

CARTA DE TRATO DIGNO

Estimado ciudadano (a):

La Empresa Metro de Bogotá tiene como propósito transformar positivamente la movilidad del Distrito Capital mediante la implementación y operación del medio de transporte SITP, con conexión a las redes de integración regional, aportando al desarrollo y renovación urbana de la ciudad, generando el acceso a oportunidades urbanas y mejorando la calidad de vida de los y las habitantes.

Con el fin de brindar una atención oportuna, adecuada y un trato transparente a la ciudadanía, los servidores públicos y colaboradores de nuestra entidad se adhieren y adoptan de manera integral los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia definidos en el Código de Integridad del Servidor Público colombiano, elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en julio de 2017, y adoptado en el Distrito Capital, a través del Decreto 118 de 2018 y la Resolución 100 de 2018 de la Empresa Metro de Bogotá S.A.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- Puede presentar sus peticiones, ya sea verbal, por escrito o por cualquier otro canal.
- Conozca el estado de su trámite y copia de los documentos solicitados.
- Obtenga información que se encuentre en los registros y archivos públicos.
- Obtenga respuesta oportuna y eficaz, en los plazos establecidos por la ley.
- Siempre debe ser tratado con respeto y dignidad.
- Las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad recibirán una atención especial y preferente.
- Puede exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Podrá aportar documentación u otros elementos de prueba en el proceso administrativo y ser informado sobre el resultado de su participación.
- Tiene el derecho a una comunicación constante a través de cualquier modo tecnológico con la entidad.
- Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- Cumplir y acatar la Constitución Política y las leyes.
- Actuar conforme al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos necesarios e indudables cuando sea requerido.
- Tener un trato digno, amable y respeto a los colaboradores, servidores públicos que prestan la atención.
- Ejercer sus derechos con responsabilidad y evitar realizar solicitudes reiterativas e improcedentes, que afecten el servicio prestado y el cumplimiento de los términos establecidos por ley.

CANALES DE ATENCIÓN

Escrito:

- Radicando su comunicación en la ventanilla única de correspondencia ubicada en la carrera 9 No. 76 - 49, piso 4, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

Presencial:

En la sede administrativa de la EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A., ubicada en la carrera 9 No. 76 - 49, piso 4, Bogotá - (Colombia), en el horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. La cita se debe solicitar previamente, a través de contactenos@metrodebogota.gov.co

Virtual:

- A través de la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Bogotá te escucha: <https://www.bogota.gov.co/sdq/s/>
- Desde la página web de la Empresa Metro de Bogotá, en el enlace: [http://www.metrodebogota.gov.co / Atención al Ciudadano / Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias / Crear Petición.](http://www.metrodebogota.gov.co/Atencion%20al%20Ciudadano/Peticiones,%20Quejas,%20Reclamos,%20Sugerencias%20y%20Denuncias/Crear%20Petici%C3%B3n)
- Por medio del correo electrónico: contactenos@metrodebogota.gov.co

Redes sociales: las redes sociales, al contemplarse como canales bidireccionales entre las entidades públicas y sus grupos de valor, conllevan la obligación de recibir y tramitar derechos de petición por esta vía, y, si bien hay disponibilidad de estas plataformas las 24 horas, las recepciones o respuestas se tramitarán en los horarios de la entidad y de acuerdo con los términos legales ya establecidos.



Escrito y presencial:

carrera 9 # 76 - 49, edificio Nogal TC piso 3 y 4.



Virtual:



Sistema Bogotá te escucha



Formulario web

Escanee el código QR para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)



Correo institucional:

contactenos@metrodebogota.gov.co



Redes sociales:

Twitter: @MetroBogota

Facebook: /MetroBogota

Instagram: @elmetrobogota

LinkedIn: /company/metro-de-bogota



Telefónico:

601 555 33 33 ext. 1135 - 1189 - 1190

Telefónico: 601 555 33 33 y línea distrital 195 de la Secretaría General

