

**REPORTE**

Año 2024 Semestre 2

# Defensor de la Ciudadanía

## Empresa Metro de Bogotá S.A.



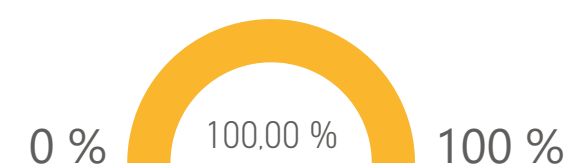
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Empresa Metro de Bogotá S.A, para el segundo semestre 2024 ha continuado con la promoción de acciones dirigidas al cumplimiento del CONPES 03 de 2019, a partir de actividades internas que se consignan en los planes institucionales. Como muestra de ello, se encuentra el Plan de Acción Institucional Integrado -PAII y Programa de Transparencia y Ética Pública PETP. No obstante, la EMB no tiene compromisos, metas e indicadores en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital, al no contar con trámites y servicios hasta que entre en operación la Línea 1 del Metro de Bogotá.

Desde la EMB se trabaja para que los instrumentos internos contribuyan de manera constante al mejoramiento y seguimiento del proceso de atención al ciudadano, involucrando los actores del proyecto como es el caso de ML1 S.A.S y los distintos mecanismos dispuestos presenciales y virtuales para la interacción con la comunidad.

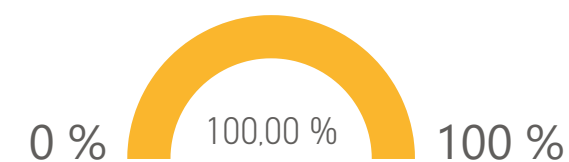
Así mismo y como parte del compromiso de la entidad, la figura del Defensor realiza un seguimiento y verificación a las actividades en los planes institucionales según lo programado por las áreas en el componente de atención a la ciudadanía. De igual manera, en la EMB se cuenta con otros mecanismos de verificación del cumplimiento de las actividades como la revisión por parte de las líneas de defensa de los procesos que incluye las auditorías por parte de la Oficina de Control Interno.

Los planes institucionales pueden ser consultados a través del Botón de Ley de Transparencia en:  
[https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/planeacion/planes-accion-decreto-612-2018?facets\\_query=](https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/planeacion/planes-accion-decreto-612-2018?facets_query=)

# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

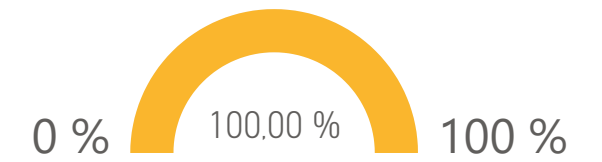
Durante el segundo semestre del 2024, en relación con la creación de la Mesa de Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, las áreas involucradas en las políticas del modelo realizaron jornadas de trabajo encaminadas al conocimiento de dicha mesa y labores a realizar con el fin de verificar la implementación en la EMB. Como parte de las funciones asignadas y en aras de mantener una comunicación efectiva, el Defensor de la Ciudadanía asistió a los espacios convocados por la mesa con el fin no solo de llevar a cabo el seguimiento a su implementación sino ser un actor activo y una herramienta que busca garantizar los derechos de la ciudadanía en la EMB.

Es importante destacar, que en el marco de las mesas se revisaron las actividades con las que cuentan las áreas y que impactan directamente el propósito de la mesa con el fin de realizar un monitoreo constante y su respectivo cumplimiento.

# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

## Lineamiento 3



### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La EMB bajo el rubro de funcionamiento cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas en las políticas relacionadas con el Modelo de Relacionamiento, dado que la estructura organizacional permite que las actividades estén a cargo de profesionales de planta. Por tal razón, durante el segundo semestre del 2024 se contó con el presupuesto para la continuidad y finalización de las actividades que favorecen el relacionamiento de la EMB con la ciudadanía, hecho que se destaca desde la figura del Defensor, dado que genera una sostenibilidad y mejoramiento en la interacción con la comunidad.

Desde la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, para la vigencia 2024 se garantizaron recursos que permiten la contratación de personal calificado en el equipo de atención al ciudadano para atender las de peticiones, quejas y reclamos, así mismo se desarrollaron actividades dirigidas a la socialización y entrega de información del proyecto a la ciudadanía.

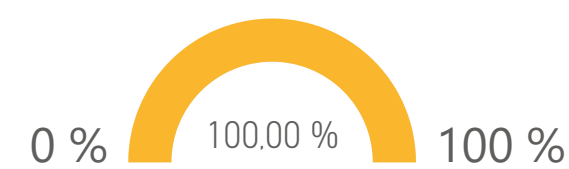
De igual manera, dentro del Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Camina Segura" 2024-2027, la EMB estableció como meta 358-Desarrollar el 100% de la estrategia de mejora y sostenibilidad del Modelo Integrado De Planeación y Gestión - MIPG en las entidades del Sector Movilidad a través del desarrollo del proyecto 7532 - Fortalecimiento de la capacidad institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, generando la destinación de \$1.000.000.000 de pesos para el cuatrienio, con el fin de fortalecer el proceso de participación, en especial lo relacionado con la rendición de cuentas.



# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre del 2024, se realizaron recomendaciones al componente de atención a la ciudadanía en relación con mantener las capacitaciones a los enlaces de las distintas áreas de la EMB, con el fin de continuar con los parámetros y garantizar la atención. Así mismo, se recomienda de manera permanente, la actualización de documentación que permita la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, lo cual incluye los puntos de atención físicos administrados por Metro Línea 1 S.A.S.

Desde la figura del Defensor se destaca la socialización e invitación a capacitaciones y espacios que favorecen el mejoramiento de las habilidades técnicas y blandas por parte de los colaboradores de la EMB al momento de llevar a cabo en las labores diarias una interacción con la ciudadanía.

Adicionalmente se resalta desde el Defensor de la Ciudadanía, la creación del grupo Caldas, el cual genera dentro de la entidad actividades enfocadas en la inclusión, generó, acciones afirmativas, entre otros, permitiendo la incorporación desde los profesionales de conocimientos y practicas que favorecen la atención en su generalidad.

Frente a la sede electrónica de la EMB, se recomienda la actualización constante de los criterios de accesibilidad dispuestos por la Ley y aquellos que se identifiquen como necesario para el conocimiento del proyecto y todo lo que implicará el sistema metro en la ciudad.

Desde la figura, se continúa asistiendo a la mesa de apoyo de relacionamiento para verificar las actividades, su cumplimiento y la generación de alertas de acuerdo con la programación de las áreas.

## Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Desde la figura del Defensor de la Ciudadanía en el segundo semestre del 2024, se observó la socialización interna y externa de canales de atención dispuestos para denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses. Además, a través de los planes institucionales, se puede evidenciar la programación de acciones encaminadas a garantizar por las distintas áreas un conocimiento actualizado actuaciones indebidas.

Por su parte, se realiza la verificación de los canales dispuestos en la sede electrónica de la entidad, con el fin que la ciudadanía tenga acceso permanente y sin restricciones a estos instrumentos, monitoreando que la información se encuentre actualizada y bajo los lineamientos legales. Este espacio puede ser consultado en el siguiente enlace <https://www.metrodebogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-de-denuncia>

# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

## Lineamiento 3



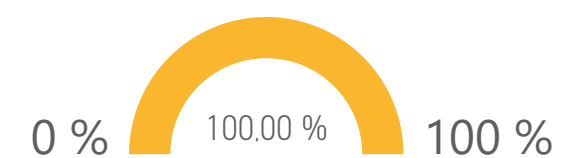
### Observaciones Función 2 Lineamiento3

Para el segundo semestre, desde la figura del Defensor se realizaron recomendaciones a través del memorando OAI-MEM24-0105 al área encargada de la atención al ciudadano, con el fin de mantener las buenas prácticas y mejorar aspectos identificados.

En términos del seguimiento, se solicita al componente de atención a la ciudadanía mantener un diálogo claro con la Secretaría General a fin de evitar que los tiempos en la plataforma "Bogotá Te Escucha" no sean acordes con otras directrices establecidas en el Distrito y que pueden afectar los derechos de la ciudadanía. Se reitera que se deben mantener las capacitaciones a los enlaces de las áreas y las reenducciones con el fin de continuar con el uso adecuado de la plataforma por parte de los colaboradores de la EMB y ML1, cumpliendo los lineamientos de la Subsecretaría a la Ciudadanía.

Adicionalmente, se resalta la actualización de procedimientos y formatos tales como el protocolo de atención telefónica en la entidad, dado que promueve el trato digno a quienes acuden por este medio a resolver sus inquietudes independientemente de la extensión que digiten. En este mismo sentido, se resalta la inclusión en este proceso de las personas de servicios de seguridad en la sede de la EMB, que para este caso tienen un contacto primario con la comunidad.





Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

De acuerdo con la información suministrada por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, para el periodo comprendido entre julio y diciembre del 2024, las PQRSD tuvieron el siguiente comportamiento:

Para el segundo semestre del 2024, ingresaron un total 1.696 PQRSD a la EMB, siendo el mes de octubre en el que se presentó una mayor cantidad. Es importante mencionar que, en relación con el mismo periodo en el año 2024, se observa un aumento del 203% de la cantidad de PQRSD ingresadas a la EMB. Este hecho podría relacionarse con el avance de las obras en la ciudad, dado que se tiene un mayor impacto en la movilidad, comercio e interacciones en general.

En términos de los subtemas, durante el segundo semestre se presenta un cambio en el comportamiento lo cual puede producirse por los avances del proyecto tal y como se indicó previamente. En este sentido en primer lugar se observa la reclamación por daños a predios/o a terceros, lo cual refleja la llegada de las obras a las zonas residenciales lo que genera mayores inquietudes sobre afectaciones en las calles, comercios, casas, entre otros. En el segundo lugar se ubica la estructuración del proyecto seguido por las actas de vecindad, que responde al proceso actual en cuando a la gestión predial.

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, el promedio de días de respuesta es de 15, cumpliendo así con los términos de Ley y garantizan los derechos de la ciudadanía. Se resalta que, la tipología de solicitud de acceso a la información es el que en mayor medida se presenta en varias áreas. Si bien se cumple los términos de Ley en relación con el mismo periodo en la vigencia 2023, se incrementa el tiempo de respuesta en dos días.

Como se ha observado en otros periodos, el Concesionario Metro Línea 1 S.A.S, es quien mayor tipo de PQRSD recibe incluidos las quejas y reclamos por su rol dentro de la construcción de la Línea 1 del Metro de Bogotá. En el caso de las áreas de la estructura organizacional de la EMB, en primer lugar, está la Gerencia Ejecutiva de la PLMB seguida por Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos, que en este caso es quien estructura las demás líneas del sistema metro de la ciudad.

De acuerdo con los indicadores de Servicio a la Ciudadanía, la EMB cuenta con una calificación buenas de acuerdo con los criterios de evaluación durante el segundo semestre del 2024, no obstante, la entidad contaba con un 100%, calificación a la cual se debe retornar tomando los correctivos correspondientes según la fase del proyecto.

En el marco de los resultados del comportamiento de las PQRSD durante el periodo, se puede indicar desde la figura del Defensor lo siguiente:

- Continuar desde el equipo de atención a la ciudadanía con las buenas prácticas desarrolladas a fin de resolver las PQRSD que ingresan a la entidad.
- Acordar los tiempos de la plataforma "Bogotá Te Escucha" con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, con el fin que se evite la vulneración de derechos a la comunidad.
- Establecer estrategias con las áreas para reducir el impacto del aumento de las PQRSD en los días de respuesta.
- Continuar con el trabajo desde el componente de atención del ciudadano como área encargada de la atención y servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta que la EMB no cuenta con OPAS o trámites a la fecha por su etapa en el proyecto, hecho respaldado por concepto del DAFP.
- Tomar medidas para aumentar la calificación en los indicadores de servicio a la ciudadanía, atendiendo a cada uno de los requerimientos y mejorando los aspectos en la materia.
- Socializar en la Mesa de Apoyo de Relacionamiento cuando sea necesario las acciones que se deban tomar para el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía.
- Mantener una comunicación activa con ML1 a fin de reducir los tiempos de respuesta y gestionar de manera debida las PQRSD en la plataforma.



# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En el marco de un diálogo permanente entre el equipo de atención a la ciudadanía y la figura del Defensor de la Ciudadanía en la EMB, se llevan a cabo espacios de concertación de estrategias que permitan la difusión de los instrumentos y canales de atención dispuestos para lograr una interacción con la comunidad en el marco del proyecto.

Como muestra de ello, se realizan distintas comunicaciones sobre los canales, los tiempos de la PQRSD, puntos de atención y temas que deban ser de interés para la ciudadanía para un acceso de forma rápida y oportuna. Dicho esto, se recomienda continuar con las divulgaciones internas y externas, así como la actualización de los instrumentos para conocimiento de la comunidad, tal como es el caso del procedimiento de gestión de PQRSD, la Política de Atención al ciudadano, la encuesta de satisfacción, entre otros.

Teniendo en cuenta la creación de la mesa de apoyo de relacionamiento, se recomienda programar actividades sobre la atención de la ciudadanía de acuerdo con el avance del proyecto y los nuevos desafíos a partir de las obras en zonas residenciales.

# Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

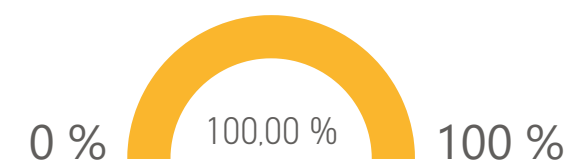
De acuerdo con las capacitaciones programadas, desde el equipo de atención a la ciudadanía en cabeza de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura se realiza de manera trimestral capacitaciones a los enlaces de cada área para la gestión de PQRSD, con el propósito de mantener los conocimientos adquiridos, cumpliendo al mismo tiempo con los criterios de calidad y calidez, así como del buen uso del sistema "Bogotá Te Escucha". Estos espacios permiten la retroalimentación y la toma de decisiones en los que casos en los cuales se deben tomar correctivos a fin de garantizar los derechos de la ciudadanía y mejorar la interacción con esta.

De igual manera, se llevó a cabo una capacitación sobre cultura incluyente y accesible para todas las personas, la cual busca fomentar la inclusión, la participación y la convivencia.

## Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3



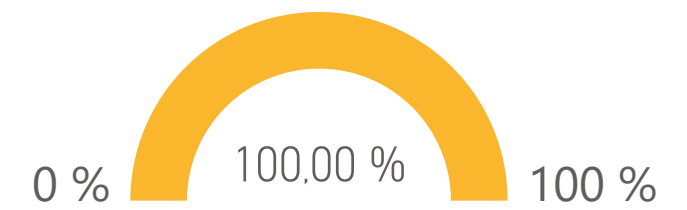
### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

De igual forma, la EMB participó durante este semestre en 12 espacios que se promueven a nivel distrital la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Veeduría Distrital, involucrando al Concesionario para la reducción de brechas en los tiempos de respuesta y en el manejo del sistema. A su vez estas capacitaciones, permiten una actualización constante por parte de los administradores y contribuyen a las jornadas internas.

Entre tanto en la EMB se promueve dentro del Plan Anual de Capacitaciones la participación en cualificaciones temáticas, en sesiones únicas o de cursos de autoaprendizaje liderados a nivel distrital y que se deben actualizar de manera anual.

# Empresa Metro de Bogotá S.A.

## Suma de Función 5 Lineamiento 1



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Desde la figura del Defensor se identificaron los canales de atención, los cuales se encuentra también enunciados en la sede electrónica de la entidad. Es importan mencionar que en la EMB se trabaja para contar con un chat que permita una mayor interacción con la ciudadanía y fortalecimiento del relacionamiento.

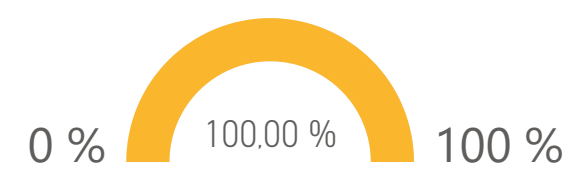
De igual manera, en la revisión de los distintos componentes se evidencia la actualización de dichos canales, los cuales están dispuestos para la comunidad las 24H. Respecto a los puntos físicos, ML1 implementa las recomendaciones dada por la EMB para la interacción con la ciudadanía, así mismo se cuentan con puntos de movilidad que favorecen la reducción de distancia de los puntos fijos y la inclusión de la comunidad al proyecto.



## Empresa Metro de Bogotá S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

En términos de racionalización de trámites y servicios, la Empresa Metro de Bogotá S.A. recibió la actualización del concepto del Departamento Administrativo de la Función Pública, con respecto a los trámites y servicios a la ciudadanía, allí se hace referencia a que "en las condiciones actuales de implementación de su objeto social no hay un relacionamiento con el ciudadano, se entiende que no existen aún trámites, otros procedimientos administrativos o consultas de información". Razón por la cual, a la fecha no se cuenta con trámites y servicios a racionalizar en la EMB.