



PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARACTERIZACIÓN

CÓDIGO: AC-CP-001



VERSIÓN: 06



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio
01/06/2018	01	Creación del documento
02/11/2021	02	En el marco de la restructuración de la Empresa, se actualiza el mapa de procesos y en tal sentido, se ajusta el código y nombre del proceso (De GP-Gestión de PQRS a AC-Atención al Ciudadano), la estructura del objetivo de acuerdo con los parámetros definidos en la plantilla GD-FR-020 y otras generalidades asociadas a las funciones del área.
07/04/2022	03	Teniendo en cuenta el registro de la marca "Cultura Metro" ante la SIC por parte del Metro de Medellín, se debe generar el cambio en la denominación.
20/12/2023	04	Actualización general de las actividades del proceso, responsables y productos. Ajuste en la interacción de las fases del ciclo P.H.V.A. (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)
01/12/2025	05	Ajustes en las entradas y salidas del proceso (Inclusión de grupos de valor)
Ver firma digital de aprobación del documento	06	En el marco del Acuerdo 007 de 2025 "Por medio del cual se adopta la estructura organizacional de la Empresa Metro de Bogotá S.A". Se realiza actualización general del documento.

Elaboró	Revisó / Aprobó	Aprobó SG
 Mildred Johana Miranda Cordero Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura  Adriana Patricia Correa Martínez Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	<i>Ver firma digital</i> Adriana Padilla Leal Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	<i>Ver firma digital</i> Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la Alta Dirección SG

Apoyo metodológico: Daniela Rozo Rodríguez – Profesional Oficina Asesora de Planeación



La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

Documento:
1083902



Este documento está firmado digitalmente, por ADRIANA PATRICIA DEL PILAR PADILLA LEAL en 2026-01-15 16:53:37. Para descargar la versión digital firmada puede escanear el código QR o dirigirse a <https://metro.analitica.com/AC/Digital/ControlAdmin/BajarArchivo.php?AId=1083902>





	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 06	

Objetivo:	Gestionar, dentro de los términos de la ley, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formulados por los grupos de valor e interés ante la Empresa Metro de Bogotá S.A., para satisfacer sus necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Alcance:	Inicia con la construcción de la política de servicio a la ciudadanía, la atención a la ciudadanía y la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia. Abarca todas las actividades encaminadas a gestionar el trámite de esta dentro de cada una de las áreas o dependencias de la EMB y termina con la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.
Tipología de proceso:	Proceso de apoyo y soporte
Área:	GCC - Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Líder de Proceso:	Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura



ENTRADAS		PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Externos: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Lineamientos Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	P	Definir los lineamientos para construir la política de servicio a la ciudadanía.	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Lineamientos para la construcción de la política de servicio a la ciudadanía de la Empresa Metro de Bogotá	Externos: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Internos: Gerencia General Todos los procesos de la EMB

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 06	



ENTRADAS		PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<u>Externos:</u> Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Ciudadanía <u>Internos:</u> Gerencia General Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Lineamientos para la construcción de la política de servicio a la ciudadanía de la Empresa Metro de Bogotá	P	Identificar necesidades para la construcción de la política de servicio a la ciudadanía.	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Socialización de la política de servicio a la ciudadanía	<u>Externos:</u> Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Ciudadanía <u>Internos:</u> Gerencia General Proceso de Atención al Ciudadano
<u>Internos:</u> Proceso de Planeación Estratégica Proceso de Desarrollo Organizacional Proceso de Gestión de Riesgos	Normas, lineamientos, políticas, manuales, circulares, guías. Direccionamiento Estratégico Institucional Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	P	Formular las actividades administrativas orientadas a la gestión del proceso	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Formulación de Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional Formulación del Plan de Fortalecimiento Institucional Formulación de matriz de Riesgo del proceso	<u>Internos:</u> Proceso de Planeación Estratégica Proceso de Desarrollo Organizacional Proceso de Gestión de Riesgos

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 06	



ENTRADAS		PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<u>Internos:</u> Gerencia General Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Proceso de Atención al Ciudadano	Política de servicio a la ciudadanía	H	Socializar e implementar el proceso de atención a la ciudadanía con todas las áreas.	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Socialización del proceso de atención a la ciudadanía con todas las áreas	<u>Internos:</u> Todos los procesos de la EMB
<u>Externos:</u> Ciudadanía	Socialización del proceso de atención al ciudadano con todas las áreas	H	Atender las solicitudes de la ciudadanía	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Dependencias EMB	Respuestas a las solicitudes de los ciudadanos Atención realizada	<u>Externos:</u> Ciudadanía
<u>Externos:</u> Ciudadanía Entes de control Otras entidades públicas o privadas	PQRS	H	Recibir las PQRS, radicarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha - BTE y recibir número de radicado	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRS radicadas	<u>Externos:</u> Ciudadanía Entes de control Otras entidades públicas o privadas <u>Internos:</u> Proceso de Atención al Ciudadano

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 06	



ENTRADAS		PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Internos: Proceso de Atención al Ciudadano	PQRSD radicadas	H	Clasificar y asignar para respuesta las PQRSD recibidas al área responsable – verificar competencia de la EMB	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRSD enviadas a dependencia encargada a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha – BTE	Internos: Dependencias EMB encargadas de responder PQRSD
Internos: Proceso de Atención al Ciudadano	PQRSD radicadas	H	Articular y gestionar las PQRSD con terceros colaboradores (Contratistas).	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Contratistas	PQRSD asignadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha - BTE Informes mensuales PQRSD	Internos: Contratistas Proceso de Atención al Ciudadano
Internos: Proceso de Atención al Ciudadano Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRSD enviadas y asignadas a dependencias EMB y/o terceros colaboradores	H	Elaborar y proyectar la respuesta a las PQRSD en el ámbito de su competencia.	Dependencias EMB encargadas de responder PQRSD Contratistas	Respuesta proyectada para PQRSD	Internos: Proceso de Atención al Ciudadano Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 06	



ENTRADAS		PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<p><u>Internos:</u> Todos los procesos de la EMB - Dependencia encargada de la respuesta</p>	Respuesta proyectada para PQRSD	H	Consolidar y cargar respuesta a las PQRSD en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha - BTE	<p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura</p> <p>Todas a las áreas de la EMB</p> <p>Contratistas</p>	Respuesta consolidada de PQRSD	<p><u>Internos:</u> Proceso de Atención al Ciudadano</p>
<p><u>Internos:</u> Todos los procesos de la EMB - Dependencia encargada de la respuesta</p>	Respuesta proyectada y corregida de PQRSD	H	Realizar revisiones, ajustes y firmar PQRSD	<p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura</p>	PQRSD firmadas	<p><u>Internos:</u> Gerencia General</p> <p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura</p> <p>Proceso de Atención al Ciudadano</p>
<p><u>Internos:</u> Proceso de Cumplimiento y Anticorrupción</p> <p>Todos los procesos de la EMB</p>	<p>Información identificada</p> <p>Lineamientos de la política de protección de datos</p>	H	Implementar la política de protección y tratamiento de datos personales.	<p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura</p>	<p>Bases de datos reportadas</p> <p>Política de protección de datos implementada</p>	<p><u>Internos:</u> Todos los procesos de la EMB</p> <p><u>Externos:</u> Superintendencia de Industria y Comercio</p>

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 06	



ENTRADAS		PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<u>Externos:</u> Ciudadanía Otras entidades públicas o privadas <u>Internos:</u> Proceso de Atención al Ciudadano	PQRSD recibidas PQRSD cerradas	V	Realizar informes de la gestión de PQRSD.	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Informe de gestión de PQRSD	<u>Externos:</u> Ciudadanía Gerencia General Banca Multilateral UMUS Veeduría Distrital <u>Internos:</u> Todos los procesos / Dependencias EMB encargadas de responder PQRSD
<u>Externos:</u> Ciudadanía <u>Internos:</u> Contratistas Proceso de Atención al Ciudadano	Encuesta de satisfacción PQRSD cerradas	V	Evaluar los niveles de satisfacción de la ciudadanía	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Subgerencia de Gestión Predial	Informe de satisfacción de usuarios del proceso	<u>Externos:</u> Ciudadanía <u>Internos:</u> Contratistas Proceso de Atención al Ciudadano

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 06	



ENTRADAS		PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<u>Internos:</u> Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Proceso de Atención al Ciudadano	PQRSD Metas de la gestión del proceso Formulación de Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional Formulación del Plan de Fortalecimiento Institucional Formulación de matriz de Riesgo del proceso Política de atención al ciudadano	V	Hacer seguimiento a la gestión y desempeño del proceso	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Informe de satisfacción de usuarios del proceso Reporte seguimiento a Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional Reporte seguimiento al Plan de Fortalecimiento Institucional Reporte Monitoreo de Riesgo del proceso Sesiones de Comité de Gestión y Desempeño	<u>Internos:</u> Comité de Gestión y Desempeño CICCI Proceso de Planeación Estratégica Proceso de Desarrollo Organizacional Proceso de Gestión de Riesgos Proceso de Atención al Ciudadano
<u>Internos:</u> Proceso de Atención al Ciudadano	Bases de datos reportados Política de protección de datos implementada	V	Realizar seguimiento al cumplimiento de la política de protección de datos	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Resultados del seguimiento	<u>Internos:</u> Todos los procesos de la EMB

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 06	

<p>Externos: Entes de Control Grupos de valor e interés</p> <p>Internos: Proceso de Atención al Ciudadano Proceso de Evaluación y Mejora de la Gestión Proceso de Planeación Estratégica Proceso de Desarrollo Organizacional Proceso Gestión de Riesgos</p>	<p>PQRSD</p> <p>Informe de satisfacción de usuarios del proceso</p> <p>Informes de auditoría internas y externas.</p> <p>Reporte seguimiento a Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional</p> <p>Reporte seguimiento al Plan de Fortalecimiento Institucional</p> <p>Reporte Monitoreo de Riesgo del proceso</p>	A	<p>Ejecutar acciones y/o planes de mejoramiento necesarios para cerrar las brechas identificadas</p>	<p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura</p>	<p>Plan de mejoramiento</p>	<p>Externos: Entes de Control Grupos de valor e interés</p> <p>Internos: Proceso de Atención al Ciudadano Proceso de Evaluación y Mejora de la Gestión Proceso de Planeación Estratégica Proceso de Desarrollo Organizacional Proceso Gestión de Riesgos</p>
--	---	----------	--	---	-----------------------------	--

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 06	

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
PROCEDIMIENTOS /METODOLOGÍAS	REGISTROS
Ver listado maestro de documentos	Ver tablas de retención documental

RECURSOS		
HUMANO	INFRAESTRUCTURA	OTROS
Ver organigrama	Puesto de trabajo, mobiliario, instalaciones locativas, redes de cómputo, red eléctrica y de comunicación.	Plataforma de Radicación de documentos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha. Formulario de PQRSD de la EMB.

CONTROLES		
CONTROL	RESPONSABLE	RIESGO QUE MITIGA
Ver matriz de riesgos del proceso		

REQUISITOS		
SG	MIPG	LEGALES
Dimensión Tercera (3): Gestión con Valores para el Resultado 8.Política Servicio al Ciudadano	Dimensión N.3 Gestión con Valores para Resultados Dimensión N.5 Información y Comunicación	Ver Normograma

INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADORES	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
Ver ficha del indicador			

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.