



PROCESO: CULTURA CIUDADANA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO: CM-CP-001



VERSIÓN: 05



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

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio
28/10/2021	01	Creación del documento.
21/02/2022	02	Ajuste del objetivo.
28/03/2022	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 del proceso a "Cultura Ciudadana".
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)
Ver firma digital de aprobación del documento	05	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
 Juan Mauricio Ruíz Profesional de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura  Paola Zuñiga Contratista de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	<p><i>Ver firma digital</i></p> Adriana Padilla Leal Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	<p><i>Ver firma digital</i></p> Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la Alta Dirección SG

DR Apoyo metodológico: Daniela Rozo Rodríguez – 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:
1083716



Este documento está firmado digitalmente, por
ADRIANA PATRICIA DEL PILAR PADILLA LEAL en 2026-01-14 10:55:08
Claudia Marcela Galvis Russi en 2026-01-15 15:35:40
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR o dirigirse a
<https://metro.manitica.com.co/AC/ControlAdmin/BajarArchivo.php?AId=1083716>





	PROCESO: CULTURA CIUDADANA		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	CÓDIGO: CM-CP-001	VERSIÓN: 05	

Objetivo:	Propiciar interacciones basadas en la empatía, la confianza y el respeto entre los diversos actores involucrados en la construcción y posterior operación del metro de Bogotá, particularmente con la ciudadanía, para entender y atender eficazmente los impactos derivados de las obras, y generar, desde una narrativa positiva y de manera temprana, una cultura de apropiación, disfrute y uso adecuado del metro, sus equipamientos y espacios públicos, partiendo de un enfoque de cultura ciudadana, apalancado en la definición de necesidades establecidas en el plan anual de adquisiciones de cada vigencia.
Alcance:	El proceso de Cultura Ciudadana inicia con la identificación y priorización de necesidades relacionados con el uso y apropiación del sistema metro. Con base en este diagnóstico, se diseña un plan de acción integral de cultura ciudadana , alineado con los objetivos institucionales de la Empresa Metro de Bogotá. Posteriormente, se avanza en la implementación del plan de acción y culmina con la evaluación y medición del impacto de las acciones ejecutadas , lo que permite consolidar aprendizajes, replicar las buenas prácticas e introducir los ajustes necesarios para garantizar la mejora continua y la sostenibilidad de la cultura ciudadana en torno al metro
Tipología de proceso:	Proceso Estratégico
Área:	GCC - Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Líder de Proceso:	Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<u>Externo:</u> Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte <u>Interno:</u> Gerencia General	Normas, lineamientos, políticas, manuales, circulares, guías. Lineamientos del plan de acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá Direccionamiento Estratégico Institucional	P	Definir de los lineamientos para la elaboración de la política de cultura ciudadana	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Política de Cultura Ciudadana	<u>Externo:</u> Secretaría de Movilidad Secretaría General Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte <u>Interno:</u> Gerencia General

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.

 METRO BOGOTÁ	PROCESO: CULTURA CIUDADANA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	CÓDIGO: CM-CP-001	VERSIÓN: 05	



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<p>Externo: Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte</p> <p>Interno: Gerencia General Proceso de Cultura Ciudadana</p>	Política de Cultura Ciudadana	P	Identificar necesidades para la construcción del plan de acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Plan de acción de cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá	<p>Interno: Gerencia General Proceso de Cultura Ciudadana</p> <p>Externos: Otras entidades del distrito. ML1 Funcionarios públicos y gestores territoriales Vecinos de las obras y ciudadanía en general.</p>
<p>Internos: Proceso de Planeación Estratégica Proceso de Desarrollo Organizacional Proceso de Gestión de Riesgos</p>	<p>Normas, lineamientos, políticas, manuales, circulares, guías.</p> <p>Direccionamiento Estratégico Institucional</p> <p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG</p>	P	Formular las actividades administrativas orientadas a la gestión del proceso,	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	<p>Formulación de Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional</p> <p>Formulación del Plan de Fortalecimiento Institucional</p> <p>Formulación de matriz de Riesgo del proceso</p>	<p>Internos: Proceso de Planeación Estratégica Proceso de Desarrollo Organizacional Proceso de 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: CULTURA CIUDADANA		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	CÓDIGO: CM-CP-001	VERSIÓN: 05	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<u>Externo:</u> ML1. Otras entidades distritales y aliados estratégicos. <u>Interno:</u> Proceso de Cultura Ciudadana	Plan de acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá	H	Ejecutar y documentar las actividades del plan de acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Colaboradores externos	Articulación interinstitucional. Soporte de ejecución de actividades del plan de acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá	<u>Interno:</u> Todos los procesos de la EMB Colaboradores externos
<u>Interno:</u> Proceso de Cultura Ciudadana	políticas, lineamientos e instrumentos Incidentes o comportamientos ciudadanos identificados Reportes de PQRS	H	Implementar estrategias y/o acciones de cultura ciudadana para aumentar la apropiación hacia el sistema,	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Resultados de la implementación del Plan	<u>Externo:</u> Ciudadanía Colaboradores externos
<u>Interno:</u> Todos los procesos de la EMB Grupos comunitarios	Solicitudes de colaboración Programación de actividades en el territorio Plan de acción de Cultura Ciudadana	H	Apoyar transversalmente otras acciones institucionales que involucren relacionamiento ciudadano, reforzando mensajes de cultura ciudadana y convivencia.	Gerencia de Comunicaciones ciudadanía y Cultura	Soportes de acompañamiento intergerencial	<u>Interno:</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: CULTURA CIUDADANA		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	CÓDIGO: CM-CP-001	VERSIÓN: 05	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Interno: Proceso de Cultura Ciudadana	Ejecución de actividades del plan de acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá	V	Realizar la evaluación de los resultados del Plan de Acción de Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Resultados del Plan de Acción de Cultura Ciudadana	Interno: Comité de Gestión y Desempeño Gerencia General Proceso de Cultura Ciudadana
Interno: Proceso de Cultura Ciudadana	Estudio de cultura ciudadana	V	Analizar la percepción ciudadana y el comportamiento social asociado al sistema Metro, con enfoque en convivencia, respeto y uso adecuado	Gerencia de Comunicaciones, ciudadanía y Cultura	Formulación de acciones y/o estrategias de cultura ciudadana para generar apropiación por el sistema.	Interno: Gerencia General
Interno: Proceso de Cultura Ciudadana	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	V	Verificar el cumplimiento de las metas del proceso de Cultura Ciudadana y su alienación con los objetivos estratégicos de la EMB	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	Internos: Proceso de Cultura Ciudadana 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: CULTURA CIUDADANA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO: CM-CP-001



VERSIÓN: 05



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

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<p>Externos: Entes de Control</p> <p>Grupos de valor e interés</p> <p>Internos: Proceso de Cultura Ciudadana</p> <p>Proceso de Evaluación y Mejora de la Gestión</p> <p>Proceso de Planeación Estratégica</p> <p>Proceso de Desarrollo Organizacional</p> <p>Proceso Gestión de Riesgos</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 (plan de sostenibilidad)</p> <p>Reporte Monitoreo de Riesgo del proceso</p> <p>Seguimiento de Cronogramas o planes de trabajo</p> <p>Reporte de la evaluación de los resultados</p>	A	<p>Formular e implementar acciones de mejora a partir de los hallazgos del monitoreo, la evaluación y el seguimiento del proceso.</p>	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	<p>Plan de mejoramiento</p> <p>Lecciones aprendidas / Buenas prácticas</p> <p>Plan de implementación de las mejores al proceso</p>	<p>Externos: Entes de Control</p> <p>Grupos de valor e interés</p> <p>Internos: Proceso de Cultura Ciudadana</p> <p>Proceso de Evaluación y Mejora de la Gestión</p> <p>Proceso de Planeación Estratégica</p> <p>Proceso de Desarrollo Organizacional</p> <p>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: CULTURA CIUDADANA		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	CÓDIGO: CM-CP-001	VERSIÓN: 05	

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

RECURSOS		
HUMANO	INFRAESTRUCTURA	OTROS
Ver organigrama	Puesto de trabajo, mobiliario, instalaciones locativas, redes de cómputo, red eléctrica y de comunicación.	Suite de Adobe Licencia Pro Flickr Google analytics Permisos para monitoreo a redes sociales Permiso para monitorear medios de comunicación Equipos audiovisuales

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

REQUISITOS		
SG	MIPG	LEGALES
Dimensión Tercera (3): Gestión con Valores para el Resultado 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento Organizacional y simplificación de Procesos	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.