


	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 02	



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
23/12/2021	01	En el marco de la reestructuración de la EMB, se actualiza el nombre del proceso (De GP-Gestión de PQRS a AC-Atención al Ciudadano) y código del documento (De GP-PR-002_V.04 a AC-PR-001_V.01). Se realiza actualización general del documento.
Ver firma digital de aprobación del documento.	02	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 y se eliminaron de formatos (AC-FR-006 / AC-FR-007).

Elaboró	Revisó/Aprobó	Aprobó SIG
 Diana Marcela García Rodríguez Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	 Sandra Elizabeth Gracia Socha Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura (E)*  *Resolución N° 187 de 2022	Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la Alta Dirección SIG

**DR** Daniela Rozo Rodríguez – Oficina Asesora de Planeación.



La EMB 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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD Metro de Bogotá S.Á.
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DOCUMENTOS Y/O NORMATIVIDAD .....	3
4. RESPONSABLES.....	3
5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS.....	4
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	6
7. DESARROLLO .....	13
8. ANEXOS .....	21

La EMB 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		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 02	

## 1. OBJETIVO

Reglamentar el procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS –, presentadas por la ciudadanía a la Empresa Metro de Bogotá (EMB), a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, atendiendo los principios, lineamientos y términos, fijados en la Constitución, la normatividad vigente y las disposiciones internas de la empresa.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento establece las actividades para la gestión, seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía ante la Empresa Metro de Bogotá S.A. Inicia con la recepción de los requerimientos, a través de los canales de atención dispuestos por la empresa, hasta la proyección y notificación de las respuestas, con los criterios de calidad.

## 3. DOCUMENTOS Y/O NORMATIVIDAD

- ✓ Ver Normograma
- ✓ Ver listado de documentos externos

## 4. RESPONSABLES

La aplicación del procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad de todas las dependencias de la Empresa Metro de Bogotá S.A., así como el consorcio constructor del proyecto y las empresas contratistas prestadoras de servicios, quienes velarán porque sus contratistas y colaboradores den cumplimiento al mismo, siendo la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura la encargada de adelantar el seguimiento y acompañamiento a la implementación y actualización del procedimiento.

## 5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

**Asignar.** “Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida solo por la entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias de la misma entidad (interno)”.<sup>1</sup>

**Asignar – Trasladar:** “Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por la misma entidad que la recibe y por otra/s entidad/es (Interno y Externo)”.<sup>2</sup>

**Canales de servicio.** Todas aquellas vías o mecanismos por medio de los cuales la ciudadanía puede interactuar con la Empresa Metro de Bogotá, solucionar sus necesidades y manifestar todas las inquietudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**Cancelar por no petición:** “Este evento solo se puede realizar cuando se registre equivocadamente por la misma entidad o por el ciudadano una comunicación que no corresponde a una solicitud ciudadana, o cuando la petición registrada por el ciudadano es irrespetuosa, se debe describir la justificación”.<sup>3</sup>



**Calidez.** “Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona

<sup>1</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 93

<sup>2</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> – Página 93

<sup>3</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 94

La EMB 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		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.Á.
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 02	

solicitante con la respuesta a su petición. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta se debe hacer uso del lenguaje incluyente”.<sup>4</sup>

**Claridad.** “Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía”.<sup>5</sup>

**Coherencia.** “Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana”.<sup>6</sup>

**Consulta.** “Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento”.<sup>7</sup>

**Dar respuesta consolidada:** Este evento se debe generar cuando la petición ha sido asignada a varias entidades y/o dependencias y ya todas han generado la respuesta definitiva, este evento lo debe generar solo una dependencia la encargada de este proceso.

**Dependencia competente.** Es el área de la EMB que, de acuerdo con sus funciones, cuenta con la información pertinente para atender y dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía.

**Dependencias parametrizadas.** Son las áreas de la EMB que han sido debidamente creadas en la plataforma Bogotá te escucha, con su respectivo usuario, para la gestión y trámite de las peticiones ciudadanas.

**Derecho de petición.** “Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular”.<sup>8</sup>

**Derecho de petición de interés general.** “Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario”.<sup>9</sup>

**Derecho de petición de interés particular.** “Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno”.<sup>10</sup> **EMB:** Empresa Metro de Bogotá S.A.

**Enlace.** Responsable de operar y administrar los requerimientos en las dependencias de la EMB, quien se encuentra autorizado por parte del gerente, subgerente o jefe de la dependencia.

**Efectividad.** “Es el grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos. El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano”.<sup>11</sup>

**Estado del trámite de los requerimientos.** Condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento al interior de la empresa Metro de Bogotá.

**La Ciudadanía como Razón de Ser:** “Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la

<sup>4</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 19

<sup>5</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 18

<sup>6</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 18

<sup>7</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 10



<sup>8</sup> [https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Documents/ABC\\_Derecho%20de%20Peticio%C2%B4n\\_cartilla.pdf](https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Documents/ABC_Derecho%20de%20Peticio%C2%B4n_cartilla.pdf) - Página 1

<sup>9</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 8

<sup>10</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 8

<sup>11</sup> [https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/manual\\_servicio\\_a\\_la\\_ciudadania\\_v2\\_1.pdf](https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/manual_servicio_a_la_ciudadania_v2_1.pdf) - Página 10

La EMB 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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	

Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva”.

**Manejo del sistema.** “Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma”.<sup>12</sup>

**Por tramitar.** Se refiere a los requerimientos asignados al interior de la EMB y que se encuentran pendientes por respuesta dentro de los términos legales.

**Por cierre.** Se refiere a aquellos requerimientos pendientes de cierre definitivo de respuesta en los sistemas de gestión de peticiones ciudadanas del Distrito, o aquellos dispuestos por la EMB para el trámite de las peticiones.

**Vencido.** Hace referencia a aquellos requerimientos cuya fecha para dar respuesta se encuentra fuera de los términos legales establecidos.

**Felicitación.** “Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública”.<sup>13</sup>

**GAA:** Gerencia Administrativa y de Abastecimiento.

**GCC:** Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura.

**GDU:** Gerencia de Desarrollo Urbano, Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios.

**GE:** Gerencia Ejecutiva PLMB.

**GGE:** Gerencia General

**GF:** Gerencia Financiera.

**GIP:** Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos.

**GJ:** Gerencia Jurídica.

**GR:** Gerencia de Riesgos.

**OAI:** Oficina de Asuntos Institucionales.

**OAP:** Oficina Asesora de Planeación.

**OCI:** Oficina de Control Interno.

**OCD:** Oficina de Control Interno Disciplinario.

**Oportunidad.** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**Peticionario.** “Persona natural o jurídica que interpone un derecho de petición o requerimiento en cualquiera de sus modalidades o tipología”.<sup>14</sup>

**PQRSD.** Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**Queja.** “Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones”.<sup>15</sup> **Reclamo.** “Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.”<sup>16</sup>

**Respuesta.** Contestación o manifestación por la cual la entidad busca informar a la ciudadanía las acciones o decisiones frente a su PQRSD.

<sup>12</sup> Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.



<sup>13</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 9

<sup>14</sup> <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/peticionario>

<sup>15</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 8

<sup>16</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 8

La EMB 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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	

**Respuesta parcial.** “Este evento se debe utilizar cuando excepcionalmente no fuera posible atender la solicitud en los plazos señalados en la ley, por lo tanto, se informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva”.<sup>17</sup>

**Respuesta definitiva.** “Este evento se debe generar cuando es la respuesta de fondo para el/la peticionario/a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario)”.<sup>18</sup>

**SGC:** Subgerencia de Asesoría Jurídica de Gestión Contractual.

**SCI:** Subgerencia de Construcción e Infraestructura.

**SDJ:** Subgerencia de Defensa Judicial y Solución de Controversias Contractuales.

**Seguimiento.** Actividad que permite verificar oportunamente que la petición ciudadana sea gestionada dentro del término legal al interior de la EMB.

**Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.** “Es una herramienta web disponible para la ciudadanía para la interposición, administración y seguimiento de peticiones ciudadanas, entendiéndose estas como: Derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción donde se puede interactuar con las entidades Distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá”.<sup>19</sup>

**SSA:** Subgerencia de Gestión Social, Ambiental y SST.

**SPR:** Subgerencia de Gestión Predial.

**SGP:** Subgerencia de Gestión de Proyectos.

**SME:** Subgerencia de Material Rodante, Equipos y Sistemas.

**Solicitar aclaración:** “Este evento se debe efectuar cuando no se comprende la finalidad de la petición, motivo por el cual no se puede direccionar a ninguna entidad, cuando se solicita una aclaración, la petición pasa a ser asignada al ciudadano (peticionario)”.<sup>20</sup>

**Solicitar ampliación:** Este evento se debe efectuar cuando se requiera mayor información para atender de fondo la solicitud, cuando se solicita ampliación, la petición para a ser asignada al ciudadano (peticionario).<sup>21</sup>

**Solicitud de copia.** “Reproducción y entrega de documentos que no tienen carácter de reservado al interior de una entidad, como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción, excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato”.<sup>22</sup>

Cuando el volumen de las copias es significativo, se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad (Resolución 221 de 2019 de la EMB).

**Solicitud de información.** “Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad”.<sup>23</sup>

**Sugerencia.** “Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión

<sup>17</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 93

<sup>18</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 93

<sup>19</sup> <https://bogota.gov.co/sdqs/glosario>



<sup>20</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 93

<sup>21</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 93

<sup>22</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 10

<sup>23</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 9

La EMB 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		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 02	

de la entidad”.<sup>24</sup>

**TAR:** Subgerencia Traslado Anticipado de Redes (TAR)

**OTI:** Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información

**Trasladar.** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).<sup>25</sup>

**Vencimiento de términos de ley.** Es la fecha límite que (dependiendo de la tipología del requerimiento) tiene por ley la entidad para que las respuestas a las solicitudes se respondan y se remitan a los peticionarios por los diversos medios (físicos o electrónicos) dentro de los términos legalmente establecidos.

## 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.



### Generales

- I. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Empresa Metro de Bogotá implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- II. La Empresa Metro de Bogotá y el consorcio constructor del proyecto darán prelación a la atención de las PQRSD que se relacionen con el interés superior, bienestar personal y protección especial de los niños, niñas, adolescentes, madres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública, o que sean realizadas por periodistas en cumplimiento de la normatividad vigente.
- III. Cualquier persona podrá presentar sus quejas, reclamos, peticiones de interés particular, peticiones de interés general, felicitaciones, sugerencias, consultas, denuncias por actos de corrupción, solicitud de copias y solicitudes de información a la Empresa Metro de Bogotá a través de los siguientes canales:
  - **ESCRITO:** Ventanilla única de correspondencia de la Empresa Metro de Bogotá, ubicada en la carrera 9 No. 76 – 49, edificio Nogal TC piso 3.
  - **VIRTUAL:**
    - A través de la página del Sistema distrital de quejas y soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá: <https://metro.analitica.com.co/PQRSdv2.0/Publica/Formulario/form.php>
    - Desde la página web del Metro de Bogotá, en el enlace: [http://www.metrodebogota.gov.co/Atención\\_al\\_Ciudadano/Peticiones,\\_Quejas,\\_Reclamos\\_y\\_Sugerencias/Crear\\_Petición](http://www.metrodebogota.gov.co/Atención_al_Ciudadano/Peticiones,_Quejas,_Reclamos_y_Sugerencias/Crear_Petición)

<sup>24</sup> [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf) - Página 9

<sup>25</sup> <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> - Página 93

La EMB 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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	

- Por medio del correo electrónico: [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto: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 este medio, 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.

No toda expresión emitida por estos canales debe tramitarse como un derecho de petición, por lo que, luego de la selección de los que sí comportan su ejercicio, estos deberán seguir el trámite establecido por cada autoridad para su resolución, identificándose con número consecutivo y registrándose en el sistema “*Bogotá te escucha*” para que se proporcione una respuesta oportuna y de fondo.

Si bien cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios para la comunicación con la ciudadanía, es importante tener en cuenta que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad, y que funcione como un puente de comunicación, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición, por lo cual, si se decide utilizar una red social y ésta admite una comunicación bidireccional con el conglomerado, la entidad tiene la carga de tramitar y dar resolución a las solicitudes que por esa vía se formulen.

Las redes sociales habilitadas para este fin son las siguientes:



- Facebook
- Instagram
- Twitter
- LinkedIn
- YouTube
- **PRESENCIAL.** Sede de la Empresa Metro de Bogotá, ubicada en la carrera 9 # 76 – 49, Edificio Nogal TC Piso 4
- **TELEFÓNICO:** 601 555 33 33 y línea distrital 195 de la Secretaría General.

**IV.** Las PQRSD serán respondidas conforme al término legal establecido, contado a partir del día hábil siguiente al de recibido en la entidad, así:

- Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias: quince (15) días hábiles.
- Solicitud de información o solicitud de copia: diez (10) días hábiles.
- Consulta: treinta (30) días hábiles.
- Requerimientos entre entidades: diez (10) días hábiles.
- Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes: diez (10) días hábiles (Decreto ley 019 de 2012 art. 13).

La EMB 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.





	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	

f. Cuando el requerimiento no sea competencia de la entidad: cinco (5) días hábiles de conformidad con el art. 21 de la ley 1755 de 2015.

- V. Si el asunto de la PQRSD no es competencia de la Empresa Metro de Bogotá S.A. se informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado, se remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará, en virtud del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
- VI. Se deberá dejar constancia y radicación de las PQRSD verbales que se reciban por cualquier medio idóneo a través del sistema de correspondencia interno o el sistema Bogotá te escucha para la gestión de peticiones ciudadanas, según corresponda, dejando el soporte de esta, mediante el formato AC-FR-002, petición verbal.
- VII. La respuesta a las PQRSD verbales deberá darse en los plazos establecidos en la Ley. En el evento en que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.
- VIII. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información verbal cuando la respuesta al ciudadano(a) consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel pueda dirigirse para obtener la información solicitada.
- IX. Las quejas recibidas en la EMB, y que se relacionen con el comportamiento de una persona vinculada mediante contrato, serán asignadas al supervisor, quien tiene la responsabilidad de evaluar la procedencia de adelantar los trámites necesarios, con el fin de iniciar el proceso administrativo sancionatorio en ejercicio de las disposiciones contempladas en el artículo 86 de la Ley 1474 de 20211 y los manuales de contratación, supervisión e interventoría de la empresa. Lo anterior, sin perjuicio de que, en caso de encontrar posibles hechos irregulares, se realice el traslado del documento al operador disciplinario de la empresa (Oficina de Control Interno Disciplinario), quien evaluará el documento y el cual, en caso de proceder, remitirá por competencia a la Procuraduría General de la Nación.
- X. Las quejas recibidas en la empresa y que se relacionen con la presunta comisión de conductas irregulares por parte de funcionarios públicos serán asignadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la cual estimará el mérito de activar la acción disciplinaria en atención a las normas disciplinarias vigentes.
- XI. Los gerentes, subgerentes y jefes de las oficinas informarán al componente de atención a la ciudadanía de la GCC los datos de las personas enlaces, es decir, de los responsables de operar y administrar los requerimientos en cada dependencia, actualizando dicha información cuando se cambie de enlace permanente o temporalmente.
- XII. El componente de atención al ciudadano realizará la asignación de las PQRSD a cada uno de los enlaces designados por área para la gestión de las mismas, la cual se realizará a través del sistema Bogotá te escucha para su respectivo trámite. En caso de que el enlace encargado se encuentre ausente en su



La EMB 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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	

cargo, este deberá asignar un suplente quien será el responsable del manejo del sistema y del trámite de las solicitudes de la competencia de su área.

- XIII.** Cuando una petición haya sido asignada a alguna dependencia de manera errada por parte de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura (componente de atención al ciudadano), el área a la que se le remitió equivocadamente deberá trasladar dicha solicitud al área competente en un término no superior a un (1) día hábil.
  - XIV.** Las PQRSD que se tipifiquen como denuncias por actos de corrupción serán clasificadas y asignadas directamente a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su trámite respectivo. Atendiendo las disposiciones de la Ley 734 de 2002, Código disciplinario único —CDU— (Ley 1952 de 2019), el contenido de la denuncia será evaluado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin de adoptar las decisiones procedentes, en concordancia con los artículos 150, 152 y 162.
  - XV.** La atención de consultas y reclamos relacionadas con la protección de datos personales se deberá tramitar conforme lo dispuesto en la política de protección y tratamiento de datos personales de la EMB (GL-DR-004).
  - XVI.** Los documentos que ingresen a la Empresa Metro de Bogotá provenientes de organismos de control político, nacionales, distritales y locales y sean radicados como PQRSD deben tramitarse conforme a lo establecido en el procedimiento para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de entes de control, Concejo de Bogotá, Congreso de la República de Colombia, entidades distritales y nacionales.
  - XVII.** Las PQRSD internas, es decir, aquellas relacionadas con procesos de contratación, prestación de bienes, servicios y talento humano, se tramitarán a través del sistema interno dispuesto para tal fin, por medio del cual se realizará registro, asignación, seguimiento, trazabilidad y cierre, conforme los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.
  - XVIII.** Las PQRSD ciudadanas se tramitarán a través del sistema Bogotá te escucha, por medio del cual se realizará registro, asignación, seguimiento, y cierre de las mismas con sus respectivos anexos (si aplica), conforme los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, cumpliendo con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.
- Los ciudadanos que no deseen identificarse podrán presentar sus PQRSD de manera anónima. Los mismos serán tramitados conforme a lo establecido en la Ley.
- XIX.** Todos los servidores públicos de la entidad y contratistas tienen la obligación de analizar las PQRSD designadas y, en ningún caso, podrá estimarse como incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentran dentro de la norma vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.
  - XX.** Si la PQRSD no está completa o clara, el área encargada de dar respuesta a la misma deberá requerir al ciudadano(a), dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, conforme a lo establecido



La EMB 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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	

en la ley (Ley 1755 de 2015 art. 17), con el fin, de que el ciudadano complete el contenido de la PQRSD en el término máximo de un (1) mes e informar, a través de correo electrónico, al componente de atención al ciudadano en aras de poder realizar el respectivo seguimiento de dicha solicitud.

- XXI.** Si el ciudadano(a) no amplía o aclara el contenido del requerimiento dentro del término establecido en la ley, el área responsable de dar respuesta a la PQRSD informará al componente de atención al ciudadano para que este diligencie el formato de peticiones con desistimiento tácito y notifique al ciudadano(a) que se ha decretado el desistimiento tácito y el archivo del requerimiento.
- XXII.** Cuando, excepcionalmente, no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando, a la vez, el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- XXIII.** Las respuestas a las peticiones interpuestas por los ciudadanos deberán ser firmadas por el gerente, subgerente o jefe de oficina de la dependencia que proyectó la misma.
- XXIV.** Si una PQRSD debe ser contestada por dos (2) o más dependencias, la consolidación y firma de la respuesta estará a cargo de aquella que tenga el mayor número de preguntas por contestar. El cierre de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha bajo el evento “respuesta definitiva” estará a cargo de cada una de las dependencias a las cuales le fue asignada la petición y el cierre bajo el evento “respuesta consolidada” deberá ser realizado por el área que tenga el mayor número de preguntas.
- Si las áreas tienen el mismo número de preguntas por resolver, la respuesta será firmada por el gerente, subgerente o jefe de oficina de las dependencias que intervinieron en la misma. El cierre de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha bajo el evento “respuesta definitiva” estará a cargo de cada una de las dependencias a las cuales le fue asignada la petición y el cierre bajo el evento “respuesta consolidada” deberá ser realizado por el área designada por la GCC a través del sistema Bogotá te escucha.
- XXV.** Las respuestas a las PQRSD y sus anexos (si aplica) podrán entregarse de manera física al área de radicación o ser enviadas en formato PDF con sus anexos al correo electrónico, [radicacion@metrodebogota.gov.co](mailto:radicacion@metrodebogota.gov.co) para su respectivo radicado en salida.
- XXVI.** Las respuestas que requieran ser notificadas de manera física deberán ser entregadas al área de radicación con sus respectivos anexos para el respectivo a través de la empresa de mensajería; en caso de que la notificación al ciudadano sea de manera electrónica deberá enviarse un correo al componente de atención al ciudadano de la GCC adjuntando la respuesta y sus anexos en formato PDF con el fin de que la misma sea notificada a través del correo institucional [contactenos@metrodebogota.gov.co](mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co).
- XXVII.** Las respuestas que correspondan a peticiones sobre las cuales se desconoce información del destinatario o que sean causal de devolución, se fijarán en la cartelera física y en la página web de la empresa Metro de Bogotá S.A. durante cinco (05) días hábiles, para lo cual será necesario el diligenciamiento del formato de notificación de respuesta y antes de efectuar el cierre de la petición en el sistema Bogotá te escucha será necesario que el enlace de área envíe el formato diligenciado al

La EMB 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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD Metro de Bogotá S.Á.
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS</b>		
	<b>CÓDIGO: AC-PR-001</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	

componente de atención al ciudadano para realizar el trámite correspondiente de fijación de la respuesta; posteriormente a la fijación de la misma el componente de atención al ciudadano dará aviso al enlace del área a través de correo electrónico para que proceda con el cierre de la petición en el sistema Bogotá te escucha anexando la respuesta y el formato de notificación de la misma.

- XXVIII.** La empresa Metro de Bogotá S.A. podrá notificar sus respuestas a través de medios electrónicos, siempre que el ciudadano(a) haya autorizado este medio de notificación.
- XXIX.** Los datos personales que la Empresa Metro de Bogotá reciba o solicite en el marco del trámite de las PQRSD siempre serán tratados respetando la confidencialidad necesaria y de acuerdo con las leyes, las directivas, los reglamentos y los principios aplicables a la protección de datos personales, y serán utilizados para los siguientes fines:
- Adelantar los trámites y servicios que tiene a cargo, en ejercicio de sus funciones.
  - Dar a conocer los servicios ofrecidos o información referente a los mismos.
  - Invitar a las capacitaciones de riesgo bajo, cuando aplique.
  - Evaluar la calidad de los servicios y el trámite de los requerimientos.

El ciudadano(a) podrá conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.



- XXX.** **PROTECCIÓN AL REPORTANTE.** Acorde con el Código disciplinario único – CDU –, todas las acciones disciplinarias, incluidas las originadas por actos de corrupción, quedan sometidas a la reserva de la actuación procesal hasta tanto se formule el pliego de cargos o la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales; dicha reserva cubre tanto las actuaciones como los datos personales de los sujetos procesales y de los quejosos o informantes.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones penales y fiscales a que haya lugar, en razón a que la responsabilidad disciplinaria es autónoma e independiente de la responsabilidad penal o fiscal, las cuales corresponden al resorte exclusivo de la Fiscalía General de la Nación y la Contraloría General de la República.

Trimestralmente, la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura generará un reporte de PQRSD contestadas extemporáneamente y se remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia competente para realizar las indagaciones y acciones disciplinarias a que haya lugar.

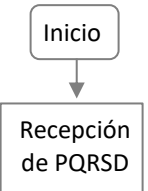
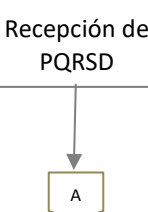
- XXXI.** Como una herramienta alterna de fácil consulta para el control y seguimiento de la gestión de PQRSD, el componente de atención al ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura adoptó el *Formato para el seguimiento y control de gestión de PQRSD, con código AC-FR-004*, mediante el cual se lleva el registro mensual de todos los requerimientos que ingresen a las dependencias, empresas contratistas y/o terceros.
- XXXII.** El componente de atención al ciudadano realizará el respectivo archivo correspondiente de cada una de las PQRSD en entrada y salida.

La EMB 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.



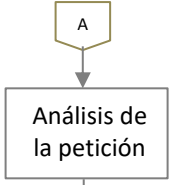
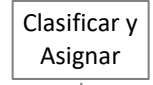
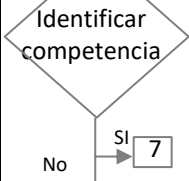
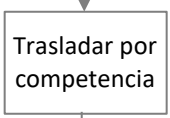
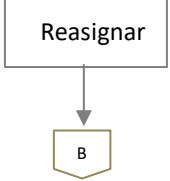
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS		
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 02	

- XXXIII.** El componente de atención al ciudadano remitirá semanalmente alertas a cada una de las dependencias de la entidad, informando sobre el estado del trámite de los requerimientos.
- XXXIV.** El componente de atención al ciudadano realizará informes relacionados con la gestión de las PQRSD y los mismos serán publicados en la página web de la entidad.
- XXXV.** Es de anotar que las empresas contratistas, y/o terceros que presten servicios para la EMB (Empresa de Servicios Públicos - ESP, interventoría, consorcio constructor, empresas de vigilancia, entre otros), y que dentro de sus obligaciones contractuales tengan procesos de atención al ciudadano relacionados con el proyecto de la PLMB, deben realizar reportes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de la gestión de PQRSD asociadas al proyecto; esta información será consignada y remitida al componente de atención al ciudadano de la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura a través del *Formato de registro de cifras de gestión de PQRSD con código AC- FR-003*, diez (10) días hábiles después del mes reportado.

## 7. DESARROLLO

ÍTEM	ACTIVIDAD	ANS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.		Esta actividad se realiza de manera permanente cada vez que lo requiera la ciudadanía, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.	<p>Recibir la Solicitud de la ciudadanía por cualquiera de los canales de interacción dispuestos por la EMB</p> <p><b>Política de operación: III</b></p>	<p>Auxiliar GAA asignado a Gestión Documental.</p> <p>Componente de atención al ciudadano de la GCC</p>	<p>Adhesivo con radicado de entrada del documento.</p> <p>Sistema de gestión de peticiones Escrito, Virtual o Redes sociales</p>
2.		Diariamente	<p>Revisar diariamente el sistema Bogotá te escucha</p> <p><b>Políticas de operación: XI y XII</b></p>	<p>Componente de atención al ciudadano de la GCC</p> <p>Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas</p>	<p>Sistema Bogotá te escucha: Escrito, Virtual o Redes sociales</p>

La EMB 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 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS			
		CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 02		
ÍTEM	ACTIVIDAD	ANS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
3.		1 día después de recibida la PQRSD	Identificar la naturaleza de la PQRSD 1. Ciudadanía 2. Sector público 3. Presunto hecho de corrupción 4. Carácter interno  <b>Políticas de operación: XIV, XVI, XVII, XVIII</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC	Sistema Bogotá te escucha: Escrito, Virtual o Redes sociales
4.		1 día después de recibida la PQRSD	Clasificar y asignar a la dependencia o área competente  <b>Política de operación: XII, XIII</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC	Sistema Bogotá te escucha: Escrito, Virtual o Redes sociales
5.		2 días siguientes al recibido	Identificar la competencia de requerimiento: <b>No</b> es competencia pasa a la actividad 6 <b>SI</b> Es competencia pasa a la actividad 7	Componente de atención al ciudadano de la GCC  Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones: Escrito, Virtual o Redes sociales
6.		5 días siguientes a la fecha de radicación	Dar traslado a la entidad competente, informando al ciudadano(a)  <b>Política de operación: V</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC  Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones: Escrito, Virtual o Redes sociales
7.		1 día hábil	Si la PQRSD fue asignada a una dependencia de manera errada, se debe reasignar  <b>Política de operación: XIII</b>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones: Escrito, Virtual o Redes sociales

La EMB 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  
 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
 SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS



CÓDIGO: AC-PR-001

VERSIÓN: 02

ÍTEM	ACTIVIDAD	ANS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
8.		10 días siguientes a la fecha de recepción	<p>Verificar si la información del requerimiento está completa</p> <p>Esta completa, pasa a la actividad 10</p> <p>La información está incompleta, pasa a la actividad 9</p> <p><b>Política de operación: XX</b></p>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema de gestión de peticiones: Escrito, Virtual o Redes sociales
9.		30 días siguientes a la solicitud de ampliación o aclaración de la información	<p>Si el ciudadano(a) no amplía o aclara el contenido del requerimiento, se deberá diligenciar el formato para peticiones con desistimiento tácito y notificar al ciudadano(a)</p> <p><b>Política de operación: XXI</b></p>	<p>Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas</p> <p>Componente de atención al ciudadano de la GCC</p>	Sistema de gestión de peticiones: Escrito, Virtual o Redes sociales
10.		Conforme a los tiempos de ley	<p>Proyectar respuesta de acuerdo con el asunto del requerimiento</p> <p><b>Política de Operación: IV, XXI, XXIV</b></p>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema Bogotá te escucha: Escrito, Virtual o Redes sociales
11.		Conforme a los tiempos de ley	<p>Verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.</p> <p><b>Política de operación: XVIII</b></p>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema Bogotá te escucha: Escrito, Virtual o Redes sociales

La EMB 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

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

CÓDIGO: AC-PR-001

VERSIÓN: 02



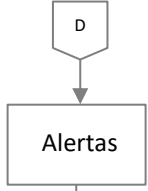
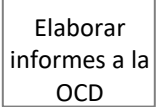
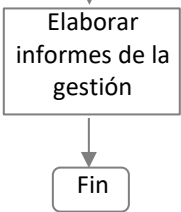


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Metro de Bogotá S.Á.

ÍTEM	ACTIVIDAD	ANS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
12.		Conforme a los tiempos de ley	<p>Gestionar el radicado de la respuesta, remitir respuesta definitiva al ciudadano(a) a la dirección reportada en su requerimiento (física o electrónica)</p> <p>Remitir la respuesta, firmada y radicada al componente de atención al ciudadano y entregar de manera física al área de correspondencia para envío por la empresa de mensajería.</p> <p><b>Política de operación: XXVI</b></p>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	<p>Correo electrónico</p> <p>Sistema Bogotá te escucha</p>
13.		Conforme a los tiempos de ley	<p>Si no es posible notificar al ciudadano(a), publicar respuesta en la página Web de la entidad y en la cartelera física de la entidad por el término de cinco (5) días.</p> <p><b>Política de operación XVII</b></p>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema Bogotá te escucha
14.		Conforme a los tiempos de ley	<p>Realizar el cargue de la respuesta y sus anexos dentro de los términos legales en el sistema Bogotá te escucha.</p> <p><b>Política de operación XVIII</b></p>	Enlaces de las gerencias, subgerencias y oficinas	Sistema Bogotá te escucha
15.		N/A	<p>Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.</p> <p><b>Política de operación: XXXII</b></p>	Componente de atención al ciudadano de la GCC	Carpetas de archivo

La EMB 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				
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS				
	CÓDIGO: AC-PR-001	VERSIÓN: 02			
ÍTEM	ACTIVIDAD	ANS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
16.		1 día por semana	Semanalmente se remiten alertas, es decir, notificaciones informando sobre el estado del trámite de los requerimientos. <b>Política de operación: XXXIII</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC	Correo electrónico
16.		N/A	Generar y remitir trimestralmente un reporte de requerimientos con respuestas extemporáneas a la OCD <b>Política de operación: XXX</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC	Correo electrónico
17		N/A	Realizar informes de la gestión de los requerimientos ciudadanos <b>Política de operación: XXXIV</b>	Componente de atención al ciudadano de la GCC	Página web de la EMB

## 8. ANEXOS

- AC-FR-002 Formato de petición verbal
- AC-FR-003 Formato de registro de cifras de gestión de PQRSD
- AC-FR-004 Formato para el seguimiento y control de gestión de PQRSD
- AC-FR-005 Formato para peticiones con desistimiento tácito
- AC-FR-008 Formato notificación de respuesta

La EMB 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.