

PRIMERA LINEA DEL METRO DE BOGOTÁ



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS CIUDADANAS L1T1-CON-PQR-PR-0001

CONTROL DE EMISIONES		
REV	FECHA	EMITIDO PARA
VDD	05/05/2021	Emitido para aprobación- Incluye comentarios
VCC	23/02/2021	Emitido para aprobación- Incluye comentarios
VBB	30/12/2020	Emitido para revisión y comentarios de la interventoría
VA0	30/12/2020	Emitido para revisión interna

El contenido de este documento no podrá ser divulgado a terceros ya sea en parte o en su totalidad sin autorización escrita de METRO LINEA 1 SAS
The content of this document may not be disclosed to third parties either in part or in full without written authorization from METRO LINEA 1 SAS
未经 METRO LINEA 1 SAS 的书面授权，不得将本文件的内容部分或全部透露给第三方



CONTROL DE CAMBIOS		
REV	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
VDD	05/05/2021	Respuesta a segundas observaciones de la Interventoría, ajustes a los contenidos de descripción inicial, definiciones nuevas de acuerdo a plataforma SDQS
VCC	08/02/2021	Respuesta a Observaciones de la Interventoría
VBB	30/12/2020	Atención y Ajustes a Comentarios de la Interventoría
VA0	30/12/2020	Emitido para revisión interna

APROBACION ML1			
	FIRMA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ		Paola Nuncira	Comunicadora Social
REVISÓ		Alexandra Corredor	Directora Social
REVISÓ		Luisa Suárez	Controlador Documental Senior
REVISÓ		Dalila Córdoba	Subgerente QA/QC
APROBÓ		Alejandro Maya	Vicepresidente Departamento SASST

Tabla de Contenido

1	INTRODUCCIÓN	1
2	ABREVIATURAS Y DEFINICIONES	2
2.1.	Abreviaturas	2
2.2.	Definiciones	2
3	MARCO NORMATIVO	5
3.1.	Nivel Nacional.....	5
3.2.	Nivel Distrital.....	5
3.3.	Salvaguardias, políticas, estándares y guías de los organismos multilaterales	6
3.4.	Estándares activados del Banco Mundial.....	7
3.5.	Estándares activados del Banco Europeo de Inversiones – BEI.....	9
3.6.	Enfoque social en salvaguardias	11
4.	OBJETIVO	13
5.	ALCANCE	14
6.	RESPONSABLES	15
7.	DESARROLLO	16
7.1.	Criterios de calidad en las respuestas de las PQRS.....	16
7.2.	Tiempos de respuesta en las PQRS.....	16
7.3.	Procedimiento	18
7.3.1.	Flujograma de proceso de atención PQRS	18
7.3.2.	Requerimientos ciudadanos por actividades de obra.....	19
7.3.2.1.	Daños ocasionados a terceros pertenecientes al AID y All	19
7.3.2.2.	Daños a predios por obras.....	20
7.4.	Canales dispuestos por el Concesionario para la atención y registro de requerimientos ciudadanos	23
7.4.1.	Atención a PQRS recibidas en la plataforma SDQS Bogotá Te Escucha	23
7.4.2.	Atención a PQRS telefónicas.....	24
7.4.3.	Atención a PQRS recibidas por correo electrónico	25
7.4.4.	Atención a PQRS recibidas por correspondencia.....	26



7.4.5. Atención a PQRS verbales o presenciales.....	27
7.5. Protocolo para la atención ciudadana en los puntos de información fijos y móviles.....	29
7.6. Informes e indicadores.....	29
8. ANEXOS.....	31

Índice de Tablas

Tabla 1 Salvaguardias, marco de política y lineamientos de la banca multilateral (BM/BID/BEI).	7
Tabla 2 – Normatividad aplicable banco mundial.....	7
Tabla 3 –Estándares activados del Banco Europeo de Inversiones BEI	9

Índice de Figuras

Figura 1 Flujograma procedimiento PQRS.....	¡Error! Marcador no definido.8
Figura 2 Flujograma de atención a daños a predios por obras	
Figura 3: Flujograma de atención a reclamaciones por daños a infraestructura	

1 INTRODUCCIÓN

La Empresa Metro de Bogotá (EMB) y el Concesionario METRO LÍNEA 1 SAS (ML1), suscribieron el Contrato de Concesión No. 163 de 2019 para la construcción, operación y mantenimiento de la Primera Línea del Metro de Bogotá D.C. (PLMB), cuya acta de inicio se firmó el 20 de octubre de 2020.

El contrato tiene por objeto *“el otorgamiento de una concesión para que, de conformidad con lo previsto en este Contrato, el Concesionario, por su cuenta y riesgo, lleve a cabo todas las actividades necesarias para la financiación, estudios y diseños de detalle principales y otros estudios y diseños de detalle, ejecución de las obras de construcción, obras de la fase previa, obras de edificaciones, obras para redes a cargo del Concesionario, obras de adecuación y reparación de desvíos, obras para intersecciones especiales, la operación y el mantenimiento del Proyecto, la gestión social y ambiental, la reversión parcial y la reversión de la infraestructura correspondiente a la PLMB, así como la financiación, diseño, instalación, suministro, pruebas individuales y de conjunto, certificaciones, puesta en marcha, operación, reposición, Mantenimiento y reversión del material rodante y de los sistemas Metro-Ferrovianos y la prestación del servicio público de transporte férreo de pasajeros en Bogotá, a través de la PLMB”*.

El contrato de concesión se divide en 3 etapas, que a su vez se estructuran en fases, así:

1. Etapa Preoperativa: dividida en las siguientes Fases:
 - a. Fase Previa (duración estimada: 810 días).
 - b. Fase de construcción (duración estimada: 1710 días).
 - c. Fase de Pruebas, Certificaciones y Puesta en Marcha (duración estimada: 180 días).
2. Etapa de operación y Mantenimiento: Inicia con la suscripción del Acta de terminación de la Fase de Pruebas, Certificaciones y Puesta en Marcha y se extiende hasta la fecha de terminación de la etapa de operación y Mantenimiento.
3. Etapa de reversión: Inicia con la conclusión de la etapa de operación y mantenimiento y concluye con la suscripción del acta de reversión.

En cumplimiento de las actividades del componente social, definidas en el apéndice técnico 15, anexo 1 relacionadas con la atención y respuesta de PQRS – “Metro escucha” El Concesionario debe implementar un procedimiento específico, atendiendo los procesos y procedimientos de la EMB, para el manejo de las PQRS, en donde se identificarán las áreas responsables de su recepción, atención y seguimiento. Éste deberá ser presentado y aprobado por la Interventoría y la EMB para cada una de las fases del proyecto.

En cumplimiento a esta obligación contractual, el siguiente documento presenta el procedimiento para la gestión y atención a PQRS, con los procesos, responsables, canales de atención a los ciudadanos, mecanismos de control, seguimiento, formatos e indicadores para la fase previa del proyecto.

2 ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

2.1. Abreviaturas

- **AID:** Área de Influencia Directa
- **All:** Área de Influencia Indirecta
- **BEI:** Banco Europeo de Inversiones
- **BIC:** Bienes de Interés Cultural
- **BID:** Banco Interamericano de Desarrollo
- **BM:** Banco Mundial
- **CSPLMB:** Consorcio Supervisor de la Primera Línea de Metro de Bogotá- Interventoría.
- **EIA:** Estudio de Impacto Ambiental
- **EMB:** Empresa Metro de Bogotá
- **ICANH:** Instituto Colombiano de Antropología e Historia
- **IDU:** Instituto de Desarrollo Urbano
- **ML1:** Metro Línea 1 SAS
- **MRT:** Metro
- **PLMB:** Primera Línea del Metro de Bogotá
- **PMAS:** Plan de Manejo Ambiental y Social
- **PQRS:** Abreviatura de Petición, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de información
- **SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- **UPZ:** Unidades de Planeamiento Zonal
- **IDPAC:** Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal

2.2. Definiciones

Aplicativo SDQS- Plataforma Bogotá te Escucha: herramienta virtual por la cual los ciudadanos interponen quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales y sus contratistas emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

Consulta: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

Calidez: atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

Claridad: hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.

Derecho de Petición: solicitud mediante la cual se consulta a las autoridades, por razones de interés general, particular o de información y en relación con las materias a su cargo.

Derecho de petición de interés general: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Derecho de petición de interés particular: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en forma respetuosa.

Enfoque diferencial: reconocimiento de las necesidades específicas de las mujeres que deben permitir la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres, en todas las actuaciones del concesionario.

Canales de comunicación: mecanismos por medio de los cuales un ciudadano puede interactuar con Metro Línea 1, manifestar sus inquietudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Tipología: hace referencia a los tipos de requerimientos que un ciudadano puede remitir a la entidad, por ejemplo, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias por actos de corrupción.

Queja: es cualquier tipo de manifestación de inconformidad, protesta, censura o descontento que formula un ciudadano en relación con una conducta incorrecta o una acción irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es todo tipo de expresión de inconformidad, protesta, censura o descontento que formula un ciudadano en relación con la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea, recomendación o propuesta entregada por un ciudadano que tiene por objeto mejorar el servicio o la gestión que se presta en cualquiera de las dependencias del proyecto de la PLMB.

Solicitud de Información: facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a ML1 y sus distintas dependencias.

Buzón de sugerencias: medio a través del cual los ciudadanos que se acerquen a las oficinas de atención a la ciudadanía pueden depositar en un formato establecido los requerimientos relacionados con el desarrollo del proyecto de la PLMB.

Vencimiento de Términos de Ley: es la fecha límite que (dependiendo de la tipología del requerimiento) tiene por ley ML1, para que las respuestas de las solicitudes lleguen a las manos del peticionario.

Oportunidad: hace relación a que la respuesta emitida por el concesionario se entregue dentro de los términos legales según sea el tipo de solicitud que según la ley 1755 de 2015 la petición de documentos o solicitud de acceso a la información tiene un tiempo de respuesta de 10 días, las solicitudes de regla

general, es decir las que sean quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, derechos de petición o denuncias por actos de corrupción cuenta con 15 días para dar respuesta y las consultas 30 días. Sin embargo, según el decreto nacional 491 del 28 de marzo de 2020, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011.

Participación ciudadana: entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole ¹

Peticionario: persona natural o jurídica que presenta formalmente una solicitud.

Petición anónima: una solicitud de la cual se desconocen los datos de contacto del peticionario para enviar la respuesta. Cuando el peticionario no registre una dirección física ni electrónica para el envío de la respuesta, o se presente como un peticionario anónimo, se procede (en el término establecido por ley) a la publicación de esta en la cartelera destinadas para tal fin por parte de la Empresa Metro de Bogotá; en este caso, en la opción de Notificación por Aviso, ubicado en el menú de Atención al Ciudadano – Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias.

Incidencia: intervención proactiva en las decisiones que afectan la gestión de las políticas públicas, a través de la cual se consiguen canalizar los aportes de la comunidad y demás actores que contribuyen al enriquecimiento y optimización de los recursos y beneficios para todas y todos en el ejercicio de la construcción colectiva y democrática de las decisiones de política pública. ²

Organización comunitaria: son grupos de personas que se identifican con determinados intereses y deciden actuar en común con el propósito de defenderse y resolver de manera colectiva problemas compartidos. Dentro de las locales se destacan: Juntas de Acción Comunal, asociaciones, veedurías ciudadanas. Son grupos de personas que se identifican con determinados intereses y deciden actuar en común con el propósito de defenderse y resolver de manera colectiva problemas compartidos. Dentro de las locales se destacan: Juntas de Acción Comunal, asociaciones, veedurías ciudadanas.

Principios de Ecuador: los Principios de Ecuador (EP, por sus siglas en inglés) son un marco de referencia que fue lanzado en 2003 para que las instituciones financieras puedan determinar, evaluar y administrar los riesgos sociales y ambientales de sus proyectos.

¹ Decreto Distrital 503 de 2011, Art. 2

² Decreto Distrital 503 de 2011, Art. 3, Lit. g

3 MARCO NORMATIVO

3.1. Nivel Nacional

La Constitución Nacional de Colombia 1991, Artículo 23 sobre el derecho fundamental de petición, en el que establece que toda persona puede presentar derechos de petición de manera respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular y tiene derecho a obtener respuesta dentro de los términos legales.

Ley 1437 de 2011 modificada por la ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Decreto 491 de 2020: Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

La Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.

La Ley 850 de 2003 que reglamenta las veedurías ciudadanas.

La Ley 134 de 1994 que establece los mecanismos de participación ciudadana.

La Ley 1618 de 2013. por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

3.2. Nivel Distrital

Política de servicio al ciudadano de la Empresa Metro de Bogotá S.A., en la cual se determinan los lineamientos para brindar una atención clara, oportuna y cercana a los ciudadanos.

Manual para la gestión de peticiones ciudadanas del aplicativo SDQS- Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual determina los lineamientos para las diferentes entidades del Distrito para gestionar las solicitudes ciudadanas.

El Decreto 503 de 2011 adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.

La Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía, adoptada por el Decreto 197 del 22 de mayo del 2014, define cómo se debe garantizar que el servicio que se presta a la ciudadanía en la entidad responda a sus necesidades y expectativas e indica que se debe brindar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable y en concordancia con los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

El acuerdo 731 de 2018 a través del cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá coordina las acciones para la estandarización y homogenización de la prestación de servicios, con el fin de lograr los más altos niveles de calidad en todos los organismos y las entidades del Distrito, mediante la

adopción de manuales de servicio, la suscripción de acuerdos de nivel de servicio y la implementación de los principios de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El Acuerdo Distrital 257 de 2006 convoca a la Administración Distrital a promover la participación ciudadana en cada una de las etapas de la gestión pública, a fortalecer los espacios de interlocución y a impulsar procesos de concertación entre los intereses ciudadanos y las iniciativas distritales.

El Decreto Distrital 371 de 2010, en el Artículo 3, establece que las entidades distritales deben atender los procesos de servicio a la ciudadanía, los sistemas de información y la atención a las peticiones de la ciudadanía.

El Decreto 197 de 2014, con el que se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

El Acuerdo No. 761 de 2020 que adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de obras públicas del distrito capital 2020-2024 "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI"

La Directiva 001 de 2011 "Democratización de las oportunidades económicas en el Distrito Capital, promoción de estrategias para la participación real y efectiva de las personas vulnerables marginales y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad".

El Acuerdo No. 761 de 2020: Por el cual se adopta el plan de desarrollo, económico, social, ambiental y de obras del Distrito Capital 2020-2024 "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI".

EL Decreto 503 de 2011: Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.

El Decreto 166 de 2010: Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

El Acuerdo 584 de 2015: Adopción de los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital.

La Resolución 325 de 2015 por el cual se adopta el Plan sectorial de transversalidad de género en el sector movilidad y se dictan otras disposiciones.

3.3. Salvaguardias, políticas, estándares y guías de los organismos multilaterales

El proyecto fue clasificado por el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con categoría ambiental A, en atención a la escala y magnitud de los impactos ambientales y sociales que puede generar en sus diferentes etapas. Consecuentemente, la administración distrital debe considerar en todas sus actuaciones la activación de las Salvaguardias Ambientales y Sociales que se citan a continuación.



Tabla 1 Salvaguardias, marco de política y lineamientos de la banca multilateral (BM/BID/BEI).

<p>Banco Mundial https://www.bancomundial.org/es/projects-operations/environmental-and-social-policies#safeguards</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación Ambiental (OP/BP 4.01) 2. Hábitats Naturales (OP/BP 4.04) 4. Manejo de Plagas (OP/BP 4.09) 5. Recursos Físico-Culturales (OP/BP 4.11) 6. Reasentamiento Involuntario (OP/BP 4.12) 7. Bosques (OP/BP 4.36) 8. Pueblos Indígenas (OP/BP 4.10) 8. Seguridad de presas (OP/BP 4.37) 9. Proyectos en aguas internacionales (OP/BP 7.50) 10. Proyectos en Áreas en Disputa (OP/BP 7.60)
<p>Banco Interamericano de Desarrollo https://www.iadb.org/es/acerc-a-del-bid/documentos-de-marco-sectorial</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias (OP-703). Incluye 17 directivas (B.1 – B.17). 2. Política sobre Gestión de Riesgos de Desastres Naturales (OP-704) 3. Política de Reasentamiento Involuntario (OP-710) 4. Política sobre Igualdad de Género en el Desarrollo (OP-761) 5. Política de Acceso a la Información (OP-102) 6. Política sobre Pueblos Indígenas (OP765)
<p>Banco Europeo de Inversiones https://www.eib.org/en/publications/environmental-and-social-standards</p>	<p>PS 1: Evaluación y Gestión de Impactos y Riesgos Ambientales y Sociales.</p> <p>PS 2: Prevención y Reducción de la Contaminación.</p> <p>PS 3: Normas sobre la Biodiversidad y Ecosistemas.</p> <p>PS 4: Normas relacionadas con los cambios climáticos.</p> <p>PS 5: Patrimonio Cultural.</p> <p>PS 6: Reasentamiento Involuntario.</p> <p>PS 7: Derechos e intereses de los grupos vulnerables.</p> <p>PS 8: Normas Laborales.</p> <p>PS 9: Seguridad y Salud Pública y de los Trabajadores.</p> <p>PS 10: Información y Consultación pública.</p>

3.4. Estándares activados del Banco Mundial

Tabla 2 – Normatividad aplicable banco mundial

Referencia	Título/Descripción
<p>OP 4.01 Evaluación ambiental</p>	<p>Esta salvaguarda tiene como fin que los proyectos garanticen que sean ambientalmente sanos y sostenibles. Permite la toma de decisiones sobre la evaluación de riesgos e impactos ambientales potenciales dentro del área de influencia del proyecto</p>



Referencia	Título/Descripción
Guías de la Corporación Financiera Internacional-Grupo Banco Mundial.	Guías generales sobre medio ambiente, salud y seguridad.
Guías de la Corporación Financiera Internacional-Grupo Banco Mundial.	Guías sobre medio ambiente, salud y seguridad para ferrocarriles.
OP 4.04 Hábitats naturales	Esta salvaguarda busca promover el manejo seguro y ambientalmente responsable de las sustancias químicas para el manejo de plagas.
OP 4.09 Manejo de Pesticidas	Cuando el Banco Mundial evalúa un proyecto que dentro de sus actividades involucra el manejo de plagas, revisa la capacidad institucional y legal para promover y respaldar proyectos seguros, efectivos y manejo de plagas ambientalmente responsable.
OP 4.11 Recursos físicos y culturales	Esta salvaguarda, orienta las medidas de manejo, con el fin de mitigar los impactos negativos sobre los recursos físicos y culturales de los proyectos que financia. Aborda los recursos físicos y culturales que se definen como objetos móviles o inmuebles, sitios, estructuras, grupos de estructuras, y características naturales y paisajes que tienen características arqueológicas, paleontológicas, significado histórico, arquitectónico, religioso, estético u otro significado cultural
OP-703 Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias	La Política contiene tres objetivos específicos: (i). Potenciar la generación de beneficios de desarrollo de largo plazo para los países miembros, a través de resultados y metas de sostenibilidad ambiental, así como del fortalecimiento de las capacidades de gestión ambiental de los países miembros prestatarios, (ii) Asegurar que todas las operaciones y actividades del Banco sean ambientalmente sostenibles e (iii) Incentivar la responsabilidad ambiental corporativa dentro del mismo Banco. La política contiene directivas de salvaguardias específicas que están dirigidas hacia la revisión y clasificación de las operaciones, requerimientos de evaluación ambiental, consulta, supervisión y cumplimiento, impactos transfronterizos, hábitats naturales y sitios culturales, materiales peligrosos, y prevención y reducción de la contaminación.
OP-704 Política de Gestión del Riesgo de Desastres Naturales	La política tiene como propósito orientar la acción de la institución para asistir a sus prestatarios en la reducción de riesgos derivados de amenazas naturales y en la gestión de desastres, a fin de favorecer el logro de sus objetivos de desarrollo económico y social. La política prevé dos cursos de acción que se refieren a: (i) la prevención y mitigación de desastres que tengan lugar como resultado de amenazas naturales, mediante la programación y una labor proactiva en los proyectos a nivel regional, nacional y local, y (ii) la intervención posterior para hacer frente a los efectos de los

Referencia	Título/Descripción
	fenómenos naturales y a los daños materiales (como derrumbes de estructuras o explosiones) causados por accidentes tecnológicos u otros tipos de desastre dimanados de la actividad humana.
OP-710 Política Operativa sobre Reasentamiento Involuntario	Esta política abarca todo desplazamiento físico involuntario de personas causado por un proyecto del Banco. El objetivo de la política es minimizar alteraciones perjudiciales en el modo de vida de las personas que viven en la zona de influencia del proyecto, evitando o disminuyendo la necesidad de desplazamiento físico, y asegurando que, en caso de ser necesario el desplazamiento, las personas sean tratadas de manera equitativa y, cuando sea factible, participen de los beneficios que ofrece el proyecto que requiere su reasentamiento.
OP-761 Igualdad de Género en el Desarrollo	El objetivo de la Política es fortalecer la respuesta del Banco a los objetivos y compromisos de sus países miembros en América Latina y el Caribe de promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer. La Política identifica dos líneas de acción: (i) la acción proactiva, que promueve activamente la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer a través de todas las intervenciones de desarrollo del Banco; y (ii) la acción preventiva, que integra salvaguardias a fin de prevenir o mitigar los impactos negativos sobre mujeres u hombres por razones de género, como resultado de la acción del Banco a través de sus operaciones financieras.
OP-102 Política de Acceso a Información	Mediante esta Política el Banco busca maximizar el acceso a los documentos e información que produce o está en su posesión que no está en la lista de excepciones. Esta Política es un instrumento para incrementar los estándares de transparencia del Banco al más alto nivel de las prácticas internacionales.

3.5. Estándares activados del Banco Europeo de Inversiones – BEI

Tabla 3 –Estándares activados del Banco Europeo de Inversiones BEI

Referencia	Descripción
Derechos e intereses de grupos vulnerables	El objetivo de este estándar es el respeto a la dignidad, los derechos humanos, las aspiraciones, las culturas y los medios de vida tradicionales de los grupos vulnerables, incluidos los pueblos indígenas. Asimismo, promueve el consentimiento libre, previo e informado de los grupos indígenas afectados.



Referencia	Descripción
Estándar para la prevención y disminución de la contaminación	El objetivo de este estándar es prevenir y minimizar la contaminación procedente de las actividades propias del proyecto; así como, el uso eficiente de los recursos naturales implementando las mejores prácticas de gestión ambiental.
Estándares relacionados con el clima	La financiación del BEI en su conjunto está alineada con las políticas climáticas de la UE, que deben tenerse en cuenta en todas las etapas del ciclo del proyecto que se va a desarrollar, en particular con respecto a la evaluación del costo económico de las emisiones de gases de efecto invernadero.
Estándares de BEI para Biodiversidad y Ecosistemas	Este estándar menciona las medidas que se deben desarrollar a lo largo de un proyecto, con el fin de proteger y conservar los ecosistemas. El estándar se aplica a todos hábitats, sean o no previamente intervenidos o protegidos.
Estándares laborales	Este estándar tiene como objetivo, asegurar que los promotores de los proyectos cumplan con las normas fundamentales del trabajo establecidas por e la Organización Internacional del Trabajo y con las normas y Leyes nacionales en materia laboral.
Evaluación y manejo de los impactos y riesgos ambientales y sociales.	Este estándar resalta la Importancia de gestionar los impactos y riesgos ambientales y sociales a lo largo de la vida de un proyecto, a través de la aplicación del principio de precaución. Este estándar busca la aplicación de medidas ambientales y sociales, para fomentar la mejor continua; asimismo, incluye los requisitos para la participación y divulgación de las partes interesadas en todo el Vida del proyecto.
Participación de los interesados	Este estándar busca que los promotores mantengan un diálogo abierto, transparente y responsable con todas las comunidades afectadas por el desarrollo del proyecto. El valor de la participación pública, en el proceso de toma de decisiones se enfatiza a lo largo de las fases de preparación, implementación y monitoreo del proyecto a desarrollar.
Patrimonio cultural	Este estándar, tiene como objetivo la identificación, gestión y protección del patrimonio cultural tangible e intangible que puede verse afectado por actividades del proyecto.
Reasentamiento involuntario	Este estándar tiene por objeto el respeto y protección de los derechos de propiedad y vivienda adecuada de las personas y comunidades afectadas por el desarrollo del proyecto. Busca mitigar cualquier impacto negativo, derivado de su pérdida de activos o restricciones de uso del suelo. Asimismo, busca ayudar a todas las personas afectadas por el desarrollo del proyecto, con el fin de mejorar o restaurar sus medios de subsistencia y compensar adecuadamente las pérdidas incurridas.

Referencia	Descripción
Salud pública, seguridad y salud ocupacional	Este estándar busca que los promotores protejan y aseguren la salud pública y laboral; así como, proteger la dignidad de la comunidad afectada en relación con las actividades ejecutadas en el desarrollo del proyecto, con especial atención a los grupos vulnerables.

Fuente: Metro Línea 1 – 2021

3.6. Enfoque social en salvaguardias

Referencia	Descripción
Consultas y mecanismos de reclamación	<p>Los proyectos categoría A y B financiados por la Banca Multilateral deben ser consultados con las partes afectadas/interesadas y considerar sus puntos de vistas. (Lo realiza la EMB).</p> <p>Durante la implementación del proyecto el Concesionario debe establecer, implementar y mantener mecanismos de gestión de quejas y reclamos para los trabajadores y la población.</p> <p>Partes afectadas / interesadas durante la implementación del proyecto por ejemplo pueden ser: los trabajadores, la población en general, asociaciones de transportistas, comerciantes, grupos vulnerables, etc.</p>
Reasentamiento Involuntario	<p>Evitar o minimizar el reasentamiento involuntario.</p> <p>Deben estudiarse todas las opciones viables de diseño del Proyecto.</p> <p>Cuando no sea posible evitar el reasentamiento se deben llevar a cabo las actividades de reasentamiento que garanticen que las personas desplazadas mejoren o al menos restablezcan, sus niveles de vida previos al reasentamiento o al inicio del proyecto.</p> <p>En el caso de recibirse quejas por reasentamiento esta deberá ser gestionada vía las autoridades de la EMB.</p>
Consulta	<p>Deberá ser significativa y la divulgación de información ininterrumpida a medida que surgen riesgos e impactos.</p> <p>La información debe ser culturalmente adecuada y comprensible.</p> <p>Deberá apoyar la participación activa e inclusiva.</p> <p>Brindar a las partes interesadas la oportunidad de expresar sus opiniones sobre los riesgos e impactos.</p> <p>No debe estar sujeta a manipulación externa, interferencia, coerción, discriminación ni intimidación. Ejemplos: planes de desvío, restricciones de acceso, cambios en movilidad, horarios para los comerciantes, cortes en servicios, vulnerables, etc.</p>
Mecanismos de atención de quejas y reclamos	<p>Serán mecanismos inclusivos y accesibles a todas las partes interesadas, independientemente de su posición social, cultural o económica y culturalmente adecuados.</p> <p>Deben permitir el acceso a recursos judiciales o administrativos.</p> <p>Se permitirá presentar reclamos anónimos.</p>



	Se guardará confidencialidad y respuesta especial en caso de agresiones sexuales.
Gestión de mano de obra.	No habrá discriminación en los aspectos de la relación laboral; Se aplicarán medidas para evitar y abordar el acoso, la intimidación o la explotación. Se privilegia la protección y asistencia para abordar las vulnerabilidades de los trabajadores del proyecto (mujeres, personas con discapacidades, trabajadores inmigrantes, etc.)
Influjo laboral	Definición: Trabajadores contratados (temporales o permanentes) / Personas con la esperanza de obtener empleo o ingresos. Los riesgos potenciales hacen referencia a violencia de género, acoso sexual de mujeres, menores, u otras relaciones sexuales explotadoras; trabajo infantil; conflictos entre trabajadores y comunidades; enfermedades contagiosas. ETS y otras. Género y VBG: La VBG es cualquier acto dañino cometido contra la voluntad de una persona debido a diferencias de género socialmente atribuidas; discriminación de género; normas sociales perjudiciales, estigma y actitudes que condonan el uso de la violencia; dinámicas de poder desiguales y leyes insuficientes.

4. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de atención, gestión y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información ciudadanas -PQRS- presentados al Concesionario Metro Línea 1 S.A.S. en el desarrollo de las actividades de la etapa preoperativa del proyecto, dando cumplimiento al contrato de concesión no. 163 y a las salvaguardias ambientales y sociales de la banca multilateral frente a la atención a la ciudadanía en el desarrollo del proyecto de la construcción y puesta en marcha de la Primera Línea de Metro de Bogotá – PLMB, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos del AT 15, Anexo 1 que en el programa “Metro Escucha, Metro Resuelve” indican que “el Concesionario debe implementar un procedimiento específico, atendiendo los procesos y procedimientos de la EMB, para el manejo de las PQRS en donde se identificarán las áreas responsables de su recepción, atención y seguimiento. Éste deberá ser presentado y aprobado por la interventoría y la EMB para cada una de las fases del proyecto”.³ así mismo “el concesionario para cada una de las etapas del proyecto deberá presentar una propuesta de atención al usuario indicando los canales de comunicación y garantizando que se dé continuidad a los lineamientos de atención de PQRS. Esta propuesta debe ser aprobada por la Interventoría y la EMB para su implementación”⁴.

³ Apéndice Técnico 15, Anexo 1 Programa Metro Escucha, Metro Resuelve

⁴ Apéndice Técnico 15, Anexo 1 Programa Metro Escucha, Metro Resuelve

5. ALCANCE

Este procedimiento abarca las actividades y pasos necesarios para atender los requerimientos recibidos a través de los canales oficiales de atención al ciudadano (presencial, telefónico y virtual) dispuestos por el concesionario y de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la EMB a través del contrato de concesión No. 163, específicamente desde el nexa 1 del Apéndice Técnico No. 15 del Programa “Metro Escucha, Metro Resuelve”, así como los lineamientos establecidos por la banca multilateral y acatando la ley colombiana y la normatividad distrital.

El procedimiento de atención, gestión y respuesta a PQRS inicia con la recepción del requerimiento ciudadano por parte del concesionario y finaliza con el cierre de la gestión a través del envío de una respuesta de fondo y dentro de los términos de ley de la normatividad vigente, no obstante, en casos en los que no se pueda dar respuesta definitiva, se realizará el seguimiento correspondiente

El procedimiento es para conocimiento y aplicación por parte de todos los funcionarios de Metro Línea 1 S.A.S., subcontratistas y partes interesadas vinculadas directamente a este proyecto.

6. RESPONSABLES

La dirección social de Metro Línea 1 S.A.S., bajo los lineamientos de la Vicepresidencia Ambiental, Social y SST del concesionario, dando cumplimiento a los programas sociales establecidos en el contrato de concesión No. 163 de 2019, específicamente en el Apéndice Técnico 15, Anexo 1, así como las directrices entregadas por la Empresa Metro de Bogotá, es la responsable de la recepción, gestión, respuesta y seguimiento de las PQRS que ingresen a través de los diferentes canales oficiales de atención a la ciudadanía, así como de promover y facilitar la entrega oportuna de las respuestas a los ciudadanos, entes de control, entidades distritales y gubernamentales.

Los funcionarios de enlace de esta dirección designados para la entrega de las respuestas a las solicitudes ciudadanas, los subcontratistas, y demás funcionarios vinculados con el proyecto son responsables de la gestión de los requerimientos ciudadanos, así como de garantizar la respuesta oportuna, dando cumplimiento a los términos de ley y atendiendo los criterios de calidad, y protección de datos que exige la normatividad vigente.

Así mismo, la interventoría, en su rol de supervisión será la encargada de verificar el cumplimiento efectivo de las PQRS ciudadanas de acuerdo con los procedimientos establecidos desde la Empresa Metro de Bogotá, los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la normatividad colombiana que regula los derechos de petición de la ciudadanía.

7. DESARROLLO

7.1. Criterios de calidad en las respuestas de las PQRS

El proyecto de la construcción, operación y mantenimiento de la PLMB es un proyecto de ciudad, y con el fin de dar cumplimiento con los atributos del servicio que determina la Alcaldía Mayor de Bogotá, y atender a los criterios de calidad en las respuestas entregadas a los ciudadanos, los funcionarios encargados de responder las PQRS al interior de ML1, los subcontratistas y designados, deben garantizar que las respuestas cumplan con los siguientes mínimos:

Claridad: respuestas concretas con el objetivo de lograr que el usuario entienda lo que pretende transmitir ML1. Es importante el uso de un lenguaje adecuado, evitando tecnicismos utilizados en la ejecución del proyecto de la PLMB.

Coherencia: la respuesta brindada al ciudadano debe estar acorde a la solicitud, ser entendible y responder exactamente a lo que el ciudadano está preguntando.

Calidez: la respuesta emitida por ML1, debe ser amable y respetuosa.

Oportunidad: la respuesta debe darse bajo los criterios establecidos por ley aplicable (según el tipo de solicitud).

7.2. Tiempos de respuesta en las PQRS

Los tiempos de respuesta para las peticiones ciudadanas atenderán los que están consagrados en la ley 1437 de 2011 CPAC y se tipificarán bajo los lineamientos del manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que contempla los siguientes tiempos de respuesta:

- Derecho de petición en interés general: dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Derecho de petición en interés particular: dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Queja: dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Reclamo: dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción
- Sugerencia: Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Denuncia por posibles actos de corrupción: dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Felicitación: Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Solicitud de acceso a la información: dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- Solicitud de copias: dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- Consulta: dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

Nota aclaratoria:

Mientras se encuentre en vigencia el decreto 491 de 2020 por el cual se adoptaron las medidas de urgencia transitorias para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se tomaron medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica, y según el artículo 5 de este decreto, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 de la siguiente manera:

- Término para resolver derechos de petición: treinta (30) días siguientes a partir de su recepción.
- Término para resolver peticiones de documentos y de información: veinte (20) días siguientes a partir de su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar al peticionario, antes del vencimiento del término señalado 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.

Las respuestas entregadas a los ciudadanos deben cumplir con la ley aplicable y adicionalmente con los lineamientos dados en el programa Metro Escucha – Metro Resuelve que indica que, en el caso de recibir PQRS que no sean del alcance del concesionario, este deberá dar traslado a la entidad competente, informando al solicitante la gestión realizada de acuerdo con la normatividad vigente. El traslado de dicha comunicación deberá realizarse dos (2) días hábiles posteriores al recibo de la petición.

En los demás aspectos, y una vez el gobierno nacional determine que se da por superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1437 de 2011, cualquiera que fuera el canal por el cual ingresa la PQRS.

7.3. Procedimiento

Las solicitudes ciudadanas pueden ingresar a Metro Línea 1 a través de diferentes canales de comunicación, como son escritos, telefónicos, virtuales o presenciales. Cualquiera que sea el caso, ML1 debe cumplir con el registro, atención y gestión de la respuesta dentro de los protocolos establecidos, dando cumplimiento a los criterios de calidad, atributos del servicio, términos de ley, así como a los formatos y procedimientos entregados por la EMB para el control de las PQRS.

Para las PQRS recibidas sobre los procesos y actividades constructivas de la fase previa del proyecto, que se reciban por cualquiera de los canales de atención, se dará el trámite establecido en el presente procedimiento, cumpliendo con los términos que determina la ley en cuanto a la calidad y los tiempos, según el tipo de solicitud.

Por otro lado, en caso de desconocer los datos de contacto del peticionario o en caso de recibir una solicitud anónima, se procede, en el término establecido por el artículo 69 de la ley 1437 de 2011, a la notificación por aviso y publicación de la respuesta en la página web del concesionario https://www.metro1.com.co/news_center/16. Así mismo, tal como lo indica el Apéndice Técnico 15, anexo 1, las respuestas a peticiones anónimas también deben remitirse mensualmente a la Empresa Metro de Bogotá para su publicación en www.metrodebogota.gov.co tal como lo disponen las leyes aplicables.

7.3.1. Flujograma de proceso de atención PQRS

Cuando una PQRS ingresa al concesionario a través de cualquier canal de comunicación se debe registrar en la plataforma “Bogotá te escucha”; en caso de no tener competencia sobre la solicitud ciudadana, se debe trasladar a la entidad competente máximo a los 2 días hábiles del recibo de la solicitud; si es una solicitud para la PLMB, se debe tener en cuenta el canal de comunicación por el que ingresa (telefónico, presencial, escrito, virtual o es una petición asignada por la EMB), posteriormente y dependiendo del requerimiento ciudadano se asigna la tipología correspondiente en aplicativo “Bogotá te escucha”, se realiza una revisión minuciosa del requerimiento y se determina la dependencia o área responsable de dar solución a la misma, ejemplo: construcción, diseño, planeación, tráfico, social, SST, ambiental, legal, etc., estas dependencias tienen un tiempo máximo de respuesta de 5 días para enviar a la división social del concesionario, quien se encarga de consolidar la respuesta y enviarla a la interventoría para la revisión y aprobación de la misma, si se obtiene esta aprobación, el concesionario carga la respuesta definitiva para el cierre de la petición en el aplicativo “Bogotá te escucha”.

El diagrama de flujo del procedimiento se muestra a continuación:

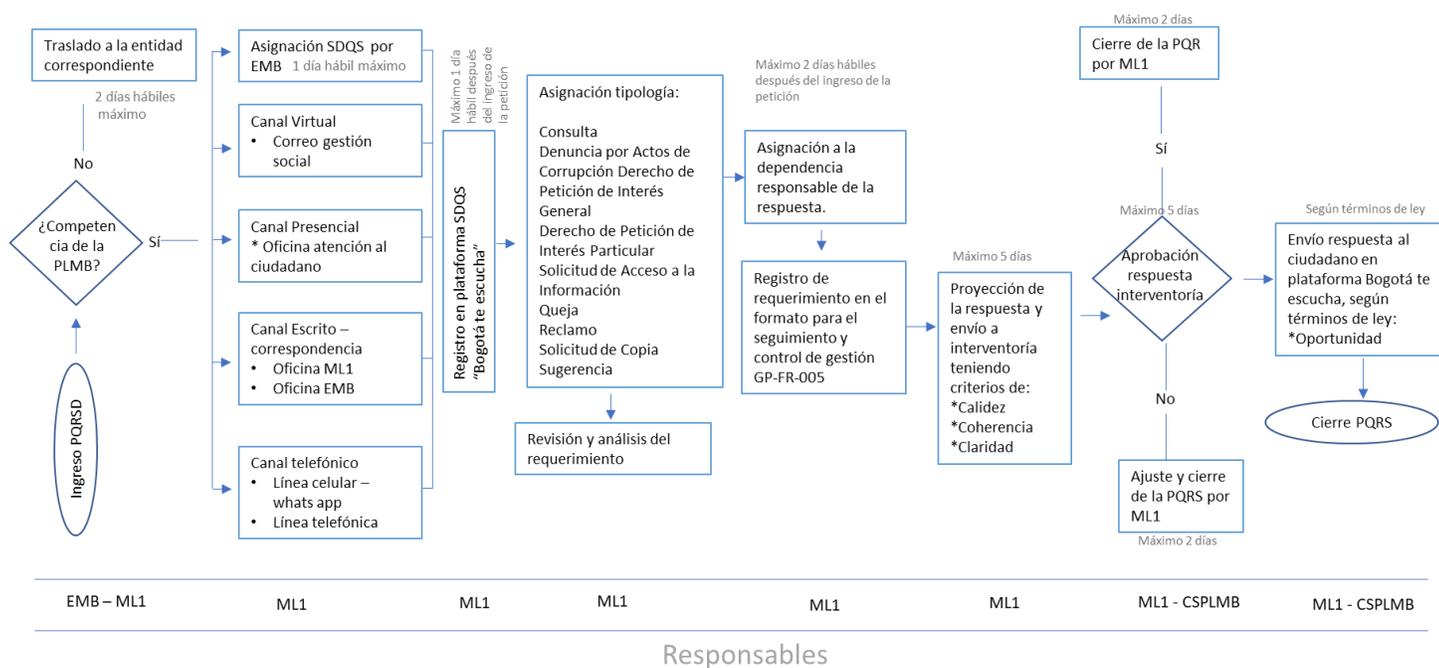


Figura 1: Flujograma del proceso de atención de PQRS

7.3.2. Requerimientos ciudadanos por actividades de obra

Con el fin de atender y resolver las PQRS que se presenten en razón a las afectaciones o daños a terceros causados por las actividades de obra de la PLMB en la infraestructura pública o privada, viviendas de las Áreas de Influencia Directa -AID- y Áreas de Influencia Indirecta -All-, y todas las que estén directamente relacionadas con los impactos para el medio socio económico, se debe tener en cuenta el procedimiento para la verificación del estado de los inmuebles, a través de las actas de vecindad, según los lineamientos del programa de protección a la infraestructura y bienes a terceros “Metro Buen Vecino”, el cual indica que el concesionario debe atender el 100% de las solicitudes asociadas con el daño a terceros.

Las actas de vecindad serán el documento de verificación del estado de los inmuebles que pueden servir de soporte ante posibles reclamaciones que se generen por las actividades de obra y resultantes de los impactos del proyecto de la PLMB.

Así mismo, el concesionario debe tramitar las solicitudes por afectaciones a terceros, que no necesariamente tienen que ver con afectación a la infraestructura, sino a otro tipo de bienes.

7.3.2.1. Daños ocasionados a terceros pertenecientes al AID y All

Tal como lo determina el programa de atención para daños de bienes a terceros, en caso de presentarse reclamaciones por afectaciones a personas o vehículos (por falta de señalización,

adecuación de pasos peatonales o sistema de mitigación entre otros), cuya responsabilidad comprobada sea del concesionario, éste tendrá la obligación de realizar las reparaciones o indemnizaciones a que haya lugar, asumiendo en su totalidad los costos.

El procedimiento para atención a estas afectaciones será el siguiente:

1. Recepción de la PQRS a través de los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por el concesionario.
2. Registro de la PQRS en el aplicativo “Bogotá te escucha”.
3. Asignación a la dependencia correspondiente, (tráfico, construcción, diseño, redes, ambiental, seguridad, etc).
4. Investigación de los hechos según información suministrada por el peticionario, recopilación de evidencias.
5. Definición de la responsabilidad del concesionario.
6. Definición de medidas de compensación o indemnización por parte del área legal (si hay responsabilidad comprobada del concesionario)
7. Verificación de la respuesta a la reclamación por parte del jefe del área encargada.
8. Revisión de la respuesta por parte del área legal del concesionario y de la división social, componente de PQRS.
9. Proyección de la respuesta a la reclamación.
10. Envío a interventoría para revisión y aprobación de la respuesta al ciudadano.
11. Cargue de la respuesta en el aplicativo “Bogotá te escucha”.
12. Seguimiento a la solicitud del ciudadano.

7.3.2.2. Daños a predios por obras

En concordancia con lo establecido en el apéndice técnico 15, en su anexo 1, el cual define la atención para daños a terceros, incluido en el programa de protección a la infraestructura y bienes de terceros “Metro buen vecino”, el cual busca resolver los daños o afectaciones causados por las actividades de la PLMB en la infraestructura pública o privada aledaña a las obras. El 100% de las solicitudes de daños a terceros deben ser atendidas.

Atendiendo el procedimiento contemplado en este programa, el primer paso es la recepción de la solicitud, se realiza una visita de verificación, el posterior envío de la PQRS al área responsable, se debe notificar el trámite y tiempos de respuesta al peticionario, según los términos de ley y finalmente se debe hacer un cierre de la atención entre las partes. A continuación, se detalla este procedimiento:

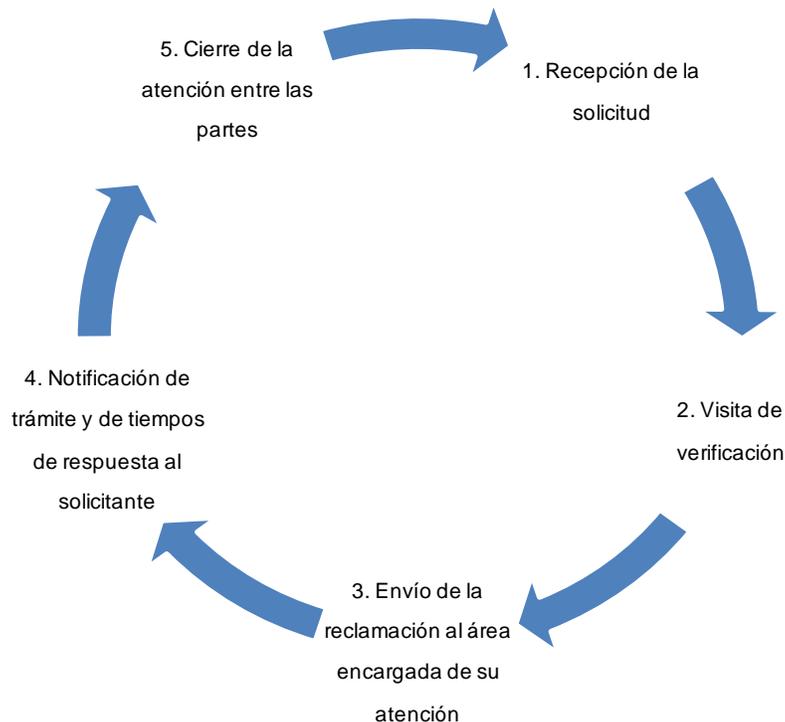


Figura 2: Flujograma de atención a daños a predios por obras

Atendiendo lo estipulado en procedimiento de verificación del estado de los inmuebles y posibles reclamaciones L1T1-0000-000-CON-AP-SOC-PR-0001, en la fase de construcción de las obras, las reclamaciones o afectaciones generadas por la PLMB, surtirán el siguiente trámite de atención:

1. Se registrará la reclamación presentada por el peticionario en sistema SDQS.
2. El Concesionario programará una visita de verificación al inmueble objeto de la reclamación, en compañía de los profesionales sociales y técnicos de la interventoría y Concesionario. El profesional en patología estructural del Concesionario realizará la identificación de las averías reportadas, comparando la información con el acta de vecindad (registros escritos y fotográficos). De esta visita de verificación se levantará un acta, la cual se anexará al seguimiento de la reclamación.

Para la visita de verificación se recopilará la información mediante el uso de: “GS-FR-028 Formato de verificación de afectación del inmueble_V.01” y “GS-FR-029 Formato análisis comparativo de actas de vecindad_V.01”.

3. Posterior a la visita, los profesionales de Patología Estructural del CML1 y de la Interventoría evaluarán conjuntamente las afectaciones registradas y conceptuarán al área social sobre el resultado. Este concepto debe estar definido máximo cinco (5) días después de la visita; no obstante, el mismo, no debe afectar o demorar los tiempos de respuesta del PQRS.

4. En caso de determinarse la no responsabilidad del CML1, se brindará respuesta escrita al peticionario anexando los soportes de la decisión, mediante evidencias fotográficas, fílmicas y actas.
5. En caso de determinarse la responsabilidad del CML1, se establecerán las siguientes acciones:
 - a. En el caso que las reparaciones o compensaciones sean generadas dentro de los tiempos de ley del derecho de petición, se dará respuesta escrita al reclamante, adjuntando los soportes correspondientes de la paz y salvo por las afectaciones.
 - b. Si las compensaciones o reparaciones correspondientes no se alcanzan a generar en los tiempos de respuesta del PQRSD, se diligenciará el “Formato acta de compromiso ML1-SMS-SOC-FR-00011” y será firmado entre las partes, acordando con el propietario el tipo de compensación a generarse. En cualquier caso, se definirán los tiempos pactados y alcance de los acuerdos.

Se dará respuesta escrita al peticionario en los términos de ley, anexando el acta de compromiso. Es decir que, con la apertura del acta de compromiso se dará cierre de la PQRSD y será el acta el instrumento en seguimiento

El acta de compromiso levantada se documentará en el informe mensual de gestión social, de acuerdo con el periodo en el cual se genere la actividad y una vez se haga el cierre de esta, igualmente se documentará en el informe correspondiente.

6. En los casos en los que inicialmente no se pueda establecer si la afectación al inmueble es resultado de las obras que se estén adelantando, se iniciará un proceso de verificación y seguimiento del comportamiento de la afectación de acuerdo con los procedimientos que establezca el especialista en estructuras o patología. Para este caso se levantará un acta de compromiso, en la cual, las partes definen el seguimiento periódico al predio. De igual forma, en cada visita de seguimiento se realizará un registro que permita llevar la trazabilidad, hasta generar el concepto definitivo.

Es decir que, con el acta de compromiso ML1-SMS-SOC-FR-00011 se dará cierre de la PQRS y será el acta el instrumento que quedará en seguimiento, hasta informarle al propietario el resultado de dicho proceso y cerrar el acta de compromiso.

7. Una vez se dé cumplimiento de los compromisos definidos en el acta ML1-SMS-SOC-FR-00011, mediante el formato GS-FR-030 acta de cierre o reparación de daño_V.01, se dará cierre del acta y será soportado con la firma del ciudadano y los demás anexos o evidencias que se deriven del proceso.

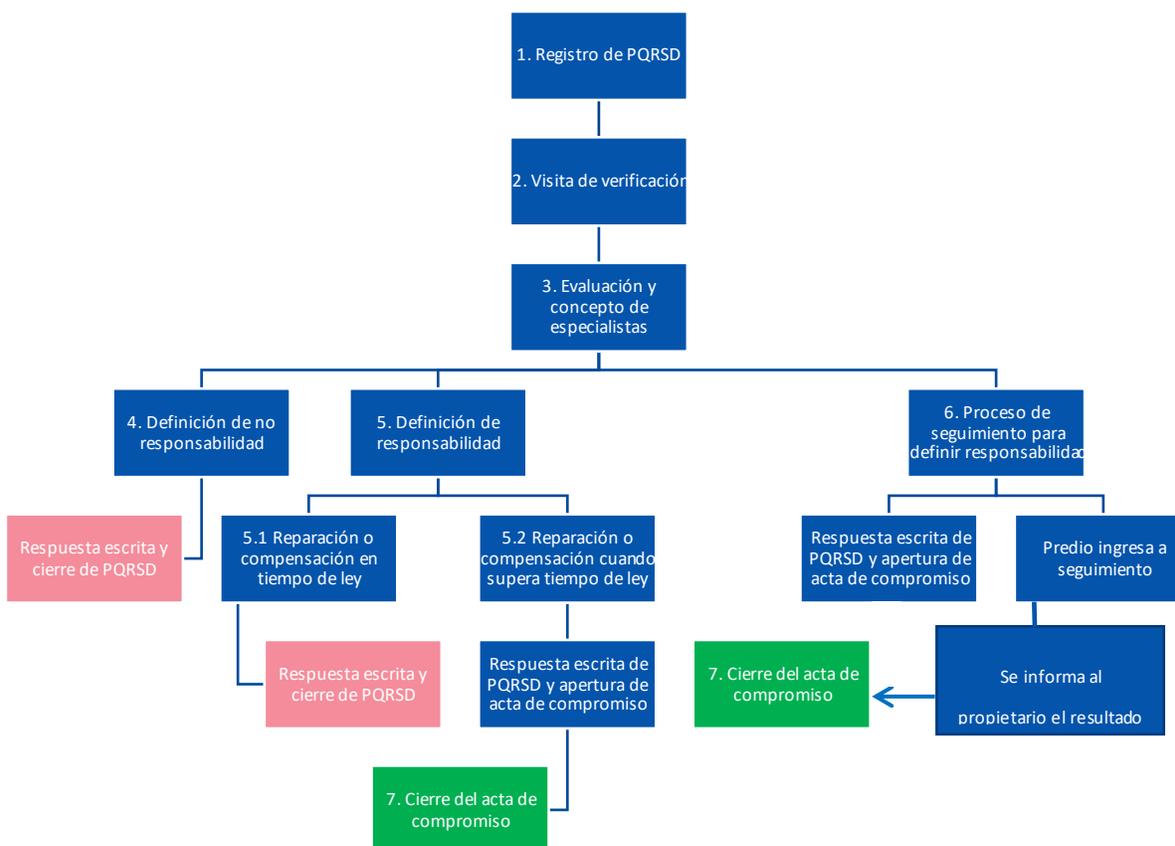


Figura 3: Flujograma de atención a reclamaciones por daños a infraestructura

7.4.1. Atención a PQRS recibidas en la plataforma SDQS Bogotá Te Escucha

Según lo indica el anexo 1 del A.T. 15, para la gestión y respuesta de PQRS ciudadanas se usará como herramienta de gestión el aplicativo “Bogotá te escucha”, a través del usuario y contraseña designado por la EMB, con el fin de dar trámite, gestión y cierre de los requerimientos. Para la fase previa del proyecto, se atenderá el siguiente procedimiento:

1. El concesionario registrará en este aplicativo, las solicitudes recibidas a través de los canales de comunicación propios del concesionario y dispuestos para a atención ciudadana (virtual, presencial, escrito, telefónico).
2. La EMB, a través de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, y los funcionarios designados para tal fin, también asignan en la plataforma las solicitudes ciudadanas relacionadas con el alcance e impacto de las responsabilidades de Metro Línea 1. El

concesionario también podrá hacer los registros y asignaciones correspondientes en este aplicativo.

3. Ingreso en el aplicativo SDQS de las solicitudes ciudadanas.
4. Registro en el formato para el seguimiento y control de gestión de PQRS dispuesto por la EMB, según criterios establecidos por el manual de gestión social.
5. Registro en archivo interno, con una carpeta que se denomina con número de la petición ciudadana y con el nombre del peticionario.
6. Asignación a la dependencia interna o subcontratista de ML1 responsable de dar respuesta según corresponda.
7. Si es una respuesta tipo, se redacta atendiendo a los atributos de servicio y los criterios de calidad en la respuesta. En caso contrario, el profesional social envía por correo electrónico a la dependencia y funcionarios responsables de dar la respuesta, máximo dos (2) días hábiles después de la recepción de la petición.
8. El funcionario responsable de dar la respuesta cuenta con cinco (5) días para enviar la información al profesional social a cargo, quien revisará los contenidos y redactará la respuesta al peticionario.
9. Aprobación de la respuesta por parte del jefe de la división correspondiente y envío a la dirección social del concesionario para consolidación de la respuesta.
10. Cargue de la respuesta en el sistema: se asigna un radicado de salida a la respuesta atendiendo el procedimiento de correspondencia del concesionario, posteriormente la firma la Vicepresidencia SASST y se carga la respuesta en la plataforma, denominando el archivo adjunto con el consecutivo SDQS, seguido del número de la solicitud que arrojó la plataforma para el ingreso.
11. Envío de respuesta al peticionario por correo (física o virtual), dentro de los términos de ley.
12. Cierre de la solicitud.

7.4.2. Atención a PQRS telefónicas

Según lo indica el anexo 1 del AT15, el concesionario debe contar con una línea telefónica exclusiva para la atención a las PQRS. La línea telefónica designada para tal fin en la etapa preoperativa y la fase previa del proyecto es +57 6467343 y el número celular 3058801430, con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y luego de la habilitación de los puntos de atención a la ciudadanía, será incluido el horario de atención para los sábados de 8:00 am. A 12:00 m.

Las solicitudes telefónicas se diligencian en el formato ML1-SST-SOC-FR-2021-001_V02, anexo a este procedimiento y atendiendo el siguiente protocolo:

1. Saludo.
2. Identificación del área – componente social.
3. Identificación de la persona que contesta – profesional social.
4. Solicitar datos del peticionario y registrarlo en el Formato de Recepción de Llamadas Telefónicas ML1-SST-SOC-FR-2021-001_V01, asignando el consecutivo PQRS-TEL- (número de consecutivo), y diligenciando los datos del formato para seguimiento y control.
5. El profesional a cargo de PQRS entrega la respuesta al peticionario, siempre y cuando cuente con la información y sea una orientación ciudadana. Cierra la solicitud en el campo de Observaciones del formato ML1-SST-SOC-FR-2021-001_V01.
6. En caso de que sea una solicitud tipificada como una PQRS se debe registrar en el formato de petición verbal GP-FR-002, posteriormente se debe asignar un radicado por correspondencia enviándola al correo dcc_general@metro1.com.co, este radicado debe ser cargado en la plataforma SDQS, máximo un (1) día hábil después de su recepción.
7. Se envía por correo electrónico a la dependencia y funcionarios responsables de dar la respuesta, máximo dos (2) días hábiles después de haber recibido la petición.
8. El funcionario responsable de dar la respuesta cuenta con cinco (5) días para enviar la información al profesional social a cargo, quien revisará los contenidos y redactará la respuesta al peticionario.
9. Aprobación de la respuesta por parte del jefe de la división correspondiente y envío a la dirección social del concesionario para consolidación de la respuesta.
10. Cargue de la respuesta en el sistema: se asigna un radicado de salida a la respuesta atendiendo el procedimiento de correspondencia del concesionario, posteriormente la firma la Vicepresidencia SASST y se carga la respuesta en la plataforma, denominando el archivo adjunto con el consecutivo SDQS, seguido del número de la solicitud que arrojó la plataforma para el ingreso.
11. Envío de respuesta al peticionario por correo (física o virtual), dentro de los términos de ley.
12. Cierre de la solicitud.

7.4.3. Atención a PQRS recibidas por correo electrónico

Según lo indica el anexo 1 del AT15, el concesionario debe contar con un correo exclusivo corporativo para la atención a las PQRS. El correo electrónico asignado para tal fin es gestion.social@metro1.com.co atendiendo el siguiente procedimiento:

Recepción de solicitud por correo electrónico.

1. Registro en archivo interno, con una carpeta que se denomina con número de la petición ciudadana y con el nombre del peticionario.
2. Envío al área de correspondencia al correo dcc_general@metro1.com.co para la asignación de un radicado de entrada, este radicado debe ser cargado en el aplicativo “Bogotá te escucha”, máximo un (1) día hábil después de su recepción.
3. Registro en el aplicativo Bogotá te escucha.
4. Registro en el formato para el seguimiento y control de gestión de PQRS en donde se relaciona consecutivo SDQS.
5. Si es una respuesta tipo, se redacta atendiendo a los atributos de servicio y los criterios de calidad y coherencia en la respuesta.
6. Si no corresponde a una respuesta tipo, el profesional social la envía por correo electrónico a la dependencia y funcionarios responsables de dar la respuesta, máximo dos (2) días hábiles después de haber recibido la petición.
7. El funcionario responsable de dar la respuesta cuenta con cinco (5) días para enviar la información al profesional social a cargo, quien revisará los contenidos y redactará la respuesta al peticionario.
8. Aprobación de la respuesta por parte del jefe de la división correspondiente y envío a la dirección social del concesionario para consolidación de la respuesta.
9. Cargue de la respuesta en el sistema: se asigna un radicado de salida a la respuesta atendiendo el procedimiento de correspondencia del concesionario, posteriormente la firma la Vicepresidencia SASST y se carga la respuesta en la plataforma, denominando el archivo adjunto con el consecutivo SDQS, seguido del número de la solicitud que arrojó la plataforma para el ingreso.
10. Envío de respuesta al peticionario por correo (física o virtual), dentro de los términos de ley.
11. Cierre de la solicitud.

7.4.4. Atención a PQRS recibidas por correspondencia

Los ciudadanos, o cualquier persona que requiera radicar alguna solicitud a través del área de correspondencia, puede hacerlo a través del correo dcc_general@metro1.com.co, la dirección de

correspondencia en la Calle 100 No. 8 A- 49 Edificio World Trade Center, Torre B Pisos 11/8 y la gestión de respuesta se realizará atendiendo el siguiente procedimiento:

1. Recepción de solicitud a través del área de correspondencia de ML1.
2. Asignación de número de radicado de entrada de la comunicación.
3. Envío a los funcionarios del área social responsables de la gestión y atención de PQRS.
4. Registro en el formato para el seguimiento y control de gestión de PQRS.
5. Asignación de consecutivo: se relaciona número de radicado de la comunicación de entrada, según procedimientos de correspondencia de ML1.
6. Si es una solicitud ciudadana, se debe cargar en la plataforma SDQS máximo al día siguiente del recibo de la solicitud.
7. Registro en archivo interno, con una carpeta que se denomina con número de la petición ciudadana y con el nombre del peticionario.
8. Si es una respuesta tipo, se redacta atendiendo a los atributos de servicio y los criterios de calidad en la respuesta.
9. Si no corresponde a una respuesta tipo, el profesional social la envía por correo electrónico a las dependencias y funcionarios responsables de dar la respuesta, máximo dos (2) días hábiles después de haber recibido la petición.
10. El funcionario responsable de dar la respuesta cuenta con cinco (5) días para enviar la información al profesional social a cargo, quien revisará los contenidos y redactará la respuesta al peticionario.
11. Aprobación de la respuesta por parte del jefe de la división correspondiente y envío a la dirección social del concesionario para consolidación de la respuesta.
12. Cargue de la respuesta en el sistema: se asigna un radicado de salida a la respuesta atendiendo el procedimiento de correspondencia del concesionario, posteriormente la firma la Vicepresidencia SASST y se carga la respuesta en la plataforma, denominando el archivo adjunto con el consecutivo SDQS, seguido del número de la solicitud que arrojó la plataforma para el ingreso.
13. Envío de respuesta al peticionario por correo (físico o virtual), dentro de los términos de ley.
14. Cierre de la solicitud.

7.4.5. Atención a PQRS verbales o presenciales

Según lo indica el anexo 1 del AT15, en los puntos de atención a la ciudadanía o en espacios de participación, los profesionales sociales encargados, recibirán la petición en el formato de recepción de

peticiones verbales GP-FR-002 formato de petición verbal, como constancia de la petición recibida, y cumplirán con el siguiente protocolo:

1. Recepción de la solicitud ciudadana.
2. Diligenciamiento de GP-FR-002 - formato de petición verbal por parte del profesional social.
3. El profesional social enviará la solicitud al área de correspondencia al correo dcc_general@metro1.com.co para la asignación de un radicado de entrada, este radicado debe ser cargado en la plataforma Bogotá te escucha, máximo un (1) día hábil después de su recepción.
4. Registro en plataforma Bogotá te escucha, máximo al día siguiente de su recepción.
5. El profesional social envía al área encargada y funcionarios responsables de dar la respuesta, máximo dos (2) días hábiles después de haber recibido la petición.
6. Registro en el formato para el seguimiento y control de gestión de PQRS.
7. Registro en archivo interno, con una carpeta que se denomina con número de la petición ciudadana y con el nombre del peticionario.
8. El funcionario responsable de dar la respuesta cuenta con cinco (5) días para enviar la información al profesional social a cargo, quien revisará los contenidos y redactará la respuesta al peticionario.
9. Aprobación de la respuesta por parte del jefe de la división correspondiente y envío a la dirección social del concesionario para consolidación de la respuesta.
10. Cargue de la respuesta en el sistema: se asigna un radicado de salida a la respuesta atendiendo el procedimiento de correspondencia del concesionario, posteriormente la firma la Vicepresidencia SASST y se carga la respuesta en la plataforma, denominando el archivo adjunto con el consecutivo SDQS, seguido del número de la solicitud que arrojó la plataforma para el ingreso.
11. Envío de respuesta al peticionario por correo (física o virtual), dentro de los términos de ley.
12. Cierre de la solicitud.

7.5. Protocolo para la atención ciudadana en los puntos de información fijos y móviles

Los puntos de atención fijos y móviles de la PLMB deben estar ubicados por cada subtramo en lugares concertados con la comunidad con el fin de que estos tengan la accesibilidad y reconocimiento por parte de los ciudadanos, en este sentido, la atención presencial debe contar con:

- Horario de funcionamiento de la oficina de atención a la ciudadanía, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm y el sábado de 8:00 am a 12m. En el caso del punto móvil, su ubicación y horarios se concertarán con la interventoría y con la EMB, la cual estará sujeta al avance de los frentes de trabajo, a la demanda de PQRS por intervenciones puntuales y a las posibilidades de acceso a la población.
- Estos puntos deben contar con atención personalizada por parte de un profesional social.
- En estos puntos se deben divulgar los aspectos generales del proyecto a través de las diferentes piezas de comunicación como volantes plegables y afiches y carteleras internas.
- Debe contar con la disponibilidad de un buzón de sugerencias.
- El profesional social debe facilitar los canales para acceder a la radicación de PQRS e incorporarlas al aplicativo “Bogotá te escucha”.
- Los profesionales sociales deben contar con un trato amable, cordial, respetuoso hacia la ciudadanía.
- Los ciudadanos serán atendidos en el orden de llegada, respetando la atención prioritaria.
- La atención será prioritaria para personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas o personas con movilidad reducida.
- La comunicación con la ciudadanía debe estar libre de sexismos, debe ser una comunicación cercana y respetuosa, teniendo en cuenta los principios, tonos de comunicación y lenguajes a los que hace referencia el Plan Estratégico de Comunicaciones de la PLMB.
- Las PQRS presentadas por la comunidad en estos puntos de atención, deben ser tramitadas a través de lo indicado en el protocolo de atención a PQRS verbales o presenciales, las cuales deben ser cargadas en el aplicativo “Bogotá te escucha”.

7.6. Informes e indicadores

Para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el apéndice técnico 15, del programa “Metro Escucha, Metro Resuelve” que determinan: la generación de un cuadro de control manual para el seguimiento de las PQRS para llevar una trazabilidad de la petición y como insumo para la presentación de los informes, se empleará según lo ha determinado la EMB el formato GP-FR-005 Formato para el seguimiento y control de gestión de PQRS.

La generación de reportes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales sobre el estado, atención, trámite y cierre de las PQRS, se enviarán en el informe mensual según lo establece el manual de gestión social y el programa “Metro Escucha, Metro Resuelve” a través del formato establecido por la EMB: GP-



FR-004 Formato de Registro de cifras de gestión de PQRS, con el fin de dar cumplimiento a estos reportes periódicos, según indicadores requeridos.

8. ANEXOS

ANEXO 1: GP-FR-002 Formato de Petición Verbal.

ANEXO 2: GP-FR-004 Formato de Registro de cifras de gestión de PQRS

ANEXO 3: GP-FR-005 Formato para el seguimiento y control de gestión de PQRS

ANEXO 4: ML1-SST-SOC-FR-2021-001_V02 Formato de Recepción de Llamadas Telefónicas
Metro Línea 1.