

RESOLUCIÓN No. 355 DE 2023

(31 DE MAYO)

“Por medio de la cual se adopta y se reglamenta la carta de trato digno del usuario y la figura del defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A. - EMB”

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.

En uso de sus facultades legales, y especialmente las conferidas en el artículo 47 de los Estatutos de la Empresa Metro de Bogotá S.A., el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, el Decreto Distrital 847 de 2019 y el Acuerdo 007 de 2021 de la Junta Directiva de la Empresa Metro de Bogotá S.A y,

CONSIDERANDO:

Que la Empresa Metro de Bogotá tiene como propósito transformar positivamente la movilidad del Distrito Capital mediante la implementación y operación del medio de transporte SITP, con conexión a las redes de integración regional, aportando al desarrollo y renovación urbana de la ciudad, generando el acceso a oportunidades urbanas y mejorando la calidad de vida de los y las habitantes.

Que con el fin de brindar una atención oportuna, adecuada y un trato transparente a la ciudadanía, los servidores públicos y colaboradores de la Empresa Metro de Bogotá se adhieren y adoptan de manera integral los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia definidos en el Código de Integridad del Servidor Público colombiano, elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en julio de 2017, y adoptado en el Distrito Capital, a través del Decreto 118 de 2018 y la Resolución 100 de 2018 de la Empresa Metro de Bogotá S.A.

Que el numeral 5º del artículo 7 de la Ley 1437 del 2011 *“Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, dispone entre los deberes que tienen las autoridades frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten: *“5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”*.

Que el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019, señala que en todas las entidades y organismos del Distrito se debe implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 355 DE 2023

“Por medio de la cual se adopta y se reglamenta la carta de trato digno del usuario y la figura del defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A. - EMB”

un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica y designada por el representante legal.

Que el párrafo 1 del citado artículo dispone que *“se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor”*.

Que la Junta Directiva de la Empresa Metro de Bogotá – EMB, mediante el Acuerdo 007 de 2021, en su artículo 6, literal s) indicó:

“ARTÍCULO 6°. – Oficina de Asuntos Institucionales. – Son funciones de la Oficina de Asuntos Institucionales las siguientes:
(...)
s) Desempeñar el rol de defensor del ciudadano de la Empresa, conforme a las normas legales y reglamentarias.”

Que dada la función asignada por la Junta Directiva a la Oficina de Asuntos Institucionales, es necesario adoptar las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía, al interior de la Entidad.

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en cumplimiento del párrafo artículo 14 del Decreto 847 de 2019, expidió el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito.

Que la carta de trato digno al usuario es *un instrumento de ilustración sobre los deberes y derechos de la ciudadanía frente a las entidades distritales, para que se consolide la confianza en los servidores públicos, y se incremente el compromiso del ciudadano con sus obligaciones y con su responsabilidad social.*

Que la Empresa Metro de Bogotá a través de la Resolución No. 071 del 8 de mayo de 2019, adoptó y reglamentó la carta de trato digno del usuario y la figura del defensor de la ciudadanía al interior de la Entidad.

Formato GL-FR-012_V5

Página 2 de 7

Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 - 4
Teléfono: +57 1 555 33 33
www.metrodebogota.gov.co

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 355 DE 2023

“Por medio de la cual se adopta y se reglamenta la carta de trato digno del usuario y la figura del defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A. - EMB”

Que teniendo en cuenta lo dispuesto por el Decreto Distrital 847 de 2019 y el Acuerdo 007 de 2021 es necesario adoptar y reglamentar la carta de trato digno del usuario y designar al (la) jefe de la Oficina de Asuntos Institucionales como defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa metro de Bogotá S.A., quien cumple con las calidades señaladas por el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019.

Que acorde con lo previamente mencionado, se requiere derogar la Resolución No. 071 de 2019 para actualizar el reglamento de trato digno al usuario y la figura del defensor de la ciudadanía de la EMB, teniendo en cuenta la nueva estructura de la Empresa Metro de Bogotá S.A. y la normatividad vigente expedida a la fecha.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. Adóptese la Carta de Trato Digno al Usuario en los siguientes términos:

1.1. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA:

- 1.1.1. Puede presentar sus peticiones, ya sea verbal, por escrito o por cualquier otro canal.
- 1.1.2. Conozca el estado de su trámite y copia de los documentos solicitados.
- 1.1.3. Obtenga información que se encuentre en los registros y archivos públicos.
- 1.1.4. Obtenga respuesta oportuna y eficaz, en los plazos establecidos por la ley.
- 1.1.5. Siempre debe ser tratado con respeto y dignidad.
- 1.1.6. Las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad recibirán una atención especial y preferente.
- 1.1.7. Puede exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 1.1.8. Podrá aportar documentación u otros elementos de prueba en el proceso administrativo y ser informado sobre el resultado de su participación.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 355 DE 2023

“Por medio de la cual se adopta y se reglamenta la carta de trato digno del usuario y la figura del defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A. - EMB”

- 1.1.9. Tiene el derecho una comunicación constante a través de cualquier modo tecnológico con la entidad.
- 1.1.10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
- 1.1.11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

1.2. DEBERES DE LA CIUDADANÍA:

- 1.2.1. Cumplir y acatar la Constitución Política y las leyes.
- 1.2.2. Actuar conforme al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos necesarios e indudables cuando sea requerido.
- 1.2.3. Tener un trato digno, amable y respeto a los colaboradores, servidores públicos que prestan la atención.
- 1.2.4. Ejercer sus derechos con responsabilidad y evitar realizar solicitudes reiterativas e improcedentes, que afecten el servicio prestado y el cumplimiento de los términos establecidos por ley.

1.3. MEDIOS PUESTOS A SU DISPOSICIÓN:

CANAL	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial y correspondencia	Ventanilla Única de Radicación.	Carrera 9 No. 76 – 49 Piso 3.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 AM a 5:00 PM jornada continua.
Teléfono	Línea gratuita	195	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:30 PM jornada continua.
	Línea fija Bogotá	(601) 555 33 33	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 AM a 5:00 PM jornada continua.

Formato GL-FR-012_V5

Página 4 de 7

Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 - 4
Teléfono: +57 1 555 33 33
www.metrodebogota.gov.co

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 355 DE 2023

“Por medio de la cual se adopta y se reglamenta la carta de trato digno del usuario y la figura del defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A. - EMB”

Electrónico	Correo electrónico:	contactenos@metrodebogota.gov.co.	Permanente
	Página Web:	http://www.metrodebogota.gov.co/ en la pestaña de atención al ciudadano.	
	Bogotá Te Escucha	https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login Realizando previamente el registro.	

ARTÍCULO 2º. Impleméntese la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Empresa Metro de Bogotá S.A., en consecuencia:

2.1. Atención y prestación del servicio a la ciudadanía. La Empresa Metro de Bogotá pone a disposición de los ciudadanos todos los medios dispuestos en el numeral 1.3. del artículo 1º del presente acto administrativo.

2.2. Seguimiento y Verificación de cumplimiento. El ciudadano podrá hacer seguimiento al trámite de sus peticiones por la página web a través del siguiente enlace:
<https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion>

La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura establecerá dentro del Plan de Acción Institucional – PAII, un indicador que mida los términos de respuesta de las peticiones. Así mismo, La Gerencia Jurídica establecerá un indicador que mida cuantas de las tutelas presentadas en contra de la Entidad están relacionadas con vulneración al derecho de petición.

2.3. Disposición de los recursos necesarios. La Gerencia Administrativa y de Abastecimiento dispondrá de los recursos necesarios que requiera la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura, para la actualización y mejoramiento de la página web, así como de los elementos requeridos para garantizar las comunicaciones externas, de acuerdo con el Plan Anual de Adquisiciones de dicha Gerencia.

2.4. Garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción. Para este fin todos los Gerentes, Subgerentes, Jefes de Oficina,
Formato GL-FR-012_V5

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 355 DE 2023

“Por medio de la cual se adopta y se reglamenta la carta de trato digno del usuario y la figura del defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A. - EMB”

Empleados Públicos, trabajadores oficiales y colaboradores de la EMB, deberán dar trámite prioritario a los derechos de petición, cumpliendo con los términos establecidos por la Ley. Para ello tendrán en cuenta los plazos para aprobación y revisión de las respuestas.

2.5. Seguimiento estratégico. La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura presentará un informe trimestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, en el cual se identifique el número de peticiones presentadas y respondidas en términos de ley.

En dicho Comité la Gerencia Jurídica elaborará un informe trimestral en el cual se informe el número de tutelas presentadas por derecho de petición, indicando cuantas son falladas a favor y en contra.

En caso de que el porcentaje de fallos que amparan el derecho fundamental de petición sea superior al diez por ciento (10%), se establecerá unos lineamientos internos, adoptando acciones que fortalezcan el servicio a la ciudadanía de la entidad.

Dichos lineamientos serán propuestos por la Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura y serán discutidos y aprobados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad y deberán ser adoptados por las Gerencias que estén impactando la adecuada gestión de las PQRS de la Empresa Metro de Bogotá S.A.

2.6. Cumplimiento. La Oficina de Control Interno velará por el cumplimiento de esta Resolución y determinará el nivel de cumplimiento de esta en sus informes semestrales y en su informe anual.

ARTÍCULO 3º. Adoptar el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 4º Designar como Defensor de la Ciudadanía de la Empresa Metro de Bogotá S.A., al (la) Jefe la Oficina de Asuntos Institucionales, quien deberá aplicar los lineamientos proferidos por la administración Distrital, el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía o el documento que los modifique o sustituya, y los demás instrumentos adoptados por la EMB en el Sistema Integrado de Gestión-SIG.

ARTÍCULO 5º. Comuníquese la presente resolución a la Oficina de Asuntos Institucionales, Oficina de Control Interno y Gerencia Jurídica para lo de su competencia.

Formato GL-FR-012_V5

Página 6 de 7

Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 - 4
Teléfono: +57 1 555 33 33
www.metrodebogota.gov.co

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 355 DE 2023

“Por medio de la cual se adopta y se reglamenta la carta de trato digno del usuario y la figura del defensor de la ciudadanía al interior de la Empresa Metro de Bogotá S.A. - EMB”

ARTÍCULO 6º. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución No. 071 del 8 de mayo de 2019.

Dada en Bogotá D.C., a los 31 días del mes de mayo de 2023.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

LEONIDAS NARVÁEZ MORALES
Gerente General

Proyectó: *María Camila Barrera – Profesional OAI* 
Adriana Patricia Correa Profesional GCC 
Revisó: *Sandra Gracia – Profesional GCC*
Michael Medina – Profesional GJ 
Fredy Rodríguez – Profesional GJ 
Priscila Sánchez- Gerente Jurídica 
Aprobó: *Claudia Marcela Galvis – Jefe Oficina de Asuntos Institucionales (E.)* 
Adriana Padilla Leal – Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura 