

	PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

## POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ. S.A.

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
30/11/2021	01	En el marco de la reestructuración de la EMB, se actualiza el mapa de procesos y en ese sentido se cambia el documento del proceso de GS – Gestión Social a GA – Gestión Ambiental, Social y SST, y el código del documento de GS-DR-005_V.03 a GA-DR-008_V.01. Se realiza actualización general al documento.
Ver firma digital de aprobación del documento	02	Cambio en el nombre del documento, de “Política de participación ciudadana para el proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá – PLMB” a “Política de participación ciudadana de la empresa Metro de Bogotá. S.A”. Actualización general del contenido.

Elaboró	Revisó / Aprobó	Aprobó SG
 Angela Patricia Arias Saldaña Profesional Subgerencia de Gestión Social, Ambiental y SST	Katherine Polo Hernández Subgerente Gestión Social, Ambiental y SST	Manuel Julián Arias Bolaño Representante de la Alta Dirección SIG (E)*  *Resolución N° 353 de 2023

 Diana Marcela Aponte – 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.*

	PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

## CONTENIDO

1.	LISTA DE ABREVIATURAS.....	3
2.	INTRODUCCIÓN.....	3
3.	JUSTIFICACIÓN.....	5
4.	ALCANCE.....	5
5.	MARCO NORMATIVO.....	5
6.	OBJETIVO.....	8
6.1.	Objetivo General.....	8
6.2.	Objetivos Específicos.....	8
7.	GENERALIDADES.....	9
8.	PRINCIPIOS.....	10
9.	LINEAMIENTOS.....	10
10.	ENFOQUE.....	11
11.	EJES DE PARTICIPACIÓN.....	12
12.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMB.....	13
13.	RESPONSABLES.....	13
14.	CANALES DE PARTICIPACIÓN.....	13
15.	MECANISMOS CIUDADANOS.....	14
15.1.	Mecanismos de Participación Ciudadana.....	14
15.2.	Mecanismos para obtener información.....	15
15.3.	Mecanismos para Intervenir ante los Riesgos de la Gestión Pública.....	15
15.4.	Instancias de la Gestión Social.....	16
15.5.	Rendición de cuentas.....	17
16.	PROGRAMAS E INSTRUMENTOS.....	18
16.1.	Programa de atención de PQRSD.....	18

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

## 1. LISTA DE ABREVIATURAS

AID: Área de Influencia Directa  
 All: Área de Influencia Indirecta  
 EIAS: Estudio de Impacto Ambiental y Social  
 EMB: Empresa Metro de Bogotá S.A.  
 PAR: Plan de Acción de Reasentamiento Red Metro  
 PMAS: Plan de Manejo Ambiental y Social  
 PPC: Plan de Participación Ciudadana  
 SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

## 2. INTRODUCCIÓN

Para la EMB, el trabajo en conjunto y de la mano con la ciudadanía es fundamental para la construcción de una nueva Bogotá desde un eje transformador, lo cual se ve reflejado desde la misma misión de la Empresa, razón por la cual la Política de Participación Ciudadana (PPC) de la Empresa Metro de Bogotá, tiene como fin establecer los lineamientos, acciones y actividades en materia de participación para la ejecución de los programas y actividades de gestión social establecidos para los proyectos de la Red Metro de Bogotá y para la promoción del ejercicio participativo en los diferentes ciclos de la gestión pública garantizando tanto a nivel institucional como en los proyectos concesionados, la garantía del derecho fundamental de participación.

Lo anterior, con el objetivo de promover un papel propositivo y activo por parte de la ciudadanía, al igual que un efectivo control y vigilancia a la gestión pública y a los proyectos a través de la información, consulta y diálogo constructivo y de doble vía entre la comunidad, partes interesadas, los Concesionarios y la Empresa Metro de Bogotá S.A.

En este sentido, esta política, junto con la Política de Cultura Ciudadana de la Empresa Metro de Bogotá, serán ejes para la articulación institucional y ciudadana; propendiendo por la generación de espacios participativos con enfoques de género, diferencial, inclusión, equidad e igualdad, que permitan la apropiación de los espacios públicos desde una visión de desarrollo urbano y ciudadanía sostenible. De acuerdo con lo anterior, esta política integra y organiza los lineamientos institucionales, comprometiendo a las diferentes gerencias de la entidad, las interventorías y los concesionarios de la Red Metro de Bogotá, a implementar las acciones y actividades definidas en los programas de participación ciudadana de la EMB.

Así las cosas, con el fin de lograr una articulación y trabajo en conjunto y constructivo con la ciudadanía, a partir del análisis de las herramientas de gestión institucional como el FURAG, el IIPC y con la construcción del Plan Institucional de Participación Ciudadana en el año 2023 entre otros, se establece una Política de Participación Ciudadana enfocada en el fortalecimiento ciudadano, en la promoción de espacios de diálogo, el fortalecimiento de las organizaciones sociales, la generación de condiciones seguras para la movilidad sostenible, en el apoyo para la conformación y seguimiento a las veedurías ciudadanas y generación de espacios de control social, en el desarrollo de espacios de rendición de

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

cuentas institucionales. De igual manera, se conciben estrategias para la integración de la participación ciudadana en la estructuración interna de la Empresa Metro de Bogotá y de los Concesionarios de la Red Metro, enfocadas en la integración de acciones basadas en el respeto, la igualdad, la equidad de género y diferencial y la promoción de la cultura ciudadana.

De la misma manera, la presente política presentará a los ciudadanos los diferentes mecanismos y espacios con los que se cuenta tanto normativa como institucionalmente con el fin de garantizar la participación ciudadana y la construcción colectiva los proyectos de la Red Metro en un diálogo activo de manera responsable, colectiva, propositiva y constructiva, fomentando la transparencia, la eficacia y la eficiencia.

Siendo así, la política de participación ciudadana está estructurada en cuatro ejes fundamentales: a) Diagnóstico b) información, c) consulta y d) participación, cuya descripción se presenta más adelante en el capítulo 11. Ejes de la Participación; estableciendo los diferentes canales mediante los cuales se puede establecer una interacción activa con la ciudadanía garantizando el desarrollo de las siguientes actividades:

- Elaboración de un diagnóstico de organizaciones comunitarias.
- Realizar un mapeo de actores y análisis de stakeholders
- Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas y del control social.
- Fortalecimiento de los comités zonales de participación.
- Impulso y fortalecimiento de participación ciudadana a través de foros y espacios de encuentro sobre temas de movilidad y el Metro de Bogotá.
- Sensibilización a la población sobre los beneficios de los proyectos a cargo de la Entidad.
- Construcción de escenarios de apropiación y sentido de pertenencia hacia la Red Metro.
- Fomento de espacios de participación para contar con un constante intercambio de información y rendición de cuentas.
- Atender, evaluar e incluir (si es el caso) las propuestas y recomendaciones que surgen de la ciudadanía en las fases de diseño de los proyectos a cargo de la EMB.
- Fortalecer procesos de participación ciudadana, autogestión y organización comunitaria, orientando el restablecimiento de las redes sociales y la resignificación de los proyectos de vida, en el marco del reconocimiento y apropiación en el marco del Plan de Reasentamiento de las unidades sociales reubicadas en su nuevo hábitat, y la integración necesaria con las comunidades receptoras.
- Recepción y atención de PQRS

En suma, la presente política y los programas incluidos en los instrumentos ambientales tales como el Estudio de Impacto Ambiental y Social el Planes de Manejo Ambiental y Social, promoverán y garantizarán la participación ciudadana en pro los proyectos a cargo de la entidad, partiendo de la población ubicada sobre el área de influencia, extendiéndose hacia el resto de la ciudad con el fin de que la Red Metro de Bogotá no sea solo un sistema de transporte, sino un eje articulador para el mejoramiento de la calidad de vida y un proyecto multiplicador de buenas prácticas en participación ciudadana, inclusión, equidad y la transformación urbana de la ciudad.

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST</b>		
	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ</b>		
	<b>CÓDIGO: GA-DR-008</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	

### 3. JUSTIFICACIÓN

La EMB y los concesionarios a cargo de la ejecución de los proyectos de la Red Metro de Bogotá, requieren de unos lineamientos, instrumentos y marco de actuación institucional que garantice y oriente la participación ciudadana con las comunidades del área de influencia de los proyectos, durante sus diferentes fases y etapas; así como la promoción de esta en los diferentes ciclos de la gestión pública institucional, con el propósito de generar relaciones de credibilidad y confianza entre la entidad, las empresas ejecutoras y la ciudadanía, a través de la promoción de los mecanismos de participación ciudadana y control social que les permita identificar el alcance de su participación en el desarrollo de los proyectos de la Red Metro de Bogotá y así ejercer sus derechos en el marco de las políticas Nacionales, Distritales, las salvaguardas y estándares establecidos por la Banca Multilateral en materia de participación ciudadana.

### 4. ALCANCE

La presente política orienta la gestión que la EMB, los concesionarios y contratistas a cargo de la ejecución de los proyectos de la Red Metro de Bogotá deben adelantar para garantizar la participación ciudadana; desde las socializaciones, acercamientos con la comunidad hasta la formulación e implementación de los diversos programas, protocolos y acciones que garanticen la participación activa y propositiva de la ciudadanía, el control social, la rendición de cuentas y la interacción permanente entre los ciudadanos y los concesionarios y la Empresa Metro de Bogotá.

Los programas de participación ciudadana que se formulen e implementen para los proyectos de la Red Metro de Bogotá, deberán atender los lineamientos planteados por el presente documento, así como aquellos definidos por las Políticas de Comunicaciones y de Servicio al ciudadano, la Política de Cultura Ciudadana, los planes de manejo incorporados en la Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS), acordes con las salvaguardas de la Banca Multilateral.

### 5. MARCO NORMATIVO

La Política de Participación Ciudadana la Empresa Metro de Bogotá se sustenta en lo dispuesto en la Constitución Política Nacional y en la normatividad nacional vigente; promoviendo los derechos ciudadanos y comunitarios respecto a estar informados de forma oportuna, veraz y objetiva; de manera que la ciudadanía considere los mecanismos de participación en las decisiones que afecten su vida, organización, cultura, economía, infraestructura y el entorno en el que se encuentra (Títulos X y XI, Artículos 69 al 76 de la Ley 99 de 1993, la Ley 134 de 1993 y la Ley 1757 de 2015).

A continuación, se señalan las principales normas constitucionales, legales y reglamentarias en materia de participación ciudadana:

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

**Tabla 1 Marco Normativo**

AUTOR	REGULACIÓN NORMATIVA	OBJETO
Asamblea Nacional Constituyente Presidencia de la República	Constitución Política de Colombia. Art. 86 Decreto 2591 de 1991. Decreto 306 de 1992	Defender el medio ambiente por conexidad o para evitar un perjuicio irremediable. Reglamentar la acción de tutela.
Asamblea Nacional Constituyente Presidencia de la República	Constitución Política de Colombia. Art. 86 Código Civil Colombiano. Art. 1005-2359 Ley 9 de 1989. Art. 8. Decreto 2400 de 1989 art. 118 a 135 Ley 99 de 1993. Art. 75 Decreto 472 de 1998	Defender los derechos colectivos como por ejemplo el derecho a gozar de un ambiente sano.
Asamblea Nacional Constituyente	Constitución Política 1991. Artículos 23 y 40 numeral. 6º,	Habilitar los derechos de petición, acciones públicas, acción de inconstitucionalidad y de nulidad ante la jurisdicción contenciosa, como mecanismos y herramientas protectores del medio ambiente.
Presidencia de la República	Ley 99 de 1993 Títulos X y XI	Entre otras, dictar disposiciones acerca de los modos de participación de la comunidad a lo largo de los procesos de licenciamiento y operación de los proyectos de desarrollo.
Presidencia de la República	Ley 134 de 1994	Dicta las normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Asamblea Nacional Constituyente Presidencia de la República	Constitución Política de Colombia. Art. 87 Ley 393 de 1997	Busca el cumplimiento de leyes y actos administrativos. Reglamenta la acción de cumplimiento.
Congreso de Colombia	Ley 1185 de 2008 que modifica la Ley 397 de 1997	Por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 Ley General de Cultura y se dictan otras disposiciones.
Presidencia de la República	Ley 472 de 1998, artículo 4º literales a y c.	Se reglamentan las acciones populares y de grupo, concretamente a la exigibilidad de protección del ecosistema y en general al goce de un ambiente como un derecho colectivo y la protección del equilibrio ecológico.
Asamblea Nacional Constituyente Presidencia de la República	Constitución Política de Colombia. Art. 103, 270 y 369 Ley 850 de 2003 Ley 134 de 1994/art. 99-100	Reglamentar las veedurías ciudadanas. Lo cual tiene aplicación en las veedurías ambientales.
Congreso de Colombia	Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

AUTOR	REGULACIÓN NORMATIVA	OBJETO
		dictan otras disposiciones
Congreso de Colombia	Ley Estatutaria 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Alcaldía Mayor de Bogotá	Decreto 329 de 2006	Por el cual se modifican los factores y parámetros para el reconocimiento del componente económico del Plan de Gestión Social establecidos en el artículo 6° del Decreto 296 de 2003.
Alcaldía Mayor de Bogotá	Decreto 190 de 2014	Plan de Ordenamiento Territorial para Bogotá.
Alcaldía Mayor de Bogotá	Decreto 197 de 2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
Concejo de Bogotá	Acuerdo No. 645 de 2016	Por el cual se adopta el plan de desarrollo, económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá 2016-2020; Bogotá Mejor para Todos.
Corte Constitucional Sala Plena	Sentencia C-535 del 16 de octubre de 1996.	Para el caso del patrimonio ecológico local, este principio (Rigor subsidiario), plantea como competencia propia de los concejos municipales y los territorios indígenas, la potestad reglamentaria para proteger el patrimonio ecológico, sin desconocer que la ley puede dictar normatividad básica indispensable a la protección de éste en todo el territorio nacional.
Empresa Metro de Bogotá S.A.	Resolución 190 de 2021	Por medio de la cual se adopta el Plan de Reasentamiento General para la Primera Línea del Metro de Bogotá, como Política de Reasentamiento y de Gestión Social para el proyecto PLMB
Presidencia de la República	Decreto 1499 de 2017	Capítulo 2. POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Alcaldía Mayor de Bogotá	Decreto 807 de 2019	Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones. Artículo 20. Responsables. En el Distrito Capital, la orientación, articulación, operación, evaluación y seguimiento del

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

AUTOR	REGULACIÓN NORMATIVA	OBJETO
		Sistema de Gestión con su marco de referencia MIPG
Empresa Metro de Bogotá S.A.	Resolución 738 de 2022	Por el cual se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Metro de Bogotá, conformación de equipo operativo SIG-MIPG y se dictan otras disposiciones
Empresa Metro de Bogotá S.A.	Acuerdo 007 de 2021	Artículo 17.Funciones de la Subgerencia de Gestión Social, ambiental SST: liderar el seguimiento de la implementación de las políticas de participación ciudadana y control social de las zonas de influencia, sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades de la interventoría y concesionario

## 6. OBJETIVO

### 6.1. Objetivo General

Garantizar la participación ciudadana en las acciones que se adelanten por la Empresa Metro de Bogotá y en la ejecución de las obras realizadas por los concesionarios y contratistas de los proyectos de la Red Metro de Bogotá, promoviendo un papel propositivo, constructivo y activo por parte de la ciudadanía, al igual que un efectivo control y vigilancia a la gestión pública y de los proyectos de la Red Metro de Bogotá a través de la información, consulta y diálogo de doble vía entre la comunidad, la Empresa Metro de Bogotá S.A. y los contratistas.

### 6.2. Objetivos Específicos

- Crear y fortalecer espacios y canales de participación y transparencia entre los ciudadanos, la Empresa Metro de Bogotá S.A., los concesionarios y contratistas.
- Promover relaciones y alianzas interinstitucionales e intersectoriales que apoyen la participación ciudadana en las diferentes etapas de los proyectos de la Red Metro de Bogotá.
- Fomentar y fortalecer en todos los funcionarios y contratistas la política y programas que garanticen la participación ciudadana y la atención ciudadana en desarrollo de las actividades de participación a cargo de la Empresa Metro de Bogotá y en las actividades previstas para los proyectos de la Red Metro de Bogotá.
- Informar los avances de los proyectos y actividades a cargo de la Empresa Metro de Bogotá, en todas sus fases y etapas.

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST</b>		
	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ</b>		
	<b>CÓDIGO: GA-DR-008</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>	

## 7. GENERALIDADES

La Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la “Gestión para el resultado con valores” y propone que la Empresa Metro de Bogotá y los Concesionarios adopten e implementen prácticas e instrumentos que garanticen, fomenten y faciliten una efectiva participación ciudadana en el diagnóstico, la planeación, gestión y evaluación de los proyectos, fortaleciendo así la relación de la empresa y sus servidores con el ciudadano, generando una mayor transparencia y valor de la participación ciudadana en la gestión pública.

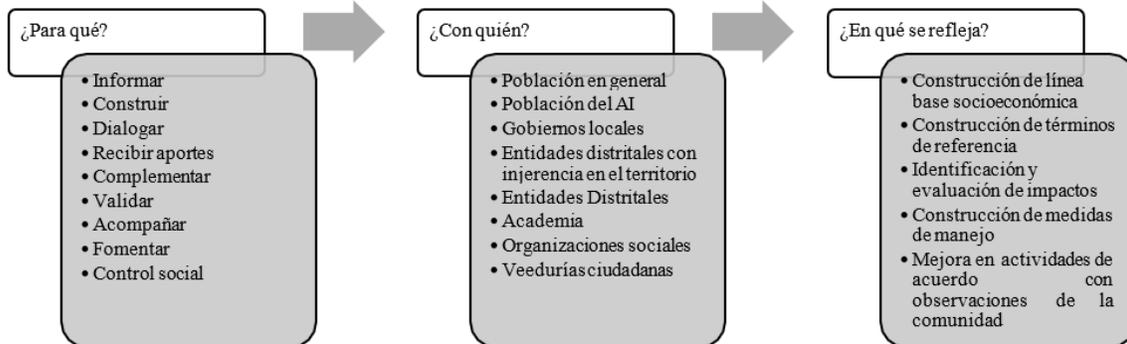
En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, la Empresa Metro de Bogotá S.A. y los Concesionarios diseñarán y mantendrán espacios que garanticen la participación ciudadana en todas fases y etapas de los proyectos a cargo de la EMB.

La Empresa Metro de Bogotá S.A. y los Concesionarios propiciarán escenarios de encuentro con sus grupos de interés y partes interesadas, algunos en el marco de la Gestión Social y la Participación Ciudadana, otros en el marco del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en lo que se refiere a Rendición de Cuentas y participación ciudadana en la gestión pública institucional.

En concordancia con lo anterior, la estrategia también vincula al Distrito, representado en sus diferentes entidades, representantes de las alcaldías locales, las organizaciones no gubernamentales (ONG) la academia y las organizaciones sociales locales mediante líderes, representantes de Juntas de Acción Comunal y veedurías ciudadanas. Es importante resaltar que como garante de la transparencia con la que se abordan los procesos participativos, se vinculen a la Veeduría Distrital, la Personería de Bogotá y Personerías Locales.

Es importante resaltar que la vinculación de las entidades distritales y de la ciudadanía en general en el proceso de participación ciudadana, permite enfocar la actuación de la EMB y los concesionarios en intervenciones articuladas en cada una de las etapas y fases de los proyectos a cargo de la EMB y en el proceso de gestión pública institucional.

**Ilustración 1. Enfoque para el abordaje de la Estrategia de Participación Social**



Fuente: Consorcio Metro BOG, 2017

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

## 8. PRINCIPIOS

- **Transparencia:** uno de los principales objetivos estratégicos de la empresa es el de generar confianza, lo cual requiere fomentar una actitud transparente y con buen manejo para con la comunidad.
- **Respeto:** El acercamiento con la ciudadanía, como principio básico, deben facilitar la interacción con los diferentes grupos de interés, de forma respetuosa y asertiva, ya que es la única vía para lograr un fortalecimiento del tejido asociativo en cuanto al desarrollo los proyectos y actividades a cargo de la EMB y de los concesionarios; al trabajar con comunidad se debe manejar de una manera adecuada la información privada de las personas, respetando sus diferencias.
- **Inclusión:** La siguiente política incorpora acciones de carácter poblacional, territorial, ambiental, sociocultural, económico y el apoyo a la provisión de servicios sociales, en pro del cumplimiento del derecho a la inclusión social.
- **Equidad:** Parte del reconocimiento de la realidad y diversidad socio cultural y económico de la población y considera acciones diferenciales en los temas en los que se identifiquen vulnerabilidades, incluyendo las de género.
- **Igualdad:** Se identificará como el trato idéntico que se le brindará a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia, atendiendo la lectura de la realidad de cada sujeto desde un enfoque diferencial. El enfoque diferencial también se aplicará en la promoción de la participación ciudadana.
- **Comunicación:** Toda la población sujeta del marco de política recibirá información transparente, clara, veraz y oportuna sobre sus derechos, deberes y obligaciones, en un ejercicio de corresponsabilidad.
- **Democracia urbana:** Fomentar el cuidado ciudadano e institucional del entorno construido, el espacio público y el ambiente natural para aumentar el sentido de pertenencia y construir un proyecto de ciudad compartido.
- **Control social:** El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales, veedurías ciudadanas e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.
- **Fomento de la cultura ciudadana:** Se buscará promover en los diferentes espacios de interacción tanto internos como externos la promoción de la cultura al cuidado, pertenencia y buen uso del sistema de transporte; en donde los ciudadanos sean multiplicadores de la cultura ciudadana alrededor del Metro de Bogotá.
- **Acceso a la información:** Se propenderá por garantizar el derecho de todo ciudadano de buscar, recibir y difundir informaciones entorno a los proyectos a cargo de la entidad, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística de conformidad con la normatividad aplicable.

## 9. LINEAMIENTOS

La política de participación ciudadana de la EMB se guiará por los siguientes lineamientos:

- Considerar y reconocer a los grupos poblacionales desde un enfoque diferencial y de género.

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

- Generar procesos incluyentes y participativos que conduzcan al fortalecimiento de tejido y redes sociales colaborativas.
- Promover la participación ciudadana en la construcción de entornos urbanos saludables, seguros y sostenibles.
- Considerar las situaciones problematizadas de manera flexible, atendiendo las condiciones y características propias de cada uno de los distintos contextos.
- Generar líneas de acción estratégicas coherentes a las necesidades de los impactos concebidos por la implementación de la Red Metro.
- Fortalecer habilidades de resiliencia ciudadana para contribuir a la participación en los proyectos.
- Garantizar el derecho al acceso y consulta de información pública con relación a los proyectos.

## 10. ENFOQUE

La política de participación ciudadana de la Empresa Metro de Bogotá se desarrolla a partir de seis enfoques, con el fin de promover la interacción entre los ciudadanos, la Empresa Metro de Bogotá S.A. y los Concesionarios.

- Enfoque de derechos: Está fundamentado en la participación de acuerdo con lo establecido en la ley, en condiciones de igualdad, equidad, acceso a la información, transparencia, aportes y opiniones. Este enfoque se desarrolla mediante identificación y reconocimiento de los diversos actores sociales, tales como la Juntas de Acción Comunal (JAC), representantes de las organizaciones sociales, instituciones con injerencia a nivel local y comunidades en general; en el ejercicio de su derecho a estar informados sobre cualquier tipo de proyecto o actividad que se desarrolle en su localidad o barrio.
- Enfoque sustentabilidad y corresponsabilidad: Promover en las comunidades, la Empresa Metro de Bogotá S.A., los contratistas y concesionario, la creación de espacios de participación y fortalecimiento de la organización comunitaria, como una acción que permita la sustentabilidad del Proyecto; y que a largo plazo garantice el uso adecuado y cuidado de los espacios públicos del Metro.
- Enfoque de género: El enfoque de género considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Estas cuestiones influyen en el logro de las metas, las políticas y los planes de la entidad y, por lo tanto, repercuten en el proceso de desarrollo de la sociedad. El género se relaciona con todos los aspectos de la vida económica y social, cotidiana y privada de los individuos y determina características y funciones dependiendo del sexo o de la percepción que la sociedad tiene de él.
- Enfoque diferencial: Es el reconocimiento de condiciones y posiciones de los distintos actores sociales como sujetos de derecho desde una mirada diferencial de estado socioeconómico, género, etnia, condición de discapacidad e identidad cultural, y de las variables implícitas en el

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

ciclo vital (infancia, juventud, adultez y vejez); bajo los principios de igualdad, diversidad, participación, interculturalidad, integralidad, sostenibilidad y adaptabilidad

- e) Enfoque territorial: Este enfoque parte de la comprensión del territorio como una construcción social que tiene particularidades que no solo derivan de los aspectos físicos sino también de las relaciones que sobre él se construyen. Por lo tanto, la priorización de problemáticas y estrategias que reflejan las características, dinámicas y necesidades en función de la seguridad, convivencia y justicia, parten de atender las particularidades, cualidades y potencialidades de cada territorio y en correlación con la construcción de las comunidades.

## 11. EJES DE PARTICIPACIÓN

La participación para la PLMB está concebida bajo tres ejes: i) Información, ii) Consulta y iii) Participación.

### *Ilustración 2. Niveles de la Participación Social*



- i) El suministro de información tiene como principal objetivo lograr que los ciudadanos cuenten con información veraz, oportuna, transparente y completa frente al desarrollo de cada una de las etapas del proyecto, al igual que de los programas y planes implementados por el Concesionario. Para dar cumplimiento con el objetivo se utilizarán diferentes canales y espacios de socialización y se instaurará una ruta de atención al ciudadano, la cual les permitirá a los ciudadanos y grupos de interés entablar una comunicación directa con el Proyecto y sus servidores.
- ii) La consulta con los ciudadanos es fundamental en las diferentes etapas del proyecto, tanto para la identificación de impactos y opiniones ciudadanas como para la implementación de las respectivas medidas de manejo a desarrollar. Igualmente, una consulta mejora los canales de comunicación y atención con la ciudadanía y promueve una rendición de cuentas transparente y clara.
- iii) El propósito de la participación es que los ciudadanos, en su ejercicio participativo, realicen seguimiento al proyecto y sean multiplicadores de la información y del avance del proyecto.

Estos espacios sirven para:

- Garantizar una comunicación activa entre la comunidad, la EMB y el Concesionario.
- Fortalecer el interés y la participación de las comunidades

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

- Facilitar la recopilación de información primaria
- Recibir las recomendaciones, preocupaciones y expectativas por parte de la ciudadanía
- Construir escenarios propositivos, activos y garantes de procesos transparentes e inclusivos
- Manifestar las preocupaciones por afectaciones puntuales durante las diferentes etapas del Proyecto
- Construir escenarios de ciudad incluyentes y sostenibles
- Construir canales de información y doble vía para el proceso de adquisición predial, censo, Plan de Reasentamiento, obras mayores y cada una de las etapas estratégicas de la PLMB.
- Sensibilizar y motivar a la población frente al proyecto, promoción de la cultura ciudadana, al igual que recoger las inquietudes y sugerencias de los asistentes para el mejoramiento de los planes y programas del Concesionario.
- Propiciar y fomentar el sentido de pertenencia y apropiación del proyecto.
- Promover una Cultura Ciudadana alrededor del Metro de Bogotá.

## 12. PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMB

La Empresa Metro de Bogotá, entiende la participación ciudadana como el derecho que tiene todo ciudadano, para tomar acciones, de manera individual o colectiva, por medio de los distintos mecanismos e instrumentos que ofrece la normatividad, con el fin de incidir en la toma de decisiones de los entes públicos, llevar a cabo un control social a la ejecución y construcción de los asuntos políticos, ambientales, económicos y sociales, que mejore la calidad de vida de la población, al igual que construir de manera colectiva mejores entornos urbanos.

## 13. RESPONSABLES

La implementación de la política de participación ciudadana será liderada por la Subgerencia de Gestión Social, Ambiental y SST y los concesionarios, bajo el lineamiento de la Gerencia General, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. A su vez, los gerentes y líderes del proyecto deberán verificar el cumplimiento de esta política por parte de todas áreas de la empresa. Al igual que su participación dentro de las funciones de cada área de la EMB.

## 14. CANALES DE PARTICIPACIÓN

Con el propósito de generar espacios para la atención, la EMB cuenta con diferentes canales presentados a continuación.

**Tabla 2 Canales de participación**

Canal	Ubicación	Horario
Presencial	Empresa Metro de Bogotá: Cra. 9 No. 76 – 49, Edificio Nogal TC. Piso 4	Lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm
Ventanilla de correspondencia	Empresa Metro de Bogotá: Cra. 9 No. 76 – 49, Edificio Nogal TC. Piso 3	Lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm
Telefónico	Teléfono: 555 3333	Lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm
Virtual	contactenos@metrodebogota.gov.co	Acceso las 24 horas del día

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

Canal	Ubicación	Horario
Página web	<a href="http://www.metrodebogota.gov.co/">http://www.metrodebogota.gov.co/</a>	Acceso las 24 horas del día
Twitter	@MetroBogota	Acceso las 24 horas del día

## 15. MECANISMOS CIUDADANOS

La normatividad nacional tiene a su disposición diversos mecanismos para que la ciudadanía pueda participar activamente, obtener información y vigilar la gestión pública, dichos mecanismos se presentan a continuación:

### 15.1. Mecanismos de Participación Ciudadana

Conforme a la Ley 1757 de 2015 art. 2, *“los mecanismos de participación ciudadana son de origen popular o de autoridad pública, según sean promovidos o presentados directamente mediante solicitud avalada por firmas ciudadanas o por autoridad pública en los términos de la presente ley.*

*Son de origen popular la iniciativa popular legislativa y normativa ante las corporaciones públicas, el cabildo abierto y la revocatoria del mandato; es de origen en autoridad pública el plebiscito; y pueden tener origen en autoridad pública o popular el referendo y la consulta popular.”*

Siendo así, los mecanismos de participación ciudadana son:

- i) *Iniciativa popular y normativa:* Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar Proyecto de Acto legislativo y de ley ante el Congreso de la República, de Ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de Acuerdo ante los Concejos Municipales o Distritales y de Resolución ante las Juntas Administradoras Locales, y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, de acuerdo con las leyes que las reglamentan, según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.
- ii) *Referendo:* Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica o derogue o no una norma ya vigente.
- iii) *Consulta popular:* La consulta popular es la institución mediante la cual, una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, es sometido por el Presidente de la República, el gobernador o el alcalde, según el caso, a consideración del pueblo para que éste se pronuncie formalmente al respecto.
- iv) *Revocatoria del mandato:* La revocatoria del mandato es un derecho político, por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un gobernador o a un alcalde.
- v) *Plebiscito:* El plebiscito es el pronunciamiento del pueblo convocado por el Presidente de la

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

República, mediante el cual apoya o rechaza una determinada decisión del Ejecutivo.

- vi) *Cabildo abierto*: El Cabildo abierto es la reunión pública de los concejos distritales, municipales o de las juntas administradoras locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad.

## 15.2. Mecanismos para obtener información

Con el fin de obtener información sobre la gestión pública, la ciudadanía cuenta con los siguientes mecanismos:

- i) *Derechos de petición*: Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular
- ii) *Audiencia pública*: Son foros abiertos a la ciudadanía, convocados por la administración pública con el fin de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- iii) *Consulta previa*: Es un derecho fundamental que se materializa en un mecanismo para la protección de los intereses de grupos indígenas, afrodescendientes, Rom y otros catalogados como tribales o semi-tribales, a partir de un ejercicio de participación en la toma de decisiones que puedan afectarlos directamente.

## 15.3. Mecanismos para Intervenir ante los Riesgos de la Gestión Pública

Con el fin de vigilar, hacerle seguimiento a la gestión pública y promover la participación, la ciudadanía cuenta con:

- i) *Acciones Populares y de Grupo*: Mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior.
- ii) *Acción de tutela*: Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos. Este mecanismo lo ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución.

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

- iii) *Acción de cumplimiento*: Recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo.
- iv) *Denuncia*: Es el acto de poner en conocimiento de la autoridad aquellos hechos que constituyan un delito, es decir, una infracción a la ley penal, conformada por los códigos penal y de procedimiento penal. Los delitos relacionados con la gestión pública son aquellos actos que enturbian, alteran, obstaculizan o impiden el normal funcionamiento de las entidades públicas, o que llevan a que su gestión no se desarrolle con objetividad, rectitud, honradez diligencia y eficacia.
- v) *Queja*: Es la manifestación de inconformidad que presenta una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos por la forma como desarrollan sus funciones.
- vi) *Reclamo*: Es cualquier expresión mediante la cual el ciudadano hace saber que la administración le viola un derecho o amenaza con hacerlo, por la deficiente prestación del servicio.
- vii) *Sugerencia*: Es cualquier expresión mediante la cual el ciudadano busca colaborar con el mejoramiento de los servicios que presta la administración pública, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión.

#### 15.4. Instancias de la Gestión Social

- i) *Control social*: De acuerdo a los art. 60 y 61 de la Ley 1757 de 2015, “el control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados”.... “El control social tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas. La ciudadanía, de manera individual o por intermedio de organizaciones constituidas para tal fin, podrá desarrollar el control social a las políticas públicas y a la equitativa, eficaz, eficiente y transparente prestación de los servicios públicos de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos.”

Siendo así, las modalidades para ejercer control social de acuerdo al art 63 de la misma ley, aclara que “Se puede desarrollar el control social a través de veedurías ciudadanas, las Juntas de vigilancia, los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, las auditorías ciudadanas y las instancias de participación ciudadana, en los términos de las leyes que las regulan, y a través del ejercicio de los derechos constitucionales dirigidos a hacer control a la gestión pública y sus resultados...”

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

ii) *Veeduría ciudadana*: mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

*Otras instancias de control social:*

- Juntas de vigilancia (Ley 454 de 1988)
- Comités de desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios (Ley 142 de 1994)
- Auditorías Ciudadanas

### 15.5. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia con el fin de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos. Mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública. Así mismo mediante el *Conpes 3654 de 2010*, “por el cual se establece la Política de Rendición de Cuentas”; la *Ley 1712 de 2014*, “por medio de la cual se crea la Ley 1712 DE 2014 de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. De acuerdo a la Ley 1757 de 2015 en su artículo 48, la rendición de cuentas *es el “proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.*

*La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.”*

De la misma manera, en el artículo 51 de la presente Ley, se determina la elaboración del *Manual Único de Rendición de Cuentas*, por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública y con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación, se generan los canales, estrategias, metodología y compromisos para llevar a cabo una rendición de cuentas con los principios de transparencia y participación ciudadana.

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

## 16. PROGRAMAS E INSTRUMENTOS

Los programas e instrumentos que se formulen en el marco de la presente política, deben estar orientados a garantizar y fortalecer los espacios de participación ciudadana, al igual que los canales de atención y comunicación en aras de generar un control social efectivo y propositivo por parte de la ciudadanía. Igualmente, la presente política proporciona programas que garantizarán la participación ciudadana y el acompañamiento de la población del área de influencia de los proyectos, es usuaria del espacio público inscrito en la misma área y a la ciudadanía en general, teniendo en cuenta un enfoque diferencial y de género.

Por último, los programas desarrollados, incitarán a la creación, puesta en marcha y multiplicación de la cultura ciudadana que albergará todo el accionar del comportamiento y participación ciudadana y de la misma EMB.

### 16.1. Programa de atención de PQRS

Este programa tiene como fin atender los requerimientos, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presenten las unidades sociales que usan y ocupan los predios requeridos, así como la población de área de influencia indirecta del proyecto, y la ciudadanía en general que soliciten información relacionada con el desarrollo de la PLMB.

Los canales y horarios de recepción de PQRS son:

- *Ventanilla de correspondencia:* Empresa Metro de Bogotá: Cra. 9 No. 76 - 49, Edificio Nogal TC. Piso 3. Horario de Lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm
- *Atención telefónica:* Teléfono Empresa Metro de Bogotá 555 3333. Horario de Lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm
- *Página web:* <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- *Sistema Distrital de Queja y Soluciones:* <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

De acuerdo con los objetivos del programa de información, divulgación y consulta y el programa de solución de quejas y reclamaciones, se establecerán canales directos que permitan las unidades sociales afectadas, conocer los tiempos y las características del proyecto, además de los derechos que los cobijan y los beneficios que recibirán en ejecución del Plan de Reasentamiento, el proceso de adquisición predial y las medidas de manejo.

Por lo anterior, se consideran principios tales como:

- Transparencia y Acceso a la Información:* Garantía de confianza, continuidad y apertura en la comunicación requerida por la población interesada en el proyecto.
- Responsabilidad y Oportunidad:* Cumplimiento de compromisos y deberes con la ciudadanía en los términos, tiempos y condiciones exigidos por la ley.

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

iii) *Anonimato*: Reserva de información, protección de datos e identidad de quienes dirijan comunicaciones tanto anónimas como abiertamente dirigidas.

iv) *Inclusión*: Eliminar barreras de acceso a la información y comunicación que impidan la participación de particulares interesados, afectados o incluso en opositores del proyecto.

A nivel global en el proyecto existirán 3 niveles de manejo y atención a las PQRS recibidas:

- a. PQRS generales del proyecto: EMB será quien se encargue de recepcionar, responder, derivar y tramitar todo tipo de recursos generales sobre el proyecto.
- b. PQRS relacionadas con la etapa constructiva: el Contratista de Obra tendrá la obligación de contar con un mecanismo de PQRS durante toda la vida del contrato, recepcionando recursos relacionados con la obra en el AID e interactuando con agentes sociales y de la sociedad civil.
- c. PQRS relacionadas con los planes de reasentamiento: el mecanismo de atención a PQRS de los beneficiarios de los planes será personalizado desde el ente ejecutor (EMB ó IDU), garantizando los principios y canales de acceso y atención de la población.

Las peticiones, entendidas como solicitud respetuosa que busca el reconocimiento de un derecho; solución de una situación jurídica; prestación de un servicio; solicitud de información, consulta, y/o copias de documentos; formular quejas, denuncias, reclamos o felicitaciones guardará estricto cumplimiento de 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, donde Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”

**Tabla 3 Tipología de las peticiones**

TIPOLOGÍAS	DEFINICIÓN
<b>Solicitudes de Información</b>	Requerimiento ciudadano sobre información de proyectos, tramites y/o servicios que ofrecen las entidades.
<b>Solicitud de Copias</b>	Copias de documentos que no tengan carácter reservado y que reposan en los archivos de la entidad
<b>Consulta</b>	Solicitud ante la entidad, para que exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o situaciones de su competencia
<b>Queja</b>	Manifestación presentada por inconformidad frente a un servidor público por maltrato, mala actitud, irrespeto, abuso de poder, ineficiencia, entre otros
<b>Reclamo</b>	Presentación de inconformidad frente a la Entidad por inadecuada prestación de sus servicios, o la negación en el cumplimiento de estos.
<b>Sugerencia</b>	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional
<b>Felicitación o Agradecimiento</b>	El ciudadano manifiesta su satisfacción por el servicio recibido por parte de la entidad competente

*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: GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y SST		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		
	CÓDIGO: GA-DR-008	VERSIÓN: 02	

**Tabla 4 Tiempo de respuesta a PQRS**

TIEMPO DE RESPUESTA	PQRS
15 días hábiles	Derecho de petición, denuncias por presuntos actos de corrupción, queja, reclamo o sugerencia
10 días hábiles	Solicitud de información y copias
30 días hábiles	Consultas

Las respuestas a los PQRS recibidos serán dirigidas al peticionario de acuerdo con los datos de contacto que especifique en su petición, así mismo quedarán cargados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para su consulta.

*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.*