

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



Estimado(a):

Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5° del Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, expide la Carta de Trato Digno al Usuario del Sistema Integrado de Transporte Masivo, SITM- MIO. En ella se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios del sistema y a la ciudadanía en general, comprometiéndose a brindar un servicio con calidad, respetuoso, diligente y con oportunidad de acceso. En esta carta encontrará los diferentes canales de atención habilitados para garantizar la interacción directa, anteriormente mencionados, así mismo encontrará sus derechos, sus deberes y, por último, los compromisos de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración con el usuario.

CANALES DE ATENCIÓN

Presencial

Ventanilla Única Metro Cali: a través de esta ventanilla se recibe correspondencia externa de ciudadanos, entidades públicas y privadas. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m.

CICAC (Centro de Información, Capacitación y Atención al Cliente): son espacios concebidos para que el usuario resuelva inquietudes a propósito del sistema o presente peticiones, quejas, reclamaciones o sugerencias. En cualquiera de los centros de información cada usuario puede personalizar su tarjeta inteligente para tener acceso completo a todos los servicios del sistema de transporte masivo.

Los CICAC se encuentran ubicados en la Terminal Intermedia de Cañaveralejo (Calle 5ta con Carrera 51), Terminal Andrés Sanín (Calle 73 con Carrera 19) y en Metro Cali S.A. (Calle 25N # 2F - 136).

Horarios de atención:

- **Terminal Andrés Sanín:** atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- **Terminal Intermedia Cañaveralejo:** atención de lunes a sábado de 6:00 a.m. a 8:00 p.m. jornada continua.
- **CICAC ubicado en Metro Cali:** atención de lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. .m. a 6:00 p.m.

Telefónico:

Calle 25N # 2F - 136

PBX: 660 00 01 / Línea de atención: 620 40 40

 @metrocali  @metrocali_mio  @MetrocaliMIO



mio



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



Contact Center: es un punto de contacto centralizado que construye y conduce relaciones con quienes día a día utilizan el sistema. Este canal se utiliza para que el usuario solicite información, presente inquietudes, solicitudes, peticiones y felicitaciones, mediante diferentes canales de comunicación (línea telefónica y virtual, correo electrónico y FAX). La línea telefónica de atención del Contact Center, 6204040, es un canal único que dispone el usuario para comunicarse desde su teléfono fijo o celular para ser atendido por personal calificado y dispuesto a brindarle asesoría en sus inquietudes.

Actualmente el servicio tiene un horario personalizado de lunes a sábado de 5:00 a.m. a 11:00 p.m. A partir de las 11:01 p.m. y hasta las 4:59 a.m., un sistema automático entregará información puntual del masivo a quienes así lo requieran.

Los domingos y festivos la atención es de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. A partir de las 10:01 p.m. y hasta las 4:59 a.m. de día hábil o hasta las 5:59 a.m., en día festivo, un sistema automático entregará información puntual del masivo a quienes así lo requieran.

Virtual:

Correo Electrónico: a través de la dirección electrónica servicioalusuario@mio.com.co el usuario podrá escribir su solicitud formal y estará disponible las 24 horas del día, no obstante, se aclara que los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en días hábiles.

Aplicativo página web: en las páginas web www.mio.com.co y www.metrocali.gov.co los usuarios podrán encontrar toda la información concerniente al SITM-MIO, programación de viajes, rutas, los cambios en el PSO (Plan de Servicio Operacional) e información de interés general. Ruta: <http://www.metrocali.gov.co/wp/>. Columna: atención al ciudadano, registro formulario de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Aplicación móvil MIO APP: por ser una aplicación que se puede descargar y a la que se puede acceder directamente desde un dispositivo móvil o desde un ordenador, podrán encontrar la información concerniente al SITM-MIO, programación de viajes, rutas, los cambios en el PSO (Plan de Servicio Operacional) e información de interés general, así como también la PQRSFD en la aplicación.

Redes sociales:

Facebook (Metrocali MIO), Twitter (@Metrocali), Instagram (metrocali_mio) e InfoMIO WhatsApp (311 3086000).

Para nosotros es importante que conozca sus derechos y deberes.

Calle 25N # 2F - 136

PBX: 660 00 01 / Línea de atención: 620 40 40

 @metrocali  @metrocali_mio  @MetrocaliMIO



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana por parte de los funcionarios y/o contratista de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración.
- Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita, y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración y sin necesidad de apoderado. Así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto. Las peticiones que no sean en función del SITM-MIO serán remitidas al área competente.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos www.metrocali.gov.co y www.mio.com.co
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos del derecho de petición que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal, en especial los derechos de las mujeres, así como a su buen nombre.
- Conocer la información de la entidad que reposa en registros y archivos, a menos que exista reserva legal. Además de obtener copias de los respectivos documentos, las cuales serán pagadas por su cuenta.
- Conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados ante la entidad.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a los derechos de petición en los plazos establecidos por la Constitución y las leyes.
- Recibir la atención especial y preferente que requieran las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adulto mayor, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

Calle 25N # 2F - 136

PBX: 660 00 01 / Línea de atención: 620 40 40

 @metrocali

 @metrocali_mio

 @MetrocaliMIO



 mio



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



- Formular y aportar documentos u otros elementos probatorios en cualquier actuación administrativa, en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir. Así mismo, a que estas le informen al interviniente el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la constitución y la ley, los derechos humanos y los tratados internacionales.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

- Acatar las normas constitucionales y las normas de derecho que invoquen los derechos fundamentales y el derecho internacional.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar documentos falsos. No hacer declaraciones falsas o afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio.
- Mantener la información de contacto actualizado para hacer efectiva su notificación.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración.
- Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa, en la cual tenga interés que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir. Así mismo, a que estas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes, que

Calle 25N # 2F - 136

PBX: 660 00 01 / Línea de atención: 620 40 40

 @metrocali  @metrocali_mio  @MetrocaliMIO



mio



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

- Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.

COMPROMISOS DE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN CON EL USUARIO Y USUARIA

- Trabajar para fortalecer la relación con los usuarios y la ciudadanía en general. El SITM MIO se encargará de recibir y gestionar cada una de sus peticiones, siempre comprometido con solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley y con el debido respeto por los derechos humanos.
- Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración.
- Adoptar el derecho internacional de los derechos humanos que establecen las obligaciones que los Estados deben respetar al ser parte en los tratados internacionales. Los Estados asumen las obligaciones y los deberes, en virtud del derecho internacional de respetar, proteger y realizar los derechos humanos. La obligación de respetarlos significa que los Estados deben abstenerse de interferir en el disfrute de los derechos humanos o de limitarlos. La obligación de protegerlos exige que los Estados impidan los abusos de los derechos humanos contra individuos y grupos y la obligación de realizarlos significa que los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar el disfrute de los derechos humanos básicos. (Fuente: Oficina del Alto Comisionado -Naciones Unidas – Derechos Humanos).

Calle 25N # 2F - 136

PBX: 660 00 01 / Línea de atención: 620 40 40

 @metrocali  @metrocali_mio  @MetrocaliMIO



mio



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI