

# CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



Con el propósito de brindar un servicio equitativo, respetuoso, considerado y diligente y sin distinción alguna, Metrocali S.A. expide la carta de trato digno al usuario, la cual permitirá además fortalecer la relación con sus usuarios y ciudadanía en general.

## Conozca sus DERECHOS

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- 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. es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www.metrocali.gov.co](http://www.metrocali.gov.co) y [www.mio.com.co](http://www.mio.com.co)
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos del derecho de petición que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer la información de la entidad que reposa en registros y archivos, a menos que exista reserva legal. Además 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 Metro Cali S.A.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a los derechos de petición en los plazos establecidos por la Constitución y las leyes.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona por parte de los funcionarios y/o contratista de Metro Cali S.A.
- Las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, 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 serán tratadas de manera especial y preferente.
- Formular y aportar documentos u otros elementos probatorios en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés. Tiene derecho a que los documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y la Ley.

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 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.

Metro Cali S.A. trabaja para fortalecer la relación entre los usuarios y la ciudadanía en general. El SITM MIO se encarga de recibir y gestionar cada una de sus peticiones, siempre comprometido con solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

## CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN

Con base a lo anterior Metro Cali S.A. ha dispuesto de los siguientes canales de atención y comunicación con los usuarios y ciudadanía en general:



[www.mio.com.co](http://www.mio.com.co)  
[www.metrocali.gov.co](http://www.metrocali.gov.co)



[servicioalusuario@mio.com.co](mailto:servicioalusuario@mio.com.co)  
A través de la dirección electrónica el usuario podrá escribir su solicitud formal y estará disponible las 24 horas del día.



620 40 40

### Terminal Andrés Sanín

(Cl. 75 - Cr. 19)  
**HORARIOS DE ATENCIÓN:**  
Lunes a viernes  
8:00 a.m. a 12:00 p.m.  
2:00 p.m. a 5:30 p.m.  
Sábado  
8:00 a.m. a 12:00 p.m.

### Terminal Calipso

(Cl. 36 entre Cr. 28D y 29)  
**HORARIOS DE ATENCIÓN:**  
Lunes a sábado  
8:00 a.m. a 12:00 p.m.  
2:00 p.m. a 6:00 p.m.

### Terminal Menga

(Av. 3N - Cll 70)  
**HORARIOS DE ATENCIÓN:**  
Lunes a viernes  
8:00 a.m. a 12:00 p.m.  
2:00 p.m. a 6:00 p.m.

### Terminal Cañaveralejo

(Cl. 5 - Cr. 51)  
**HORARIOS DE ATENCIÓN:**  
Lunes a sábado  
6:00 a.m. a 8:00 p.m.

### Metro Cali S.A.

(Av. Vásquez Cobo No. 23N - 59)  
**HORARIOS DE ATENCIÓN:**  
Lunes a viernes  
8:00 a.m. a 6:00 p.m.



311 3086000



Metrocali



@Metrocali



Metrocali MIO



Metrocali\_mio

A través de las redes sociales los usuarios encontrarán información de interés general. Para consultas e inquietudes sobre la operación, la infraestructura, cultura y civismo en el sistema, las redes sociales atenderán de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.