

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



En el cumplimiento de las funciones que le son propias, Metroplús S.A., debe dar un trato respetuoso, digno, equitativo y diligente a los ciudadanos con los que se relaciona.

En atención a lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, Metroplús S.A. se permite informar los derechos de sus usuarios y los canales de comunicación puestos a su disposición para garantizar el efectivo ejercicio de tales derechos:



Derechos de los ciudadanos

1

Ser tratados con respeto y dignidad.

Presentar peticiones, consultas, quejas, reclamos o felicitaciones de manera verbal, escrita o por otros medios sin necesidad de un apoderado, aún por fuera de las horas de atención establecidas en la Entidad, a través de sus medios tecnológicos: pqrds@metroplus.gov.co página web www.metroplus.gov.co o sus redes sociales.

2

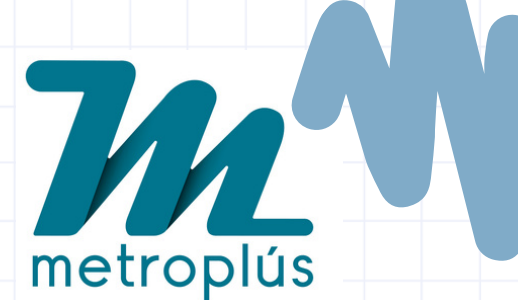
Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o solicitud (PQRSD) y obtener copias y registros asumiendo las costas que estos generen.

3

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en la norma, que indica que toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción. Excepcionalmente:

4

- Petición entre autoridades: 10 días hábiles
- Petición de copias: 10 días hábiles.
- Petición de consulta: 3 días hábiles.
- Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles.
- Peticiones para traslado a otras entidades: 5 días hábiles.
- Petición de información: 10 días hábiles.



5

Acceso oportuno, eficaz, eficiente y cálido por parte de los servidores, sin ningún tipo de exclusión, discriminación por género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Recibir atención especial y preferente si se trata de: personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y/o debilidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

6

7

Cualquier otro que reconozca la Constitución y la Ley.



Movilidad Inteligente

Deberes. /

- 1 Cumplir con la Constitución Política y las leyes colombianas.
- 2 Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- 3 Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos por la entidad en el desarrollo de los servicios solicitados.
- 4 Cuidar la instalaciones y elementos proporcionados por la entidad para su servicio comodidad y bienestar.



- 5 Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.

Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, entregar documentos alterados, hacer afirmaciones falsas, amenazantes o temerarias, entre otras conductas.
- 6 Denunciar los actos de corrupción de los cuales tenga conocimiento a través de los canales de atención de la entidad y/o en el correo electrónico lineaetica@metroplus.gov.co