Al momento de formular su PQRSDF, tenga en cuenta los datos que **podrá suministrar**, dependiendo el caso, lo cual facilitará atender su trámite:

Queja sobre colaborador SITM MIO (operador, asesor de servicio, gestor, taquilleras, operador de servicio al cliente – OSC, inspector)

- Nombre, cargo y/o color del uniforme del trabajador.
- Fecha, hora y lugar específico de la ocurrencia.
- Descripción completa de los hechos.

Reclamo sobre un Bus MIO

- Número de identificación del vehículo (Placa y/o MC del bus).
- Ruta.
- Fecha, hora y lugar específico de la ocurrencia.
- Descripción completa de los hechos.

Reclamo sobre Estación, Terminal o Paradero del MIO

- Nombre de la estación y/o terminal.
- Dirección y barrio del paradero MIO.
- Fecha y hora de la ocurrencia.
- Descripción completa de los hechos.

Reclamo sobre Devolución de dinero por integración fallida:

- Número de la tarjeta MIO.
- Fecha, hora y lugar específico de la ocurrencia.
- Ruta afectada.
- Descripción completa de los hechos.

GUÍA PQRSDF

- PETICIONES
- QUEJAS
- RECLAMOS
- SUGERENCIAS
- DENUNCIAS
- FELICITACIONES

mio te escucha

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

¿Qué son las PQRSDF?

Conoce las diferencias de cada una

PETICIÓN: Facultad de los ciudadanos para solicitar información pública, bien sea de interés particular o general.

QUEJA: Manifestación de inconformidad, en relación de un hecho o situación irregular de un **colaborador** del SITM MIO.

RECLAMO: Manifestación de inconformidad en la prestación de un **servicio** del SITM MIO.

SUGERENCIA: Manifestación de una propuesta o idea para mejorar un servicio o la gestión de la entidad.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una posible conducta irregular de un funcionario del Sistema MIO.

FELICITACIÓN: Manifestación de agrado y elogio expresada por un ciudadano al recibir a satisfacción un servicio en el MIO.

Recuerda que las PQRSDF están amparadas en el artículo 23 de la Constitución Política Nacional (derecho de petición) y reguladas por la ley 1755 de 2015.

Pasos para interponer tus PQRSDF

PASO 1

¡Contáctanos a través de nuestros canales de atención!

Llamando a la línea de atención al cliente **6204040**

Presencial en la **Ventanilla Única**, y en los **CICAC** (Centro de Información, Capacitación y Atención al Cliente), que están ubicados **en las terminales y en Metro Cali S.A.**:

Andrés Sanín:
Cl. 75 – Cr. 19

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 6:00 p.m.

Cañaveralejo:
Cl. 5 – Cr. 51

Lunes a sábado
6:00 a.m. a 8:00 p.m.

Calipso:
Cl. 36 entre Cr. 28D y 29

Lunes a sábado
8:00 a.m. a 12:00 m
2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Menga:
Cl. 70 – Av. 3N

Lunes a viernes
8:00 a.m. a 12:00 m.
2:00 a.m. a 6:00 p.m.

Metro Cali S.A.:
Av. Vásquez Cobo No. 23N – 59

CICAC
Lunes a viernes
8:00 a.m. a 6:00 p.m.

VENTANILLA ÚNICA:
Lunes a viernes
7:30 a.m. a 12:00 p.m.
1:30 p.m. a 5:00 p.m.

De manera virtual, a través de las páginas ***www.metrocali.gov.co*** y ***www.mio.com.co.***

Escribiendo al correo ***servicioalusuario@mio.com.co*** o en la **MIO APP.**

PASO 2

¡Danos a conocer tu PQRSDF!

PQRSDF, deberán contener:

1. Información de apertura: ciudad, fecha, nombre de la dependencia a quien va dirigido y/o funcionario de la misma.

2. Motivo de la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación.

3. Nombres y apellidos completos del solicitante (o representante y/o apoderado), con indicación del documento de la identidad, dirección donde recibirá la correspondencia, número telefónico y dirección electrónica (si tiene esta última).

4. Las razones que fundamentan la PQRSDF.

5. La relación de documentos que acompaña a su petición (si hay lugar a ello).

6. La firma del peticionario su representante o apoderado salvo que se presenten por correo electrónico.

Los PQRSDF serán atendidos dentro de los términos de ley estipulados.