

# CARTA DE TRATO DIGNO

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- 1 Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención del Sistema, así como los servicios y trámites que presta la entidad.
- 2 Recibir un trato respetuoso y digno por parte de los funcionarios del Sistema.
- 3 Recibir respuesta de las solicitudes a través de los canales oficiales y en los términos establecidos por la ley vigente.
- 4 Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- 5 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad o movilidad reducida (niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores).
- 6 Interponer cualquier petición, queja o reclamo, entre otros, de acuerdo con lo dispuesto por la ley.
- 7 Tener un acceso equitativo al servicio, sin ninguna discriminación.
- 8 Conocer, actualizar y rectificar toda información suministrada por el ciudadano a través de cualquier canal.



## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- 1 Actuar de forma transparente y de buena fe y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz.
- 2 Brindar un trato respetuoso a todos los funcionarios del Sistema.
- 3 Seguir los procedimientos establecidos por la Entidad para todo lo relacionado con el servicio a la ciudadanía.
- 4 Realizar las solicitudes de manera oportuna de acuerdo con los términos fijados en la ley vigente.
- 5 Dirigir peticiones de manera respetuosa a la Entidad.
- 6 Brindar toda la información requerida por la Entidad para dar respuesta de fondo a las peticiones.



### **Canal telefónico:**

- Línea 195 (24 horas).
- 4824304 (5:00 a.m. – 11:00 p.m.).
- 2203000 Opc. 1-2.

### **Canal virtual:**

- [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)
- [www.tullaveplus.gov.co](http://www.tullaveplus.gov.co)



### **Canal presencial:**

- Estación Manitas TransMiCable - Oficina de Gestión Social.
- Lunes a domingo: 10:00 a.m. - 4:30 p.m.