

TERMINAL METROPOLITANA DE  
TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A

2016

# MANUAL DE PROTOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JESÚS MARÍA AUDIVET GAVIRIA  
GERENTE



*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*



TERMINAL METROPOLITANA DE  
TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A

**MANUAL DE PROTOCOLOS DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2016**

JESÚS MARÍA AUDIVET GAVIRIA  
GERENTE



“

*Creer que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. La satisfacción debe entenderse como la posibilidad que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.*

”



## Contenido

1. PRESENTACIÓN	6
2. INTRODUCCIÓN	7
3. OBJETIVO	8
4. ALCANCE	8
5. MARCO CONCEPTUAL	8
6. DEFINICIONES BÁSICAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	9
7. MARCO LEGAL	11
8. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.	12
9. DEBERES DE LOS CIUDADANOS.	13
10. CONCEPTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	13
11. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	14
12. IDEAL DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	15
13. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	16
13.1. FUNCIONARIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	16
13.1.1. PRESENTACIÓN PERSONAL.	17
13.1.2. PROTOCOLO.	17
13.2. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.	17
13.3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.	18
13.4. SITUACIONES QUE PUEDEN PRESENTARSE EN LA ATENCIÓN	19
13.5. ASPECTOS COMUNES EN TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.	20
13.6. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL	21
13.7. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES.	22
13.7.1. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS INCONFORMES.	22
13.8. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO.	23
13.9. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN GESTACIÓN.	24
14. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	25
15. TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS	25
16. CLASIFICACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN.	26
17. PLAZOS PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS.	26



18.	MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.	28
19.	DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.	28
20.	BENEFICIOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	29
21.	RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO.	29
22.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.	30
23.	CANALES DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO.	31



## 1. PRESENTACIÓN

El presente manual de atención al ciudadano constituye un instrumento de consulta por excelencia de los servidores públicos y contratistas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., que contempla lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano en sus instalaciones como fuera de ellas y se fundamenta en normas legales de obligatoria observancia.

Con esta guía de consulta pretendemos unificar los criterios para que quienes intervengan en el proceso de atención al ciudadano lo hagan con la convicción de que su labor está contribuyendo al mejoramiento del servicio y de la percepción ciudadana.

El objetivo principal de este documento es brindar una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar una atención correcta, oportuna y con calidad y dar cumplimiento a las normas que regulan la atención al ciudadano, especialmente la ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción), ley 1450 de 2011, artículo 34 (Plan Nacional de Desarrollo) y el documento CONPES 3649 de 2010 (Política Nacional de Servicio al Ciudadano)

El sistema de atención al ciudadano de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A incluye una serie de herramientas (encuestas de satisfacción al ciudadano y autoevaluación) de fácil aplicación que buscan el monitoreo permanente de la calidad en el servicio y su mejora continua.

El documento está redactado en un lenguaje simple y comprensible, por lo que esperamos que los conceptos y herramientas expuestas en él sean de utilidad para todo y, que contribuyan a mejorar la oportunidad y calidad de la atención al ciudadano y a superar sus expectativas.



## 2. INTRODUCCIÓN

El Manual de Atención al Ciudadano se concibe como un documento dirigido a todos los servidores públicos y contratistas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., involucrados en el proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos y en general, con el sistema de atención al ciudadano. Constituye una guía para situaciones difíciles en la prestación del servicio que ameriten la aplicación de competencias especiales.

El objetivo es disponer de unos protocolos de actuación que eviten tener que improvisar y que, proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente en momentos difíciles en los que no sabemos cómo se debe actuar, por ejemplo, con usuarios molestos, groseros, que levantan la voz y que profieren ofensas e insultos.

Este manual constituye una herramienta de trabajo que protocoliza las actuaciones en determinadas situaciones en que la calidad percibida por el ciudadano puede ser cuestionada: bien sea por el contexto en el que suceden, (estrés o demoras); por el tema de que se trata (decir no a una petición imposible), o por último, por la actitud del propio cliente (ansiedad, miedo o agresividad).

Asimismo, este Manual busca establecer un estilo de atención en la relación con nuestros usuarios. Un estilo coherente y compartido en toda la organización que refleje la calidad de nuestros servicios, que refleje consideración y respeto hacia el ciudadano, y que ponga de manifiesto que en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., la atención al ciudadano constituye una prioridad.

El Sistema de Atención al Ciudadano contempla los elementos para una atención integral, desde los requisitos hasta la gestión a sus requerimientos y resultados; así como el apoyo en los trámites y la medición del nivel de satisfacción del usuario.

Este manual busca constituirse en una herramienta de normalización del proceso, a partir de la definición de fundamentos, criterios, metodologías y orientaciones para la correcta actuación al usuario o ciudadano ante situaciones que se deben enfrentar.



## 3. OBJETIVO

El Manual de Atención al Ciudadano busca establecer las normas y proveer procedimientos que deben observarse en todas las relaciones de funcionarios y contratistas que forman parte de Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., con todos los clientes internos y externos. El manual contempla técnicas que deben ser replicadas en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la generación de canales adecuados de servicios y comunicación para atención personalizada y virtual.

## 4. ALCANCE

El presente Manual debe aplicarse en todos los niveles y procesos de servicios y atención al ciudadano existentes en la TTBAQ.

## 5. MARCO CONCEPTUAL

Nuestra aspiración es brindar un servicio de manera adecuada, con calidez y respeto hacia nuestros ciudadanos, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, que conlleve a hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos.

Esta atención y servicio de excelencia al cliente que se propone no es exclusiva de algunos o pocos funcionarios, tampoco es una obligación que se impone; por el contrario, es un mandato natural que está ligado a la misión institucional de esta organización y, en consecuencia, debe ser aplicado por todos sus miembros en el ejercicio de sus funciones.





## 6. DEFINICIONES BÁSICAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

A continuación relacionados unos conceptos que identifican nuestra actitud de servicio hacia el ciudadano y usuario:

**Accesibilidad:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio, a través de múltiples canales presenciales o virtuales. Este componente de la calidad, incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

**Atención personalizada:** consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada en función de sus características propias y sus problemas personales.

**Asertividad:** estilo de comunicación que emplean las personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerando con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

**Calidad:** propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los ciudadanos es un componente importante de la calidad de los servicios.

**Calidad percibida:** Es la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus ciudadanos. Incluye aspectos técnicos (fiabilidad capacidad de respuestas, competencias profesional) aspectos atinentes a la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés) y el entorno de la atención (ambiente, decoración, limpieza, orden etc.)

**Capacidad de Respuestas:** hacer las cosas que se tienen que hacer a su debido tiempo.

**Confidencialidad:** es una característica de la relación profesional – ciudadano que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

**Empatía:** es la capacidad de ponernos en el lugar de las otras personas y transmitírselo para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos más valorados por los ciudadanos.

**Expectativas:** Se refiere a aquello que los ciudadanos esperan encontrar cuando



acuden a la entidad. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que puede provocar frustración e insatisfacción de los ciudadanos.

**Fiabilidad:** Hacer las cosas bien desde la primera actuación. No cometer errores. Es un componente de la calidad.

**Garantía:** Acción, efecto de asegurar, conseguir y demostrar lo estipulado.

**Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los ciudadanos.

**Orientación al Ciudadano:** se refiere a la forma en que están organizados los servicios.

**Percepción:** son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. La manera de sentir el servicio prestado.

**Profesional:** Son todos y cada uno de los funcionarios y contratistas que desarrollan su trabajo en la entidad: Alcalde, Jefes de Oficina, Asesores, profesionales, auxiliares, técnicos, personal asistencial y auxiliares administrativos.

**Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.



## **7. MARCO LEGAL**

- **LEY 1437 DE 2011.** CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.
- **LEY 1474 DE 2011.** ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.
- **LEY 1450 DE 2011.** PLAN NACIONAL DE DESARROLLO
- **LEY 962 DE 2005** RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LOS ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO.
- **DECRETO LEY 019 DE 2012.** LEY ANTITRÁMITE.
- **DECRETO 124 DE 2016.** ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- **DECRETO 934 DE 2014.** ACTUALIZACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI
- **DOCUMENTOS CONPES 3649 DE 2010.** POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.
- JURISPRUDENCIA CONSTITUCIONAL SOBRE EL DERECHO DE PETICIÓN.



## **8. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.**

- Conocer los derechos y deberes que tiene como ciudadano y usuario de los servicios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.,
- Recibir una atención con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
- Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones.
- Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende.
- A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la entidad durante su proceso de atención.
- Recibir toda la información necesaria sobre trámites, servicios y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 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 de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba 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 y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## 9. DEBERES DE LOS CIUDADANOS.

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Acatar la Constitución y las leyes.
- Observar un trato respetuoso hacia los servidores públicos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.

## 10. CONCEPTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Múltiples definiciones existen en torno a la noción “atención al ciudadano”; sin embargo, todas coinciden en definirlo como el conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades de un cliente, en el momento adecuado. En ese sentido, la atención al ciudadano en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., debe propender porque ellos, sin importar el medio por el cual acuden a la entidad, obtengan la información y servicios en forma, clara, precisa, confiable y oportuna, tratando siempre de solucionar a cabalidad los requerimientos y buscando su satisfacción.

Para la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., los ciudadanos son el eje principal de nuestra gestión. Cada persona que acude a la entidad debe ser atendida adecuadamente. Cada ciudadano es un multiplicador de esa percepción positiva que le queda después de haber sido atendido. De ahí la importancia de la información que se suministre y la forma en que se haga.



## **11. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**

Los atributos del buen servicio para la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., se enuncian a continuación, y apuntan a que sea prestado con CALIDAD, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano:

### **a. CONFIABLE:**

Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.

### **b. AMABLE:**

Que la atención suministrada por parte de los funcionarios de la TTBAQ a los ciudadanos, sea respetuosa, gentil y honesta; dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.

### **c. DIGNO:**

Que la atención al ciudadano sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición: directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o auxiliar administrativo.

### **d. EFECTIVO:**

Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo solicitado, requerido o pedido y que, aunque no se solucione de fondo, sea un instrumento para brindar finalmente la respuesta esperada.

### **e. OPORTUNO:**

Que la atención al ciudadano se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

### **f. INFORMATIVO:**

La atención al ciudadano debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos y funciones de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., sus competencias y alcances, teniendo en cuenta que es un



multiplicador, por excelencia, de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

### **g. ACTUAL:**

La atención al ciudadano debe responder a las necesidades actuales de la sociedad.

### **h. ADAPTABLE:**

La atención debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos de acuerdo con su condición, para que se sienta cómodamente atendido.

### **i. SOLIDARIO:**

El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El funcionario o contratista deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y propiciar una solución.

### **j. RESPONSABLE:**

El servidor público o contratista de la entidad debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, **estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la entidad en los asuntos materia de consulta permanente.** Solo la idoneidad de la información entregada al Ciudadano hará que la entidad conserve la credibilidad de la ciudadanía.

## **12. IDEAL DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Los funcionarios del área de atención al ciudadano, así como los demás servidores públicos y contratistas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., deben tener claridad sobre la importancia de prestar un Servicio de calidad a los ciudadanos; en este sentido, debe existir un compromiso integral de todos en el logro de una atención satisfactoria al ciudadano. En este sentido, NO contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o demuestra desconocimiento de temas o responsabiliza a otros.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano



y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es importante entonces que todos los servidores públicos y contratistas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano, orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

### **13. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., cuenta con mecanismos de atención al ciudadano, para recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión.

La atención en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. empieza desde el momento mismo en que los ciudadanos ingresan a las instalaciones de la entidad, razón por la cual es necesario que los actores involucrados conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la(s) persona(s) que buscan información. En este contexto, incurrir en mal genio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano se le brinda la atención respectiva, va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos establecidos en el presente manual.

La primera persona que recibe a los ciudadanos a su ingreso a la entidad y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestros funcionarios y contratistas seguirán las siguientes rutinas:

#### **13.1. FUNCIONARIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

El grupo de atención al ciudadano deberá reflejar en el trato, las siguientes reglas mínimas:





### 13.1.1. PRESENTACIÓN PERSONAL.

La apariencia personal de los funcionarios del área de atención al ciudadano debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

### 13.1.2. PROTOCOLO.

- No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Los hombres deben usar la camisa por dentro y conservar una presentación personal con comodidad.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como funcionarios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.,
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.

### 13.2. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.

- El cuidado y apariencia de los espacios físicos de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por esta razón deben mantenerse limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.



- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Antes del inicio de la jornada laboral, la oficina deberá estar bien aseada: escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

### 13.3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.

Ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores, deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...). ¿En qué puedo servirle?", sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al Ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano; demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.



## **13.4. SITUACIONES QUE PUEDEN PRESENTARSE EN LA ATENCIÓN**

### **SITUACIÓN 1**

Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

- Explicar al ciudadano el motivo de su ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

### **SITUACIÓN 2**

- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra dependencia, establezca contacto con el servidor correspondiente e infórmele el nombre del ciudadano y el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.
- Acto seguido indique al ciudadano el procedimiento para realizar su registro y acceder a la dependencia correspondiente.
- Finalmente haga seguimiento final de la gestión.

### **SITUACIÓN 3**

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en forma inmediata:

- Explique la razón de la demora
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroalimente al ciudadano sobre el resultado de la atención.



- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

### SITUACIÓN 4

Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por servidores o contratistas de un área diferente a la de atención al ciudadano, éstos deben estar en disposición de atenderlo o de suministrar la información a la persona del grupo especial de atención al ciudadano.

**Medios de contactos actualizados y disponibles.** En este punto es preciso señalar que una de las alternativas para evitar que los funcionarios del grupo de Atención al ciudadano deban acudir a los responsables de la información, es que éstos mantengan los sistemas de información, como la Intranet, red telefónica de extensiones internas o contacto móvil actualizados y así podrá hacer la consulta directamente.

### 13.5. ASPECTOS COMUNES EN TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.

En el proceso de atención al ciudadano, los funcionarios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., siempre deberán tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable.
- Comprensión.
- Trato equitativo.
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes.
- Información precisa.

En el trato con usuarios y ciudadanos debemos siempre tener en cuenta lo siguiente:



- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo (a) durante su ausencia.
- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
- Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo (a) atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- No tutee al ciudadano, ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

Recuerde que ponerse en el lugar del ciudadano no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad.

### 13.6. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.,



cuenta con múltiples canales de atención al ciudadano en el portal institucional <http://www.ttbaq.com.co/TT/> y las redes sociales.

Los funcionarios del sistema de atención al ciudadano reciben a través de estos canales los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos de los ciudadanos.

Los funcionarios de las áreas de atención al ciudadano se encargan de gestionar la información en las herramientas y formatos dispuestos para la tabulación de la información.

### 13.7. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES.

#### 13.7.1. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS INCONFORMES.

Los ciudadanos inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades. En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se debe dar.

#### **Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:**

- **Inconforme con la información suministrada.** Lo entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación.

En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a un superior jerárquico para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano.

- **Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento.**



Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

Los funcionarios las áreas de atención al ciudadano, deberán pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta.

- **Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.**

Cuando el personal de la oficina de atención al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue; decirle que “entiende su situación” y que ésta si bien lo afecta, es consecuencia de normas que deben cumplirse y, a partir del conocimiento de los hechos, animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas a futuro y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca le pida al ciudadano que se calme, esto puede generar rechazo.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Póngase en los zapatos del ciudadano, por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano, cómo le puedo satisfacer su necesidad?
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

**Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.**

### **13.8. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO.**

En muchas ocasiones los ciudadanos acuden a la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., para encontrar una solución positiva a un requerimiento, sin lograrlo, en gran medida porque la solución no depende de la entidad o porque está sujeta al cumplimiento de la norma.



En estos casos, el personal del área de atención al ciudadano, debe observar el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le pueda ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indíquele al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.

**Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.**

### **13.9. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN GESTACIÓN.**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012 y el Decreto 2641 de 2012 los servidores del proceso de atención al ciudadano, deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

El personal de las áreas de atención al ciudadano deberá priorizar la atención de las personas en discapacidad, adultos mayores y mujeres en gestación. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano.

Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, o si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor o no puede hacerse de forma inmediata o se debe





remitir el ciudadano a otro sitio, agote los pasos previstos en el numeral 13.5 situación 1 o 2.

Si la condición particular del ciudadano lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.

Permanezca siempre al lado del ciudadano, en el evento de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.

### **14. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que rige desde julio de 2012.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades en mayo del 2015 el Congreso de la República aprobó la Ley estatutaria 1715 que regula el derecho de petición.

### **15. TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN - PQRS**

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

De conformidad con la normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., le dará este tratamiento por el personal de la oficina de atención al ciudadano y los procesos competentes para suministrar la respuesta al ciudadano.

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos, se deben diligenciar a través de los formatos establecidos y gestionar a través de los mecanismos (software, bases de datos, documentos



inteligente) que la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., disponga para tal fin.

### 16. CLASIFICACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN.

- **CONSULTA:** Es la petición mediante la cual el ciudadano o cliente somete a consideración de la entidad, un caso o asunto para que manifiesten su posición sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **PETICIÓN:** Solicitud de interés general o particular, mediante la cual se requiere que la entidad, se manifieste, explique, aclare, inicie o adelante una actuación administrativa respecto a un asunto de su competencia.
- **QUEJA ADMINISTRATIVA:** Toda insatisfacción formulada en exposición de hechos por parte de los ciudadanos, por actos u omisiones en la prestación de los servicios.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad de las personas para solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad.
- **SUGERENCIA:** Petición, insinuación, propuesta o iniciativa formulada por el cliente o parte interesada, destinada a mejorar cualquier proceso.

### 17. PLAZOS PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS.

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes y en la reglamentación interna de la Comisión, por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.



Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cuando las solicitudes de información provengan del Defensor del Pueblo o del congreso deberán resolverse en un término no mayor de cinco (05) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta. Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano, lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el ciudadano obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remitario al peticionario.

<b>Tipo</b>	<b>Días Hábiles</b>
<b>Consulta</b>	<b>30</b>
<b>Petición</b>	<b>15</b>
<b>Queja Administrativa</b>	<b>15</b>
<b>Queja Ambiental</b>	<b>15</b>
<b>Solicitud de Información</b>	<b>10</b>
<b>Solicitud entre entidades públicas</b>	<b>10</b>
<b>Congreso y defensor del pueblo</b>	<b>5</b>



## **18. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.**

Según el contenido del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho,
- Solicitud de resolver una situación jurídica,
- Solicitud de prestar un servicio,
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales, ante lo cual el servidor de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., deberá, si el ciudadano lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los funcionarios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de los servidores de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. sobre:

- a) Completar o aportar la información faltante, dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de un (1) mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
- b) Aclarar los temas o inquietudes que le plantee la entidad, para lo cual se aplican los mismos términos y procedimientos del literal a).

Cuando un ciudadano solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal o Juez Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

## **19. DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.**

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.



- Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
- Dirigir solicitudes respetuosas.
- Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
- Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

## 20. BENEFICIOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El sistema de atención al ciudadano de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., está diseñado pensando en el logro de la satisfacción del ciudadano, con independencia de que el resultado final de la gestión le resulte favorable o desfavorable a los intereses de aquel.

Mediante los diferentes mecanismos de atención se puede agilizar y controlar adecuadamente el proceso de grabación de información, minimizando las inconsistencias y consolidando una base de datos relacional única, que permite efectuar análisis estadísticos respecto de las variables que se requiera.

## 21. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO.

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, siempre que se haya dado cierre al mismo de manera definitiva en el formato o sistema, **se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano** con el trámite y solución dada el requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de las respuestas.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición permitirá, como se dijo al inicio de este manual, prestar un servicio de calidad al ciudadano.



Para los efectos anteriores, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., al final de cada atención realizará una encuesta a los ciudadanos así:

- En la atención personalizada, el servidor, servidora o contratista de la oficina en ejercicio de la atención al ciudadano al finalizar la conversación le aplicará la encuesta, y cuando finalice la jornada la tabulará a efectos de hacer el análisis posterior.
- Se contará con un buzón de sugerencias que deberá ser revisado diariamente, con el fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos.

## 22. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con atención, información, oportunidad y calidad.

En esta medida el ciudadano calificará las siguientes características y atributos de la atención:

- Atención recibida durante la prestación del servicio (incluye actitud de quien lo atendió).
- Suficiencia, certeza y calidad de la Información recibida durante la prestación del servicio.
- Oportunidad en prestación del servicio.
- Calidad del servicio recibido.

El ciudadano deberá calificar los criterios señalados en un ponderación del 1 al 5, de acuerdo al instructivo que contiene la encuesta de satisfacción del ciudadano implementada por la entidad.

Lo anterior permitirá, como ya se dijo, re direccionar los procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción al ciudadano, fin último de la prestación de todo servicio.



La Oficina de Control Interno realizará de manera semestral de conformidad con la ley, el informe de seguimiento al sistema de atención al ciudadano, teniendo en cuenta, por una parte, la evaluación de las encuestas de satisfacción de la calidad del servicio, debe contactar, en una muestra aleatoria no inferior al 30% a los ciudadanos que gestionaron la encuesta, con el fin de verificar su contenido. Y de otra parte el grado de eficiencia en la gestión correspondiente al proceso de atención al ciudadano.

### 23. CANALES DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO.

En el marco de la política pública de gobierno electrónico y teniendo en cuenta los lineamientos de la ley antitrámites y la estrategia de gobierno en línea: Decreto – Ley 019 de 2012 y Decreto 1151 de 2008 respectivamente, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., dispondrá los siguientes canales de contacto para la atención del ciudadano y la gestión de las peticiones, quejas y reclamos:

- **CANAL PRESENCIAL.**

Corresponde a las instalaciones de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., ubicada en Carrera 14 # 54 - 98 Modulo C piso 2 Soledad Atlántico Colombia

- **CANAL TELEFÓNICO:**

Los ciudadanos podrán contactarse con la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., a través del número telefónico: (57) (5) 3230034

- **CANALES VIRTUALES.**

#### **Página Web**

<http://www.ttbaq.com.co/TT/>