

MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE

**OFICINA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO Y GESTION
DOCUMENTAL**

2025



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

Contenido

- INTRODUCCIÓN 5
- OBJETIVO 5
- DEFINICIONES BÁSICAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE. 6
 - Usuario: 6
 - Petición: 6
 - Queja: 6
 - Sugerencia: 6
 - Reclamo: 6
 - Denuncia: 6
 - Atención personalizada: 6
 - Atención incluyente: 7
 - Calidad: 7
 - Confidencialidad: 7
 - Empatía: 7
 - Expectativas: 7
 - Fiabilidad: 7
 - Mejora: 7
 - Orientación al Ciudadano: 7
 - Percepción: 7
 - Profesional: 7
 - Satisfacción: 8
 - Accesibilidad: 8
 - Ajustes razonables: 8
 - Barreras: 8
 - Circulación horizontal: 8
 - Circulación vertical: 9

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

Diseño Universal:	9
Administración Pública:.....	9
Espacio de circulación:	9
Pasamanos:.....	10
Plataforma de elevación:	10
Rampa:	10
• MARCO LEGAL.....	10
6. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.	12
7. DEBERES DE LOS (USUARIOS)	14
8. CONCEPTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	14
9. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	15
10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	16
10.1 FUNCIONARIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	16
10.1.1 PRESENTACIÓN PERSONAL.	16
10.1.2 CÓDIGO DE VESTIMENTA.....	17
10.1.3 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.	17
10.2 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	18
10.3 SITUACIONES QUE PUEDEN PRESENTARSE	19
10.4 ASPECTOS COMUNES EN TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	20
10.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL	22
11. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES.	22
11.1 PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS INCONFORMES.....	22
11.2 PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO.	24
12. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN INCLUYENTE	25
12.1 ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS.....	25
12.2 CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD	30
12.3 SEÑALETICA.....	33

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

12.4 PROTOCOLOS SEGÚN EL TIPO DE DISCAPACIDAD	38
13. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS.	43
13.2. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.....	48
13.3 DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.....	49
14. BENEFICIOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	49
15. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO.	49
15.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.....	50
16. CANALES DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO.	50
• REDES SOCIALES:.....	51

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

• INTRODUCCIÓN

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

Nuestra misión es disponer de un protocolo de servicio aplicable a todos los funcionarios, y organización en general, que refleje la calidad en el servicio, enfocado en la seguridad y comodidad del usuario. Siguiendo un procedimiento en cualquier situación dónde se presenten usuarios difíciles, calamidad, atención prioritaria e incluyente.

• OBJETIVO

El manual proporciona las normas y directrices esenciales para mejorar la atención al público, enfocándose en el desarrollo de habilidades y competencias de los empleados involucrados en el ciclo de servicio de la Terminal Metropolitana de Transporte de Barranquilla S.A. Define los principios, comportamientos, roles, métodos y procedimientos necesarios para garantizar una atención de alta calidad a los ciudadanos, destacando su importancia para la entidad.

• ALCANCE Y EJECUCIÓN

La Política de Servicio a la Ciudadanía de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. se enfoca en responder de manera eficiente y con excelencia a las necesidades de los ciudadanos que utilizan tanto la infraestructura como los servicios administrados por la entidad. Se asegurará una atención de calidad a nuestros usuarios conforme a las normativas y estándares establecidos, con un enfoque en equidad e inclusión, contribuyendo así a mejorar la movilidad y la calidad de vida de los usuarios.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

• **DEFINICIONES BÁSICAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE.**

La relación de unos conceptos que identifican nuestra actitud de servicio hacia los usuarios y hacer la aclaración de la sigla PQRSD:

Usuario: La persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto.

Ciudadano: Persona perteneciente a un Estado, sujeto de derechos y sometido a las leyes de un determinado territorio, y quién hace uso y goce de servicios esenciales a cargo del Estado o vigilado por éste.

Petición: Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público de la TMTBAQ con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto, la resolución de una situación jurídica y/o la prestación de un servicio.

Queja: Inconformidad que formula un usuario en relación con la conducta irregular de un servidor público de la TMTBAQ en desarrollo de sus funciones, o dirigida a cualquier otra persona que intervenga en la prestación del servicio directa o indirectamente.

Sugerencia: Recomendación que formula un usuario para que se mejore la prestación de los servicios de la entidad.

Reclamo: Es la comunicación que presenta un usuario a la TMTBAQ, sobre posibles inconvenientes o inconformidades en relación con un trámite o la presentación del servicio, con el objeto de obtener una solución.

Denuncia: Manifestación verbal o escrita que hacen los colombianos para informar sobre el hecho probable de corrupción, falta disciplinaria, detrimento patrimonial o delito cometido por un servidor público.

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.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

Atención incluyente: es aquella que brinda un trato equitativo, respetuoso y sin discriminación a todas las personas, reconociendo y valorando su diversidad (cultural, lingüística, de género, edad, discapacidad, orientación sexual, entre otros).

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.

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.

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.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

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.

Accesibilidad: Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones o partes de estas para personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.

Ajustes razonables: Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Ayuda técnica: Elemento de apoyo elaborado especialmente o disponible en general para prevenir, compensar, hacer seguimiento, aliviar o neutralizar discapacidades, limitaciones para realizar actividades y restricciones de participación.

Barreras: Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

a) **Actitudinales:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad;

b) **Comunicativas:** aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

c) **Físicas:** Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado.

Circulación horizontal: Espacio destinado a la interrelación entre distintos ambientes de una edificación, por donde la persona se desplaza sin cambiar de nivel, tanto en edificios de uso público como en los de uso privado. Se puede dar a través de sistemas mecanizados de comunicación y de transporte como cintas transportadoras para personas o para la movilización de carga o equipos.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

Circulación vertical: Espacio destinado al desplazamiento de personas, materiales entre diferentes niveles de una edificación. Se puede dar a través de escaleras, rampas, ascensores, escaleras mecánicas, rampas mecánicas y montacargas, entre otros.

Diseño Universal: Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Discapacidad. Limitación en la función o estructura corporal, como por ejemplo una desviación o pérdida significativa que puede ser temporal, y que se puede deber, por ejemplo, a una lesión permanente, leve o severa y puede fluctuar con el tiempo, y en particular, el deterioro debido al envejecimiento.

Enfoque Diferencial. El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas. El enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

Administración Pública: Se entiende como entidad de la Administración Pública a lo consagrado en la normativa, en la cual se indica que esta está integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y las funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado colombiano.

Espacio de circulación: Espacio no obstruido necesario para acceder, desplazarse y salir de cualquier parte del ambiente construido. Personas con discapacidad. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás

Pasamanos: Componente de una escalera o de una rampa u otros componentes de la edificación que brinda orientación. Equilibrio y apoyo.

Plataforma de elevación: Dispositivo instalado en forma permanente para los niveles de descanso fijos, compuesto por una plataforma guiada cuyas dimensiones y medios de construcción permiten el acceso de un(os) pasajeros discapacitados(s), con silla(s) de ruedas o sin ella(s). Puntos presenciales de atención al ciudadano. Todos los espacios físicos dispuestos por una entidad de la Administración Pública, para la interacción personalizada con los ciudadanos, la realización de trámites, la orientación y la asistencia relacionada con el quehacer de la entidad u otros procedimientos, que permitan el acceso a productos y servicios del Estado. Este canal puede estar representado por las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos.

Rampa: Construcción en forma de un plano con una inclinación igual a 1 en 20 (5 %) o igual a este valor, en relación con la horizontal, junto con cualquier descanso intermedio, que permite pasar de un nivel a otro.

Señalización táctil; Indicadores táctiles en la superficie peatonal: Superficie del pavimento perfilada, con criterios de contraste visual para permitir que una persona con discapacidad visual que utiliza un bastón largo está descalza o cuenta con un medio de identificación visual, detecte una ruta específica (patrón de orientación) o la presencia de un peligro (patrón de atención).

• **MARCO LEGAL**

- **ARTÍCULO 2. DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991**, SEÑALA LO SIGUIENTE: SON FINES ESENCIALES DEL ESTADO: SERVIR A LA COMUNIDAD, PROMOVER LA PROSPERIDAD GENERAL Y GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DE LOS PRINCIPIOS, DERECHOS Y DEBERES CONSAGRADOS EN LA CONSTITUCIÓN; FACILITAR LA PARTICIPACIÓN DE TODOS EN LAS DECISIONES QUE LOS AFECTAN Y EN LA VIDA ECONÓMICA, POLÍTICA, ADMINISTRATIVA Y CULTURAL DE LA NACIÓN; DEFENDER LA INDEPENDENCIA NACIONAL,

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

MANTENER LA INTEGRIDAD TERRITORIAL Y ASEGURAR LA CONVIVENCIA PACÍFICA Y LA VIGENCIA DE UN ORDEN JUSTO.

- **LEY 1437 DE 2011.** CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.
- **LEY 1755 DE 2015.** POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN Y SE SUSTITUYE UN TÍTULO DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.
- **LEY 1474 DE 2011.** ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.
- **DECRETO 124 DE 2016.** ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- **LEY 2294 DEL 2023.** PLAN NACIONAL DE DESARROLLO (2023-2026)
- **LEY 962 DE 2005** RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LOS ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO.
- **DECRETO LEY 019 DE 2012.** LEY ANTITRÁMITE MODIFICADO POR EL **DECRETO 2106 DE 2019.**
- **DECRETO 1499 DE 2017** IMPLEMENTACIÓN DEL MPIG MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.
- **DOCUMENTOS CONPES 3649 DE 2010.** POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.
- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991-** ARTÍCULOS 13, 47, 54,68.
- **LEY 1538 DE 2005,** “POR EL CUAL SE REGLAMENTA PARCIALMENTE LA LEY 361 DE 1997”
- **LEY 982 DE 2005,** “POR LA CUAL SE ESTABLECEN NORMAS TENDIENTES A LA EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES PARA LAS PERSONAS SORDAS Y SORDO CIEGAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.”

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- **LEY 1145 DE 2007**, “POR MEDIO DE LA CUAL SE ORGANIZA EL SISTEMA NACIONAL DE DISCAPACIDAD, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.
- **LEY 1306 DE 2009**, POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS PARA LA PROTECCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL Y SE ESTABLECE EL RÉGIMEN DE LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE INCAPACES EMANCIPADOS.
- **LEY 1287 DE 2009**, “POR LA CUAL SE ADICIONA LA LEY 361 DE 1997”
- **LEY 1346 DE 2009**, “POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA LA CONVENCIÓN SOBRE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD”, ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS EL 13 DE DICIEMBRE DE 2006”.
- **DECRETO 1538 DE 2005**, “POR EL CUAL SE REGLAMENTA PARCIALMENTE LA LEY 361 DE 1997”.
- **LEY 1618 DE 2013**, “POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN LAS DISPOSICIONES PARA GARANTIZAR EL PLENO EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, PROPONE UNA SERIE DE MEDIDAS Y ACCIONES AFIRMATIVAS QUE PERMITEN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, BAJO UN MARCO DE CORRESPONSABILIDAD, EJERCER SUS DERECHOS EN IGUALDAD DE CONDICIONES CON LAS DEMÁS PERSONAS”.
- **LEY 1680 DE 2013**. “POR LA CUAL SE GARANTIZA A LAS PERSONAS CIEGAS Y CON BAJA VISIÓN, EL ACCESO A LA INFORMACIÓN, A LAS COMUNICACIONES, AL CONOCIMIENTO Y A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES.

6. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

Es importante que los ciudadanos tengan conocimiento de los derechos y deberes que tiene como usuario de los servicios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.

- **DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN:** El usuario tiene la posibilidad de elegir libremente (LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE) el servicio de transporte dentro de las opciones ofrecidas.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- **DERECHO A SER TRANSPORTADO EN CONDICIONES DE CALIDAD:** El usuario tiene derecho a recibir el servicio en las condiciones que se le fue ofrecido por la empresa de transporte, bajo las características de comodidad, accesibilidad y demás condiciones consideradas determinantes a la hora de tomar decisiones.
- **DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN:** La información que se le brinde a los usuarios debe ser completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.
- **DERECHO A RECIBIR PROTECCIÓN CONTRA PUBLICIDAD ENGAÑOSA:** Los usuarios tienen derecho a que la publicidad que reciban sea cierta, de tal forma que no le induzca a error, engaño o confusión al momento de la selección del servicio.
- **DERECHO A SER TRATADO EN CONDICIONES DE IGUALDAD:** Los usuarios tienen derecho a ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria por alguna condición especial de enfermedad, edad o pensamiento.
- **DERECHO A RETRACTARSE:** El usuario tiene derecho a renunciar a la compra de un servicio de transporte cuando haya efectuado a través de métodos no tradicionales (fuera del establecimiento de comercio o a domicilio).
- **DERECHO A DESISTIR:** El usuario podrá desistir del servicio de transporte contratado y con la devolución total o parcial del valor pagado por el pasaje.
- **DERECHO A LA PROTECCIÓN CONTRACTUAL:** El usuario tiene derecho a los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a sus intereses, cuando haya duda en su interpretación o las cláusulas resulten abusivas.
- **DERECHO AL TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD:** Los menores de edad tiene derecho a transportarse en compañía de un adulto responsable y a ocupar un asiento.
- **DERECHO A TRANSPORTAR EQUIPAJE:** El usuario tiene el derecho de transportar la cantidad de equipaje que le haya indicado de forma previa el transportador.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

7. DEBERES DE LOS (USUARIOS)

- **DEBER DE PAGAR EL TIQUETE:** En el caso que se anuncien 2 o más precios o que existan tachaduras o enmendaduras, el usuario deberá pagar el precio más bajo de los que estén indicados.
- **DEBER DE OBSERVAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD:** Como usuario deberá observar las condiciones de seguridad impuestas por el transportador y las autoridades.
- **DEBER DE INFORMARSE:** Como usuario usted debe de informarse respecto a las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte, principalmente en las rutas y horarios y precios.
- **DEBER PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS:** Los usuarios que deseen trasladar consigo a sus mascotas, deben hacerlo en condiciones de salubridad, comodidad y seguridad, haciendo uso de Bolsos, guacales bozales y/o correas. Las empresas de transporte terrestre tienen la facultad de viajar libremente las condiciones o políticas para el transporte de mascotas, por eso, el usuario deberá consultar so pena de no permitirse el transporte de su mascota.
- **DEBER DE OBRAR DE BUENA FE:** La adecuada prestación del servicio de transporte también depende de una buena relación contractual.
- **DEBERES EN EL TRANSPORTE DE MENORES:** Recuerde que los menores deben viajar acompañados de sus padres o algún adulto responsable.

8. CONCEPTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Es 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 ser integral y de calidad, sin importar el medio por el cual acuden a la entidad, tienen derecho a obtener la información y servicios en forma, clara, precisa, confiable y oportuna, tratando siempre de solucionar a cabalidad los requerimientos y buscando su satisfacción.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

9. 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 del instrumento de interacción con el ciudadano:

✓ **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 o salvedades.

✓ **AMABLE:**

Que la atención suministrada por parte de los funcionarios (SERVIDORES) de la TMTBAQ 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.

✓ **EFFECTIVO:**

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.

✓ **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.

✓ **ADAPTABLE:**

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

✓ **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.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

✓ **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.

10. PROTOCOLO 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 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y consultas que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión.

La atención en la TMTBAQ empieza desde el momento 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 se da a las personas que buscan información. En este contexto, no es adecuado que nuestros servidores incurran al genio, mostrar un mal semblante, 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 contra de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos establecidos en el presente manual.

10.1 FUNCIONARIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

10.1.1 PRESENTACIÓN PERSONAL.

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

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

10.1.2 CÓDIGO DE VESTIMENTA.

- 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.
- Los funcionarios de atención al ciudadano nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de los usuarios.

10.1.3 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.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- 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.

10.2 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.

Ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y con el respeto que ellos se merecen, es el principal objetivo que tenemos como área de atención al ciudadano. Para ello nuestros servidores, deberán, al momento de atender a nuestros visitantes, tener cuenta los siguientes pasos:

- 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 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 una atención satisfactoria y finalizar el servicio con una despedida cordial.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

10.3 SITUACIONES QUE PUEDEN PRESENTARSE

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, solicitarle 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 copie 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

- 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.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- 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.

10.4 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 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.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- 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 durante su ausencia.
- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano, esto le hará sentir a él o ella que merece toda su atención.
- 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 realice la atención.
- 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.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

10.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

La **Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.**, cuenta con múltiples canales de atención al ciudadano.

Ingresando al portal institucional <http://www.ttbaq.com.co/TT/>

Instagram: https://instagram.com/terminaldetransportes?utm_medium=copy_link

Facebook: <https://www.facebook.com/terminalbaq/>

WhatsApp: <https://wa.me/3160178026>

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

Por medio de estos canales se hace recepción de las inquietudes que tengan los usuarios, quejas, solicitudes, peticiones, denuncias o consultas.

11. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES.

El protocolo que se debe seguir para la atención para los usuarios con casos especiales, son los siguientes:

11.1 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 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.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

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 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 escalar el problema a un superior jerárquico para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano.

- **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 del área de atención al ciudadano deberán pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano, que le brinde su atención por un momento, y es cuando le resumirá lo conversado, aclarándole la inquietud presentada y reiterando lentamente la respuesta.

- **CIUDADANO INCONFORME CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR INSATISFACCIÓN**

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, a partir del conocimiento de los hechos. Animarlo a tomar otras alternativas 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?

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- 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.

11.2 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.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

12. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN INCLUYENTE

Un servicio es incluyente cuando elimina barreras físicas y de comunicación, permitiendo que todas las personas puedan acceder, participar y beneficiarse en igualdad de condiciones que los demás usuarios.

Esto incluye asegurar una atención adecuada para personas con discapacidad, personas adultas mayores, niñas y niños, personas con diversidad lingüística o cultural, personas con bajo nivel educativo o alfabetización limitada, personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas, así como personas en situación de pobreza o vulnerabilidad social.

Aplica para todos los procesos y procedimientos de Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, en especial en aquellos que, por sus funciones u obligaciones, tengan contacto directo con la ciudadanía, fortaleciendo las habilidades y las competencias de los servidores, buscando mejorar los mecanismos de atención al ciudadano en condición de discapacidad con un enfoque diferencial y de derechos donde se involucren las condiciones particulares de la población en situación de discapacidad en un marco de igualdad y corresponsabilidad.


Brindar un servicio al ciudadano oportuno y de calidad es uno de los deberes centrales del Estado. En este sentido, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla busca garantizar el acceso a sus diferentes servicios en asocio a las Instalaciones de la Terminal Metropolitana de Barranquilla, en condiciones de igualdad, generando una serie de ajustes y adecuaciones, eliminando cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

12.1 ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, diseñó unas zonas de atención al ciudadano teniendo en cuenta la NTC 2424 la cual se le encuentra alineada con “Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública”, La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla cuenta con la siguiente distribución de espacios físicos destinados a la atención de los ciudadanos.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

ÁREA	DESCRIPCIÓN	DOTACIÓN
INGRESO	Espacio destinado al acceso peatonal al punto de atención. Área de contacto inicial con el ciudadano, en la cual se le entrega información de la ubicación de los puntos de atención y dependencias. Se relaciona con el principio que las condiciones físicas de los espacios, dotados de infraestructura y equipos, permitan a las personas llegar, ingresar y utilizar los servicios en condiciones de seguridad y autonomía.	<ul style="list-style-type: none"> • Andenes • Rampas • Señalización • Taquilla de venta • Controles de ingreso • Iluminación
ÁREAS COMUNES	Espacio ubicado una vez se accede a las instalaciones de la entidad, el cual facilita la distribución a otras áreas.	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación • Señalización • Controles de ingreso • Sistema de información
INFORMACIÓN	Espacio en el cual se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado.	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización • Ventanilla de registro • Controles de ingreso • Iluminación
ATENCIÓN AL USUARIO	Espacio destinado a la recepción de documentos y radicar correspondencia, peticiones, quejas y reclamaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Rampa de Acceso • Señalización • Sala de espera • Puertas de acceso • Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025
ÁREA	DESCRIPCIÓN	DOTACIÓN
SALA DE ESPERA / HALL DE FILAS	<p>Espacio asignado donde los ciudadanos esperan cómodamente y permanecen sentados o hacen fila, mientras esperan su turno para ser atendidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pasillos internos Puertas y ventanas • Organizadores de filas • Mobiliarios salas de espera • Auditorios y asientos similares • Tableros de información • Iluminación • Señalización
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	<p>Son los espacios e instalaciones adicionales y complementarias, para mejorar el servicio al ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control Operativo de Vehículos. • Estación de Taxis. • Cajeros automáticos. • Locales comerciales y restaurantes. • Servicio de lavadero de autos 24 horas. • Servicio de baños públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasillos internos • Puertas y ventanas Organizadores de filas • Mobiliarios salas de espera • Auditorios y asientos similares

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de comunicación información y circuito de cámaras. • Servicio de parqueadero privado. • Servicio de parqueadero operativo. • Servicio de vigilancia privada. • Servicio de policía nacional. • Servicio de giros y encomiendas. • sala VIP. • Estación de servicios • Capilla. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tableros de información • Iluminación • Señalización
--	--	--

ZONA II PERMANENCIA: Está conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denomina también espacio de antesala. En esta zona se ubican las siguientes áreas:

ZONA III ADMINISTRATIVA: Está conformada por las áreas y los servicios internos e instalaciones que soportan el funcionamiento administrativo y técnico de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla. En esta zona se ubican las siguientes áreas:

ÁREA	DESCRIPCIÓN	DOTACIÓN
ADMINISTRACIÓN	Incluye las determinantes que califican el área correspondiente a la administración y coordinación de la operación de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla y sus áreas complementarias como	<ul style="list-style-type: none"> • Pasillos internos • Circulación Vertical • Puertas y ventanas • Cuartos de baño e instalaciones sanitarias • Indicación visual de las áreas • Vidriadas • Módulos de atención debe prever • la ubicación de módulos o

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

	Gerencia, Subgerencia Administrativa, Secretaría General Subgerencia Operativa y Subgerencia Financiera.	<ul style="list-style-type: none"> • ventanillas prioritarias destinadas para la atención de personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas. • Sala de juntas. • Salón RH • Iluminación • Equipos, controles e interruptores • Aspectos de gestión y mantenimiento • Generalidades de orientación e información • Señalización
SERVICIOS GENERALES INTERNOS	Instalaciones disponibles para los servidores públicos como son los servicios sanitarios, cocineta, cafetería interna, vestier, lockers.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuartos de baño e instalaciones sanitarias accesibles para personas en condición de discapacidad. • Centro de acopio • Circulación Vertical • Centro de documentación • Vitrinas o estanterías Lockers y guardarropa • Cocineta y cafetería para servidores • Enfermería • Áreas de almacenamiento • Cuartos de basura • Superficies de pisos y paredes • Iluminación

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

		<ul style="list-style-type: none"> • Equipos, controles e interruptores • Aspectos de gestión y mantenimiento • Generalidades de orientación e información • Señalización
--	--	---

12.2 CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD

- **INSTALACIONES PARA PERROS GUÍA Y OTROS PERROS DE ASISTENCIA:**

En áreas de espera y otras áreas habilitadas con asientos, estos estarán ubicados de manera que un perro de guía o un perro de asistencia puedan acompañar a su dueño y descansar al frente del asiento o debajo de éste. Contamos con recipientes para basura y se le suministrará bolsa plástica en caso de requerirlo.

- **ESPACIO RESERVADO PARA ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE:**

Se contará con espacios reservados para estacionamiento accesible, con las dimensiones y características de ubicación establecidas en la Norma Técnica NTC 6047. Los espacios reservados para estacionamiento accesible deben estar marcados en el pavimento con el

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

símbolo internacional de acceso NTC 4139 para condiciones de discapacidad y atención preferencial y con una señal vertical con el símbolo internacional de espacio para estacionamiento accesible, para indicar el estacionamiento accesible reservado.

- **RAMPA DE ACCESO:**

Se contará con rampa de acceso, que se podrá operar de manera segura, en forma independiente y también con un acompañante, deben poder utilizar usuarios de sillas de ruedas y usuarios con ayudas para caminar. La dimensión de la rampa debe permitir el ingreso uso de sillas de ruedas.

- **MOBILIARIO SALAS DE ESPERA:**

En la sala de espera se incluirá un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas. Este espacio debe tener señalización en el piso, con un color llamativo que permita su identificación. También se deben ubicar sillas en primera fila cercanas a los módulos de atención, con la señalización correspondiente, disponibles para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general. Así mismo, debe tener un espacio de circulación que no interfiera con la zona de espera general, de tal manera que, si una persona utiliza para su movilidad alguna ayuda técnica como muletas o caminadores, estén al alcance de su mano. En las salas de espera o descanso, se deben disponer espacios para los usuarios de silla de ruedas, que permitan su permanencia sin obstruir las zonas de circulación.

- **AJUSTES RAZONABLES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA:**

Tenemos en cuenta que las personas con discapacidad auditiva, tienen diferentes formas de comunicarse, puede ser de forma oral o con la lengua de señas colombiana, contamos con una persona que tiene conocimientos de lengua de señas, debido a que actualmente el servicio de MinTic “Centro de Relevo”, no es permitido para las entidades públicas y privadas, solo para las personas Sordas; finalmente, se recomienda contar con funcionarios que sepan abordar a las personas con discapacidad.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- **TAQUILLAS Y OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:**

En las taquillas y en la Oficina de Atención al Usuario, el personal de primer contacto recibe a los usuarios, les pregunta si necesitan asistencia para comprar tiquetes y, si es necesario, solicita la ayuda del Ayudante de Control de Transporte o del Inspector Operativo para guiarlos a la taquilla de la empresa transportadora, donde se les proporciona información y se completa la compra. Una vez adquirido el tiquete, el usuario es trasladado a la sala de espera o a la plataforma de abordaje, asegurando un servicio adecuado para usuarios con discapacidades, y se le comunica al punto de información los datos del usuario asistido para registro y seguimiento de la Atención Asistida.

- **COMPARTIMIENTOS DE BAÑOS PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD:**

En los módulos principales de la terminal se encuentran debidamente señalizados los baños accesibles, tanto en el baño de Damas como en el de Caballeros. El espacio de maniobra libre del cuarto de baño permite la transferencia frontal, oblicua y lateral.

- **PASILLOS INTERNOS**

El ancho mínimo no obstruido de los corredores será 1200 mm. Los cambios de dirección dentro de un corredor deberían tener una circunferencia de giro de 1500 mm o más, libres de cualquier obstrucción. La altura libre mínima de los corredores debe ser 2100 mm. El espacio requerido para que una silla de ruedas dé un giro de 180° no debe ser inferior a 2000 mm en la dirección de desplazamiento y no menos de 1 500 mm de ancho.

- **ESCALERAS**

Todo el servicio prestado a los usuarios se realiza en el primer piso de la terminal. En nuestra terminal, nos comprometemos a proporcionar un entorno accesible para todos los usuarios. En lugar de escaleras, utilizamos rampas en las entradas principales de la terminal para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida.

- **SILLA DE RUEDAS**

La entidad cuenta, en los diferentes módulos, con una o más sillas de ruedas disponibles para los usuarios que las requieran temporalmente.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

Como parte de nuestro compromiso con la inclusión y la igualdad de acceso, se garantizan las condiciones adecuadas para la atención de las personas usuarias que utilizan este elemento de apoyo, asegurando un trato digno, seguro y accesible durante su permanencia en nuestras instalaciones.

12.3 SEÑALETICA

GENERALIDADES

En cumplimiento de lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la señalización incluyente que se utilice en las Instalaciones de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla cumplirá con los siguientes criterios:

- Las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles, se deben colocar a una altura consistente.
- La información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas.
- Las señales deben ser fabricadas con materiales resistentes a las condiciones a las que se verán sometidos, fáciles de limpiar, cambiar y reparar.
- Las señales se deben suministrar en relieve y en Braille, y en lo posible con lengua de señas colombiana.
- Las señales se deben fabricar con materiales robustos y deben ser fáciles de cambiar, limpiar y reparar.
- Se debe evitar una cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual colocado demasiada cerca de señales fijas en las paredes.
- En donde se usa Braille como un elemento complementario o independiente de las señales táctiles, debe ser fácil de ubicar.
- Para centros de atención al ciudadano, se debe tener como mínimo señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lengua de señas colombiana, de acuerdo con la legislación vigente.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- La tipografía, fuente y tamaño de las de las letras y la altura para ubicación de las señales, cumplirán igualmente, con los criterios establecidos en la NTC 6074 y NTC 4144. 7.3.2. Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille
- Las señales en los números de los módulos de atención, las puertas de los baños públicos, entre otros, deben ser táctiles mediante realizado e incluir señalización Braille
- Cuando se usa una flecha en la señal táctil, se debe colocar una flecha pequeña para los lectores de Braille
- Las señales Braille deben ser realizadas, en forma de tope, y deben ser agradables al tacto. Se deben colocar a 8 mm por debajo de la línea inferior del texto y justificar a la izquierda.
- La altura preferida de la información táctil realizada está entre 1200 mm y 1600 mm. Las señales con información táctil colocada a una altura inferior se deben montar a un ángulo de la horizontal (preferiblemente 20° a 30°, máx. 45°).

INFORMACIÓN AUDIBLE

Los sistemas de megafonía serán audibles claramente y estar equipados con un sistema de mejora de la audición. Se considerará proveer las condiciones acústicas y de amplificación adecuadas para que el mensaje sea de fácil comprensión e inequívoco.

INFORMACIÓN VISUAL

Las pantallas LED en gran formato ubicadas en los diferentes módulos de la Terminal, ofrecen un sistema de información visual claro de los servicios que ofrece la empresa. De esta manera se abarca se llega al usuario desde diferentes frentes o medios.

SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE

Con el fin de garantizar el acceso en condiciones de igualdad a los usuarios de los servicios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, a continuación, se presentan los principales elementos que tanto los encargados de la atención directa al ciudadano, como los

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

responsables del diseño y coordinación de las estrategias de servicio, deben contemplar a la hora de desarrollar su labor:

CARACTERIZACIÓN

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU en 2006, define de manera genérica a quien posee una o más discapacidades como persona con discapacidad. "La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". Convención de la ONU, 2006.

¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos. (Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002).

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los funcionarios públicos y los colaboradores tienen deberes y obligaciones para con la ciudadanía, porque es claro que nos debemos a ellos. El ciudadano es nuestra razón de ser y el cumplimiento de nuestras funciones está directamente relacionado con él. A continuación, se detalla los principales Deberes y obligaciones:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos y demás grupos de interés sin distinción.
- Atender a todos los ciudadanos y demás grupos de interés que ingresen a los canales de atención de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla.
- Propender y verificar que se publique información completa, accesible y actualizada y real en los sistemas que tiene la entidad para la caracterización de la población.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones relacionadas con la atención al ciudadano.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano de la entidad en marco del Sistema Integrado de Gestión SIG.
- Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
- Propender por excelencia en la calidad del servicio también sean aplicadas por las empresas que proveen personal de vigilancia y de servicios generales a la Entidad. Es importante tener en cuenta este criterio al momento de realizar la selección, dado que los vigilantes son la primera cara de la Entidad para el ciudadano.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordo ciegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran.
- Es necesario que para el acceso de perros guías, el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza, esto con el fin de evitar distractores.

RECOMENDACIONES

- El lenguaje que debe usar el servidor para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; utilice frases corteses como: “muy buen día” “buenas tardes”, “estoy para servirle”, ¿en qué le puedo colaborar?” siempre son bien recibidas. Así mismo, debe evitarse actitudes y gestos no verbales que puedan ser interpretadas por el usuario como un mal servicio.
- Frases de cortesía como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llame al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evite tutear al ciudadano; al igual que utilizar términos subjetivos y/o personalizados como
- Para dirigirse al ciudadano debe encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evite respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán. Con respecto a las personas con discapacidad específicamente debemos tener en cuenta:

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- Es importante que se conozcan las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera especial la condición de vulnerabilidad o discapacidad según las necesidades de cada persona.
- Inmediatamente el ciudadano entre al punto de atención debe ser contactado y dirigido a la fila preferencial de asignación de turnos o módulo preferencial para que reciba atención con prioridad.
- Solicitar ayuda del servidor delegado para desplazarse por el lugar.
- Brindar a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos.
- Verificar si la información proporcionada fue comprendida, si requiere retroalimentación o que la repita.

TERMINOLOGÍA APROPIADA

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESION CORRECTA
• Discapacitado	• Persona con discapacidad
• Defecto de nacimiento	• Discapacidad congénita
• Deforme	• Persona con discapacidad congénita
• Enano	• Persona de talla baja • Persona con acondroplasia
• (el) Ciego	• Persona ciega • Persona con discapacidad visual
• Semividente	• Persona con baja visión
• (el) Sordo • Mudo • Sordomudo	• Persona sorda • Persona con discapacidad auditiva
• Hipoacúsico	• Persona Hipoacúsica, Baja Audición. Esta personas no sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o un mecanismo amplificado • Con limitación auditiva

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

<ul style="list-style-type: none"> • Invalido – Minusválido • Tullido • Lisiado • Paralitico 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con discapacidad física
<ul style="list-style-type: none"> • Confinado a una silla de rueda • Mutilado 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona usuaria de silla de ruedas • Persona con amputación
<ul style="list-style-type: none"> • Cojo 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con movilidad reducida
<ul style="list-style-type: none"> • Mudo • Retardado mental – Enfermo mental • - Bobo, Tonto, Mongólico 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona que no habla lengua oral • Persona con discapacidad intelectual
<ul style="list-style-type: none"> • Neurótico • Esquizofrénico • Loco 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con neurosis • Persona con esquizofrenia
<ul style="list-style-type: none"> • Epiléptico • Víctima de.... 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona con epilepsia • Persona que experimento o que tiene... • Persona en situación de...
<ul style="list-style-type: none"> • Aquejado por... • Padece... • Sufre de... 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona que tiene

Fuente: Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, DNP.

Es necesario utilizar siempre el lenguaje apropiado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. No utilizar los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. Al referirse de manera general a la población con discapacidad, usar siempre el término personas con discapacidad, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla:

12.4 PROTOCOLOS SEGÚN EL TIPO DE DISCAPACIDAD

DISCAPACIDAD FÍSICA

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada. En la atención a estas personas deben seguirse las siguientes pautas:

- Párese frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla, pregunte siempre por el manejo de esta, sujétela con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubique la silla en el sitio adecuado y verifique que ponga el freno.
- Facilite que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.
- Camine despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- Actúe de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.

DISCAPACIDAD MÚLTIPLE

El término discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más condiciones asociadas, ya sean dificultades físicas, sensoriales, emocionales, mentales o de carácter social. Se debe brindar mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.

- Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Ubíquese en su campo de visión al realizar contacto.
- Informe a la persona que el servidor está presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
- Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

DISCAPACIDAD VISUAL

Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, y cada una requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de prestar un servicio diferencial:

- Informe que tiene un turno preferencial y lo llamen a viva voz.
- Guíe a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en su hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el espacio.
- Preste atención permanente a la persona durante el servicio pues a pesar de que no pueda verlo, percibe la fuente de la voz e identifica si mientras le habla le están mirando.
- Evite darle instrucciones empleando expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.

LA DISCAPACIDAD AUDITIVA

Se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir son personas que pueden ser sordas o tener una hipoacusia. Para su atención se recomienda:

- Procurar tener un servidor capacitado en lengua de señas
- Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, evite dirigirle la palabra solo a este, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.
- En los casos en que no se entiende lo que la persona trata de decir, puede pedir que lo repita o lo escriba.
- Utilice frases cortas y precisas para darle indicaciones y, si es necesario, utilice indicaciones visuales.
- Mantenga siempre el contacto visual mientras le esté hablando y permítale que visualice su rostro para que lea sus labios.
- Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin taparse la boca.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- Si la persona le pide que le hable con más volumen, use un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que lo está gritando.

DISCAPACIDAD COGNITIVA

La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución de las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo. Las discapacidades cognitivas son las que afectan la capacidad del individuo para adquirir, manifestar o expresar los conocimientos y las habilidades sociales y entre las principales están el autismo, el Alzheimer, el síndrome de Asperger y el síndrome de Down.

Se recomienda las siguientes pautas para la atención:

- Escuche con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.
- Proporcione la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- Evite el lenguaje técnico y complejo. Recuerde que debe utilizar un lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano, con instrucciones cortas y ejemplos para facilitar la comunicación.
- Trátelos de acuerdo con su edad, no todos son niños.
- Valide siempre que la persona comprendió la información suministrada.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o molestia.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

ATENCIÓN A PERSONAS SORDO CIEGAS

La sorda ceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.

- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
- Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión.
- Quizá pueda entender a través de lectura labial.
- Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

Alteración en el funcionamiento de su estructura psíquica, de pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, sujetos a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional.

- Tenga una comunicación sencilla, abierta y respetuosa.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- La comunicación con personas con discapacidad psicosocial puede variar dependiendo de su personalidad y el proceso de salud mental que viva la persona y su condición (estable o en crisis).
- Recuerde que no siempre “se está en crisis”,
- Momentos de tensión se pueden presentar si no se brinda una atención adecuada.
- Es básico realizar procesos de retroalimentación y motivación

ACCESIBILIDAD CANAL TELEFÓNICO Y CANAL VIRTUAL

El Canal Telefónico y el canal virtual corresponden a los servicios que se presta la Oficina de Atención al Ciudadano de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla. A través de este canal se proporciona orientación sobre los temas referentes a la normatividad y rutas de atención para personas con algún tipo de discapacidad.

13. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS.

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, 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.

En la TMTBAQ la oficina de atención al ciudadano se encuentra registrado el Procedimiento De Recepción De Pqrsd; a continuación, se detalla las actividades del mismo.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

No	ACTIVIDAD	REGISTRO ASOCIADO	RESPONSABLE
1.	<p>Recibir el PQRSDC en Ventanilla Única de radicación de la TMTBAQ.</p> <p>El funcionario encargado de la atención de la ventanilla única de radicación se encarga de decepcionar y radicar las PQRSDC que lleguen a través del correo ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co (pueden ser redireccionadas de la página web, código QR o a través de E-mail) y a su vez las que lleguen presencialmente de manera física.</p> <p>En la eventualidad que el peticionario se presente a las instalaciones de la Entidad y requiera algún tipo de información (PQRSDC) de manera verbal, se le suministra el formato ATC-F-002 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas con el fin de que sea diligenciado y relacione el objeto de su petición.</p>		Auxiliar Administrativo
2.	<p>Asignar un número de radicado de consecutivo y se anota en la base de datos formato GDT-F-007 y en caso de recibirlo de forma escrita colocar el sello de la Entidad en el documento respectivo, en donde se indique la fecha, hora de recepción y la firma de la recepcionista.</p>		Auxiliar Administrativo

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

3.	Distribuir la PQRSDC hacia la dependencia responsable de la respuesta.	Copia del documento entregado, correo electrónico.	Auxiliar Administrativo
4.	Además, se le notificará al peticionario el número de radicado asignado y que su PQRSDC se encuentra en trámite.	Correo al usuario.	Auxiliar Administrativo
5.	<p>Una vez direccionada la PQRSDC a la dependencia encargada de darle solución, esa área debe emitir una respuesta dentro de los días hábiles correspondientes a los términos amparados por la ley a la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o consulta, la cual debe ser enviada al correo ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co para su posterior envío.</p> <p>En el caso que se requiera la Oficina de Secretaria General realiza la revisión jurídica a la respuesta correspondiente.</p>	Respuesta oficial al correo electrónico.	Responsable de la Dependencia que recibe el documento
6.	En la eventualidad que la PQRSDC sea remitida al área y esta no sea la competente debe regresar la PQRSDC a la Oficina de Atención al Ciudadano a través de ventanilla Única con copia al área que considere deba proyectar la respuesta.		Toda las Dependencias
7.	Enviar la respuesta emitida por el responsable al peticionario a través correo remitente del PQRSDC (en caso de ser presencial al correo que figura en el formulario)	Copia de la respuesta enviada el peticionario	Auxiliar Administrativo

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

8.	Se maneja un Informe de Gestión Seguimiento de PQRSDC periódico, en el cual se registran los plazos de vencimiento para dar respuesta de todos los oficios por dependencia responsable.	Informe Semanal	Jefe de Atención al Ciudadano & Auxiliar Administrativo
9.	Se maneja un Informe de Gestión Seguimiento de PQRSDC periódico, en el cual se registran los PQRSDC recibidos en la entidad el cual es publicado en la página web.	Informe Trimestral	Jefe de Atención al Ciudadano
10.	Se realizará una notificación por edicto mediante la fijación de boletines oficiales en Ventanilla Única de la Terminal de Transportes de Barranquilla, que se emplea cuando se desconoce el domicilio del destinatario, o no puede ser encontrado.		Oficina de Atención al Ciudadano

13.1 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.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

- 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 PQRSDC 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 remisorio al peticionario.

Tipo	Días Hábiles
Consulta	30
Petición	15
Queja	15
Reclamo	15
Solicitud de Información	10
Solicitud entre entidades públicas	10
Denuncia	15
Congreso y defensor del pueblo	5

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

13.2. 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 tomarla, si el ciudadano lo pide, de lo cual se debe dejar constancia escrita de ello. Los funcionarios de la **TMTBAQ** 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.

Cuando un ciudadano solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante a la respuesta 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.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

13.3 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.

14. 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 la satisfacción del ciudadano, con independencia de que el resultado final de la gestión le resulte favorable o desfavorable a los intereses de aquel.

15. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO.

Una vez finalizado el procedimiento de atención con el ciudadano, siempre que se haya dado cierre al mismo de manera definitiva en el formato o sistema, se debe evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada el requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de las respuestas. AGREGAR CANALES VIRTUALES

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.

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

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:

- Se le preguntará al usuario si está satisfecho con la respuesta obtenida.
- Aleatoriamente se realizarán encuestas del nivel de satisfacción a los usuarios de la terminal.
- Se contará con un buzón de sugerencias que deberá ser revisado diariamente, con el fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos.

15.1. 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 una ponderación del 1 al 5, de acuerdo con el instructivo que contiene la encuesta de satisfacción del ciudadano implementada por la entidad.

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

16. 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 anti trámites 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**

	MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO Y SERVICIO INCLUYENTE	Código: ATC-M-001
		Versión: 001
		Fecha Aprob: 27/06/2025

S.A., dispondrá los siguientes canales de contacto para la atención del ciudadano y la gestión de las peticiones, quejas y reclamos:

- **CANAL PRESENCIAL.**

La oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la Carrera 14 # 54 – 186 en municipio de Soledad, en las instalaciones de la Terminal de Transporte de Barranquilla en el Módulo A primer piso dentro de la Oficina de Subgerencia Operativa, el horario de atención en jornada lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:30 horas.

- **CELULAR A** través del 3160178026 lunes a domingo de 7:00 am a 22:00 horas.

- **CANALES VIRTUALES:** Página Web: <https://www.ttbaq.com.co>

Correo Electrónico: ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co



- **REDES SOCIALES:**

WhatsApp: 3160178026 lunes a domingo de 7:00 am a 22:00 horas.



Instagram: [@terminalbaq](https://www.instagram.com/terminalbaq)



Facebook: Terminal de Transportes de Barranquilla



X: [@terminalBAQ](https://twitter.com/terminalBAQ)

- **CODIGO QR**