

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO.....	3
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
2. ALCANCE Y APLICACIÓN.....	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
4. NORMATIVIDAD	5
5. ATRIBUTOS DE LOS COLABORADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.....	7
5.1. PRINCIPIOS EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.....	8
5.2. COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES.	9
6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS	9
6.1. CANALES DE INTERACCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	11
6.1.1. CANAL PRESENCIAL	11
6.1.2. CANALES VIRTUALES	12
6.1.4. CANAL TELEFÓNICO.	13
6.1.5 CHATBOT.	13
6.1.6. CANALES DE ATENCIÓN ZONA DE PARQUEO PAGO.	14
7. ATENCION A LAS PQRSF	14
7.1. KIOSKOS INTERACTIVOS	15
8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA GRUPOS POBLACIONALES DIFERENCIALES:	16
8.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA.....	16
8.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL	16

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

8.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.	17
8.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA.....	17
8.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA	17
8.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A LOS SECTORES SOCIALES LGBTI.....	18
8.7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A UNA COMUNIDAD ÉTNICA.....	18
8.8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES.	18
8.9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.	19
8.10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CAMPESINAS Y CAMPESINOS.....	20
9. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN CANALES DE ATENCIÓN.....	20
9.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL.....	20
9.2. PROTOCOLOS ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	21
9.3. PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL.....	22
BIBLIOGRAFÍA.....	23

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	CÓDIGO: SAC-MN01 VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024

INTRODUCCIÓN

El presente manual de servicio a la ciudadanía, establece los parámetros y mecanismos con los cuales los trabajadores y colaboradores de la Terminal de Transporte S.A. interactúan con la ciudadanía desde las diferentes líneas de negocio brindando un servicio de calidad, oportuno, eficaz, digno, igualitario, eficiente, equitativo.

Incluye los procedimientos y estrategias de atención dirigidos a los grupos de interés y población con enfoque diferencial y finaliza con las recomendaciones en los diferentes momentos del ciclo de servicio en los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

1. OBJETIVO.

Establecer parámetros y lineamientos para la correcta atención a la ciudadanía y grupos de valor en la Terminal de Transporte S.A., y sus líneas de negocio, a través de los distintos canales de atención, teniendo en cuenta el marco legal vigente, para asegurar el pleno desarrollo del sistema de servicio a la ciudadanía.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Brindar un servicio de calidad a los grupos de valor en los diferentes canales oficiales de atención.
- Propiciar en los trabajadores y colaboradores de la Terminal de Transporte S.A., y sus líneas de negocio, una cultura de servicio, que atienda y valore las necesidades y peticiones de nuestros grupos de valor con oportunidad.
- Incluir el protocolo de servicio a la ciudadanía como herramienta orientadora para la atención de la ciudadanía en los diferentes canales de atención del Terminal de Transporte S.A., y sus líneas de negocio.
- Informar los reglamentos necesarios para brindar una buena atención a la ciudadanía, fortaleciendo las destrezas y habilidades de los colaboradores que participan en el ciclo de servicio.

2. ALCANCE Y APLICACIÓN.

El presente manual aplica para todas las dependencias y colaboradores que en ejercicio de sus funciones, misionalidad y responsabilidades atienden directa e indirectamente a la ciudadanía a través de los canales de atención dispuestos, facilitando el acceso a los servicios prestados por la Terminal de Transporte S.A., y sus líneas de negocio.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para la adecuada interpretación y aplicación de este manual, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Canal de atención: Es una plataforma que se utiliza para comunicarse con los clientes, a través del cual se presta un servicio a la ciudadanía, brindando información.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

Ciudadano: Persona que forma parte de la comunidad política y organizada a la que pertenece y es sujeto de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

Grupos de interés: “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. Grupos de valor: “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p.26.

Denuncia: Documento o información donde se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito, una falta o una irregularidad. Por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo.

Derecho de Petición: Derecho constitucional en virtud del cual toda persona tiene la facultad de presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular ante autoridades, y excepcionalmente ante personas particulares, y el derecho a obtener pronta resolución completa y de fondo.

Documento Público: Es el otorgado por un funcionario público en ejercicio de sus funciones o con su intervención.

Protocolo de atención: Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del trabajador o colaborador en su proceso de relación con la ciudadanía y para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuación de un trabajador o colaborador de la empresa.

Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día hábil siguiente de radicado el documento.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01 VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Terminal de Transporte S.A.

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Solicitud población vulnerable: Es el requerimiento que hace una persona en situación de indefensión o subordinación que precisa de una respuesta u acción inmediata.

Sugerencia: Consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

4. NORMATIVIDAD

El servicio a la ciudadanía en la Terminal de Transporte S.A., se brinda en el marco de la siguiente normatividad:

NORMA	TEXTO APLICABLE
Constitución Política de Colombia de 1991.	Artículos 2, 23, 74 y 209.
CONPES 3649 de 2010, Departamento Nacional de Planeación.	“Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional”. En general.
Decreto 2623 de 2009, Presidencia de la Republica de Colombia.	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.” En general.
Decreto 371 de 2010, Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Artículos 3 y 4.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

NORMA	TEXTO APLICABLE
Acuerdo Distrital 529 de 2013, Concejo de Bogotá D.C.	“Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones” En general.
Ley 1482 de 2011, Congreso de la República.	“Esta ley tiene por objeto garantizar la protección de los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados a través de actos de racismo o discriminación.” En general.
Decreto 197 de 2014, Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.” En general.
Decreto 2573 de 2014, Presidencia de la Republica de Colombia.	“Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad”. En general.
Decreto 19 de 2012, Departamento Administrativo de la Función Pública.	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”. En general.
Ley 1712 de 2014, Congreso de la República.	“El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.” En general.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	

NORMA	TEXTO APLICABLE
Ley 1618 de 2013, Congreso de la República.	“El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009”. En general.
Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015.	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Título II, Derecho De Petición.

5. ATRIBUTOS DE LOS COLABORADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

El Servicio a la Ciudadanía en la Terminal de Transporte S.A. y sus líneas de negocio, está orientado y soportado en los siguientes valores:

ATRIBUTOS	DEFINICION
HONESTIDAD	Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
RESPECTO	Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
COMPROMISO	Ser consciente de la importancia del rol como trabajador o colaborador y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
SERVICIO	Dar de manera espontánea, aportando calidez con una actitud permanente de colaboración, la ayuda y orientación que requieran los usuarios en el desarrollo de las actividades que adelanta la empresa de acuerdo a su objeto social.
JUSTICIA	Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
DILIGENCIA	Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

ATRIBUTOS	DEFINICION
RESPONSABILIDAD	Asumir las consecuencias derivadas de los actos que realiza cada persona y estar en la capacidad de dar respuesta por ellos. Entender que se deben respetar los lineamientos y reglas, además de contribuir en el crecimiento y la armonía del entorno en el que se desenvuelven.
EQUIDAD	Directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
INCLUSIÓN	Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Sociedad, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Resolución de 2021: “Por medio del cual se adopta la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la Terminal de Transporte”

5.1. PRINCIPIOS EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

Los trabajadores y colaboradores de la Terminal de Transporte S.A., y sus líneas de negocio deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes, competencias cognitivas que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan:

Claridad: La respuesta de la Terminal de Transporte S.A. a través de sus colaboradores se debe brindar en términos comprensible para la ciudadanía.

Aprendizaje continuo: Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre sus prácticas laborales y su visión del contexto.

Orientación a resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

Orientación al usuario y al ciudadano: Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades asignadas por la Terminal de Transporte S.A.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo, este trato debe realizarse tanto por parte de las personas que prestan servicio a la ciudadanía, como de la ciudadanía y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

5.2. COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES.

COMPETENCIAS	DEFINICIÓN
TRABAJO EN EQUIPO	Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.
CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.
DISCIPLINA	Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.
COLABORACIÓN	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.
INICIATIVA	Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.
TOMA DE DECISIONES	Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Establecer comunicación efectiva y positiva con sus pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.

6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

La Terminal de Transporte S.A. y sus líneas de negocio, en compromiso de brindar una atención y servicio a la ciudadanía, garantizando y reconociendo sus derechos y deberes:



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

DERECHOS	DEBERES
Recibir un trato digno, amable, respetuoso, igualitario e incluyente. Además de atención especial y prioritaria para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.	Acatar la Constitución Política de Colombia, las leyes, manuales, procedimientos y condiciones del servicio aplicables a los servicios prestados por la Terminal de Transporte S.A.
Conocer de forma oportuna la información de los servicios prestados por la Terminal de Transporte S.A., y sus líneas de negocio, precios y condiciones generales.	Informarse respecto de las características, requisitos y condiciones de los servicios prestados por la Terminal de Transporte S.A.
Acceder a canales formales, provistos por La Terminal de Transporte S.A., y sus líneas de negocio, para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley.	Obrar conforme al principio de buena fe, y abstenerse de usar acciones que puedan dilatar procesos, de efectuar o aportar, a sabiendas, documentación y declaraciones falsas, hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.	Elevar solicitudes y requerimientos respetuosos a la Terminal de Transporte S.a. en las condiciones establecidas por la ley.
Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o personas con niños en brazos, personas con estado delicado de salud, 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 de Colombia.	Tratar de forma respetuosa y digna, y bajo principios éticos a los trabajadores y colaboradores.
Recibir un servicio que se ajuste a las condiciones que le fueron ofrecidas, y las inherentes al servicio que adquirió.	Cuidar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las terminales, parqueaderos y demás espacios.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	

DERECHOS	DEBERES
Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en la Ley.	Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.

6.1. CANALES DE INTERACCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.



La Terminal de Transporte S.A., y sus líneas de negocio han fortalecido el servicio a la ciudadanía con la implementación de un modelo multicanal de servicio que integra los distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos.

6.1.1. CANAL PRESENCIAL

Este canal es conformado por puntos de información y colaboradores para el contacto personalizado con la ciudadanía, para la Terminal de Transporte S.A. y sus líneas de negocio está integrado de la siguiente manera:

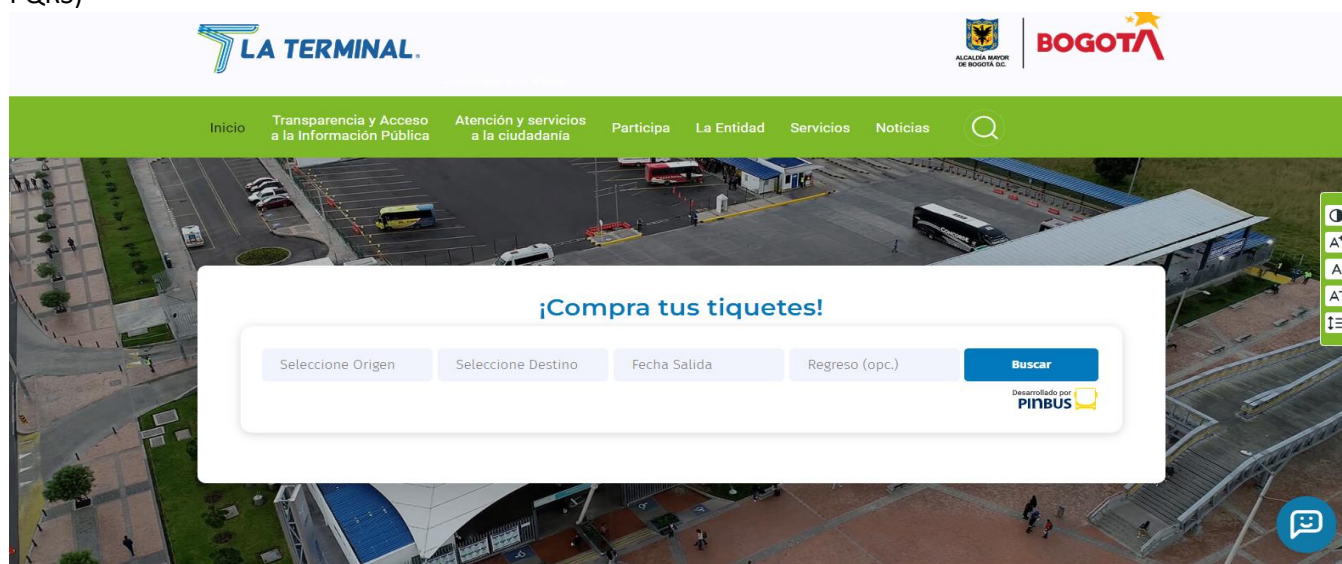
TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.	PARQUEADEROS	ZONA DE PARQUEO PAGO	GESTIÓN INMOBILIARIA
Puntos de información Terminal Salitre: Ubicados al ingreso de cada uno los módulos, con la presencia de un operario en contacto con la ciudadanía. Terminal Satélite Sur: Ubicado al ingreso de la terminal, con la presencia de un operario en contacto con la ciudadanía. Terminal Satélite Norte: no cuenta con punto de información, cuenta con la presencia de un operario en contacto con la ciudadanía.	Operario puntos de pago: Encargado de el recaudo de efectivo en caja de parqueadero y realizar recorridos constantes, velando por la integridad de los vehículos y presto a atender las necesidades de los usuarios.	Facilitador: Personal dispuesto a asistir en tiempo real la oferta de estacionamiento en vía, verificación de cupos disponibles, tiempo de estacionamiento y estado de pago de los vehículos en el sector asignado, mediante el uso de la herramienta tecnológica del proyecto.	Líder comercial: Es la persona encargada de la asesoría y gestión comercial sobre los inmuebles de la Terminal de Transporte S.A.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

Oficina de la Dirección Servicio al Ciudadano: ubicada en la terminal salitre, Modulo 4.		Oficinas operativas: Atención a la ciudadanía por parte del administrador y coordinador de zona. Teusaquillo: Calle 27 #25-26 piso 2 Chapinero: Cra 14 #79-47	Oficina Dirección Recursos Físicos: ubicada en la Terminal Salitre, Modulo 4.
---	--	--	--

6.1.2. CANALES VIRTUALES

A través del sitio web <https://www.terminaldetransporte.gov.co> de la Terminal de Transporte S.A., los ciudadanos tienen acceso a información de interés y medios de participación ciudadana (trámites, radicación y consulta de PQRS)



- **Correo electrónico:** La Terminal de Transporte S.A, dispones el correo institucional servicio.ciudadano@terminaldetransporte.gov.co como canal dispuesto al servicio de la ciudadanía, para requerir información general, presentar peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- **Correo para notificaciones judiciales:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se dispone del correo notificacionesjudiciales@terminaldetransporte.gov.co es de uso exclusivo para la radicación de notificaciones judiciales.
- **Redes sociales:** a través de las redes sociales oficiales de la Terminal de Transporte S.A. en Facebook, Instagram, Twitter y YouTube se puede consultar información de la entidad, es necesario considerar que, a través de estas redes sociales no es posible interponer solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, por tanto, en estas redes la Terminal de Transporte S.A. dispone de enlaces para acceder y realizar estos trámites.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	CÓDIGO: SAC-MN01 VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024



TerminalBogota



termibogota



@TerminalBogota



@TerminalBogota



LaTerminalBogota

6.1.4. CANAL TELEFÓNICO.

El centro de atención telefónica es el canal dispuesto por la Terminal de Transporte S.A., a la ciudadanía para brindar información sobre sus líneas de negocio, realizar consultas, trámites, servicios, interponer y hacer seguimiento de PQRSF, se establece a través del siguiente conmutador:



Línea de Servicio a la Ciudadanía/ Usuario (+57) 601 4233600

PBX dependencias Administrativas:(+57) 601 4233630

Línea anticorrupción: 195

Horario de atención: Lunes a Domingo - 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

6.1.5 CHATBOT.

En sintonía con las nuevas tecnologías, la Terminal de Transporte S.A., pone a disposición de la ciudadanía CHATBOT, su herramienta de inteligencia artificial con la cual los usuarios pueden realizar sus consultas y solicitudes.



Bienvenido(a) al chat de la Terminal de Transporte de Bogotá, en este espacio tendrás una guía que te acompañará en tu proceso de búsqueda.

Por favor, seleccione el tema de su interés:

Terminales

Preguntas frecuentes

Zona de parqueo pago



Preguntas frecuentes

Seleccione alguna de las preguntas frecuentes:

Horarios viajes

Destinos especiales

Transportar mascotas

Complementarios

Horarios de atención

Compra de tickets

Otros servicios

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	

6.1.6. CANALES DE ATENCIÓN ZONA DE PARQUEO PAGO.

Las zonas de parqueo pago, es una línea de negocio operada por la Terminal de Transporte S.A., cuenta con los siguientes canales de atención virtual y telefónico:



7. ATENCION A LAS PQRSF

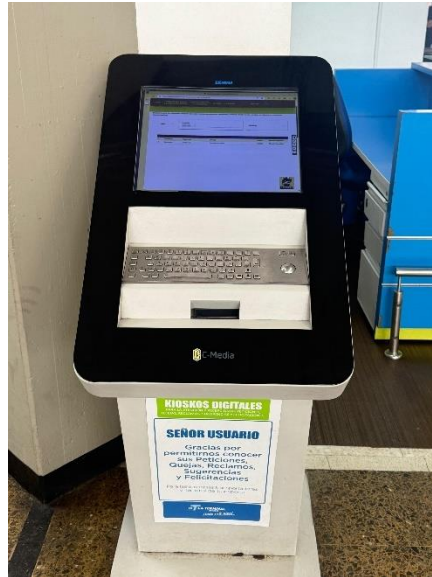
La Terminal de Transporte S.A., y sus líneas de negocio, recibe y gestionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), con el fin de dar respuesta en los términos señalados por la ley, mediante los diferentes canales de atención.

VIRTUAL	https://www.terminaldetransporte.gov.co
CORREO	servicio.ciudadano@terminaldetransporte.gov.co zonadeparqueopago@terminaldetransporte.gov.co
CANAL TELEFONICO	(601) 4233630
CANAL TELEFONICO ZPP	(601) 4233600
CANAL PRESENCIAL	Kioskos interactivos.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

7.1. KIOSKOS INTERACTIVOS

Son los puntos de atención digital, cuya estrategia consiste en recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.



Estas solicitudes son registradas a través del sistema distrital **BOGOTÁ TE ESCUCHA**



Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas



[INICIO](#)
[SERVICIOS](#)
[INFANCIA Y ADOLESCENCIA](#)
[INFORMACIÓN DE INTERÉS](#)
[ACERCA DEL SISTEMA](#)
[PARTICIPACIÓN CIUDADANA](#)
[SITIOS DE INTERÉS](#)

Bienvenidos a Bogotá te escucha, sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

Selecciona a continuación alguna de las dos opciones para consultar o crear una petición.



Crea tu petición

Aquí podrás registrar tus peticiones ciudadanas para que sean atendidas por una Entidad Distrital en Bogotá.



Consulta tu petición

Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.

PÚBLICO

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01 VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA GRUPOS POBLACIONALES DIFERENCIALES:

La Terminal de Transportes S.A., con sus líneas de negocio ha establecido el documento **SAC-IN02 Protocolo para el servicio de guía y asistencia**, para que los colaboradores y contratistas, **ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad** cualquiera que sea el canal de atención y el rol desempeñado.

A continuación, se describen **los diferentes protocolos de atención a grupos poblacionales diferenciados**:

8.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA (PERSONAS QUE USAN SILLA DE RUEDAS, BASTONES, ANDADORES, ETC.)

- Pregúntele si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad caso de que su respuesta sea positiva, esél o ella quien debe dirigir la ayuda.
- No empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puede ayudar.
- Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- Diríjase a la persona por su nombre.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

8.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL (PERSONAS CON BAJA VISIÓN O PERSONAS CIEGAS)

- Preséntese e identifíquese.
- Intente ser lo más descriptivo posible respecto al cuestionario, como, por ejemplo, número de preguntas y forma de respuesta. Se debe igualar las condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no es ciega.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para hacerle saber que quiere saludarle.
- Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- Avisar al usuario cuando se ausenta.
- No utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Utilizar normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Vidente o no Vidente son términos incorrectos. Puede decir persona que ve o persona ciega,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: SAC-MN01	 LA TERMINAL.
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	

respectivamente.

8.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- A menos que la persona sea menor de 18 años o si está interdicto, la persona está calificada para ser censado (a).
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.

8.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA.

- Es probable que no resulte evidente al momento de censarla, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

8.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Modular con naturalidad.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.
- Chequee si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle.
- Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, chequee si puede leer las preguntas y que le pueda indicar

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

visualmente la respuesta. Si no puede hacer ello, o hay dificultades para comprender las preguntas, intente solicitar el apoyo de una persona “oyente” en la familia, para que intermedie en el proceso.

8.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A LOS SECTORES SOCIALES LGBTI.

- El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgeneristas.
- Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

8.7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A UNA COMUNIDAD ÉTNICA.

- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- No nombrar a la persona en consideración a sus características o fisionomía.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- Teniendo en cuenta que el Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o Dialecto. Se deberá garantizar la debida atención, proceder a su traducción y respuesta. Cuando no se cuente con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

8.8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES.

- Se debe cambiar la expresión persona adulta mayor por persona mayor, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

- Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usa diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- Eliminar las barreras de acceso para la atención de las personas mayores.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.

8.9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.

- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.
- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

tomar de manera personal su inconformismo.

- Recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.

8.10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CAMPESINAS Y CAMPESINOS.

- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente.
- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

9. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN CANALES DE ATENCIÓN.

La Terminal de Transporte S.A., establece a continuación los protocolos para los diferentes canales de atención para que los trabajadores, colaboradores y contratistas, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad, en sus roles y funciones desempeñadas, gestionar un buen servicio permite mejorar la percepción del pasajero/usuario, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de La Terminal de Transporte S.A.

9.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL

Momento de la llegada del pasajero/usuario.

- La presentación personal y la de tu sitio de trabajo son fundamentales.
- Portar con orgullo el uniforme asignado y el carné institucional.
- Mantener el puesto de trabajo ordenado y pulcro.
- Prepararse para brindar el mejor servicio.
- Conocer la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	CÓDIGO: SAC-MN01 VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024

- Informarse sobre ubicación de módulos, baños, salidas de emergencia y procedimientos para la atención.
- Establecer un lenguaje claro para el contacto con la ciudadanía.
- Lenguaje Verbal claro.
- Saludar e invitar a que informe la razón de visita: ¿En qué le puedo servir?
- Lenguaje no Verbal adecuado.
- Sonreír.
- Mirar a los ojos y proyectar un rostro amable, esto da confianza a los ciudadanos.

Al prestar el servicio.

- Hacer contacto visual con el usuario/viajero desde el momento en que se acerque y ser amable. Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a).
- Concentrarse en la conversación, si se requiere más información, usa frases como: “Decía usted” y complementa con preguntas: ¿Cómo?, ¿quién?, ¿dónde?, ¿cuándo?, ¿cuál?
- No dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que le incomoden.
- Al retirarse para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano, informar por qué y el tiempo aproximado.

Al finalizar el servicio.

- Confirmar con el ciudadano, si la información recibida está clara y si fue atendida a su totalidad.
- Si es posible, entregarle información escrita.
- Despedirse con una sonrisa, desear buen día.

9.2. PROTOCOLOS ATENCIÓN TELEFÓNICA

Al inicio de la llamada.

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Terminal de Transporte de Bogotá “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Transmitir la información al ritmo del ciudadano y la ciudadanía
- Vocalizar adecuadamente y manejar la intensidad de la voz.
- Realizar filtros adecuados, preguntar para establecer la solicitud.
- Escuchar activamente y transmitir seguridad.

Durante el transcurso de la llamada.

- Brindar información precisa sin generar polémica con la comunicación.
- Personalizar la llamada y dirigirse de manera respetuosa.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

- Evitar emitir algún sonido que moleste durante la llamada.
- Resolver el requerimiento de forma verbal; Si la petición requiere de formalidad, brindar la orientación De manera clara y precisa de cómo debe presentarse.
- Sustentar y/o justificar y confirmar la información brindada
- Controlar la llamada. Si es necesario interrumpir que sea de forma respetuosa o con tacto.
- Usar frases de etiqueta telefónica: por favor, sí señor.

Al finalizar llamada.

- No Colgar la llamada. La duración debe ser precisa para tener calidad, eficiencia y satisfacción. Transfiera la llamada cuando se requiera.
- Cerrar la llamada con frases como: “con el mayor gusto” o “para servirle”, sustentar y/o justificar y confirmar la información brindada.
- Finalizar la llamada de acuerdo al guion establecido por la entidad.

9.3. PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL

Al Saludar.

- Saluda de inmediato usando el protocolo institucional.
- No utilices como respuesta un emoticón.
- Analiza el contenido de la solicitud y establece las posibilidades.
- No debes revelar la información personal, ni solicitarla.

Durante el transcurso de la conversación.

- Siempre, debes tener toda la información necesaria a la mano.
- Antes de enviar una respuesta, revisa la ortografía y la puntuación.
- Escribe siempre en lenguaje impersonal.

Al Finalizar la conversación.

La despedida es tan importante como el encabezamiento, pues de nuevo puede influir en la imagen que el lector cree del remitente. Por eso no pueden faltar las normas de cortesía propias de este tipo de comunicación, sin que por ello haya que usar fórmulas arcaicas o demasiado formales. (Bogotá, 2022)

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
			VERSIÓN N° 2 DE DICIEMBRE DE 2024	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL		

BIBLIOGRAFÍA

Bogotá, S. d.-A. (2022). *Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital*. Manual, Bogotá. Recuperado el 3 de 12 de 2024, de

<https://secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/Manual%20de%20Servicio%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20del%20Distrito%20Capital%20V2.pdf>

CONTROL DE CAMBIOS		
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	VERSIÓN
Actualización del manual vinculando lineamientos para Zonas de Parqueo Pago y actualización general en Servicio a la ciudadanía.	27/12/2024	2