



PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL

RIOBLANCO TOLIMA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos para garantizar una atención oportuna, respetuosa, segura, digna, accesible y preferencial a los usuarios que, por sus condiciones particulares, requieran atención prioritaria durante la prestación del servicio.

1. ALCANCE

Aplica a la información, venta y expedición de tiquetes, espera, despacho, abordaje, ubicación, viaje, descenso y atención posterior relacionada con los vehículos tipo bus, buseta y microbús vinculados a COOTRANSRIO LTDA. Involucra a personal administrativo, taquilleros, personal de despacho, conductores y propietarios.

2. MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA

- ✚ Decreto 1079 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte, y normas que lo modifiquen o adicionen.
- ✚ Decreto 1660 de 2003, sobre accesibilidad a los modos de transporte para personas con discapacidad.
- ✚ Ley 1618 de 2013, disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- ✚ Ley 1346 de 2009, aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- ✚ Normas vigentes sobre seguridad vial, transporte terrestre automotor de pasajeros, atención al usuario y accesibilidad que resulten aplicables.
- ✚ Lineamientos y protocolos de atención al ciudadano emitidos por el Ministerio de Transporte, en lo pertinente.

3. DEFINICIONES

Atención preferencial: Atención prioritaria y adecuada a personas que, por su condición o circunstancia, requieren apoyo o un tiempo de atención especial.

Accesibilidad: Condiciones que permiten utilizar el servicio de manera segura y con la mayor autonomía posible.

Persona con discapacidad: Persona que presenta deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales de largo plazo que, al interactuar con barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva.

Movilidad reducida: Situación en la que una persona presenta dificultades para desplazarse de manera temporal o permanente.

Ayuda técnica: Elemento utilizado para facilitar la movilidad, comunicación o autonomía.

4. POBLACIÓN OBJETO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

- + Personas con discapacidad física, visual, auditiva, intelectual o psicosocial.
- + Personas con movilidad reducida temporal o permanente.
- + Personas adultas mayores.
- + Mujeres embarazadas.
- + Personas con lesiones o condiciones temporales que dificulten su movilidad.
- + Personas que requieran apoyo especial durante el servicio.
- + Otros usuarios que, por una circunstancia particular, requieran atención prioritaria.

5. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN

- + Trato digno y respetuoso.
- + Igualdad y no discriminación.
- + Atención prioritaria.
- + Accesibilidad.
- + Seguridad.
- + Autonomía del usuario.
- + Lenguaje claro y respetuoso.
- + Confidencialidad y respeto por la privacidad.

6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

- + Información y orientación
- + Identificar la necesidad expresada por el usuario y brindar información clara sobre horarios, destino, tarifa, punto de abordaje y condiciones del servicio.
- + Dar prioridad en la atención cuando corresponda.
- + Preguntar respetuosamente si requiere apoyo, sin asumir que la persona necesita ayuda por su apariencia.
- + Permitir que el usuario indique la forma en que desea ser asistido.
- + Cuando sea necesario, coordinar con el personal de despacho o conductor.

7. Venta y expedición del ticket

- + Facilitar atención preferencial en la fila o turno.
- + Verificar origen, destino, fecha y hora del servicio.
- + Expedir el ticket o documento correspondiente conforme a la normativa aplicable.
- + Informar claramente lugar y hora de abordaje.
- + Coordinar con despacho las necesidades de asistencia que el usuario voluntariamente informe.

7.3 Espera y abordaje

- ✚ Orientar al pasajero hacia el vehículo y facilitar el acceso seguro.
- ✚ Dar prioridad de abordaje a quien requiera atención preferencial.
- ✚ Evitar empujones, aglomeraciones y situaciones que generen riesgo.
- ✚ Brindar asistencia cuando sea solicitada o resulte necesaria y segura.
- ✚ Coordinar con el conductor cualquier situación especial antes de iniciar el recorrido.

7.4 Ubicación dentro del vehículo

Los puestos o espacios preferenciales deberán mantenerse debidamente identificados cuando sean exigibles según las características y capacidad del vehículo. En vehículos con capacidad igual o superior a 20 pasajeros, deberán observarse las condiciones de accesibilidad y sillas preferenciales establecidas por la normativa aplicable.

- ✚ Respetar los puestos preferenciales.
- ✚ Mantener libres los accesos y pasillos.
- ✚ Verificar el uso de cinturón de seguridad cuando corresponda.
- ✚ No retirar ni manipular ayudas técnicas del usuario sin su autorización.

7.5 Durante el viaje

- ✚ Mantener trato respetuoso y libre de discriminación.
- ✚ Evitar comentarios o conductas ofensivas.
- ✚ Realizar la conducción conforme a las normas de tránsito y seguridad vial.
- ✚ Informar claramente cualquier situación que afecte el servicio.
- ✚ Prestar especial atención a la seguridad durante ascenso y descenso.

7.6 Descenso

- ✚ Facilitar, cuando sea necesario, la preparación del pasajero para descender.
- ✚ Permitir el descenso seguro de las personas que requieran atención preferencial.
- ✚ Brindar apoyo cuando sea solicitado.
- ✚ Verificar condiciones de seguridad antes de iniciar nuevamente la marcha.

8. CONDICIONES MÍNIMAS A VERIFICAR EN LOS VEHÍCULOS

Aspecto	Cumple	No cumple	Observaciones
Sillas/espacios preferenciales identificados cuando sean exigibles	☐	☐	
Cinturones de seguridad en puestos que los requieran	☐	☐	
Señalización de accesibilidad y atención preferencial	☐	☐	
Puertas y escalones en condiciones seguras	☐	☐	
Pasillos y accesos libres de obstáculos	☐	☐	
Iluminación interior adecuada	☐	☐	
Información al usuario visible cuando corresponda	☐	☐	
Elementos de seguridad disponibles y vigentes	☐	☐	
Condiciones adecuadas de aseo y presentación	☐	☐	

9. ORIENTACIONES SEGÚN LA NECESIDAD DEL USUARIO

Situación	Orientación
Discapacidad visual	Identificarse, explicar verbalmente la información y ofrecer asistencia. No tomar a la persona ni manipular sus pertenencias sin autorización.
Discapacidad auditiva	Utilizar comunicación escrita o visual cuando sea necesario.
Discapacidad física	Preguntar cómo ayudar y respetar las ayudas técnicas.
Persona usuaria de silla de ruedas	Facilitar el acceso conforme a las condiciones técnicas y de seguridad del vehículo y la normativa aplicable.
Persona adulta mayor	Brindar tiempo suficiente para movilizarse, abordar y descender.
Mujer embarazada	Facilitar atención prioritaria y condiciones seguras.
Movilidad reducida temporal	Brindar apoyo de acuerdo con la necesidad manifestada y las condiciones de seguridad.

10. RESPONSABILIDADES

Gerencia / Administración

- ✚ Garantizar implementación y divulgación.
- ✚ Asignar recursos cuando sean necesarios.
- ✚ Realizar seguimiento y promover mejoras.

Jefe de Rodamiento / Despacho

- ✚ Coordinar atención preferencial durante el despacho.
- ✚ Apoyar casos especiales.
- ✚ Verificar cumplimiento.

Taquilleros

- ✚ Aplicar atención preferencial.
- ✚ Brindar información clara.
- ✚ Expedir tiquetes.
- ✚ Coordinar asistencia.

Conductores

- ✚ Mantener trato respetuoso.
- ✚ Facilitar abordaje y descenso seguro.
- ✚ Respetar puestos o espacios preferenciales.
- ✚ Reportar situaciones.

11. MANEJO DE SITUACIONES ESPECIALES

- ✚ Si el vehículo no cuenta con una condición técnica necesaria, informar al responsable de despacho y buscar una alternativa segura y no discriminatoria.

- + Si existe riesgo durante abordaje o descenso, priorizar la seguridad y solicitar apoyo.
- + Ante una emergencia médica, activar los procedimientos de emergencia y solicitar asistencia.
- + Cuando sea necesario cambiar de vehículo, orientar al usuario y procurar continuidad del servicio.
- + Las situaciones que impliquen quejas deberán registrarse y remitirse para seguimiento.

12. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ruta interna: Usuario → Taquilla/Oficina → Responsable → Análisis → Respuesta → Acción de mejora → Seguimiento.

Fecha	Usuario	Ruta	Vehículo	Situación	Acción tomada	Seguimiento



CSantana

COOPERATIVA MULTIATIVA DE
TRANSPORTADORES DE RIOBLANCO LTDA.
COOTRANSRIO
GERENTE

CARLOS ERNESTO SANTANA LUNA
REPRESENTANTE LEGAL
COOTRANSRIO

