



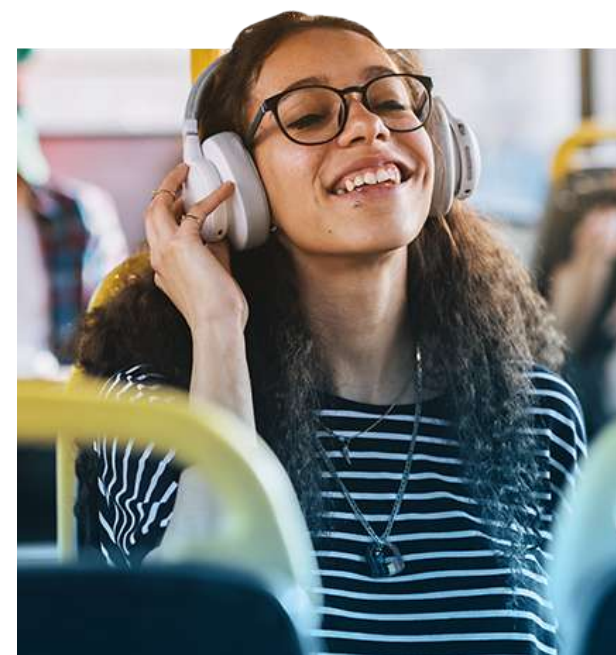
Amable
E.I.C.E.

SISTEMA
ESTRATÉGICO
DE TRANSPORTE
PÚBLICO SETP
ARMENIA



Dirección: Centro Administrativo Municipal - CAM, piso 5 / **Teléfono:** (6) 741 71 00 ext. 123
E-mail: amable@armenia.gov.co / **Web:** www.armeniaamable.gov.co / **X:** amablesept / **Facebook:** Amable setp / **Instagram:** amable_setp

MANUAL DE USUARIO



Es una guía completa para el buen uso y comportamiento dentro y fuera del Sistema Estratégico de Transporte Público SETP de Armenia. Con el objetivo de contribuir a la construcción de una cultura ciudadana, que comprenda la importancia de las normas de seguridad vial, la responsabilidad de cuidarnos y de cuidar a otros.

CUIDA LA INFRAESTRUCTURA DEL SETP



Los paraderos convencionales, con espacio público y terminales de ruta, son elementos importantes para acceder al servicio de transporte, cuidar estos espacios es fundamental para garantizar la buena prestación del servicio.



ARMENIA MAS AMABLE



TEN PRESENTE:

- **Haz uso adecuado de los paraderos para el ascenso y descenso seguro.**

Ingresa de forma ordenada, respetando la fila de acuerdo con el orden de llegada.

- **Saluda y da las gracias a los conductores.**

Ser amables con quienes nos prestan el servicio, hará de nuestro viaje un recorrido más ameno.

- **Lleva siempre tu pasaje completo.**

Así será más fácil para el conductor y más ágil el ascenso.

Mantén los brazos, cabeza y demás extremidades dentro del bus. Cuida tu integridad física.



Si viajas de pie:

No obstaculices los pasillos, ni la salida de pasajeros, evita dejar paquetes regados.

- **Cuida el volumen de tu voz y el de los dispositivos electrónicos al momento de hacer uso de ellos.**

Usa audífonos con un volumen adecuado, recuerda que debemos respetar el espacio de todos.

- **No rayes, maltrates o subas los pies a la silletería.**

Ayuda a mantener limpio y en buenas condiciones el interior de los vehículos de servicio público.

- **Anuncia tu parada con tiempo.**

Debes estar atento al paradero y buscar la salida con tiempo.



ARMENIAMÁSAMABLE



TEN PRESENTE:

- **Lleva tu maleta en tu regazo o debajo de tus piernas.**

Así evitamos obstaculizar el paso seguro de los usuarios, evitando tropiezos o lesiones a otros pasajeros.

- **Respetar las sillas azules.**

- Recuerda que estas son para personas con prioridad, mujeres embarazadas, adultos mayores, personas en condición de discapacidad o personas con niños en brazos.

- **Transporte incluyente.**

- Si eres usuario con silla de ruedas recuerda que cuentas con un área disponible y exclusiva dentro de los vehículos para tu viaje cómodo y seguro.

- **Ocupa tu asiento sin invadir el del compañero de silla.**
Respetemos los espacios de los demás.

- **Cuidemos nuestro lenguaje al dirigirnos a los demás.**
Hablemos con educación y empatía.

- **SI VIAJAS CON TU MASCOTA,**

recuerda hacerlo con todas las condiciones necesarias para un viaje seguro para todos. Según las reglas aplicables del Artículo 87 ley 769 de 2002.

Cualquier daño generado por el animal, a la infraestructura de los buses o demás usuarios, esto incluye limpiar cualquier tipo de suciedad producida por la mascota es responsabilidad del dueño o tenedor de la misma.



DERECHOS DE LOS USUARIOS:

**Usa de forma adecuada los canales
de comunicación.**

- **Línea de Atención al Usuario:**
Comunícate al PBX **01 8000 916607** - **Tel: (6) 735 8016** y resuelve todas las dudas referentes al Sistema operacional, sistema de recargas y PQRSD.
- **Redes Sociales:**
Por medio de las redes sociales Facebook, X, YouTube e Instagram, podrás interactuar con el Sistema y mantenerte al tanto de todas las noticias del mismo.
- **PQRSD Virtual:**
A través del sitio web **www.tinto.com.co** podrás ingresar a la ventana de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias.

DERECHOS DE LOS USUARIOS:

■ Sistema de información al usuario SIU

Está ubicado en todos los paraderos y buses del Sistema el cual se usa como medio de comunicación para dar a conocer a los usuarios temas relacionados con la operación del Sistema y sus diferentes campañas de socialización.

■ Sillas azules

Los usuarios adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con niños de brazos y personas con movilidad reducida o en condición de discapacidad física, sensorial o cognitiva, tienen derecho a utilizar las sillas azules que hay en los buses de manera preferencial durante su recorrido.

Transporte de mascotas y perros lazarillos:

■ Todo usuario tiene derecho a viajar con su mascota, la cual de ir en guacal, contenedor o jaula adecuada para el animal y portando los certificados de vacunación. Las personas con discapacidad visual tienen derecho a viajar con su perro lazarillo y deberán portar los documentos que certifiquen su condición de lazarillo.

ATENCIÓN:

En caso de accidentes y/o incidentes ocurridos en los buses del Sistema, los usuarios tienen derecho a la atención correspondiente establecida en las pólizas de seguro de los vehículos, ajustadas a las exigencias contractuales y de la ley. En todo caso el usuario tiene derecho también, a renunciar a la atención y a reclamaciones.

RESPETA LAS SEÑALES DE TRÁNSITO Y ELEMENTOS VIALES

Pasos peatonales:

Cruce de cebra: demarcación con barras horizontales en el piso, indica la zona adecuada para que un transeúnte pueda realizar el cruce de manera segura.

Carriles preferenciales:

Son carriles de tránsito de la calzada mixta por los que se realiza de forma preferencial la circulación del servicio de transporte público colectivo de pasajeros.

Demarcación de leyenda “SOLO BUS”:

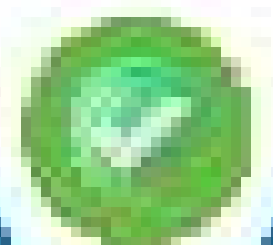
Esta demarcación se utiliza para indicar, delimitar y destacar que el carril es preferencial para buses.

Línea de zigzag:

Esta es la simbología en la señalización vial, que designa el lugar donde el bus debe detenerse.

Zona de espera del bus:

Es el espacio designado para el paradero, sobre el área peatonal.



ARMENIA



Amás
Amable
E.I.C.E.

**SISTEMA
ESTRATÉGICO
DE TRANSPORTE
PÚBLICO SETP
ARMENIA**

ARMENIA MÁS AMABLE

