

## MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DE PASAJEROS DE BARRANQUILLA Y SU ÁREA METROPOLITANA – SISTEMA TRANSMETRO-

Versión 3

En este manual se describen los objetivos y se suministra información sobre cómo utilizar el Sistema Integrado de Transporte Masivo de la ciudad de Barranquilla y su Área Metropolitana –Transmetro-. Este manual representa para el usuario, una guía de buen uso y comportamiento al interior de todos los escenarios que componen el SITM Transmetro.

**Objetivo:** Definir los comportamientos adecuados que los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo, Transmetro, deben tener al momento de relacionarse con el Sistema, para una buena convivencia con los demás. A medida que los usuarios tengan mayor claridad sobre sus derechos y deberes, restricciones y sanciones, será más fácil su uso. Ésta estandarización de comportamientos y sus consecuencias, son una herramienta útil para que Transmetro agilice la respuesta ante diferentes situaciones que se presentan en la operación diaria del Sistema.

### CAPÍTULO I. Generalidades

El Sistema Integrado de Transporte Masivo de Barranquilla y su Área Metropolitana, Transmetro, está al servicio de todas aquellas personas que deseen moverse en las rutas troncales y alimentadoras donde tenga cobertura el Sistema. Todas las personas que utilicen este servicio deben respetar y acatar las normas incluidas en esta reglamentación.

Será considerado usuario del Sistema aquella persona que al entrar al Sistema Transmetro pague su pasaje usando una tarjeta inteligente de Transmetro o tarjeta en convenio con entidad bancaria u otro tipo de empresa, en los validadores que se encuentran en la entrada de buses y en las estaciones del Sistema.

**Los representantes de Transmetro: funcionarios, contratistas y personal autorizado, podrán velar por el orden y hacer respetar las normas de comportamiento y seguridad dentro de las estaciones y buses del Sistema, en cumplimiento de la presente reglamentación. El personal del Sistema tiene la autoridad de solicitar información específica a las personas que incumplan el reglamento, así como la tarjeta Transmetro para efecto de verificación de información.**

**Ante situaciones de inseguridad en el Sistema, los funcionarios y personal autorizado por Transmetro, actuarán de acuerdo con los procedimientos internos, y en coordinación con el Centro de Control de Transmetro. Así, el personal del**

**Sistema está autorizado para retirar a la (s) persona (as) infractora(s) de estaciones o a bordo de los buses.**

**Para efectos de seguridad del Sistema y de los usuarios, Transmetro podrá contar con servicios de seguridad privada y el apoyo de la Policía Nacional.**

En caso de ser requerido, Transmetro podrá facilitar a las autoridades, como elemento probatorio, imágenes captadas por las cámaras de seguridad que se encuentran en las estaciones del Sistema.

**1.1. Circuito cerrado de televisión:** es un recurso de disuasión que redundará en la seguridad del Sistema y sus usuarios. Las cámaras están ubicadas en los ingresos, salidas y pasarela de intercambio de pasajeros para vigilar las entradas y recorridos de usuarios y colaboradores de Transmetro.

Los videos grabados por las cámaras de seguridad ubicados en el Portal de Soledad, las estaciones sencillas y la estación Retorno, aunque sean solicitadas por usuarios, no se entregarán a personas naturales ni jurídicas. Las grabaciones solo podrán ser entregadas a la autoridad competente (Policía y Fiscalía) previa solicitud formal. Para tal fin se debe proporcionar todos los datos necesarios: Estación, fecha, horario, detalles del incidente o accidente, involucrados y No. de tarjeta Transmetro (si aplica). La revisión del material será realizada por personal de Transmetro. Las imágenes que se puedan obtener después de la revisión están sujetas al funcionamiento de los equipos.

El archivo del circuito cerrado de televisión es custodiado en el Centro de Control de Transmetro, por un término no mayor a siete (7) días; pasado este tiempo, los videos son borrados.

## **CAPÍTULO 2 Derechos del usuario**

**2.1 Atención al Ciudadano (usuario):** El Sistema Transmetro cuenta con un *Punto de Atención al Ciudadano* (PAC) ubicado en la Estación de Retorno Joe Arroyo; además, con la línea de atención al cliente 3712222 y con el correo electrónico [atencionalcliente@transmetro.gov.co](mailto:atencionalcliente@transmetro.gov.co) para recibir las peticiones del ciudadano, relacionadas con el Sistema Integrado de Transporte Masivo, sus servicios y colaboradores. Adicionalmente, el usuario puede presentar una Petición, Queja, Reclamo o Solicitud –PQR- en el sitio web de Transmetro [www.transmetro.gov.co](http://www.transmetro.gov.co) diligenciando el formulario correspondiente.

El usuario tiene derecho a recibir respuesta a su petición de conformidad con lo establecido en la Ley. También tendrá la oportunidad de hacer seguimiento a su caso a través de un número de radicado que le dará la Entidad al momento de interponer su petición, queja, reclamo o solicitud por los diferentes medios de atención.

**2.2 Personalización de Tarjeta Transmetro:** Se entiende como personalización de la tarjeta, a la acción de registrar gratuitamente en la base de datos del sistema los datos personales del (de la) propietario (a) de la tarjeta Transmetro. Este procedimiento se hace a través de la línea de atención al cliente, el PAC y de la página web [www.transmetro.gov.co](http://www.transmetro.gov.co). En caso de pérdida, daño o hurto, la personalización permite bloquear la tarjeta llamando al 3712222 o en el PAC. Así, luego de comprar una nueva tarjeta, puede recuperar el saldo, siempre y cuando haya personalizado la anterior. El usuario solo podrá registrar una tarjeta personalizada en el sistema por lo que, al momento de personalizar una nueva, la anterior se anulará. El saldo existente, positivo o negativo, se trasladará a la nueva tarjeta.

**2.3 Término de Vigencia del Saldo:** El usuario tiene derecho a mantener en su tarjeta el saldo que deposite en ella durante un periodo de dos (2) años, desde la última recarga o validación, así esta no esté en uso (sin validación o recarga). Después de ese término, la tarjeta se desactivará y los saldos se depositarán en el Fondo de Mantenimiento y Expansión del Sistema, de igual manera la reclamación por pasajes validados y no utilizados caducará después del mismo periodo de dos (2) años de no uso de la tarjeta.

**2.4 Transbordos:** Los usuarios del Sistema Transmetro tienen derecho a realizar transbordo sin costo adicional en las diferentes rutas y servicios de operación, de acuerdo con las siguientes especificaciones:

1. Cada usuario debe tener su tarjeta para que su transbordo no tenga costo adicional. Solo se acepta un transbordo por tarjeta sin importar que se valide más de un pasaje.
2. El tiempo de transbordo será dentro de los 100 minutos siguientes a la primera validación, sin embargo, este tiempo puede variar por la dinámica vial de Barranquilla y su área metropolitana, en atención a las variables que lo afectan, y que se comunicarán por los medios disponibles, y en las taquillas de las estaciones y portales.
3. Los transbordos se pueden hacer en los puntos autorizados entre diferentes rutas alimentadoras, entre rutas alimentadoras y troncales y viceversa.
4. Los transbordos serán efectivos siempre que el usuario se traslade en un solo sentido, nunca de ida y regreso. Solo se puede hacer transbordo en los paraderos o estaciones autorizadas, según la matriz de transbordo que los usuarios pueden consultar en el portal web o a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta el Sistema de Transporte Masivo (Ver numeral 2.1 del presente documento).
5. El Sistema Masivo permite hacer hasta dos (2) transbordos (usar 3 servicios).

**2.5 Crédito:** El usuario tiene la opción de utilizar un crédito en las rutas alimentadoras de Transmetro hasta por el valor de un pasaje. Para hacer transbordo en servicios troncales, el usuario deberá pagar el crédito cuando llegue a una estación del Sistema. Si el usuario no realiza transbordo a servicio troncal, en la siguiente recarga que haga, será cobrado el pasaje a crédito.

**2.6 Servicios alimentadores de cierre:** Algunas rutas alimentadoras del Sistema cuentan con un último servicio al final de la operación, para llevar a los usuarios hasta sus destinos. Estos servicios solo operarán para desalimentar las estaciones.

**2.7 Sillas azules:** En todos los buses del Sistema hay sillas azules de uso preferencial para adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con niños de brazos y personas con movilidad reducida o con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas. Los usuarios que utilicen las sillas azules deberán cederlas a los usuarios con las características descritas.

**2.8 Transporte de mascotas y perros lazarillos:** El usuario puede viajar con su mascota que debe ir en guacal, contenedor o jaula adecuada para el animal y portando los certificados de vacunación. Las personas ciegas pueden viajar con su perro lazarillo y deberán portar los documentos que certifiquen su condición de lazarillo, ya que estos pueden ser solicitados por representantes de Transmetro.

**2.9 Transporte de paquetes:** Cada usuario puede llevar uno o varios paquetes, cuya suma del volumen no debe ser superior a 50 x 80 cms. El paquete transportado no debe contener líquidos, animales, armas, material inflamable, tóxico, ni peligroso que ponga en riesgo la integridad de los demás usuarios, el personal de Transmetro y/o la infraestructura y buses del Sistema.

**2.10 Atención:** En caso de accidentes y/o incidentes, ocurridos en los buses y estaciones del Sistema, reportados de manera inmediata (Ver numeral 2.1) los usuarios tienen derecho a la atención correspondiente incluida en las pólizas de seguro, 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. En caso de ser necesario el servicio de una ambulancia, el Sistema Masivo lo solicitará a la red de apoyo, competencia de la Secretaría de Salud Distrital; la atención quedará sujeta a la disponibilidad y respuesta de la red.

### **CAPÍTULO 3. Deberes del usuario**

**3.1** El usuario de Transmetro se rige por: el Manual de Convivencia del Distrito de Barranquilla, el presente Manual del Usuario, el Código Nacional de Policía, la señalización en estaciones y buses del Sistema, y la normatividad vigente en la República de Colombia.

**3.2 Tarjeta Transmetro:** Para acceder al Sistema Transmetro, todo usuario debe adquirir la tarjeta Transmetro al costo estipulado por la Entidad o utilizar las tarjetas en convenio. La tarjeta es recargable por valores desde cien (100) pesos hasta cien mil (100.000) pesos. Si el usuario requiere cambiar la tarjeta por hurto, pérdida, deterioro o daño, deberá cancelar su valor, ya que es su responsabilidad el cuidado de este medio de pago. La tarjeta puede ser personalizada (Ver numeral 2.2 del presente documento).

**3.3 Pago del pasaje:** Toda persona que desee utilizar el Sistema Masivo, debe pagar su pasaje, validándolo al pasar la tarjeta **Transmetro o en convenio** por las barreras de acceso de buses y estaciones.

En caso de que se necesite verificar el pago del pasaje, los funcionarios de Transmetro pueden solicitarle al usuario que entregue su tarjeta para corroborar en los dispositivos o a través de los medios pertinentes, como también comunicarse con el Centro de Control para revisar las cámaras y comprobar su validación.

**3.4 Recarga:** Cuando el usuario de Transmetro hace su recarga en taquillas del Sistema, puntos de venta y recarga externos (aprobados por Transmetro y que se pueden consultar en [www.transmetro.gov.co](http://www.transmetro.gov.co)) y Cargador Automático de Tarjeta Inteligente (CATI) debe verificar la recarga hecha, y el cambio recibido. En caso de presentarse alguna inconsistencia, el usuario tiene hasta 60 minutos para poner su queja o reclamo en el PAC, en cualquier taquilla, o en la línea de atención al cliente 3712222. El trámite tendrá la respuesta oportuna en los términos legales.

**3.5 Pago de pasaje de niños:** Los niños(as) menores de dos (2) años de edad o que no superen los 80 centímetros de estatura, están exentos del pago del pasaje. Los que superen esta altura, deben cancelar su pasaje.

**3.6 Ingreso de menores de edad:** Todos los menores edad son responsabilidad de sus padres o adultos a cargo. En caso de encontrar en una estación o a bordo de un bus, a un menor de edad que requiera atención, sin un adulto responsable que lo acompañe, el Sistema llamará a la Policía de Menores para que tome las medidas que considere necesarias.

**3.7 Orden:** Para lograr una mayor organización y agilizar la movilidad dentro del Sistema, el usuario debe respetar el turno en las filas en las estaciones y paraderos, para acceder a los autobuses, y comprar o recargar su tarjeta; así mismo, debe dejar que los usuarios que vengan en el bus descendan antes para poder iniciar el abordaje. El ascenso y descenso de los buses debe ser cuidadoso a fin de evitar hacer daño a otro(s) usuario(s). Las autoridades podrán establecer filas preferenciales, para personas con características específicas, dentro de las estaciones.

**3.8 Comportamiento:** El usuario se hace responsable de las acciones y omisiones que contravengan lo establecido en este reglamento, el Código Nacional de Policía, y demás normas aplicables, que repercutan en accidentes o que atenten contra la integridad física propia y de terceros. En todo caso, los representantes de Transmetro podrán intervenir y tomar las decisiones pertinentes para brindar seguridad de los demás usuarios.

Transmetro está exento de responsabilidad en caso de accidente cuando éste se haya ocasionado por imprudencia del usuario, por infracción a los reglamentos, por negligencia del lesionado o la víctima, y por inobservancia de las instrucciones de seguridad impartidas por el personal autorizado de Transmetro.

**3.9 Objetos extraviados:** Cada usuario es responsable del cuidado de sus objetos personales. Transmetro no se responsabiliza por su pérdida o daño. El usuario que

pierda un objeto puede hacer una petición en el PAC o la línea de atención al cliente, y si es encontrado será contactado para su devolución. En caso de que fueran encontrados objetos en estaciones y buses, y no haya reporte de su pérdida, serán destruidos. Estarán resguardados por un término de noventa (90) días calendario, después de lo cual serán desechados.

**3.10 Señales audibles de puertas:** El usuario debe estar atento a las señales audibles de alerta para el ingreso y salida de los autobuses del Sistema. Una vez se escuche la alarma correspondiente al cierre de las puertas, el usuario debe abstenerse de subir o bajar del bus para evitar accidentes.

**3.11 Emergencias:** En caso de emergencia en estaciones o buses, el usuario debe seguir las instrucciones de operadores, funcionarios o contratistas de Transmetro, así como de autoridades presentes en el Sistema. Quien resulte afectado en un accidente debe informárselo inmediatamente al operador del bus de Transmetro, o a personal del Sistema, para que se hagan con prontitud los trámites necesarios, y se aporten los documentos que se requieran para una efectiva atención del afectado (Ver numeral 3.16)

**3.12 Accidentes al evadir el pago:** La persona que tenga un accidente al ingresar al Sistema evadiendo el pago del pasaje, en las estaciones y buses, asume la responsabilidad de todas las consecuencias que se deriven de su actuación u omisión.

**3.13 Paraderos:** Los únicos sitios habilitados para esperar, abordar y bajar de los buses en las rutas troncales son las estaciones. En las rutas alimentadoras, los únicos lugares son los paraderos identificados del SITM. Cuando por alguna razón, Transmetro deba aplicar desvíos en rutas troncales o alimentadoras, los operadores de los buses aplicarán el libre ascenso y descenso, por lo que deberán detenerse en un paradero del Transporte Público Colectivo o en el lugar que el usuario solicite, cumpliendo siempre con normas de estacionamiento seguro, en una zona adecuada.

**3.14 Diálogo con el Operador del bus:** El usuario debe tratar con respeto a los operadores de los vehículos y a todo el personal de Transmetro. Para garantizar una mayor seguridad en la vía y evitar desconcentrar en su labor a los operadores, los usuarios deben abstenerse de dialogar con ellos durante el recorrido. Los operadores pueden resolverles inquietudes, siempre que esto no atente contra la seguridad de los pasajeros.

**3.15 Deterioro o robo de elementos de estaciones o buses:** Todos los elementos que hacen parte de las estaciones y los buses del Sistema, deberán ser respetados por los usuarios. Si dañan o hurtan alguno de estos elementos, podrán ser denunciados ante las autoridades competentes, a quienes se les entregarán las imágenes que hayan sido captadas por las cámaras de seguridad del Centro de Control y Operaciones, como material probatorio. (Ver numeral 1.1) En caso de que algún funcionario o contratista del Sistema o cualquier ciudadano haya sido testigo del deterioro o robo de algún elemento que hace parte del Sistema, podrá aportar su declaración.

**3.16 Reporte de accidentes:** El usuario podrá reportar los accidentes que se presenten en la operación del Sistema a través del PAC, la línea de atención al cliente, el correo electrónico (ver numeral 2.1 de este documento) o la cuenta en la red social Twitter @transmetrobaq indicando los siguientes datos: fecha, hora y lugar de su ocurrencia, número interno del bus (TM-) o placa del vehículo, ruta en la que operaba y el número de tarjeta Transmetro del usuario que hace el reporte.

## CAPÍTULO 4 Usuarios con Movilidad Reducida

**4.1 Transmetro dispone de infraestructura y buses** que permiten el acceso de personas con movilidad reducida al SITM, a través de la Tarjeta de Movilidad Reducida (TMR).

**4.2** La venta de la TMR se hace solo en las taquillas de las estaciones, a las personas con movilidad reducida.

**4.3 Cada TMR vendida** deberá ser personalizada en el PAC de la estación de retorno Joe Arroyo.

**4.4 Se vende y personaliza** una sola tarjeta por cada persona que posea algún tipo de discapacidad física; solo se vende una segunda tarjeta en caso de pérdida, hurto o daño de la primera, la cual se deshabilita en el sistema, luego de ser reportada.

**4.5 Los usuarios regulares que tengan una discapacidad o limitación física temporal**, pueden adquirir la TMR personalmente en las taquillas de las estaciones, y allí informar el tiempo de uso mediante certificado médico de incapacidad. Este tiempo puede ampliarse presentando el documento correspondiente. Se realizará un seguimiento para cambiarla por una tarjeta regular dentro de los términos acordados con el usuario. En caso de no realizarse el cambio, la TMR será bloqueada, quince (15) días calendario después de haber vencido la incapacidad presentada en la taquilla.

**4.6 El operador del autobús** es la persona autorizada para manipular el ascensor para ingreso y salida de personas con movilidad reducida.

**4.7 Los acompañantes de las personas con movilidad reducida** que necesariamente tengan que pasar con el usuario con discapacidad por la barrera especial de cualquier estación, tienen que validar su pasaje por las barreras regulares para hacer efectiva su entrada. En cualquier momento, un inspector o cualquier funcionario de Transmetro puede solicitar su tarjeta para verificar la validación del viaje. De no registrarse el pago, el acompañante debe validar su tarjeta inmediatamente o abandonar el Sistema.

**4.8 Es obligatorio el uso del cinturón de seguridad** para las personas en silla de ruedas, que viajan a bordo de los buses del Sistema. Al subir al ascensor de los buses en silla de ruedas, el usuario deberá hacerlo siempre de espaldas al bus, para mayor seguridad.

**4.9 La tarjeta TMR** sólo podrá ser utilizada por el usuario con movilidad reducida. El uso inadecuado de la TMR así como su transferencia a otra persona para validar otro ingreso, tiene sanciones detalladas en el numeral 5.2 del presente manual. (Ver numeral 5.1 puntos Nos.13 y 14).

## CAPÍTULO 5 Restricciones y Sanciones

**5.1 Restricciones:** Por la seguridad y respeto a todas las personas que usan el Sistema, los usuarios deben abstenerse de las conductas en buses y estaciones que contravengan lo dispuesto en el Código Nacional de Policía, y las que se detallan a continuación:

1. Fumar.
2. Ingerir alimentos o bebidas.
3. Ingresar al Sistema bajo el efecto de alcohol o drogas.
4. Ingreso a buses o estaciones sin haber pagado su pasaje.
5. Propiciar riñas o actitudes en contra de la moral y las buenas costumbres.
6. Tener actitudes violentas que atenten contra la integridad física de otros usuarios, operadores o representantes de Transmetro.
7. Sentarse en el piso en estaciones y buses o al interior de estos en lugares no aptos para ello.
8. Ubicarse o sentarse en las líneas amarillas y/o sobrepasarlas.
9. Correr en las estaciones. Se sugiere caminar por la derecha.
10. Dañar con golpes, rayones, dibujos u otros actos estaciones, plataformas, taquillas, vehículos o cualquier elemento de estos.
11. Botar basura en estaciones y buses.
12. Manipular o dañar los dispositivos dispuestos para la operación del Sistema como barreras de acceso, cargador automático de tarjeta inteligente, cámaras, informadores, ascensor para personas con movilidad reducida.
13. Facilitar o ayudar a otra persona a ingresar al Sistema sin pagar, por las barreras regulares o de movilidad reducida o por otros accesos de las estaciones.
14. Facilitar la Tarjeta de Movilidad Reducida (TMR) para su acceso al Sistema, a una persona que no tenga esta condición. En este caso tendrán que abandonar el Sistema la persona con movilidad reducida y el usuario o propietario de la tarjeta. De lo contrario, la tarjeta será bloqueada.
15. Pulsar los botones de apertura o despresurización de puertas estando el vehículo en movimiento, o forzar la apertura de las puertas. Los botones de las puertas sólo se deben pulsar en caso de emergencia o cuando el operador del vehículo lo estime necesario.
16. Uso innecesario de los dispositivos de emergencia de los buses (extintores, martillos, etc.).
17. Retirar o dañar extintores y martillos de estaciones y buses.
18. Ingresar mascotas sin cumplir las medidas exigidas por el Sistema (Ver numeral 2.8).
19. Entrar a los patios, zona de mantenimiento, talleres, cuartos eléctricos y de bombas y subestación eléctrica del Sistema. Estos son lugares destinados para la coordinación de la operación y para acceso exclusivo de personal autorizado.
20. Invadir el carril Solo Bus.



21. Llevar reproductores auditivos o audiovisuales en alto volumen. Se recomienda el uso de audífonos.
22. Tomar imágenes fotográficas y audiovisuales o realizar entrevistas o encuestas sobre la operación del Sistema, en las instalaciones del mismo, a usuarios y/o funcionarios, sin la autorización de Transmetro.
23. Pegar o repartir avisos, afiches o publicaciones en estaciones y buses del Sistema, sin previa autorización de Transmetro.
24. Comercializar y/o vender objetos, alimentos o servicios.
25. Instalar muebles para realizar ventas u otras actividades.
26. Realizar actividades ajenas a la movilidad de los usuarios, como discursos o manifestaciones políticas, interpretar canciones, hacer malabares o presentación de otras actividades artísticas.
27. Realizar la promoción de actividades, servicios y productos sin la autorización de Transmetro. Incluye la entrega de folletos u otro material impreso.
28. Hacer recolectas de dinero con fines lucrativos. Sólo podrán hacerlo instituciones sin ánimo de lucro, con previa autorización de Transmetro.
29. Portar armas blancas o de fuego, material inflamable, tóxico o peligroso, en cualquier sitio del Sistema.
30. Ingresar sin autorización a zonas delimitadas para funcionarios y contratistas de Transmetro.
31. Ingresar con animales sin cumplir las instrucciones detalladas en el numeral 2.8 de este reglamento.
32. Ingresar paquetes sin cumplir las especificaciones detalladas en el numeral 2.9 de éste reglamento.
33. Persistir en realizar alguna de las actividades relacionadas en el numeral 5.1.

**5.2 Sanciones:** En caso de que la persona o usuario haya evadido el pago, el personal de Transmetro solicitará que valide su tarjeta. Si se niega, se le solicitará que abandone la estación e ingrese luego de validar. De negarse también a esto, podrá ser retirado del Sistema.

Si presenta alguna o varias de las conductas señaladas en el numeral anterior, la persona o usuario podrá ser retirado del Sistema, sin derecho a que le sea reembolsado el valor del pasaje y podrá ser puesta a disposición de las autoridades.

En caso de daños al Sistema, los vehículos o cualquier otro elemento integrante del mismo, Transmetro podrá hacer los requerimientos legales y acudir ante las instancias jurisdiccionales pertinentes.

Si un usuario posee más de una tarjeta TMR, o es descubierto haciendo mal uso de ella, sólo una quedará habilitada, y las demás serán bloqueadas.

## **CAPÍTULO 6 Canales de Comunicación con Transmetro**

**5.1 Canales para comunicarse:** Los usuarios cuentan cinco (5) canales para mantenerse en contacto con el Sistema Masivo.

1. **@transmetrobaq:** a través de Twitter, Transmetro informa en tiempo real sobre el estado de la operación, novedades del Sistema y noticias en general. Se orienta a los usuarios sobre las rutas que debe tomar y se recibe retroalimentación sobre el servicio.
2. **Línea de atención 3712222:** En la línea de atención al cliente se puede interponer peticiones, quejas o reclamos (PQR) de manera sencilla. Aquí también se puede indagar sobre el estado de la operación y reportar objetos perdidos. En las estaciones del Sistema el usuario cuenta con un teléfono que te comunica directamente con esta línea.
3. **Correo:** Por medio del correo [atencionalcliente@transmetro.gov.co](mailto:atencionalcliente@transmetro.gov.co) el usuario puede presentar peticiones, quejas y reclamos rápidamente. Es importante informar la fecha, lugar y hora de los hechos; ruta, número del bus (TM) y de la tarjeta inteligente.
4. **Sitio web:** En [www.transmetro.gov.co](http://www.transmetro.gov.co) , Transmetro publica toda la información del Sistema de Transporte Masivo, noticias, horarios, novedades, detalles de rutas, puntos de transbordo y estaciones. También a través de este canal se puede personalizar la tarjeta inteligente, conocer el manual del usuario y presentar PQR's.
5. **Punto de atención al cliente:** En la Estación Joe Arroyo está ubicado el punto de atención al cliente, allí el usuario puede, de manera presencial, interponer su PQR; reportar objetos perdidos, personalizar y marcar la tarjeta inteligente.