



CARTA DE TRATO DIGNO TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. 2020

Estimados ciudadanos.

Un saludo especial de parte de todos los servidores de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.

Para nosotros, la transparencia, el respeto y la honestidad son los pilares fundamentales de la democracia; por ellos forjamos un equipo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

Con el fin de cumplir con los objetivos del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano 2020 y de establecer una mejor manera de comunicarse e interactuar con el Ciudadano, la Terminal Metropolitana De Transportes de Barranquilla S.A., presenta a su Carta de Trato Digno, para propender por una atención de calidad, equitativa, ágil, segura y transparente, colocando a disposición nuestros servicios a través de los siguientes canales de atención:

Presencial:

En nuestras Oficinas De Atención Al Ciudadano ubicadas en el Municipio de Soledad, Carrera 14 # 54 - 186 Modulo A primer piso en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00M y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Telefónico:

A través del PBX 3930043, en el horario de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Redes sociales:



WhatsApp: 3045329102 de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Instagram: @terminaldetransportes



Facebook: Terminal de Transportes de Barranquilla



Twitter: @terminalBquilla

Escrito:

A través de la ventanilla de la **Oficina de Atención al Ciudadano** en la Carrera 14 # 54 - 186 Modulo A primer piso, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Igualmente todas aquellas solicitudes de trámites, peticiones, invitaciones, denuncias por actos de corrupción y demás, serán recibidas de manera electrónica a través el correo electrónico: ventanillaunicaderadocacion@tbaq.com.co, de la misma forma, a través de éste correo se notificará virtualmente las respuestas a todas las solicitudes.





CARTA DE TRATO DIGNO TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. 2020

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía fax, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Circular externa N° 009 del 30 de junio de 2020 Resolución 054 del 30 de enero de 2017 “*PROCEDIMIENTO PARA RADICACIÓN, ASIGNACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS PQRSD Y TRÁMITES DE LA TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A.*” y la Resolución N° 166 del 2017 “*POR LA CUAL SE FIJAN LOS COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA SOLICITADA POR PARTICULARES ANTE LA TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A.*”.

De conformidad con los términos establecidos en la Ley 1575 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.*” A continuación se relacionan los términos de respuesta a las distintas clases de peticiones:

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- b) Petición de copias: 10 días hábiles
- c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- f) Peticiones de información 10 días hábiles

En cumplimiento del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*” a continuación se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad,

“**ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.





CARTA DE TRATO DIGNO TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. 2020

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.”

ERNESTO SALEBE BELLO
SECRETARIO GENERAL
TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A.