



CARTA DE TRATO DIGNO TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. 2023

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 a honestidad son los pilares fundamentales de la democracia, por ello, forjamos un equipo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos expuestos en el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano del periodo 2023 y de establecer de una mejor manera la comunicación e interacción con los Ciudadanos, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., presenta su **CARTA DE TRATO DIGNO**, para propender por una atención de calidad, equitativa, ágil, segura y transparente, resaltando la protección de datos de nuestros ciudadanos, colocando a disposición nuestros servicios a través de los siguientes canales de atención:

Presencial:

En nuestra Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la carrera 14 # 54 - 186 módulo A primer piso del municipio de Soledad, en las instalaciones de la Terminal de Transporte. Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 13:00 p.m. a 17:30 horas.

Telefónico:

A través del PBX 605 – 3930043. Lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:30 horas.

Redes Sociales:



WhatsApp: 3045329102. Lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:30



Instagram: @terminalbaq



Facebook: Terminal de Transportes de Barranquilla



Twitter: @terminalBAQ



VIGILADO
Super Transporte





Escrito:

A través de la ventanilla única, de la oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la Carrera 14 # 54 – 186 Modulo A primer piso dentro de la Oficina de Subgerencia Operativa, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias por actos de corrupción en jornada lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:30 horas.

Adicionalmente, contamos con el código QR en el cual se encuentra visible a los usuarios en las taquillas de las empresas de transporte que se encuentran en cada módulo.

Por otra parte, todas las solicitudes de trámites, peticiones, invitaciones, denuncias por actos de corrupción y demás serán recibidas de manera electrónica a través del correo: ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co, de la misma forma, a través de este mismo correo se les notificará virtualmente las respuestas a todas las solicitudes.

En el mismo sentido, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias podrán presentarse vía fax, ventanilla única virtual, correo o por el número de contacto indicado anteriormente.

Las respuestas de las mismas se realizarán atendiendo lo establecido en la Circular externa No. 009 del 30 de junio de 2020 *“POR LA CUAL SE DETERMINAN LOS PROCEDIMIENTOS PARA RADICACIÓN, ASIGNACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS PQRSD Y TRAMITES DE LA TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A.”* y la Resolución No. 040 del 2022 *“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 por la Ley 1575 de 2015 “por mediodo la cual se regula el Decreto Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimientos Administrativos y de lo Contencioso Administrativo.” A continuación, se relacionan los términos de las distintas clases de peticiones:

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

Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles.

Petición de copias: 10 días hábiles.

Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles.

Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles.

Peticiones sin competencia: 5 días hábiles.

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 Procedimientos Administrativos 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 7°. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Las autoridades tendrán, frete a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

*Dar trato respetuoso, considerando y diligente a todas las personas sin distinción.
Garantizar la 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.*

Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y consultas, sin perjuicio de lo señalando en el numeral 6 del artículo 5to de este Código.

Expedir, actualizar y hacer visible anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestas a disposición para garantizarlos efectivamente.

Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5to de este Código.

Atribuir a dependencias especializadas la función de atender peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes, consultas y dar solución u orientación al público.

Adoptar medios tecnológicos para el tramitar, solucionar las peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes nos dispongan de aquellos.

Habilitar espacios idóneos para la consulta o solicitud de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada de los ciudadanos.

Contar con personal disponible en el área las salas de espera, dispuesto a la solución de casos que se presenten o guiar a la ciudadanía que lo requiera.

Todos los demás que señalen en la Constitución, la ley y los reglamentos (...)

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