



**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

**CARTA DE TRATO DIGNO  
TERMINAL MEROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. 2024**

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 2024 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:**

La oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la Carrera 14 # 54 – 186 en municipio de Soledad, en las instalaciones de la Terminal de Transporte de Barranquilla en el Modulo A primer piso dentro de la Oficina de Subgerencia Operativa, el horario de atención en jornada lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 13:00 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.

**Celular:**

A través del 3160178026 Lunes a domingo de 7:00 am a 22:00 horas.

- **CANALES VIRTUALES: Página Web: <https://www.ttbaq.com.co/>**

**Correo Electrónico:** [ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co)

- **REDES SOCIALES:**



WhatsApp: 3160178026 Lunes a domingo de 7:00 am a 22:00 horas.



Instagram: @terminalbaq



VIGILADO  
SuperTransporte



**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## CARTA DE TRATO DIGNO

TERMINAL MEROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. 2024



Facebook: Terminal de Transportes de Barranquilla



X: @terminalBAQ

- **CODIGO QR**



### Escritos:

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 y ventanilla única de la oficina de Atención al Ciudadano.

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](mailto: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*



VIGILADO  
SuperTransporte



**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

**CARTA DE TRATO DIGNO  
TERMINAL MEROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. 2024**

***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 medio de 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:

- 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 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, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:*

- 1. Dar trato respetuoso, considerando y diligente a todas las personas sin distinción.*
- 2. . 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.*
- 3. 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.*
- 4. 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 puestos a disposición para garantizarlos efectivamente.*



VIGILADO  
SuperTransporte



**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*

**CARTA DE TRATO DIGNO  
TERMINAL MEROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. 2024**

5. *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.*
6. *Atribuir a dependencias especializadas la función de atender peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes, consultas y dar solución u orientación al público.*
7. *Adoptar medios tecnológicos para el tramitar, solucionar las peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes nos dispongan de aquellos.*
8. *Habilitar espacios idóneos para la consulta o solicitud de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada de los ciudadanos.*
9. *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.*
10. *Todos los demás que señalen en la Constitución, la ley y los reglamentos (...)*

**BRYAN RODRIGUEZ MARTINEZ**

SECRETARIO GENERAL

**TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A.**



VIGILADO  
SuperTransporte