



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

# *INSTRUCTIVO RADICACION PARA LAS PQRS VIRTUAL Y POR QR.*



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*

## QUE SIGNIFICA PQRSD Y EL TIEMPO DE RESPUESTA EN CADA UNA

*Sigla que hace relación al conjunto de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y consultas.*

**PETICIÓN:** *Es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público de la TMTBAQ con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto, El tiempo de respuesta corresponde a 15 días hábiles.*

**QUEJA:** *Inconformidad que formula un usuario en relación con la conducta irregular de un servidor público de la TMTBAQ en desarrollo de sus funciones, El tiempo de respuesta corresponde a 15 días hábiles.*

**RECLAMO:** *Es la comunicación que presenta un usuario a la TMTBAQ, sobre posibles inconvenientes o inconformidades en relación con un trámite o la prestación del servicio, con el objeto de obtener una solución. El tiempo de respuesta corresponde a 15 días hábiles.*



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## QUE SIGNIFICA PQRSD Y EL TIEMPO DE RESPUESTA DE CADA UNA

**SUGERENCIA:** Recomendación que formula un usuario para que se mejore la prestación de los servicios de la entidad. El tiempo de respuesta corresponde a 15 días hábiles.

**DENUNCIA:** Manifestación verbal o escrita que hacen para informar sobre el hecho probable de corrupción, falta disciplinaria o delito cometido por un servidor público de la TMTBAQ. El tiempo de respuesta corresponde a 15 días hábiles.



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

# QUE SIGNIFICA PQRSD Y EL TIEMPO DE RESPUESTA EN CADA UNA

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de interés general y particular y felicitaciones: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- Petición de documentos de información: 10 días hábiles.
- Consultas: 30 días hábiles siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles
- Informes al legislativo: 5 días hábiles.

## RECUERDA QUE PUEDES INTERPONER TU PQRSD DESDE:

- LA PÁGINA WEB: [www.ttbaq.com](http://www.ttbaq.com)
- ESCANEANDO EL CODIGO QR.
- DESDE TU CORREO ELECTRONICO



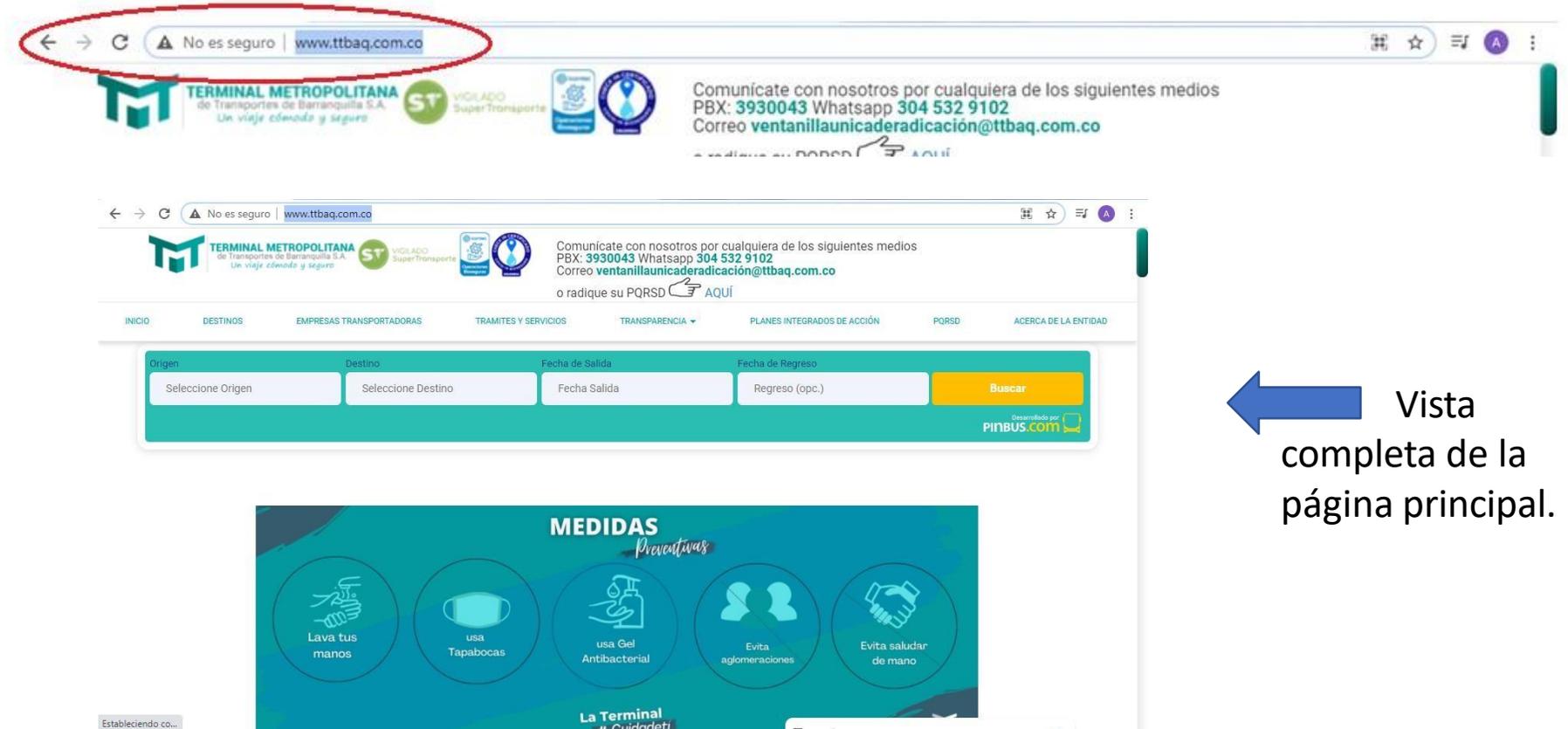
**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

# ENVÍA TU PQRSD DESDE LA PÁGINA WEB

## 1 Paso.

Se debe Ingresar a la página de la Terminal Metropolitana de transportes de Barranquilla por medio de la siguiente dirección web: <http://www.ttbaq.com.co/>



← Vista completa de la página principal.



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## 2 paso.

En la página principal, en la parte superior se debe dar click en el enlace que dice [AQUÍ](#) el cual llevará al formulario que se debe diligenciar.



The screenshot shows the website [ttbaq.com.co](http://ttbaq.com.co). At the top, there is a navigation menu with links: INICIO, DESTINOS, EMPRESAS TRANSPORTADORAS, TRAMITES Y SERVICIOS, TRANSPARENCIA, PLANES INTEGRADOS DE ACCIÓN, PQRS, and ACERCA DE LA ENTIDAD. Below the menu is a search form with fields for Origen (Selecione Origen), Destino (Selecione Destino), Fecha de Salida (Fecha Salida), and Fecha de Regreso (Regreso (opc.)), and a yellow 'Buscar' button. To the right of the search form is a 'Disponible por PINBUS.com' logo. Above the search form, there is a red oval highlighting contact information: 'Comunícate con nosotros por cualquiera de los siguientes medios', 'PBX: 3930043 Whatsapp 304 532 9102', 'Correo [ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co)', and 'Radique su PQRS [AQUÍ](#)'. Below the search form is a large banner with the Terminal Metropolitana logo, the text 'Nuestros protocolos de Bioseguridad ¡Están Certificados!', and 'Lo hacemos por ti, para brindarte un servicio óptimo'. To the right of the banner are logos for 'icontec Certificación de Procesos' and 'CHECK IN CERTIFICADO COVID-19 BIOSEGURO COLOMBIA'.



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

### 3 PASO.

Se deben diligenciar los campos obligatorios para poder dar procedencia a su PQRSD, el tiempo de respuesta establecido para las quejas es máximo 15 días hábiles.



**FORMULARIO DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA**

VERBENA FEBRERO 12, 2021

**M** **Twitter** **Facebook** **Google+**

**INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE**

NOMBRE COMPLETO \*

IDENTIFICACIÓN \*

CORREO ELECTRÓNICO \*

CELULAR \*

DEPARTAMENTO \*

CIUDAD \*

DIRECCIÓN \*

**INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD**

TIPO DE SOLICITUD

ASUNTO:

DESCRIPCIÓN:

ADJUNTAR DOCUMENTO (solo formato pdf)

Ningún archivo seleccionado

**+ Noticias**

**BOLETIN DE PRENSA: POR LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA SE MOVILIZARON 86.849 VIAJEROS EN SEMANA SANTA**

**BIENVENIDOS**

**BOLETIN DE PRENSA: EN ESTA SEMANA SANTA, LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA FUNCIONARÁ CON NORMALIDAD**

En este recuadro, encontraras la opción “Seleccionar archivo” en que puedes anexar pruebas, como tiquete de compra, fotos u otro archivo.



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## 4 paso.

Una vez diligenciada toda la información en el formulario, debes click en el botón “enviar”

IDENTIFICACIÓN *	3255 [REDACTED]
CORREO ELECTRONICO *	carolina.m11211@hotmail.com
CELULAR*	319758 [REDACTED]
DEPARTAMENTO *	Atlántico
CIUDAD *	Barranquilla
DIRECCIÓN *	Cra 46 # 7 [REDACTED]
<b>INFORMACIÓN DEL LA SOLICITUD</b>	
TIPO DE SOLICITUD	QUEJA ▼
ASUNTO*	Queja
DESCRIPCIÓN*	me encuentro en disgusto porque el día 19 de Mayo 2021, compré un tiquete para viajar por la empresa de Transporte para salir de la terminal a las 2:00 de la tarde y son as 3:30 de la tarde y aún no ha salido el bus y nadie me da respuesta, estoy molesta porque juegan con el tiempo de las personas.
ADJUNTAR DOCUMENTO (solo formato pdf) Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado	
<b>ENVIAR</b>	

Una vez se envíe la información.  
A tu correo llegará la  
información del número del  
radica que te asignaremos



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## 5 paso.

Debe verificar que después de haber pulsado el botón “ENVIAR” le salga el mensaje señalado.



ttbaq.com.co/formulario-de-peticion-queja-reclamo-sugerencia-o-denuncia/#wpcf7-f2321-p2345-o1

**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.  
Un viaje cómodo y seguro

ST VOLADO SuperTransporte

Comuníquese con nosotros por cualquiera de los siguientes medios:  
PBX: 3930043 Whatsapp 304 532 9102  
Correo [ventanillaunicaderadicación@ttbaq.com.co](mailto:ventanillaunicaderadicación@ttbaq.com.co)  
o radique su PQRSD [AQUÍ](#)

INICIO DESTINOS EMPRESAS TRANSPORTADORAS TRAMITES Y SERVICIOS TRANSPARENCIA PLANES INTEGRADOS DE ACCIÓN PQRSD ACERCA DE LA ENTIDAD

### INFORMACIÓN DEL LA SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD

ASUNTO\*

DESCRIPCIÓN\*

ADJUNTAR DOCUMENTO (solo formato pdf)  
 Ningún archivo seleccionado

Su solicitud se ha enviado exitosamente. El número de radicado para consultas será remitido al correo electrónico registrado.

BOLETÍN DE PRENSA: EN ESTA SEMANA SANTA, LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA FUNCIONARÁ CON NORMALIDAD

7 NOTICIAS

REPRESENTANTES DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE RECIBEN CAPACITACIÓN DE MIGRACION COLOMBIA

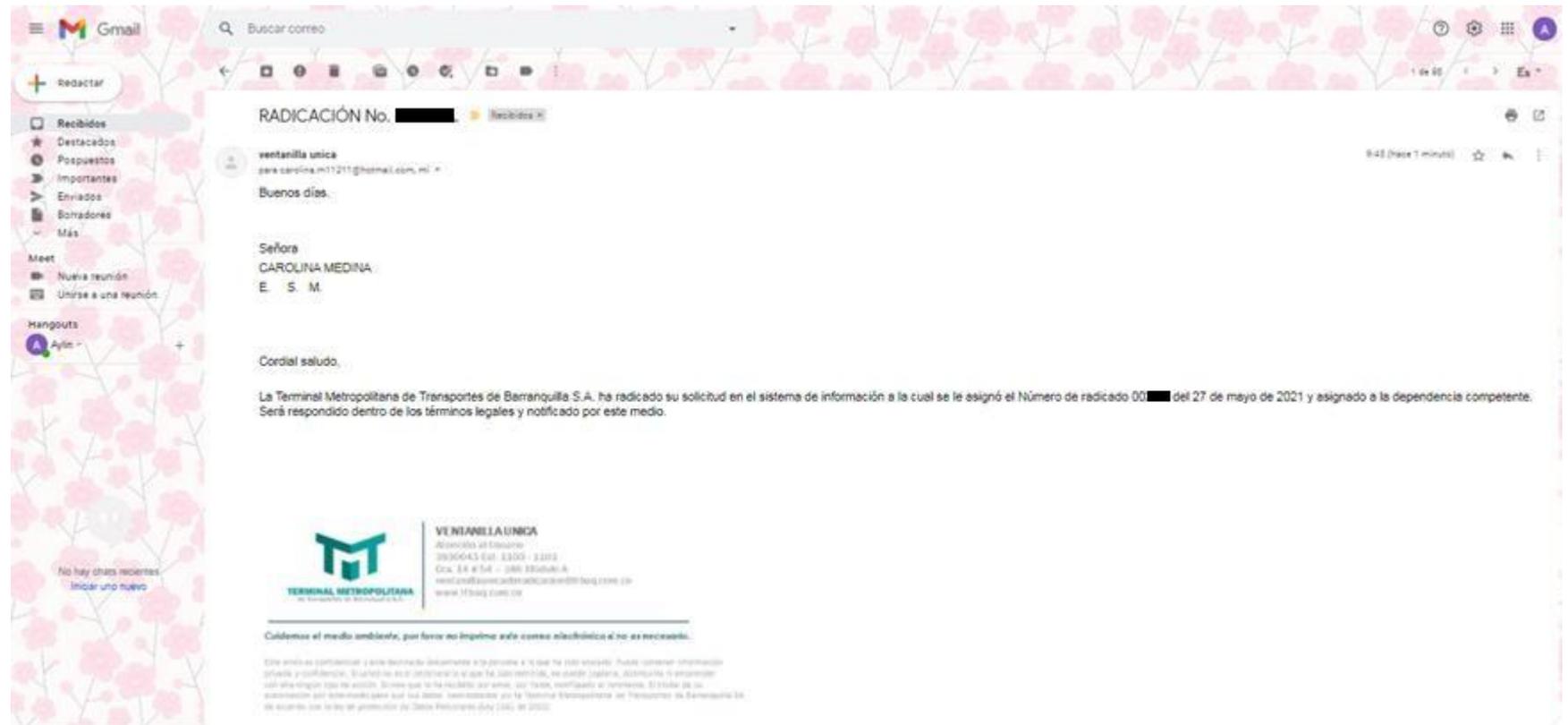


**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## 6 paso.

Este será el mensaje que recibirás en tu dirección de correo electrónico, luego debes esperar 15 días hábiles máximo para que se le de respuesta a tu PQRSD.



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

# ENVÍA TU PQRSD ESCANEANDO EL CÓDIGO QR

## 1. PASO

En cualquiera de las taquillas de venta de tiquetes de buses de la Terminal Metropolitana de Transportes, se encuentra un sticker o adhesivo con un código QR, el cual debes escanear desde tu celular para interponer tu PQRSD.



#LaTerminalenLinea

**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

**RADICA TODOS TUS TRÁMITES**

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias

A través de nuestra página web  
**www.ttbaq.com.co**

Radique su PQRSD

O diligencia el formulario  
escaneando el código QR

#NosCuidamosyTeCuidamos



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## 2. PASO

Una vez escaneado el código desde tu teléfono celular, te cargará la siguiente información automáticamente.  
A la cual debes darle clic en el botón que dice [“AQUÍ”](#).



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

### 3 PASO.

Automáticamente carga el formulario que debe diligenciarse con todos tus datos y describir brevemente la situación por la cual estas interponiendo la PQRSD y darle clic en el botón “ENVIAR” que se encuentra en la parte inferior del formulario.

Comunícate con nosotros por cualquiera de los siguientes medios  
PBX: 3930043 Whatsapp 304 532 9102  
Correo  
ventanillaunicaderadicación@ttbaq.com.co  
o radique su PQRSD

AQUI

**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.  
Un viaje cómodo y seguro

**INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE**

NOMBRE COMPLETO \* NOMBRE

IDENTIFICACIÓN \* IDENTIFICACIÓN

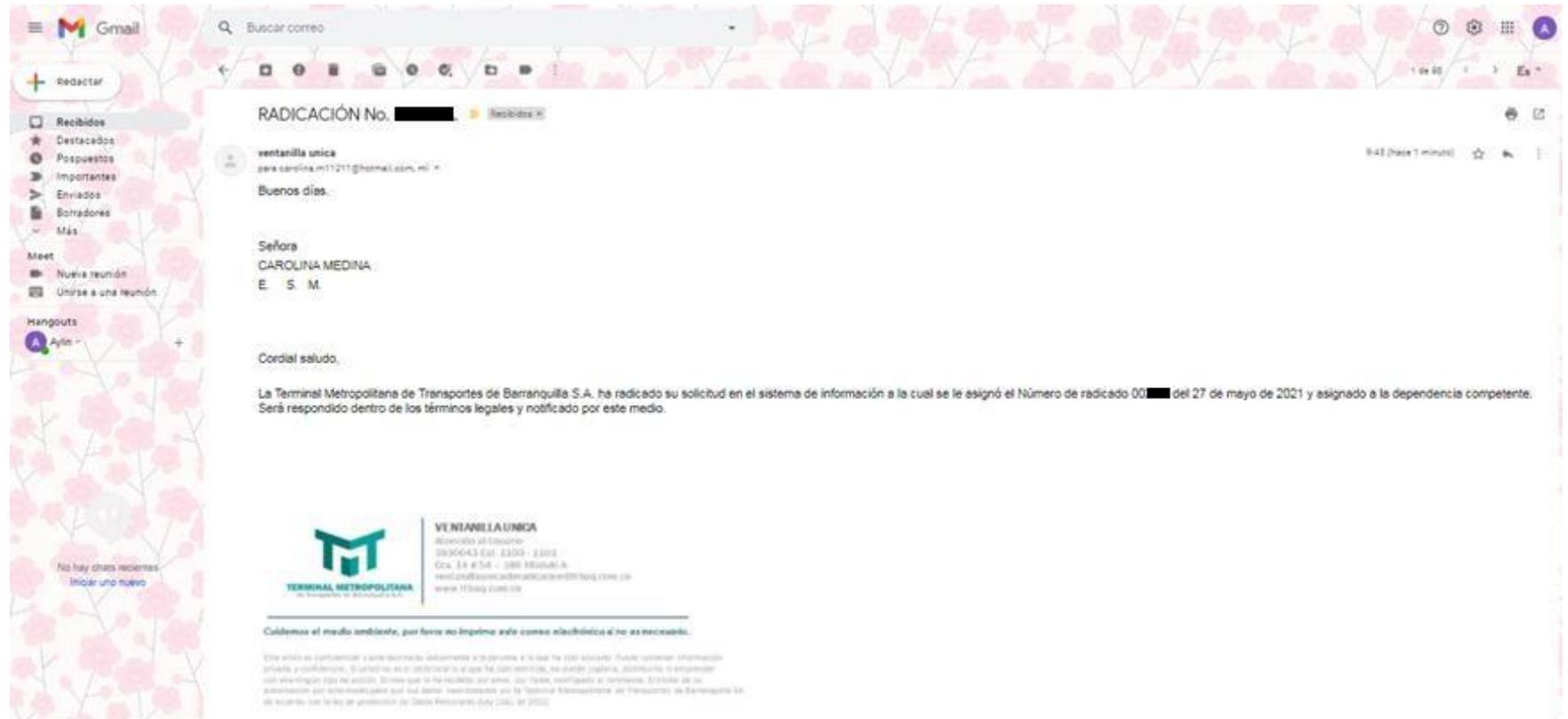
CORREO ELECTRONICO \* EMAIL

CELULAR\* CELULAR

Este es el formulario que se debe diligenciar.

## 4 paso.

Este será el mensaje que recibirás en tu dirección de correo electrónico, luego debes esperar 15 días hábiles máximo para que se le de respuesta a tu PQRSD.



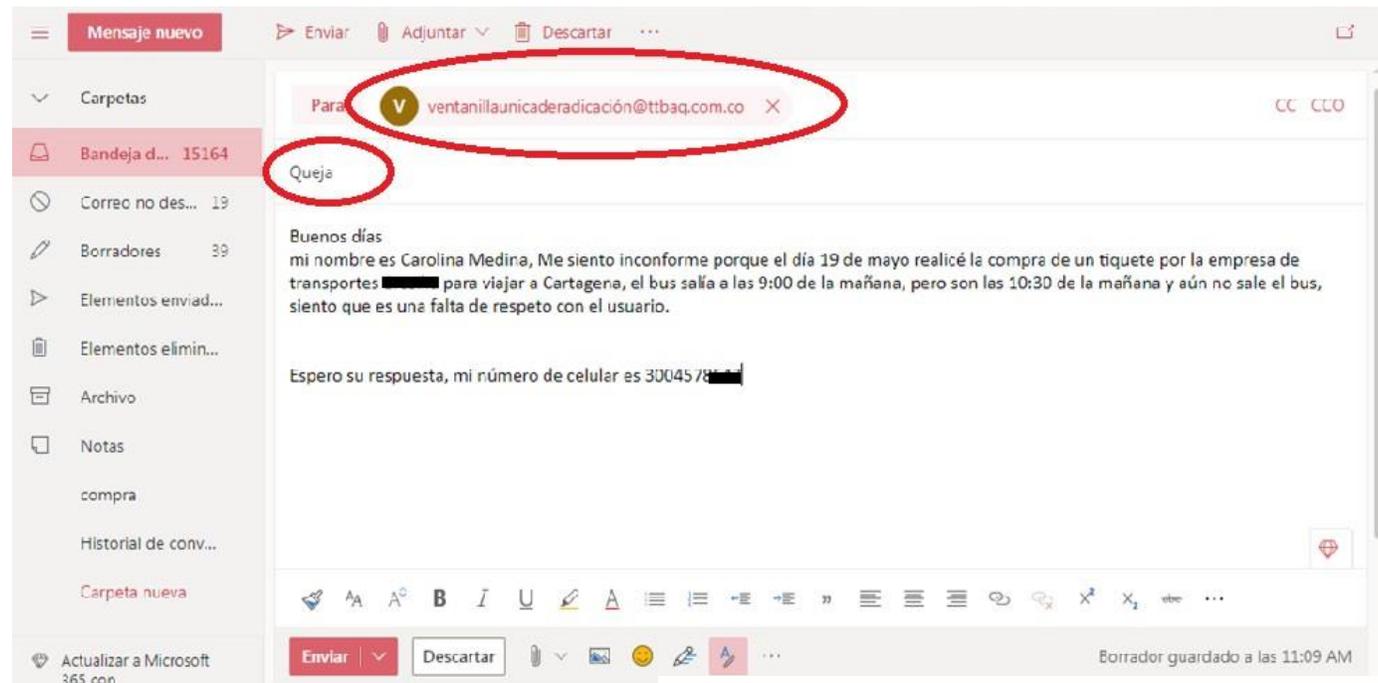
**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## ENVÍA TU PQRSD POR CORREO ELETRÓNICO

Desde tu correo electrónico solo debes colocar la dirección de correo [ventanillaunicaderadicación@tbaq.com.co](mailto:ventanillaunicaderadicación@tbaq.com.co) redactando tu PQRSD, en caso que tengas soporte también los puedes adjuntar y a tu correo te llegará un mensaje confirmando el recibido de la queja, asignándote un número de radicado. La respuesta de tu PQRSD será enviada dentro de los 15 días hábiles siguiente al envío de la misma. No olvides dejar tu número de celular

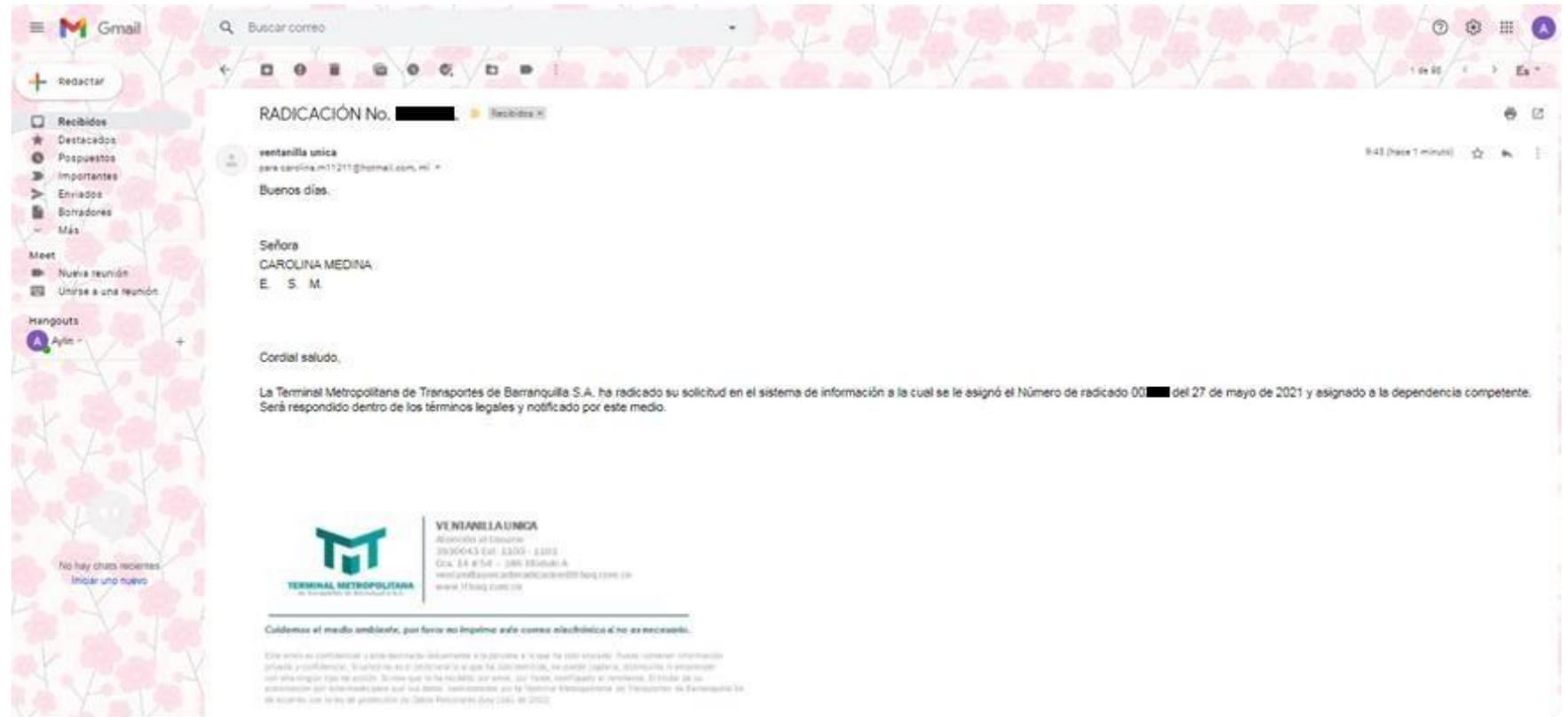
No olvides poner tu nombre y apellido, el asunto y un número de celular donde podamos contactarte.



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

Recibirás un mensaje como este en tu correo electrónico, luego de esto debes esperar 15 días hábiles máximo para que se le de respuesta a tu PQRSD.



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

*EN CASO DE PRESENTAR ALGUN INCONVENIENTE CON EL PROCESO EXPLICADO ANTERIORMENTE O DE TENER ALGUNA DUDA, PUEDES COMUNICARTE A LOS SIGUIENTES NÚMEROS (605) 3930043 - 3160178026.*

*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.

*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*