



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

INSTRUCTIVO DE AUTOGESTIÓN CIUDADANA PARA RADICAR UNA PQRSD VIRTUAL



TERMINAL METROPOLITANA
de Transporte de Barranquilla S.A.
VOY SEGURO. USO LA TERMINAL.



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy **BARRANQUILLA**

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 Transporte de Barranquilla S.A.
VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

QUE SIGNIFICA PQRSY 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.

RECUERDA QUE PUEDES INTERPONER TU PQRSY DESDE:

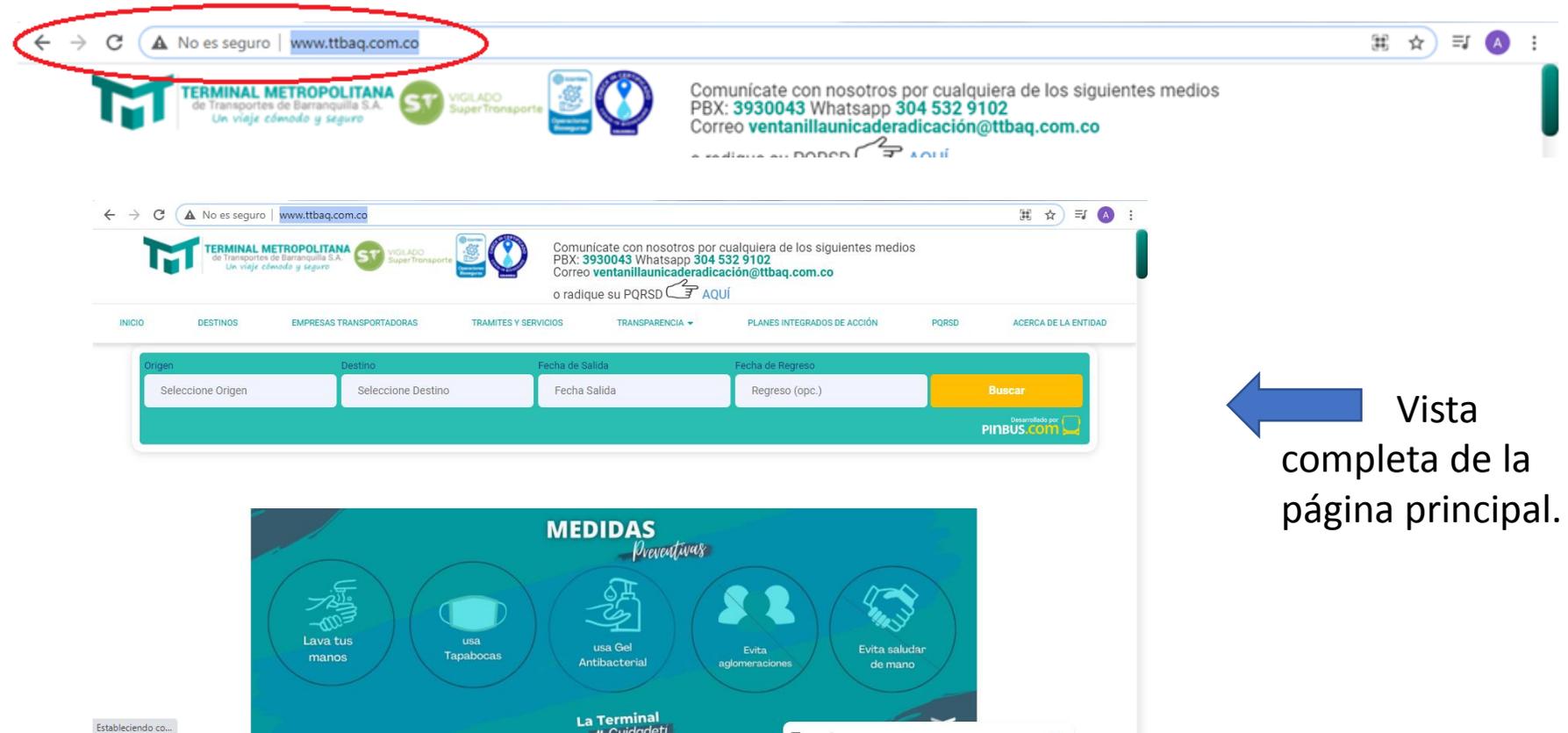
- LA PÁGINA WEB: www.ttbaq.com
- ESCANEANDO EL CODIGO QR.
- DESDE TU CORREO ELECTRONICO

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:

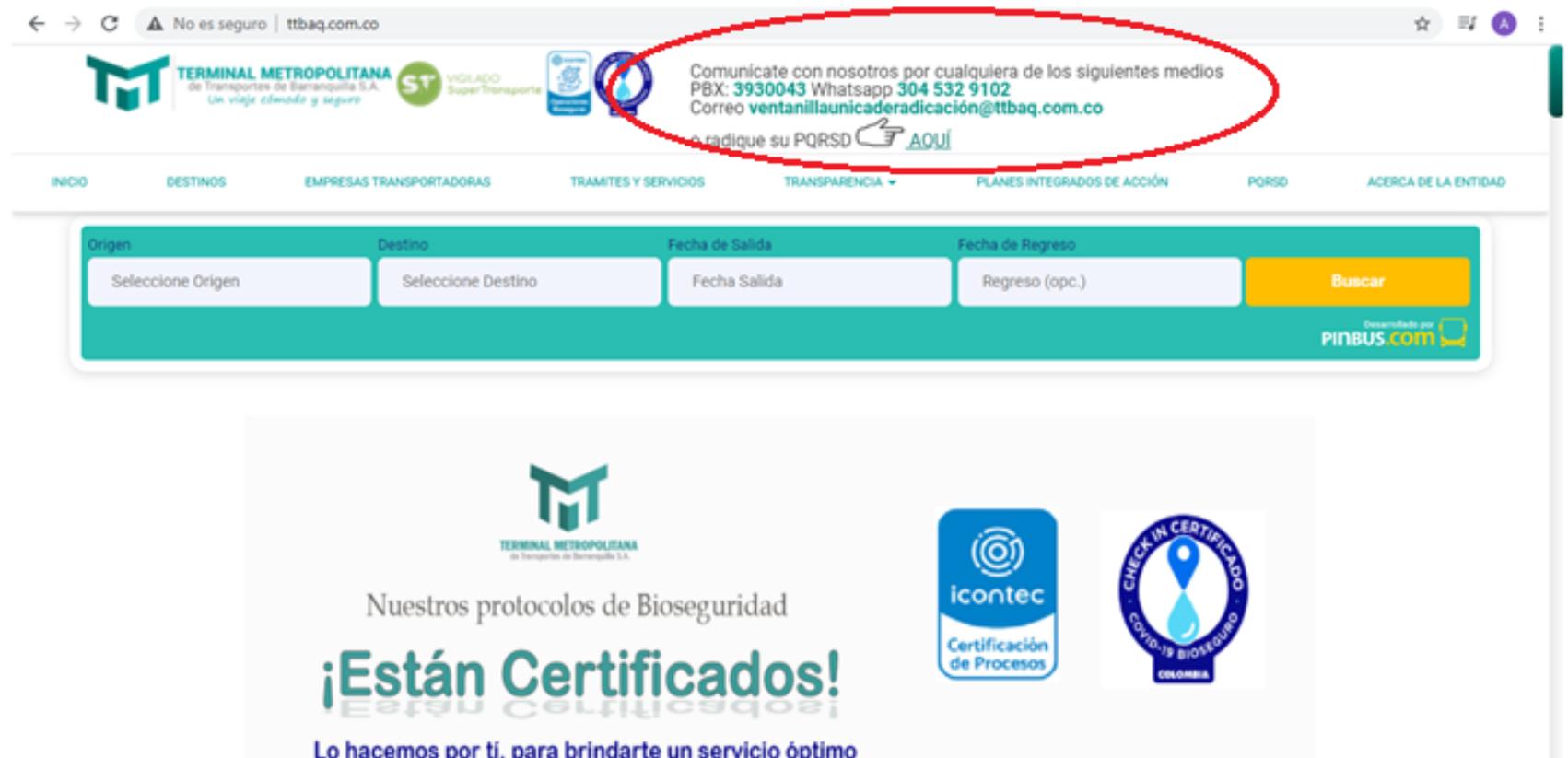
<http://www.ttbaq.com.co/>



← Vista completa de la página principal.

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 for Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. The browser address bar indicates the URL is ttbaq.com.co. A red oval highlights the contact information in the top right corner: "Comunicate con nosotros por cualquiera de los siguientes medios", "PBX: 3930043 Whatsapp 304 532 9102", "Correo ventanillaunicaderadicación@ttbaq.com.co", and "o radique su PQRSD [AQUÍ](#)". Below this is a navigation menu with links: INICIO, DESTINOS, EMPRESAS TRANSPORTADORAS, TRAMITES Y SERVICIOS, TRANSPARENCIA, PLANES INTEGRADOS DE ACCIÓN, PQRSD, and ACERCA DE LA ENTIDAD. A search form is visible with fields for "Origen" (Selecione Origen), "Destino" (Selecione Destino), "Fecha de Salida" (Fecha Salida), and "Fecha de Regreso" (Regreso (opc.)), followed by a "Buscar" button. Below the search form is a biosecurity certification banner with the text "Nuestros protocolos de Bioseguridad ¡Están Certificados!" and "Lo hacemos por ti, para brindarte un servicio óptimo". The banner includes logos for Terminal Metropolitana, icontec (Certificación de Procesos), and a "CHECK IN CERTIFICADO COVID-19 BIOSEGURO COLOMBIA" logo.



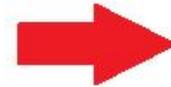
TERMINAL METROPOLITANA
de Transporte de Barranquilla S.A.
VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

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

ÚLTIMA MODIFICACIÓN: 13/02/2021



Twitter

Facebook

Google+

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

NOMBRE COMPLETO *
IDENTIFICACIÓN *
CORREO ELECTRÓNICO *
CELULAR *
DEPARTAMENTO *
CIUDAD *
DIRECCIÓN *

INFORMACIÓN DEL 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

/NOTICIAS



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

/NOTICIAS

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



TERMINAL METROPOLITANA
de Transporte de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA** | Soy **BARRANQUILLA**

4 paso.

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

IDENTIFICACIÓN *	<input type="text" value="3255"/>
CORREO ELECTRONICO *	<input type="text" value="carolina.m11211@hotmail.com"/>
CELULAR *	<input type="text" value="319758"/>
DEPARTAMENTO *	<input type="text" value="Atlántico"/>
CIUDAD *	<input type="text" value="Barranquilla"/>
DIRECCIÓN *	<input type="text" value="Cra 46 # 7"/>
INFORMACIÓN DEL LA SOLICITUD	
TIPO DE SOLICITUD	<input type="text" value="QUEJA"/>
ASUNTO *	<input type="text" value="Queja"/>
DESCRIPCIÓN *	<input type="text" value="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)
 Ningún archivo seleccionado

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



TERMINAL METROPOLITANA
de Transporte de Barranquilla S.A.
VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

5 paso.

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



The screenshot shows a web browser at the URL ttbaq.com.co/formulario-de-peticion-queja-reclamo-sugerencia-o-denuncia/#wpcf7-f2321-p2345-o1. The page header includes the Terminal Metropolitana logo and contact information: PBX: 3930043, Whatsapp: 304 532 9102, and Correo: ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co. The navigation menu contains: INICIO, DESTINOS, EMPRESAS TRANSPORTADORAS, TRAMITES Y SERVICIOS, TRANSPARENCIA, PLANES INTEGRADOS DE ACCIÓN, PQRSD, and ACERCA DE LA ENTIDAD.

The main content area is titled "INFORMACIÓN DEL LA SOLICITUD" and contains the following form fields:

- TIPO DE SOLICITUD:
- ASUNTO*:
- DESCRIPCIÓN*:
- ADJUNTAR DOCUMENTO (solo formato pdf): Ningún archivo seleccionado
-

Below the form, a red oval highlights the confirmation message: "Su solicitud se ha enviado exitosamente. El número de radicado para consultas será remitido al correo electrónico registrado."

On the right side of the page, there are two news items:

- BOLETÍN DE PRENSA: EN ESTA SEMANA SANTA, LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA FUNCIONARÁ CON NORMALIDAD** / NOTICIAS
- REPRESENTANTES DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE RECIBEN CAPACITACIÓN DE MIGRACION COLOMBIA**



TERMINAL METROPOLITANA
de Transporte de Barranquilla S.A.

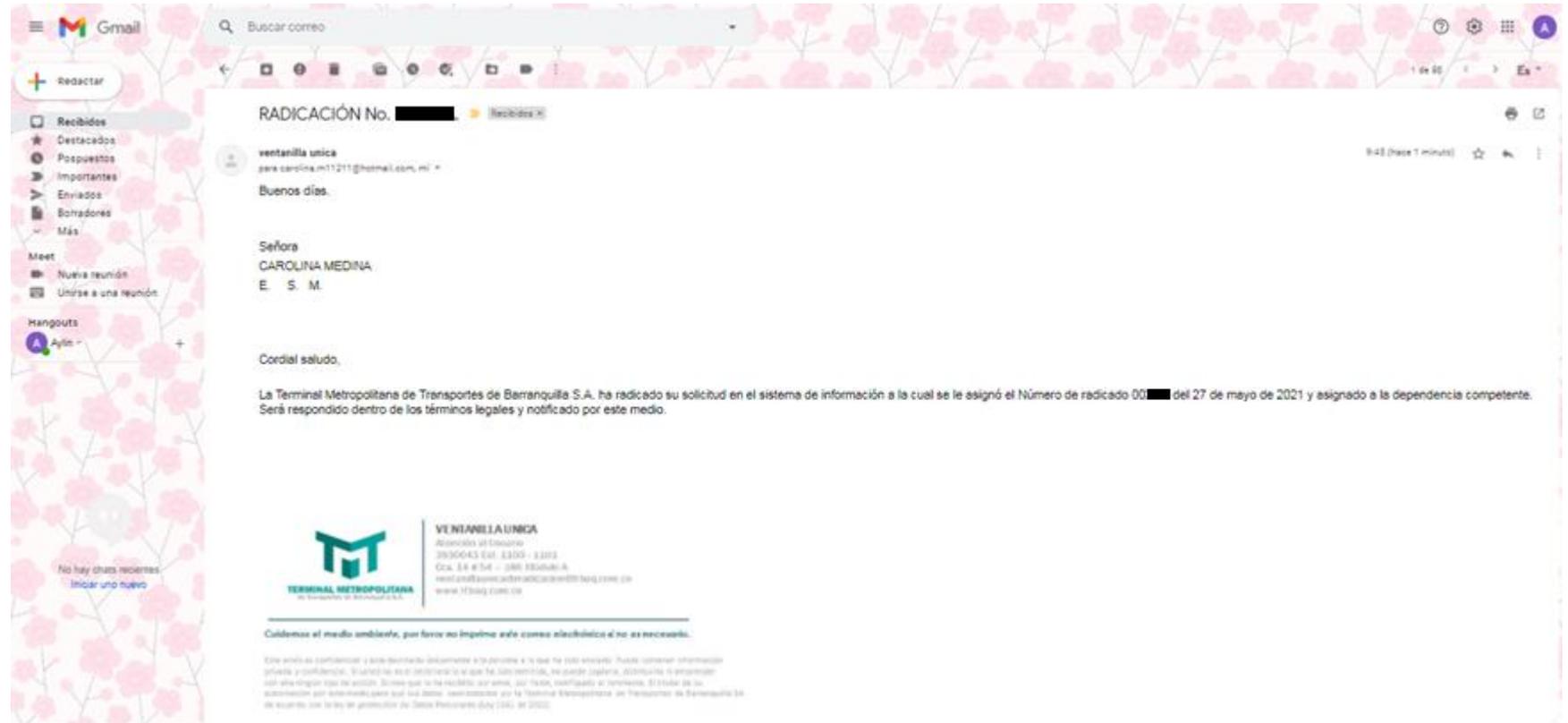
VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

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 Transporte de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

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 Transporte de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

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

AQUÍ

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.



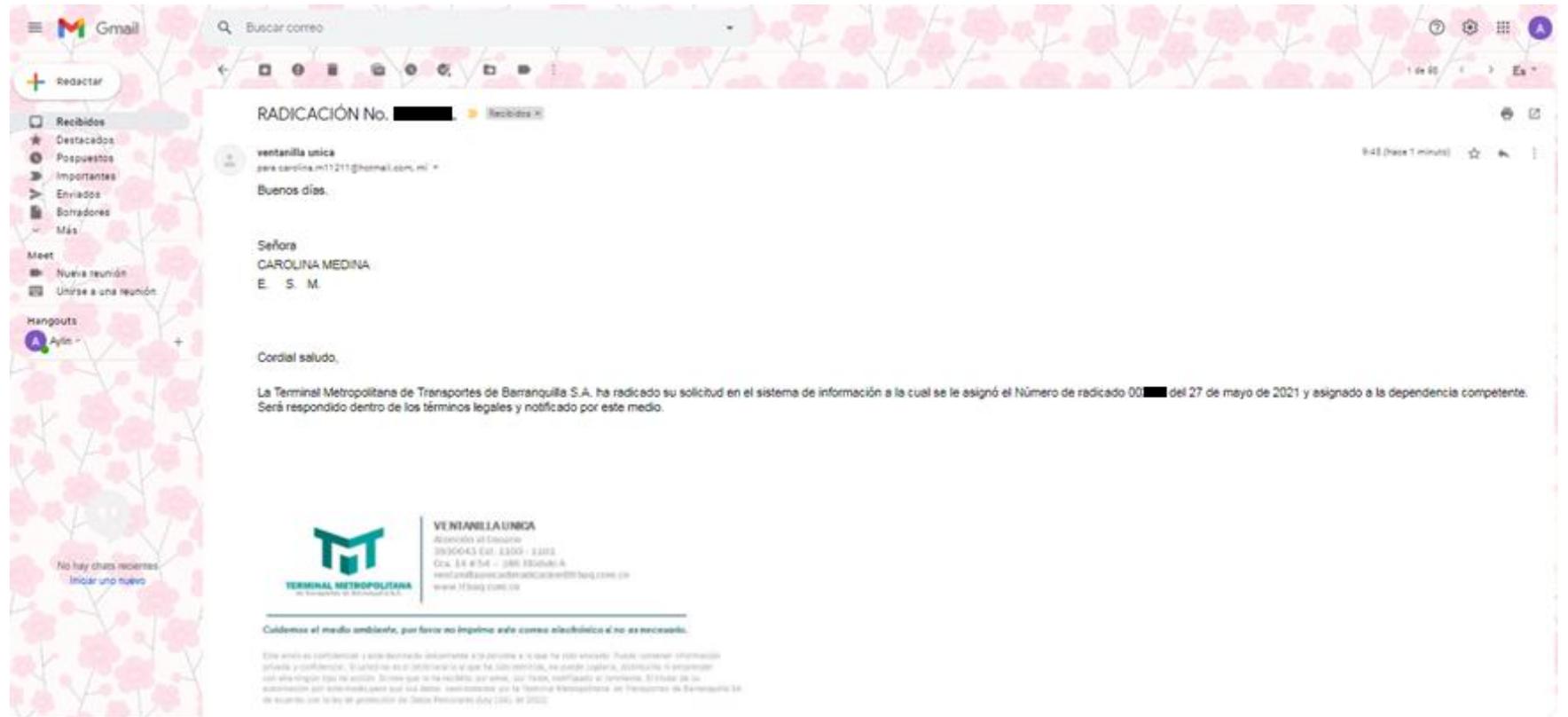
TERMINAL METROPOLITANA
de Transporte de Barranquilla S.A.
VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

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 Transporte de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO. USO LA TERMINAL

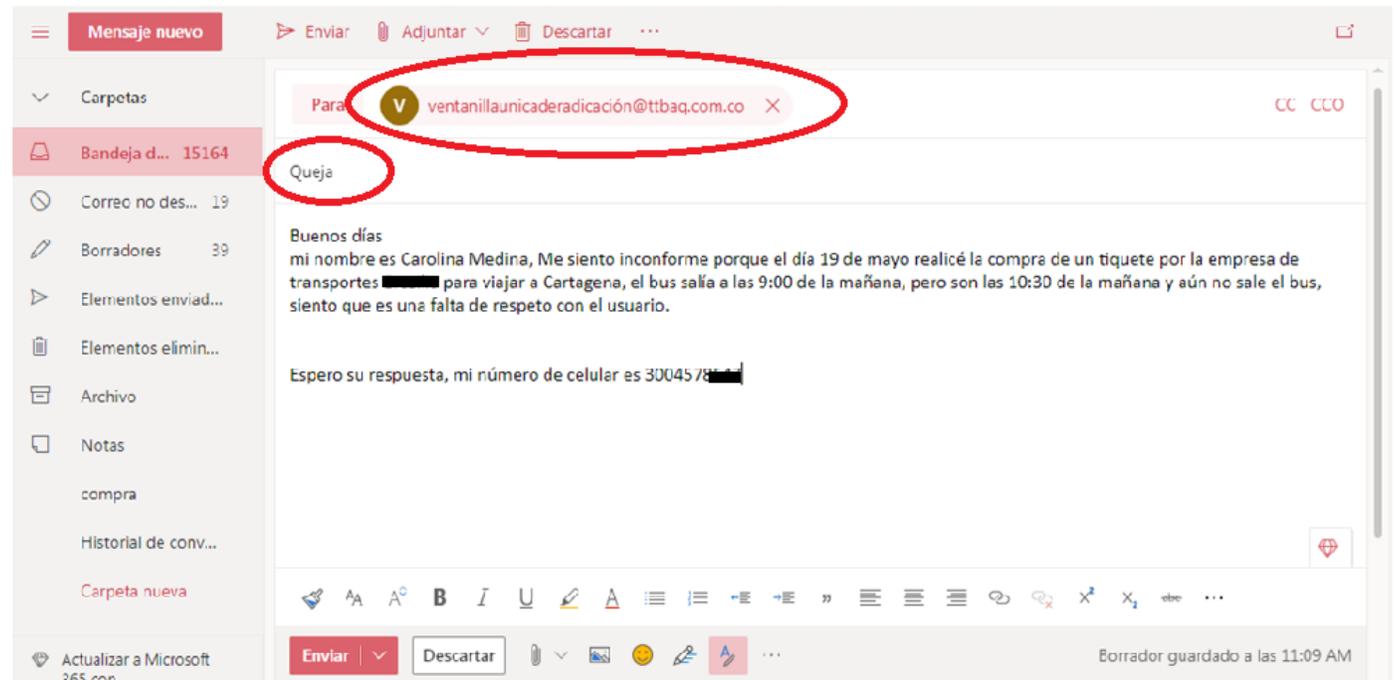


ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA / Soy BARRANQUILLA

ENVÍA TU PQRSD POR CORREO ELETRÓNICO

Desde tu correo electrónico solo debes colocar la dirección de correo ventanillaunicaderadicación@ttbaq.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.

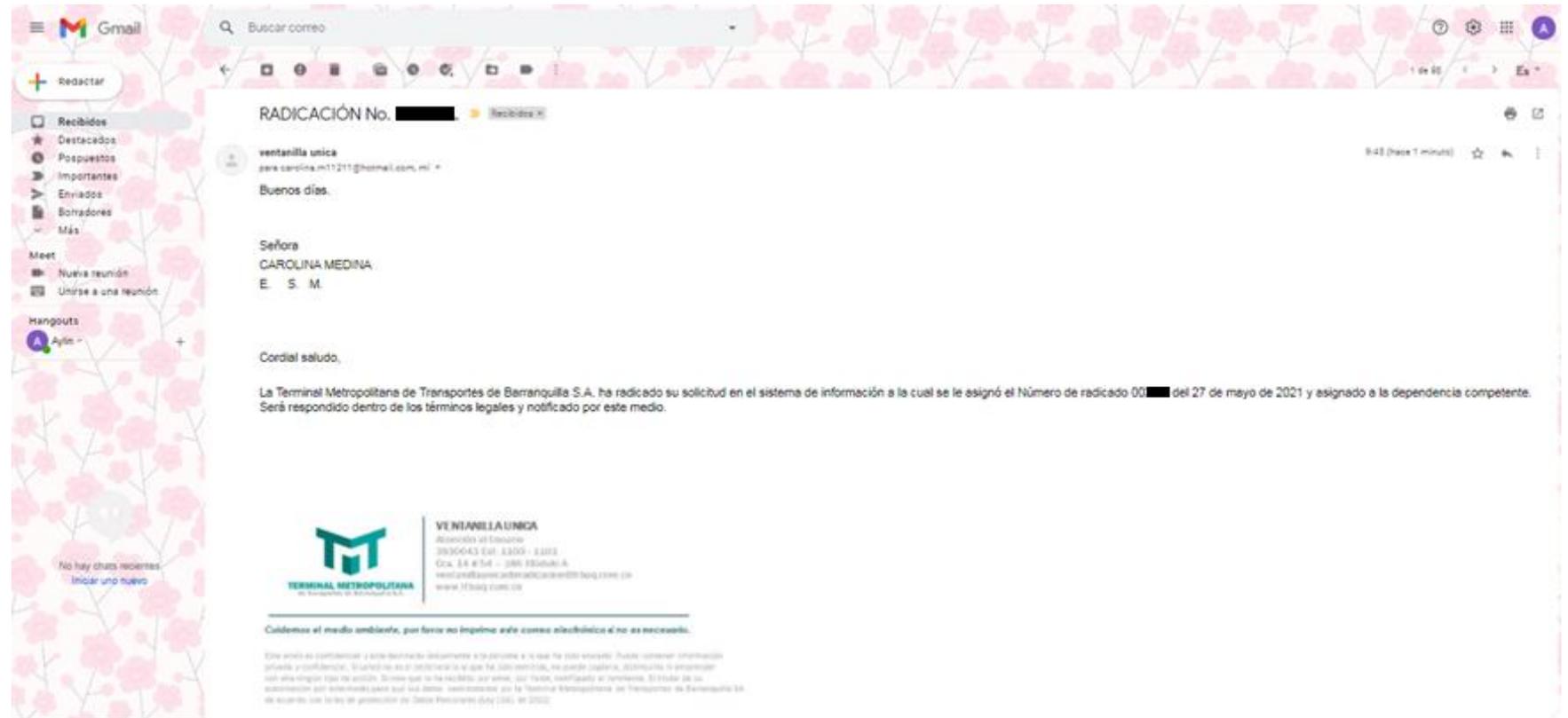


TERMINAL METROPOLITANA
de Transporte de Barranquilla S.A.
VOY SEGURO. USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA



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 3930043 - 304 532 9102.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL



TERMINAL METROPOLITANA
de Transporte de Barranquilla S.A.
VOY SEGURO, USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy **BARRANQUILLA**