



**CARTA DE TRATO DIGNO**  
**TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. 2025**

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 2025 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 Módulo 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.

**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](https://www.instagram.com/@terminalbaq)



Facebook: Terminal de Transportes de Barranquilla



X: [@terminalBAQ](https://twitter.com/@terminalBAQ)

- **CODIGO QR**



O diligencia el formulario  
escaneando el código QR

**Escrito:**

A través de la ventanilla única, de la oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la Carrera 14 # 54 – 186 Módulo 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**, 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 y denuncias podrán presentarse vía 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 PARTICULARS 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 7º. 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:*

- 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.*
- 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.*





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

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

**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 (...)"**

**GUILLERMO COBA MANOSALVA**

**SECRETARIO GENERAL**

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



**Carrera 14 # 54 – 186 Módulo D 1er piso – Cel: (316 017 8026)**  
**[www.ttbaq.com.co](http://www.ttbaq.com.co) – [ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co)**

**NIT 890.106.084-4 Soledad - Atlántico**