



TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

CARTA DE TRATO DIGNO

TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. 2026

Apreciados ciudadanos:

En la **Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.** Creemos que cada ciudadano merece una atención basada en el respeto, la transparencia, la igualdad y la oportunidad.

Nuestra prioridad es brindar un servicio cercano, accesible y eficiente, orientado a atender sus solicitudes con calidad y dentro de los términos establecidos por la ley.

Con el fin de dar cumplimiento a las estrategias institucionales de transparencia, integridad, participación ciudadana y servicio al ciudadano previstas para la vigencia 2026, en el marco de la transición al Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), **esta Carta de Trato Digno** tiene como propósito dar a conocer los canales de atención disponibles, sus derechos, sus deberes y nuestro compromiso permanente con la mejora del servicio.

1. Compromiso Institucional

En la **Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.** nos comprometemos a:

- Atender a todas las personas con respeto, amabilidad y sin discriminación.
- Brindar información clara, completa y oportuna.
- Recibir, tramitar y responder sus peticiones conforme a la normatividad vigente.
- Garantizar la confidencialidad y protección de sus datos personales.
- Facilitar el acceso a nuestros servicios mediante diferentes canales de atención.
- Promover una atención incluyente y con enfoque diferencial.
- Mejorar continuamente nuestros procesos para ofrecer un servicio cada vez más eficiente.

2. Canales de Atención a la Ciudadanía

Atención presencial:

La oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la Carrera 14 # 54 – 186, 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 es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:30 p.m.



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

NIT 890.106.084-4 Soledad - Atlántico



TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

Atención telefónica:

Línea de atención: 316 017 8026

Horario: lunes a domingo de 8:00 a.m. a 10:00 p.m.

Canales virtuales:

Página Web: <https://www.ttbaq.com.co/>

Correo Electrónico: ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co

Radicaciones en línea: <https://ttbaq.com.co/atencion-ciudadano>

Redes sociales:

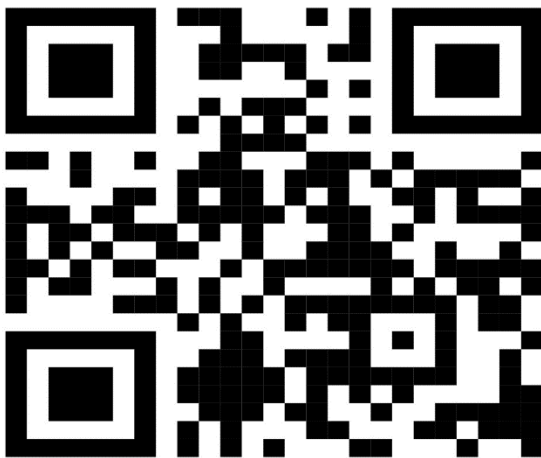
WhatsApp: 3160178026 lunes a domingo de 8:00 am a 10:00 p.m.

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

Facebook: Terminal de Transportes de Barranquilla

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

Código QR:



3. Derechos de la ciudadanía



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

NIT 890.106.084-4 Soledad - Atlántico



TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

Como ciudadano, usted tiene derecho a:

- Recibir una atención digna, respetuosa, amable y sin discriminación.
- Ser atendido de manera oportuna y conforme a los procedimientos establecidos.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias a través de cualquiera de nuestros canales de atención.
- Obtener respuestas claras, completas y dentro de los términos legales.
- Conocer el estado de su solicitud cuando lo requiera.
- Acceder a la información pública de conformidad con la ley.
- Recibir atención con enfoque diferencial cuando sus condiciones lo requieran.
- Que sus datos personales sean tratados de manera segura y conforme a la normativa vigente.

4. Deberes de la ciudadanía.

Para brindarle un mejor servicio, agradecemos su colaboración:

- Hacer un uso responsable de los canales de atención y de la información suministrada por la Entidad
- Suministrar información completa y veraz.
- Aportar los documentos necesarios cuando el trámite lo requiera.
- Atender oportunamente los requerimientos de información adicional.
- Atender las indicaciones y requisitos establecidos para cada trámite o servicio.

5. Términos legales para la atención de las peticiones

TIEMPOS DE RESPUESTA	
Las solicitudes serán atendidas dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 .	
TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO MÁXIMO
Peticiones de interés general o particular	15 días hábiles
Solicitud de documentos o información	10 días hábiles
Consultas	30 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles
Peticiones presentadas ante una autoridad sin competencia	5 días hábiles para remitirlas a la autoridad competente e informar al ciudadano





TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

6. Tratamiento de datos personales.

La **Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.** garantiza el tratamiento de los datos personales suministrados por los ciudadanos conforme a la legislación vigente, utilizándolos exclusivamente para el desarrollo de los trámites y servicios institucionales.

7. Compromiso con la ciudadanía.

En la **Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.** trabajamos cada día para fortalecer la confianza de la ciudadanía mediante una atención cercana, transparente, eficiente y orientada al servicio. Sus opiniones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones nos permiten mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.

¡Gracias por confiar en la **Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.!**

WILSON CONSUEGRA SOLANO

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 – ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co

NIT 890.106.084-4 Soledad - Atlántico