



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

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

**1 TRIMESTRE**  
**ENERO – FEBRERO - MARZO**



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



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

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD DEL 1 TRIMESTRE 2021

TIPO	TOTAL	%
CONSULTA	38	7%
INFORMACIÓN	4	1%
PETICIÓN	371	66%
QUEJA	28	5%
SUGERENCIA	121	22%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>562</b>	<b>100%</b>



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



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA** | Soy BARRANQUILLA

# INFORME DE GETIÓN DE PQRS D DEL 1 TRIMESTRE 2021

TIPO	TOTAL	%
EN PROCESO	12	2%
FINALIZADAS	137	24%
NO REQUIEREN RESPUESTA	413	73%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>562</b>	<b>100%</b>



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



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA** | Soy BARRANQUILLA

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD DEL 1 TRIMESTRE 2021

TIPO	TOTAL	%
PRESENCIAL	283	50%
VENTANILLA VIRTUAL	4	1%
VENTANILLA ÚNICA	275	49%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>562</b>	<b>100%</b>



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



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA** | Soy BARRANQUILLA

# INFORME DE GETIÓN DE PQRSD DEL 1 TRIMESTRE 2021

PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA	TOTAL	%
RESPONDIDAS EL MISMO DÍA	544	97%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 0 - 7 DÍAS	7	1%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8 - 14 DÍAS	11	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>562</b>	<b>100%</b>



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



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA** | Soy BARRANQUILLA

# INFORME DE GETIÓN DE PQRSD DEL 1 TRIMESTRE 2021

DEPENDENCIAS	TOTAL	PQRSD RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%
GERENCIA	50	50	9%	0	0%
ATENCIÓN AL CIUDADANOY GESTIÓN DOCUMENTAL	24	23	4%	1	8%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	33	31	6%	2	17%
SISTEMAS	3	3	1%	0	0%
SECRETARIA GENERAL	57	54	10%	3	25%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	5	5	1%	0	0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	205	205	37%	0	0%
SUBGERENCIA OPERATIVA	66	61	11%	5	42%
TALENTO HUMANO	115	114	21%	1	8%
TESORERIA	4	4	1%	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>562</b>	<b>550</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



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



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA** | Soy BARRANQUILLA

## E DE GETIÓN DE PQRS D DEL 1 TRIMESTRE 2021

PQRS D	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>



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



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA** | Soy BARRANQUILLA



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

*VOY SEGURO. USO LA TERMINAL.*



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA** / Soy **BARRANQUILLA**