



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

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

2 TRIMESTRE  
ABRIL- JUNIO.



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



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

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD DEL 2 TRIMESTRE 2021

TIPO	TOTAL	%
CONSULTA	107	16%
DENUNCIA	3	0%
PETICIÓN	403	62%
QUEJA	18	3%
RECLAMO	3	0%
SUGERENCIA	121	18%
<b>TOTAL</b>	<b>655</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 2 TRIMESTRE 2021

ESTADO PQRS D	TOTAL	%
EN PROCESO	11	2%
FINALIZADO	119	18%
NO REQUIERE RESPUESTA	525	80%
<b>TOTAL</b>	<b>655</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 2 TRIMESTRE 2021

TIPO	TOTAL	%
PRESENCIAL	333	51%
VENTANILLA VIRTUAL	4	1%
VENTANILLA ÚNICA	318	49%
<b>TOTAL</b>	<b>655</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 2 TRIMESTRE 2021

PROMEDIO DE RESPUESTA	TOTAL	%
EL MISMO DÍA	88	13%
EN PROMEDIO DE 0 - 7 DÍAS	558	85%
EN PROMEDIO DE 8 - 14 DÍAS	4	1%
EN PROMEDIO 16 - 20 DÍAS	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>655</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 2 TRIMESTRE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL	PQRS D RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%
CONTABILIDAD	1	1	0%	0	0%
CONTROL INTERNO	2	2	0%	0	0%
GERENCIA	58	57	9%	1	9%
SISTEMAS	3	3	0%	0	0%
PRESUPUESTO	4	4	1%	0	0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	15	14	2%	1	9%
PRENSA	3	3	0%	0	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	15	15	2%	0	0%
SALUD OCUPACIONAL	1	1	0%	0	0%
SECRETARIA GENERAL	35	32	5%	3	27%
SUBGERENCIA FINANCIERA	223	221	34%	2	18%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2	2	0%	0	0%
SUBGERENCIA OPERATIVA	76	74	12%	2	18%
TALENTO HUMANO	209	208	32%	1	9%
TESORERIA	6	5	1%	1	9%
<b>TOTAL</b>	<b>653</b>	<b>642</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



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



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA** | Soy BARRANQUILLA

## E DE GESTIÓN DE PQRS D DEL 2 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**