



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

4 TRIMESTRE
OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE.



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy **BARRANQUILLA**

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD DEL 4 TRIMESTRE 2021

TIPO	TOTAL	%
CONSULTA	34	5%
DENUNCIA	9	1%
INFORMACIÓN	84	13%
PETICIÓN	477	75%
QUEJA	20	3%
RECLAMO	6	1%
SUGERENCIA	5	1%
TRAMITE	5	1%
TOTAL	640	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GETIÓN DE PQRSO DEL 4 TRIMESTRE 2021

ESTADO	TOTAL	%
EN PROCESO	10	2%
FINALIZADO	104	16%
NO REQUIERE RESPUESTA	526	82%
TOTAL	640	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD DEL 4 TRIMESTRE 2021

TIPO	TOTAL	%
PRESENCIAL	426	67%
VENTANILLA ÚNICA	192	30%
VENTANILLA VIRTUAL	22	3%
TOTAL	640	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD DEL 4 TRIMESTRE 2021

TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
EL MISMO DÍA	92	14%
PROMEDIO DE 0 - 7 DÍAS	529	83%
PROMEDIO DE 8 - 14 DÍAS	6	1%
PROMEDIO DE 15 - 20 DÍAS	13	2%
TOTAL	640	100%



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 4 TRIMESTRE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL	PQR RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%
CONTABILIDAD	1	1	0%	0	0%
GERENCIA	22	22	3%	0	0%
PRESUPUESTO	3	3	0%	0	0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	36	36	6%	0	0%
PRENSA	1	1	0%	0	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	21	19	3%	2	20%
TESORERIA	8	8	1%	0	0%
SECRETARIA GENERAL	56	54	9%	2	20%
SISTEMAS	1	1	0%	0	0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	304	299	47%	5	50%
SUBGERENCIA OPERATIVA	57	56	9%	1	10%
TALENTO HUMANO	130	130	21%	0	0%
TOTAL	640	630	100%	10	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD DEL 4 TRIMESTRE 2021

PQRS	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
TOTAL	0



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**