



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

AÑO 2021



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy **BARRANQUILLA**

INFORME DE GETIÓN DE PQRS DEL 2021

TIPO	TOTAL	%
CONSULTA	308	12%
DENUNCIA	15	1%
INFORMACIÓN	85	3%
PETICIÓN	1658	65%
QUEJA	91	4%
RECLAMO	13	1%
SUGERENCIA	387	15%
TRAMITE	6	0%
TOTAL	2563	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GETIÓN DE PQRS DEL 2021

ESTADO DE LA PQR	TOTAL	%
EN PROCESO	10	0%
FINALIZADO	543	21%
NO REQUIERE RESPUESTA	2010	78%
TOTAL	2563	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GETIÓN DE PQRS DEL 2021

MEDIO	TOTAL	%
PRESENCIAL	1359	53%
VENTANILLA ÚNICA	1156	45%
VENTANILLA VIRTUAL	48	2%
TOTAL	2563	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GETIÓN DE PQRS DEL 2021

DEPENDENCIA	TOTAL	PQR RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%
CONTABILIDAD	13	13	1%	0	0%
CONTROL INTERNO	4	4	0%	0	0%
GERENCIA	148	148	6%	0	0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	107	107	4%	0	0%
PRENSA Y COMUNICACIONES	4	4	0%	0	0%
PRESUPUESTO	7	7	0%	0	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	91	89	3%	2	20%
SISTEMAS	10	10	0%	0	0%
REVISORIA FISCAL	2	2	0%	0	0%
SALUD OCUPACIONAL	1	1	0%	0	0%
SECRETARIA GENERAL	206	204	8%	2	20%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	7	7	0%	0	0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	952	947	37%	5	50%
SUBGERENCIA OPERATIVA	270	269	11%	1	10%
TALENTO HUMANO	714	714	28%	0	0%
TESORERIA	27	27	1%	0	0%
TOTAL	2563	2553	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 PQRS DEL 2021

PQRSD	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**