



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

3 TRIMESTRE
JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE.



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy **BARRANQUILLA**

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD DEL 3 TRIMESTRE 2021

TIPO	TOTAL	%
CONSULTA	129	18%
DENUNCIA	3	0%
INFORMACIÓN	1	0%
PETICIÓN	403	57%
QUEJA	25	4%
RECLAMO	4	1%
SUGERENCIA	139	20%
TRAMITE	1	0%
TOTAL	705	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 3 TRIMESTRE 2021

ESTADO DE PQR	TOTAL	%
EN PROCESO	25	4%
FINALIZADO	139	20%
NO REQUIERE RESPUESTA	541	77%
TOTAL	705	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 3 TRIMESTRE 2021

TIPO	TOTAL	%
PRESENCIAL	318	45%
VENTANILLA VIRTUAL	12	2%
VENTANILLA ÚNICA	375	53%
TOTAL	705	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 3 TRIMESTRE 2021

TIPO	TOTAL	%
EL MISMO DÍA	141	20%
PROMEDIO DE 0 - 7 DÍAS	550	78%
PROMEDIO DE 8 - 14 DÍAS	10	1%
PROMEDIO DE 16 -20 DÍAS	4	1%
TOTAL	705	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 3 TRIMESTRE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL	PQRS RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%
CONTABILIDAD	11	10	1%	1	4%
CONTRATACIÓN	1	1	0%	0	0%
CONTROL INTERNO	2	2	0%	0	0%
GERENCIA	19	19	3%	0	0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	31	31	5%	0	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	21	19	3%	2	8%
SISTEMAS	3	3	0%	0	0%
REVISORIA FISCAL	2	1	0%	1	4%
SECRETARIA GENERAL	54	48	7%	6	24%
FINANCIERA	217	216	32%	1	4%
SUBGERENCIA OPERATIVA	73	70	10%	3	12%
TALENTO HUMANO	262	251	37%	11	44%
TESORERIA	9	9	1%	0	0%
TOTAL	705	680	100%	25	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 3 TRIMESTRE 2021

PQRS D	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**