



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDC

PRIMER TRIMESTRE 2022

ENERO – FEBRERO - MARZO



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy **BARRANQUILLA**

INFORME DE GETIÓN, PRIMER TRIMESTRE 2022

MEDIO	TOTAL	%
CONSULTA	4	1%
DENUNCIA	6	1%
INFORMACION	145	28%
INVITACION	2	0%
NOTIFICACION	255	49%
PETICION	88	17%
QUEJA	14	3%
RECLAMO	4	1%
TOTAL	518	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GETIÓN, PRIMER TRIMESTRE 2022

ESTADO DE LA PQR	TOTAL	%
FINALIZADO	114	22%
NO REQUIERE RESPUESTA	403	78%
PENDIENTE	1	0%
TOTAL	518	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GETIÓN, PRIMER TRIMESTRE 2022

MEDIO	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	223	43%
PAGINA WEB	14	3%
PRESENCIAL	281	54%
TOTAL	518	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GETIÓN, PRIMER TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA	TOTAL	PQR RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%
CONTROL INTERNO	2	2	0%	0	0%
GERENCIA	8	8	2%	0	0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	20	20	4%	0	0%
SERV ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	9	9	2%	0	0%
TALENTO HUMANO	140	139	27%	1	100%
SECRETARIA GENERAL	63	63	12%	0	0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1	0%	0	0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	207	207	40%	0	0%
SUBGERENCIA OPERATIVA	68	68	13%	0	0%
TOTAL	518	517	100%	1	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GESTIÓN, PRIMER TRIMESTRE 2022

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

INFORME DE GESTIÓN, PRIMER TRIMESTRE 2022

ESTADO	TOTAL	%
EN PROCESO - CON FECHA EXTEMPORANEA DE RESPUESTA	1	0%
FINALIZADO	114	22%
NO REQUIERE RESPUESTA	403	78%
TOTAL	518	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GESTIÓN, PRIMER TRIMESTRE 2022

PROMEDIO DE DÍA DE RESPUESTA	TOTAL	%
RESPONDIDAS EL MISMO DÍA	421	81%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 0 - 7 DÍAS	32	6%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8 - 15 DÍAS	15	3%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16 - 20 DÍAS	50	10%
TOTAL	518	100%



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