



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

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDC

**TERCER TRIMESTRE 2022**

**JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE**



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



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

# INFORME DE GETIÓN, TERCER TRIMESTRE 2022

MEDIO	TOTAL	%
CONSULTA	2	0%
DENUNCIA	2	0%
INFORMACION	211	30%
INVITACION	1	0%
NOTIFICACION	371	53%
PETICION	69	10%
QUEJA	30	4%
RECLAMO	1	0%
SOLICITUD INFORMACION	11	2%
<b>TOTAL</b>	<b>698</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, PRIMER TRIMESTRE 2022

ESTADO DE LA PQR	TOTAL	%
FINALIZADO	111	16%
NO REQUIERE RESPUESTA	583	84%
PENDIENTE	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>698</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, TERCER TRIMESTRE 2022

MEDIO	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	328	47%
PAGINA WEB	18	3%
PRESENCIAL	352	50%
<b>TOTAL</b>	<b>698</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, TERCER TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA	TOTAL	PQR RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%
CONTROL INTERNO	10	10	1%	0	0%
COOPROPIEDAD	3	3	0%	0	0%
GERENCIA	7	7	1%	0	0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	40	40	6%	0	0%
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	1	0%	0	0%
SERV ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	30	30	4%	0	0%
OFICINA DE SISTEMAS	15	15	2%	0	0%
TALENTO HUMANO	209	209	30%	0	0%
OFICINA DE TESORERIA	4	4	1%	0	0%
REVISORIA FISCAL	1	1	0%	0	0%
SECRETARIA GENERAL	70	66	10%	4	100%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	9	9	1%	0	0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	247	247	36%	0	0%
SUBGERENCIA OPERATIVA	52	52	7%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>698</b>	<b>694</b>	<b>100%</b>	<b>4</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, TERCER TRIMESTRE 2022

PQRSD	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

# INFORME DE GESTIÓN, TERCER TRIMESTRE 2022

ESTADO	TOTAL	%
EN PROCESO - CON FECHA EXTEMPORANEA DE RESPUESTA	4	1%
FINALIZADO	111	16%
NO REQUIERE RESPUESTA	583	84%
<b>TOTAL</b>	<b>698</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, TERCER TRIMESTRE 2022

PROMEDIO DE DÍA DE RESPUESTA	TOTAL	%
RESPONDIDAS EL MISMO DÍA	598	86%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 0 - 7 DÍAS	41	6%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8 - 15 DÍAS	17	2%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16 - 20 DÍAS	42	6%
<b>TOTAL</b>	<b>698</b>	<b>100%</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**