



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

INFORME DE PQRSDC

Cuarto Trimestre
2022



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy **BARRANQUILLA**

INFORME DE PQRS DEL CUARTO TRIMESTRE 2022

CLASIFICACION	TOTAL	%
CONSULTA	2	0%
DENUNCIA	5	1%
INFORMACION	168	25%
INVITACION	4	1%
NOTIFICACION	376	55%
PETICION	60	9%
QUEJA	17	3%
RECLAMO	2	0%
SOLICITUD DE INFORMACION	39	6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	6	1%
TOTAL	679	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE PQRS DEL CUARTO TRIMESTRE 2022

ESTADO DE LA PQR	TOTAL	%
FINALIZADO	105	15%
NO REQUIERE RESPUESTA	549	81%
PENDIENTE	25	4%
TOTAL	679	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE PQRS DEL CUARTO TRIMESTRE 2022

CANAL DE INGRESO	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	317	47%
PAGINA WEB	14	2%
PRESENCIAL	348	51%
TOTAL	679	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE PQRS DEL CUARTO TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQR RESPONDIDAS	%	PQR PENDIENTES	%
CONTROL INTERNO	7	7	1%	0	0%
COOPROPIEDAD	6	6	1%	0	0%
GERENCIA	6	6	1%	0	0%
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	45	40	6%	5	19%
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0%	0	0%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	16	11	2%	5	19%
OFICINA DE SISTEMAS	19	19	3%	0	0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	137	129	20%	8	31%
OFICINA DE TESORERIA	8	8	1%	0	0%
REVISORIA FISCAL	1	1	0%	0	0%
SECRETARIA GENERAL	79	76	12%	3	12%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	7	7	1%	0	0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	271	270	41%	1	4%
SUBGERENCIA OPERATIVA	76	72	11%	4	15%
TOTAL	679	653	1	26	1



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE PQRS DEL CUARTO TRIMESTRE 2022

PQR	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCION	0



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE PQRS DEL CUARTO TRIMESTRE 2022

ESTADO	TOTAL	%
PENDIENTE - CON FECHA EXTEMPORANEA DE RESPUESTA	25	4%
FINALIZADO	105	15%
NO REQUIERE RESPUESTA	549	81%
TOTAL	679	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE PQRS DEL CUARTO TRIMESTRE 2022

PROMEDIO DE DÍA DE RESPUESTA	TOTAL	%
RESPONDIDAS EL MISMO DÍA	564	83%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 0 - 7 DÍAS	46	7%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8 - 15 DÍAS	18	3%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16 - 20 DÍAS	51	8%
TOTAL	679	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA