



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

1 CUATRIMESTRE
ENERO – FEBRERO – MARZO – ABRIL



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy **BARRANQUILLA**

INFORME DE GETIÓN DE PQRSO DEL 1 CUATRIMESTRE 2022

TIPO	TOTAL	%
CONSULTA	129	19%
DENUNCIA	8	1%
PETICIÓN	532	78%
QUEJAS	13	2%
RECLAMO	2	0%
SUGERENCIA	1	0%
TOTAL	685	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 1 CUATRIMESTRE 2022

ESTADO	TOTAL	%
EN PROCESO	33	5%
FINALIZADA	125	18%
NO REQUIERE RESPUESTA	527	77%
TOTAL	685	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 1 CUATRIMESTRE 2022

MEDIO	TOTAL	%
PRESENCIAL	389	57%
VENTANILLA ÚNICA	282	41%
VENTANILLA VIRTUAL	14	2%
TOTAL	685	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

FORME DE GETIÓN DE PQRS D DEL 1 CUATRIMESTRE 2022

MEDIO	TOTAL	%
RESPONDIDAS EL MISMO DÍA	63	9%
RESPONDIDAS EN UN PROMEDIO DE 0 - 7 DÍAS	613	89%
RESPONDIDAS EN UN PROMEDIO DE 8 - 14 DÍAS	9	1%
TOTAL	685	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 1 CUATRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA	TOTAL	PQRS RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%
CONTROL INTERNO	4	3	0%	1	3%
GERENCIA	9	8	1%	1	3%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	28	26	4%	2	6%
PLANEACIÓN	1	1	0%	0	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	19	12	2%	7	21%
SECRETARIA GENERAL	74	69	11%	5	15%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1	0%	0	0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	297	294	45%	3	9%
SUBGERENCIA OPERATIVA	88	83	13%	5	15%
TALENTO HUMANO	164	155	24%	9	27%
TOTAL	685	652	100%	33	100%



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



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

INFORME DE GETIÓN DE PQRSD DEL 1 CUATRIMESTRE 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



TERMINAL METROPOLITANA
de Transporte de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO. USO LA TERMINAL.



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA / Soy **BARRANQUILLA**