



TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE
BARRANQUILLA

INFORME DE PQRSDC

TRIMESTRE TRIMESTRE 2023



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.



TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES
DE BARRANQUILLA

CONTENIDO

- CLASIFICACIÓN
- ESTADO DE LOS PQRSDC
- CANALES DE INGRESO DE LOS PQRSDC
- DEPENDENCIAS RESPONSABLES
- PROMEDIO DE RESPUESTA POR DIA



Volver a la página del menú

TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSDC

CLASIFICACION	TOTAL	%
DENUNCIA	3	0,6%
NOTIFICACION	241	44,6%
PETICION	14	2,6%
QUEJA	16	3,0%
RECLAMO	6	1,1%
SOLICITUD DE INFORMACION-CONSULTA	249	46,1%
SOLICITUD DE INFORMACION ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	10	1,9%
SUGERENCIA	1	0,2%
TOTAL	540	100%



Volver a la página del menú

TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

ESTADO DE LOS PQRSDC

ESTADOS DE LOS PQRSDC	TOTAL	%
FINALIZADO	91	16,9%
NO REQUIERE RESPUESTA	434	80,4%
PENDIENTE	15	2,8%
TOTAL	540	100%



Volver a la página del menú

TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

CANAL DE INGRESO DE LOS PQRSDC

CANAL DE INGRESO	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	271	50,2%
PAGINA WEB	14	2,6%
PRESENCIAL	255	47,2%
TOTAL	540	100%



Volver a la página del menú

TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

DEPENDENCIAS RESPONSABLES

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPOND IDAS- GESTION ADAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	6	6	1%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	55	48	9%	7	1,3%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	45	45	9%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	3	3	1%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	0	0	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	161	159	30%	2	0,4%
OFICINA DE PRESUPUESTO	1	1	0,2%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	22	21	4%	1	0,2%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	155	155	30%	0	0,0%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	30	28	5%	2	0,4%
SUBGERENCIA OPERATIVA	61	58	11%	3	0,6%
TOTAL	540	525	97%	15	3%



[Volver a la página del menú](#)

TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

PQRSDC ENVIADAS A OTRA INSTITUCIÓN

PQRSDC	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
TOTAL	0



Volver a la página del menú

TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

TIEMPO DE RESPUESTA

ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	73	68,9%
FINALIZADOS EXTEMPONEOS	18	17,0%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	12	11,3%
PENDIENTES EXTEMPONEOS	3	2,8%
TOTAL	106	100%



Volver a la página del menú

TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

PROMEDIO DE RESPUESTA POR DÍA

PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTAS	TOTAL	%
RESPONDIDAS AL MISMO DIA	16	17,6%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 0-7 DIAS	37	40,7%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8-15 DIAS	20	22,0%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16 MAS DIAS	18	19,8%
TOTAL	91	100%



**TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE
BARRANQUILLA**

GRACIAS



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.