



TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE  
BARRANQUILLA

# INFORME DE PQRSDC

CUARTO 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	5	0,8%
NOTIFICACION	222	34,4%
PETICION	81	12,5%
QUEJA	6	0,9%
RECLAMO	8	1,2%
SOLICITUD DE INFORMACION-CONSULTA	318	49,2%
SOLICITUD DE INFORMACION ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	6	0,9%
SUGERENCIA	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>646</b>	<b>100%</b>



[Volver a la página del menú](#)

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

## ESTADO DE LOS PQRSDC

ESTADOS DE LOS PQRSDC	TOTAL	%
FINALIZADO	172	26,6%
NO REQUIERE RESPUESTA	445	68,9%
PENDIENTE	29	4,5%
<b>TOTAL</b>	<b>646</b>	<b>100%</b>



[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	345	53,4%
PAGINA WEB	21	3,3%
PRESENCIAL	280	43,3%
<b>TOTAL</b>	<b>646</b>	<b>100%</b>



Volver a la gloria del mar

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

## DEPENDENCIAS RESPONSABLES

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDID AS- GESTIONAD AS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	2	2	0%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	0%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	54	43	7%	11	1,8%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	43	43	7%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	2	2	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	1	1	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	190	189	31%	1	0,2%
OFICINA DE CONTABILIDAD	2	2	0%	0	0,0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	0	0	0,0%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	26	22	4%	4	0,6%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	104	103	17%	1	0,2%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	28	25	4%	3	0,5%
SUBGERENCIA OPERATIVA	191	182	30%	9	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>645</b>	<b>616</b>	<b>96%</b>	<b>29</b>	<b>5%</b>



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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>



[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	108	54,0%
FINALIZADOS EXTEMPONEOS	63	31,5%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	22	11,0%
PENDIENTES EXTEMPONEOS	7	3,5%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>





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	38	22,2%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 0-7 DIAS	57	33,3%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8-15 DIAS	13	7,6%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16 MAS DIAS	63	36,8%
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>



**TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE  
BARRANQUILLA**

**GRACIAS**



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