



TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE  
BARRANQUILLA

# INFORME DE PQRSDC

PRIMER 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

| CLASIFICACIÓN                                     | TOTAL      | %           |
|---|------------|-------------|
| DENUNCIA  | 2          | 0,4%        |
| NOTIFICACIÓN                                      | 156        | 34,3%       |
| PETICIÓN  | 22         | 4,8%        |
| QUEJA   | 12         | 2,6%        |
| RECLAMO   | 2          | 0,4%        |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN-CONSULTA                 | 249        | 54,7%       |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS | 12         | 2,6%        |
| SUGERENCIA  | 0          | 0,0%        |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>455</b> | <b>100%</b> |



Volver a la página del menú

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

## ESTADO DE LOS PQRSDC

| ESTADO DE LOS PQRSDC  | TOTAL      | %           |
|-----------------------|------------|-------------|
| FINALIZADO            | 121        | 27%         |
| NO REQUIERE RESPUESTA | 311        | 68%         |
| PENDIENTE             | 23         | 5%          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>455</b> | <b>100%</b> |

## CANAL DE INGRESO DE LOS PQRSDC

| <b>CANAL DE INGRESO</b> | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>    |
|-------------------------|--------------|-------------|
| CORREO ELECTRONICO      | 217          | 48%         |
| PAGINA WEB              | 13           | 3%          |
| PRESENCIAL              | 225          | 49%         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>455</b>   | <b>100%</b> |

## DEPENDENCIAS RESPONSABLES

| DEPENDENCIA RESPONSABLE                                  | TOTAL      | PQRSDC<br>RESPONDIDA | %          | PQRSDC<br>PENDIENTE | %         |
|--|------------|----------------------|------------|---------------------|-----------|
| OFICINA DE CONTROL INTERNO                               | 3          | 3                    | 1%         | 0                   | 0%        |
| GERENCIA   | 14         | 14                   | 3%         | 0                   | 0%        |
| OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO Y<br>GESTION DOCUMENTAL | 13         | 13                   | 3%         | 0                   | 0%        |
| OFICINA DE PRESUPUESTO                                   | 2          | 2                    | 0%         | 0                   | 0%        |
| OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVO Y<br>LOGISTICO       | 22         | 19                   | 4%         | 3                   | 1%        |
| OFICINA DE SISTEMA                                       | 2          | 2                    | 0%         | 0                   | 0%        |
| OFICINA DE TESORERIA                                     | 32         | 27                   | 6%         | 5                   | 1%        |
| SECRETARIA GENERAL                                       | 46         | 42                   | 9%         | 4                   | 1%        |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA                               | 3          | 3                    | 1%         | 0                   | 0%        |
| SUBGERENCIA FINANCIERA                                   | 133        | 130                  | 29%        | 3                   | 1%        |
| SUBGERENCIA OPERATIVA                                    | 79         | 77                   | 17%        | 2                   | 0%        |
| OFICINA DE TALENTO HUMANO                                | 106        | 100                  | 22%        | 6                   | 1%        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>455</b> | <b>429</b>           | <b>72%</b> | <b>23</b>           | <b>4%</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 momento

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

## TIEMPO DE RESPUESTA

| ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA       | TOTAL      | %           |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA | 75         | 52%         |
| FINALIZADOS EXTEMPORANEOS             | 46         | 32%         |
| PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA  | 9          | 6%          |
| PENDIENTES EXTEMPORANEOS              | 14         | 10%         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>144</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 DIA DE RESPUESTA          | TOTAL      | %           |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| RESPONDIDAS EL MISMO DIA              | 20         | 17%         |
| RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 0-7 DÍAS   | 39         | 32%         |
| RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8-15 DÍAS  | 16         | 13%         |
| RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16-20 DÍAS | 46         | 38%         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>121</b> | <b>100%</b> |



**TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE  
BARRANQUILLA**

**GRACIAS**



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