



TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE  
BARRANQUILLA

# INFORME DE PQRSDC

SEGUNDO 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	6	1,2%
NOTIFICACIÓN	196	39,9%
PETICIÓN	12	2,4%
QUEJA	25	5,1%
RECLAMO	5	1,0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN- CONSULTA	230	46,8%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	17	3,5%
SUGERENCIA	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>491</b>	<b>100%</b>



Volver a la página del menú

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

## ESTADO DE LOS PQRSDC

<b>ESTADOS DE LOS PQRSDC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
FINALIZADO	98	20,0%
NO REQUIERE RESPUESTA	373	76,0%
PENDIENTE	20	4,1%
<b>TOTAL</b>	<b>491</b>	<b>100%</b>

## CANAL DE INGRESO DE LOS PQRSDC

CANAL DE INGRESO	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	257	52,3%
PAGINA WEB	16	3,3%
PRESENCIAL	218	44,4%
<b>TOTAL</b>	<b>491</b>	<b>100%</b>



Volver a la página del menú

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

## DEPENDENCIAS RESPONSABLES

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDAS- GESTIONADAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	5	5	1%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1	0%	1	0,2%
SECRETARIA GENERAL	38	34	7%	4	0,8%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	52	52	11%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	6	6	1%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	169	167	35%	2	0,4%
OFICINA DE PRESUPUESTO	1	0	0%	1	0,2%
OFICINA DE TESORERIA	28	26	6%	2	0,4%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2	2	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	95	92	20%	3	0,6%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	30	26	6%	4	0,8%
SUBGERENCIA OPERATIVA	62	59	13%	3	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>491</b>	<b>471</b>	<b>96%</b>	<b>20</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

<b>ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	84	71,2%
FINALIZADOS EXTEMPONEOS	14	11,9%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	9	7,6%
PENDIENTES EXTEMPONEOS	11	9,3%
<b>TOTAL</b>	<b>118</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	17	17,3%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 0-7 DIAS	38	38,8%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8-15 DIAS	30	30,6%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16 MAS DIAS	13	13,3%
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>



**TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE  
BARRANQUILLA**

**GRACIAS**



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