



TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE  
BARRANQUILLA

# INFORME DE PQRSDC

TERCER TRIMESTRE 2024



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



# CONTENIDO

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



Volver a la página del menú

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

## CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSDC

POR CLASIFICACION		
CLASIFICACION	TOTAL	%
DENUNCIA	4	0,9%
NOTIFICACION	126	27,7%
PETICION	16	3,5%
QUEJA	16	3,5%
RECLAMO	7	1,5%
SOLICITUD DE INFORMACION-CONSULTA	267	58,7%
SOLICITUD DE INFORMACION ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	19	4,2%
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

POR ESTADOS		
ESTADOS DE LOS PQRSDC	TOTAL	%
FINALIZADO	132	29,0%
NO REQUIERE RESPUESTA	313	68,8%
PENDIENTE	10	2,2%
<b>TOTAL</b>	<b>455</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		
CANAL DE INGRESO	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	213	46,8%
PAGINA WEB	16	3,5%
PRESENCIAL	226	49,7%
<b>TOTAL</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>



Volver a la página principal

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

## DEPENDENCIAS RESPONSABLES

POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDAS-GESTIONADAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	10	10	2%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	34	33	7%	1	0,2%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	46	45	10%	1	0,2%
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	1	1	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	134	133	30%	1	0,2%
OFICINA DE CONTABILIDAD	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	0	0	0,0%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	11	11	2%	0	0,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	149	149	33%	0	0,0%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	17	15	3%	2	0,4%
SUBGERENCIA OPERATIVA	51	46	10%	5	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>455</b>	<b>445</b>	<b>98%</b>	<b>10</b>	<b>2%</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	131	92,3%
FINALIZADOS EXTEMPORANEOS	1	0,7%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	10	7,0%
PENDIENTES EXTEMPORANEOS	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>142</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	26	19,7%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 1-7 DIAS	69	52,3%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8-15 DIAS	36	27,3%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16 MAS DIAS	1	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>



**TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE  
BARRANQUILLA**

**GRACIAS**



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