



TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE  
BARRANQUILLA

# INFORME DE PQRSDC

CUARTO 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	0,8%
NOTIFICACION	205	40,8%
PETICION	8	1,6%
QUEJA	29	5,8%
RECLAMO	1	0,2%
SOLICITUD DE INFORMACION-CONSULTA	247	49,1%
SOLICITUD DE INFORMACION ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	9	1,8%
SUGERENCIA	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>503</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	108	21,5%
NO REQUIERE RESPUESTA	390	77,5%
PENDIENTE	5	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>503</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	191	38,0%
PAGINA WEB	17	3,4%
PRESENCIAL	295	58,6%
<b>TOTAL</b>	<b>503</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	21	21	4%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	40	39	8%	1	0,2%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	44	41	8%	3	0,6%
SUBGERENCIA DE LA PLANEACION, PROTYECTO DESARROLLO DE LAS TIC	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	2	2	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	176	176	35%	0	0,0%
OFICINA DE CONTABILIDAD	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	0	0	0,0%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	3	3	1%	0	0,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	118	118	24%	0	0,0%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	16	15	3%	1	0,2%
SUBGERENCIA OPERATIVA	79	79	16%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>	<b>498</b>	<b>99%</b>	<b>5</b>	<b>1%</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	107	94,7%
FINALIZADOS EXTEMPORANEOS	1	0,9%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	5	4,4%
PENDIENTES EXTEMPORANEOS	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>113</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	22	20,4%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 1-7 DIAS	49	45,4%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8-15 DIAS	36	33,3%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16 MAS DIAS	1	0,9%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>



**TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE  
BARRANQUILLA**

**GRACIAS**



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