



TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE  
BARRANQUILLA

# INFORME DE PQRSDC

SEGUNDO TRIMESTRE 2024



**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

POR CLASIFICACION		
CLASIFICACION	TOTAL	%
DENUNCIA	3	0,6%
NOTIFICACION	147	28,7%
PETICION	29	5,7%
QUEJA	26	5,1%
RECLAMO	1	0,2%
SOLICITUD DE INFORMACION-CONSULTA	299	58,4%
SOLICITUD DE INFORMACION ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	7	1,4%
SUGERENCIA	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>512</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	113	22,1%
NO REQUIERE RESPUESTA	398	77,7%
PENDIENTE	1	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>512</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	285	55,7%
PAGINA WEB	6	1,2%
PRESENCIAL	221	43,2%
<b>TOTAL</b>	<b>512</b>	<b>100%</b>



Volver a la página del menú

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

## DEPENDENCIAS RESPONSABLES

POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDAS-GESTIONADAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	20	20	4%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	51	50	10%	1	0,2%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	49	49	10%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	0	0	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	137	137	27%	0	0,0%
OFICINA DE CONTABILIDAD	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	1	1	0,2%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	9	9	2%	0	0,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	130	130	25%	0	0,0%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	32	32	6%	0	0,0%
SUBGERENCIA OPERATIVA	82	82	16%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>512</b>	<b>511</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>0%</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	97	85,1%
FINALIZADOS EXTEMPORANEOS	16	14,0%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	1	0,9%
PENDIENTES EXTEMPORANEOS	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>114</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	23	20,4%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 1-7 DIAS	50	44,2%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8-15 DIAS	24	21,2%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16 MAS DIAS	16	14,2%



**TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE  
BARRANQUILLA**

**GRACIAS**



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