



TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE
BARRANQUILLA

INFORME DE PQRSDC

PRIMER TRIMESTRE 2024



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.



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	5	1,1%
NOTIFICACION	155	35,3%
PETICION	20	4,6%
QUEJA	19	4,3%
RECLAMO	6	1,4%
SOLICITUD DE INFORMACION-CONSULTA	226	51,5%
SOLICITUD DE INFORMACION ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	8	1,8%
SUGERENCIA	0	0,0%
TOTAL	439	100%



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	111	25,3%
NO REQUIERE RESPUESTA	316	72,0%
PENDIENTE	12	2,7%
TOTAL	439	100%



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	220	50,1%
PAGINA WEB	19	4,3%
PRESENCIAL	200	45,6%
TOTAL	439	100%



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	3	3	1%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6	6	1%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	51	47	11%	4	0,9%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	48	48	11%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	0	0	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	116	116	27%	0	0,0%
OFICINA DE CONTABILIDAD	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	0	0	0,0%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	16	16	4%	0	0,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	97	96	22%	1	0,2%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	24	24	6%	0	0,0%
SUBGERENCIA OPERATIVA	77	70	16%	7	1,6%
TOTAL	439	427	97%	12	3%



[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
TOTAL	0



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	89	72,4%
FINALIZADOS EXTEMPORANEOS	22	17,9%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	11	8,9%
PENDIENTES EXTEMPORANEOS	1	0,8%
TOTAL	123	100%



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	15,3%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 0-7 DIAS	59	53,2%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8-15 DIAS	13	11,7%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16 MAS DIAS	22	19,8%
TOTAL	111	100%



**TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE
BARRANQUILLA**

GRACIAS



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.