

INFORME DE PQRSD

PRIMER TRIMESTRE 2026



CONTENIDO

CONTENIDO

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

CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSD

CLASIFICACION	TOTAL	%
DENUNCIA	1	0,19%
INFORMACION	147	28,60%
INVITACION	6	1,17%
NOTIFICACION	132	25,68%
PETICION	10	1,95%
PROPUESTA	1	0,19%
QUEJA	16	3,11%
RECLAMO	1	0,19%
SOLICITUD	200	38,91%
Total general	514	100,00%



ESTADOS DE LOS PQRSD

ESTADO DE LOS PQRSDC	TOTAL	%
FINALIZADO	340	66,15%
NO REQUIERE RESPUESTA	145	28,21%
PENDIENTE	29	5,64%
Total general	514	100,00%





TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

CANAL DE INGRESO DE LOS PQRDC

CANALES DE INGRESO	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	262	50,97%
PRESENCIAL	252	49,03%
Total general	514	100,00%



Vigilado
SuperTransporte

DEPENDENCIAS RESPONSABLES

DEPENDENCIA RESPONSABLE	PENDIENTE		PQRSD RESPONDIDAS Y GESTIONADAS		TOTAL	Total %
	TOTAL	%	TOTAL	%		
GERENCIA		0,00%	5	0,97%	5	0,97%
OFICINA ATENCION ATENCION AL CIUDADANO	1	0,19%	28	5,45%	29	5,64%
OFICINA DE CONTROL INTERNO		0,00%	1	0,19%	1	0,19%
OFICINA DE PLANEACIÓN		0,00%	3	0,58%	3	0,58%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	1	0,19%	7	1,36%	8	1,56%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	6	1,17%	208	40,47%	214	41,63%
OFICINA DE TESORERIA	2	0,39%	2	0,39%	4	0,78%
SECRETARIA GENERAL	9	1,75%	43	8,37%	52	10,12%
SUBGERENCIA FINANCIERA	7	1,36%	142	27,63%	149	28,99%
SUBGERENCIA OPERATIVA	3	0,58%	39	7,59%	42	8,17%
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO		0,00%	5	0,97%	5	0,97%
SUBGERENTE PLANEACIÓN TIC		0,00%	2	0,39%	2	0,39%
Total general	29	5,64%	485	94,36%	514	100,00%



TIEMPO DE RESPUESTA

ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	317	85,91%
FINALIZADOS EXTEMPORANEOS	23	6,23%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	25	6,78%
PENDIENTES EXTEMPORANEOS	4	1,08%
Total general	369	100,00%

PROMEDIO DE RESPUESTA POR DIAS

PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTAS	TOTAL	%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16 MAS DIAS	27	5,25%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 1-7 DIAS	419	81,52%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8-15 DIAS	68	13,23%
Total general	514	100,00%





TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

¡GRACIAS!

**OFICINA ATENCION AL CIUDADANO Y
GESTION DOCUMENTAL.**



**Vigilado
SuperTransporte**