

INFORME DE PQRSD

SEGUNDO 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	2	0,40%
INFORMACION	128	25,65%
INVITACION	9	1,80%
NOTIFICACION	171	34,27%
PETICION	11	2,20%
PROPUESTA	1	0,20%
QUEJA	15	3,01%
SOLICITUD	162	32,46%
Total general	499	100,00%



ESTADOS DE LOS PQRSD

ESTADO DE LOS PQRSDC	TOTAL	%
FINALIZADO	466	93,39%
PENDIENTE	33	6,61%
Total general	499	100,00%





TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

CANAL DE INGRESO DE LOS PQRDC

ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	210	42,08%
PRESENCIAL	289	57,92%
Total general	499	100,00%



**Vigilado
SuperTransporte**

DEPENDENCIAS RESPONSABLES

DEPENDENCIA RESPONSABLE	PENDIENTE		PQRS RESPONDIDAS Y GESTIONADAS		TOTAL	Total %
	TOTAL	%	TOTAL	%		
GERENCIA	1	0,20%	16	3,21%	17	3,41%
OFICINA ATENCION ATENCION AL CIUDADANO	2	0,40%	18	3,61%	20	4,01%
OFICINA DE PLANEACIÓN		0,00%	1	0,20%	1	0,20%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	1	0,20%	9	1,80%	10	2,00%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	14	2,81%	150	30,06%	164	32,87%
OFICINA DE TESORERIA	2	0,40%	2	0,40%	4	0,80%
SECRETARIA GENERAL	4	0,80%	42	8,42%	46	9,22%
SUBGERENCIA FINANCIERA	4	0,80%	179	35,87%	183	36,67%
SUBGERENCIA OPERATIVA	4	0,80%	42	8,42%	46	9,22%
SUBGERENTE PLANEACIÓN TIC	1	0,20%	6	1,20%	7	1,40%
OFICINA DE SISTEMAS		0,00%	1	0,20%	1	0,20%
Total general	33	6,61%	466	93,39%	499	100,00%



TIEMPO DE RESPUESTA

ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	420	84,17%
FINALIZADOS EXTEMPORANEOS	46	9,22%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	19	3,81%
PENDIENTES EXTEMPORANEOS	14	2,81%
Total general	499	100,00%

PROMEDIO DE RESPUESTA POR DIAS

PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTAS	TOTAL	%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 16 MAS DIAS	59	11,82%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 1-7 DIAS	370	74,15%
RESPONDIDAS EN PROMEDIO DE 8-15 DIAS	70	14,03%
Total general	499	100,00%





TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.

¡GRACIAS!

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



**Vigilado
SuperTransporte**