

# Informe PQRSD Canales de Contacto, Derechos de Petición y Solicitudes de Acceso a la Información a diciembre de 2024

## Medellín, diciembre 2024



metrodemedellin

# Resultados de Gestión Canales CRM



Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Ene y Dic 2024	43.804	3%
Quejas y Reclamos Ene y Dic 2023	42.390	

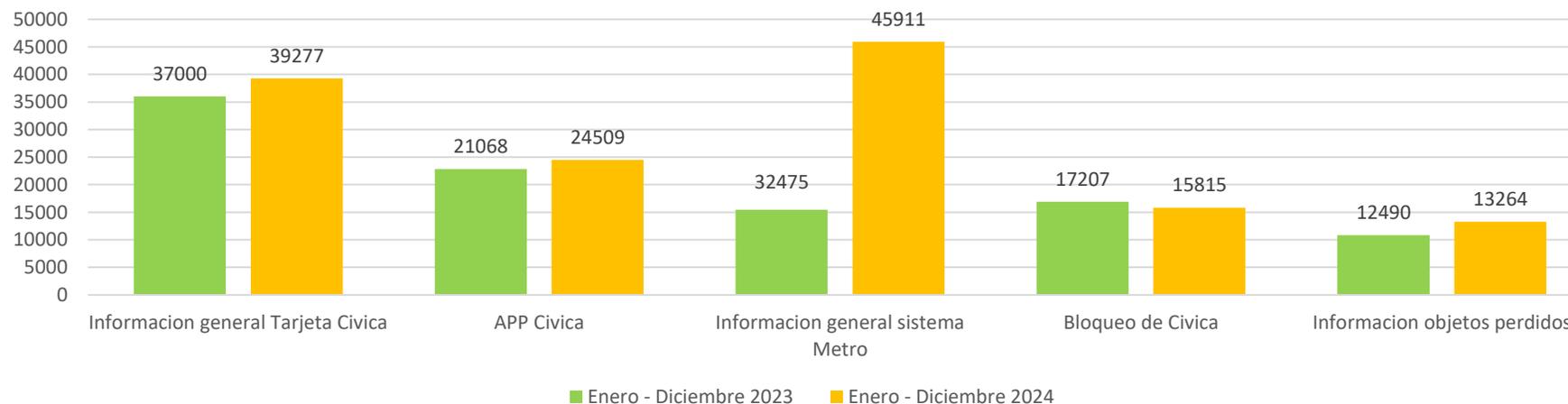
Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados . <b>Ene - Dic 2024</b> <b>Meta:</b> Cívica 13 Ambiental 8 General 5	<b>Cumplimiento:</b> Cívica 3,08 Ambiental 3,34 General 1,26
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos <b>Ene - Dic 2024</b>	<b>1,70</b>

# Servicio al Cliente



Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Diciembre 2023	Enero - Diciembre 2024	% Variación
Peticiones	137.244	150.242	9%
Reclamos	39.663	41.770	5%
Quejas	2.727	2.034	-25%
Sugerencia	803	515	-36%

Comparativo Top 5 Peticiones 2024 - 2023



# Servicio al Cliente



Acumulado Enero - Diciembre 2024

Razones por las que se comunican los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Peticiones	Total
Cantidad	41.770	2034	515	150.242	194.561
%	21,5%	1,0%	0,3%	77,2%	100%



Suman las quejas y los reclamos con respecto al total de contactos realizados a través de los diferentes canales de atención.



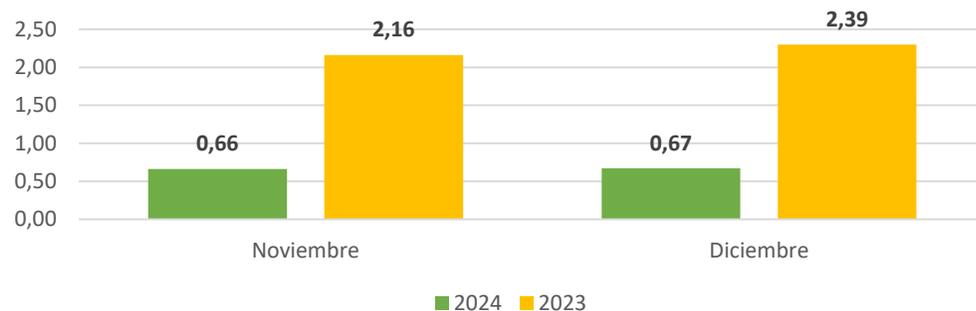
## Promedio días de cierre para Quejas y Reclamos

Mes	2024	2023	Variación 2024 - 2023
Enero	1,93	3,04	-37%
Febrero	0,91	3,05	-70%
Marzo	0,72	4,15	-83%
Abril	0,78	3,11	-75%
Mayo	0,70	2,77	-75%
Junio	0,68	2,93	-77%
Julio	0,68	2,16	-68%
Agosto	0,58	1,88	-69%
Septiembre	0,67	2,10	-68%
Octubre	0,62	1,99	-69%
Noviembre	0,66	2,16	-69%
Diciembre	0,67	2,39	-72%

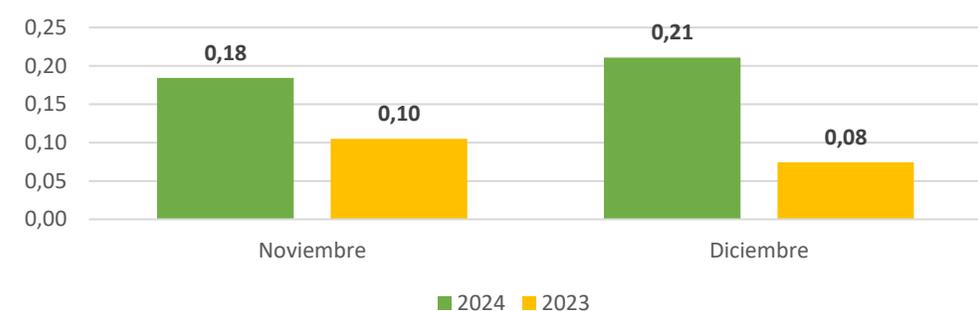
## Promedio días de cierre Peticiones y Sugerencias

Mes	2024	2023	Variación 2024 - 2023
Enero	0,08	0,08	3%
Febrero	0,10	0,07	38%
Marzo	0,10	0,09	13%
Abril	0,15	0,13	14%
Mayo	0,16	0,11	41%
Junio	0,27	0,12	123%
Julio	0,23	0,09	168%
Agosto	0,21	0,09	146%
Septiembre	0,25	0,09	175%
Octubre	0,46	0,12	272%
Noviembre	0,18	0,10	76%
Diciembre	0,21	0,08	163%

Promedio días Cierre de Peticiones y Sugerencias



Promedio días Cierre de Quejas y Reclamos



Lo que tú haces  
**nos mueve**



# Derechos de Petición

Diciembre 2024



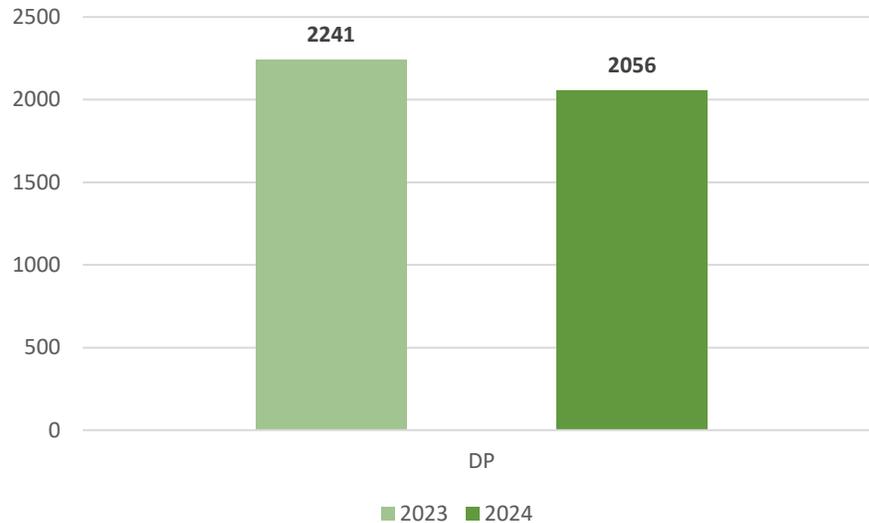
metrodemedellin





# Derechos de Petición acumulado

Derechos de Petición acumulados entre enero y diciembre de los años **2024** vs año **2023**.



Presenta una reducción en la cantidad de Derechos de Petición del **-8,3%** entre 2023 al 2024.

Acumulado Enero a Diciembre 2024:

- **Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias: 2056**
- **Sugerencias: 0**
- **Consultas: 0**

El tiempo **promedio de respuesta** acumulado de **enero a diciembre fue de 5,16 días**.

El número de Derechos de Petición que **se trasladaron a otras entidades** durante el año 2024 fueron de **92**.

El número de Derechos de Petición en los que **no se entregó la información** fue de **221**, de los cuales **113** fueron por **información clasificada – reservada** y **108** por **inexistencia de la misma**.

¡Gracias !



metrodemedellin

Mi Metro  
me mueve



METRO  
DE MEDELLÍN

CALIDAD DE VIDA