

Informe PQRSD Canales de Contacto, Derechos de Petición y Solicitudes de Acceso a la Información a Junio de 2022

Medellín, Junio 2022



metrodemedellin

Resultados de Gestión Canales CRM



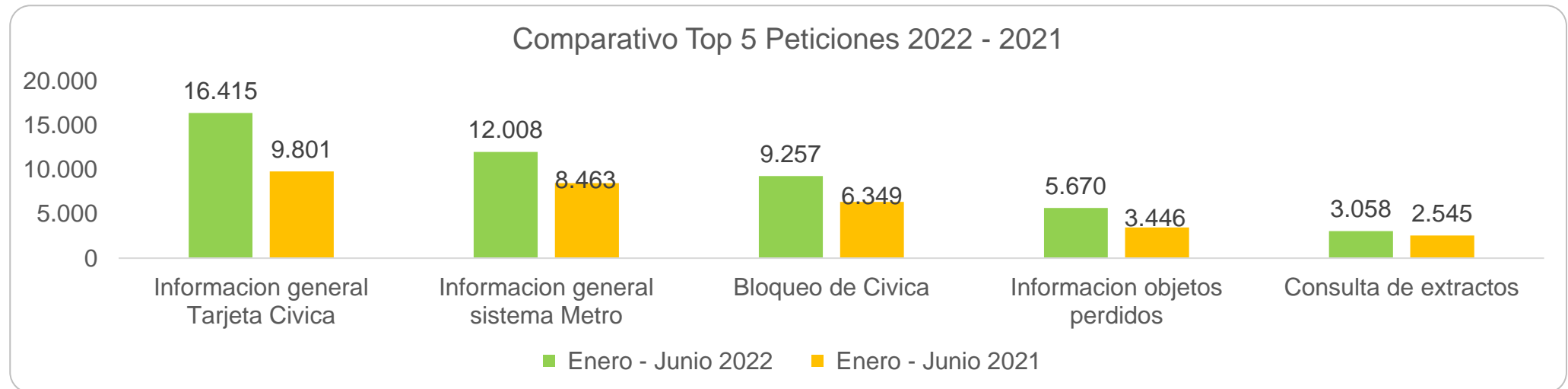
Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos a Junio 2022	14.431	55%
Quejas y Reclamos a Junio 2021	9.340	

Tiempo para el cierre de quejas y sugerencias	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas escaladas . Junio 2022 Meta: Cívica 13 Ambiental 8 General 5	Cumplimiento: Cívica 1,68 Ambiental 6,67 General 2,26
Promedio de días para cerrar quejas. Junio 2021	1,88



Servicio al Cliente

Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Junio 2022	Enero - Junio 2021	% variación 2022 - 2021
Peticiones	67.695	65.623	3%
Reclamos	13.217	8.466	56%
Quejas	1.214	874	39%
Sugerencia	390	292	34%



Servicio al Cliente



Acumulado Enero - Junio 2022

Razones por las que se contactan los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Peticiones	total
Cantidad	13.217	1.214	390	67.695	82.516
% Total	16,02%	1,47%	0,47%	82,04%	100%



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

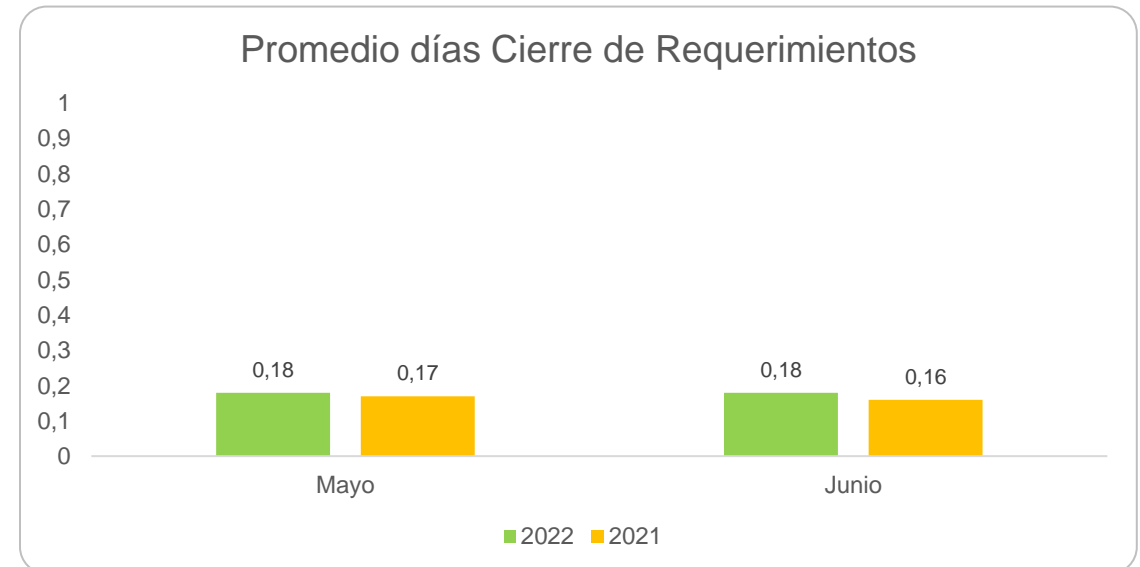
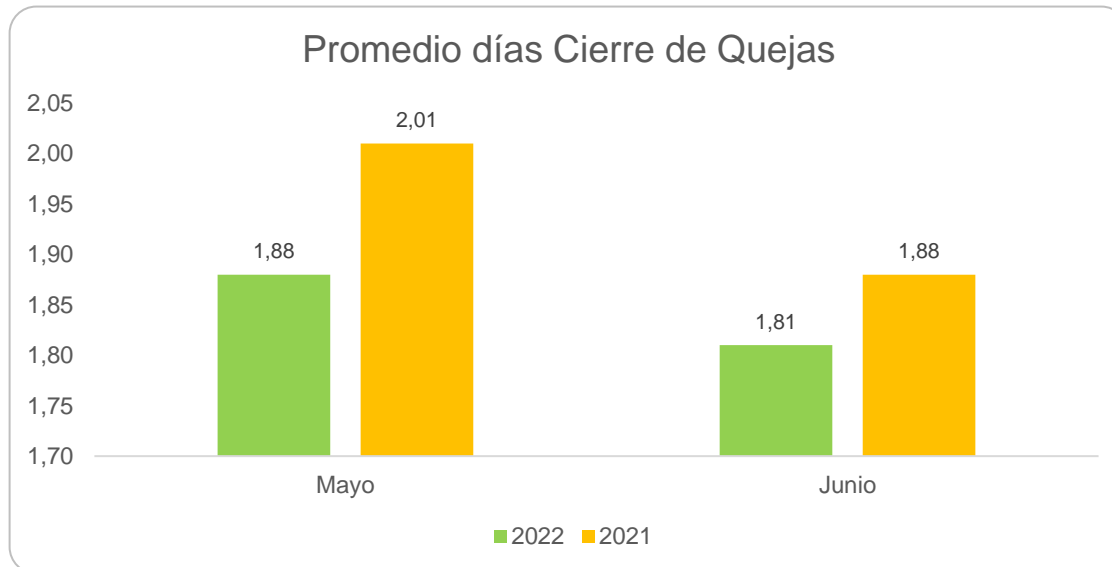


Promedio días de cierre para quejas

Mes	2022	2021	Variación 2022 -2021
Enero	2,19	1,62	35%
Febrero	2,47	1,97	25%
Marzo	2,21	2,01	10%
Abril	2,12	2,71	-22%
Mayo	1,88	2,01	-6%
Junio	1,81	1,88	-4%

Promedio días de cierre Requerimientos

Mes	2022	2021
Enero	0,06	0,01
Febrero	0,20	0,03
Marzo	0,15	0,02
Abril	0,13	0,05
Mayo	0,18	0,17
Junio	0,18	0,16



Lo que tú haces
nos mueve



Derechos de Petición

Junio 2022



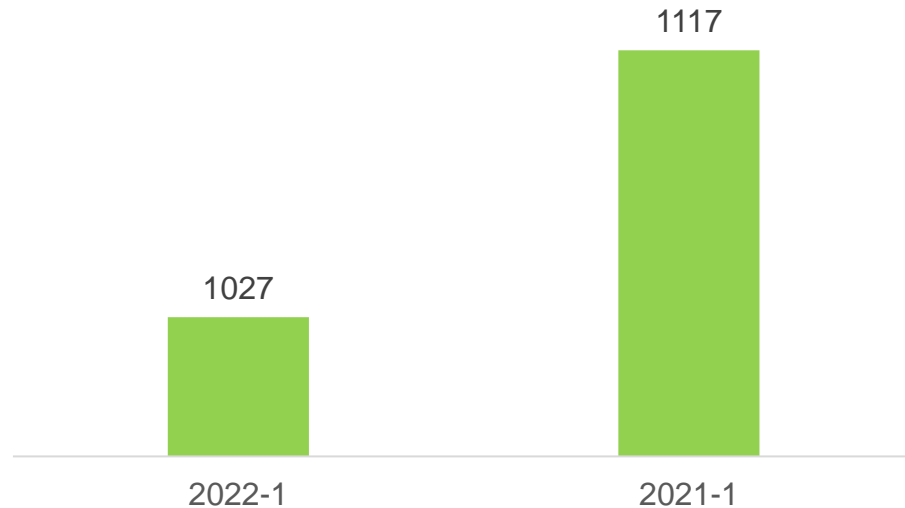
metrodemedellin





Derechos de Petición acumulado

Derechos de Petición acumulados entre enero y junio año **2022** vs año **2021**.



Presenta una disminución en la cantidad de Derechos de Petición del 8,1% entre 2022-1 y 2021-1.

Acumulado enero a junio 2022:

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias:1022

Sugerencias:3

Consultas:2

El tiempo promedio de respuesta acumulado de enero a junio fue de 5,0 días.

El número de Derechos de Petición que se trasladaron a otras entidades durante el primer semestre del año 2022 fue de 23.

El número de Derechos de Petición en los que no se entregó la información fue de 228, de los cuales 53 fueron por información clasificada – reservada y 175 por inexistencia de la misma.

¡Gracias !



metrodemedellin

Mi Metro
me mueve



METRO
DE MEDELLÍN

CALIDAD DE VIDA