

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

Medellín, junio 2024



metrodemedellin

Resultados de Gestión Canales CRM



Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Ene y Jun 2024	22.122	5%
Quejas y Reclamos Ene y Jun 2023	20.977	

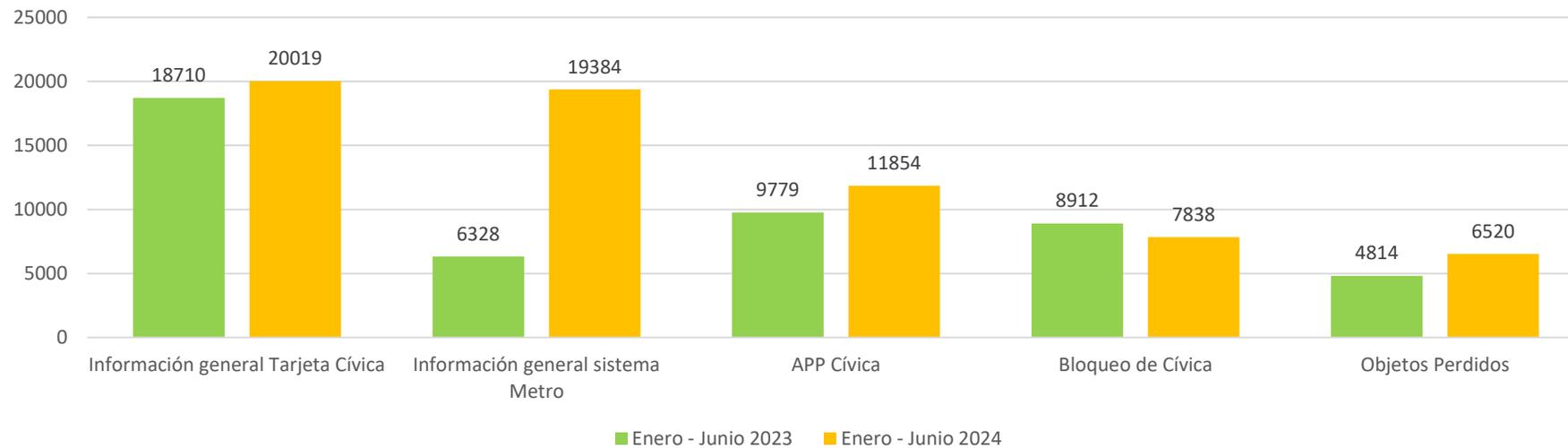
Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados . Ene - Jun 2024 Meta: Cívica 13 Ambiental 8 General 5	Cumplimiento: Cívica 2,38 Ambiental 3,52 General 1,15
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos Ene - Jun 2024	1,53



Servicio al Cliente

Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Junio 2023	Enero - Junio 2024	% Variación
Peticiones	67.114	71.158	6%
Reclamos	19.562	20.997	7%
Quejas	1.415	1.125	-20%
Sugerencia	497	244	-51%

Comparativo Top 5 Peticiones 2024 - 2023



Servicio al Cliente



Acumulado Enero - Junio 2024

Razones por las que se comunican los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Peticiones	Total
Cantidad	20.997	1125	244	71.158	93.524
%	22,5%	1,2%	0,3%	76,1%	100%



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



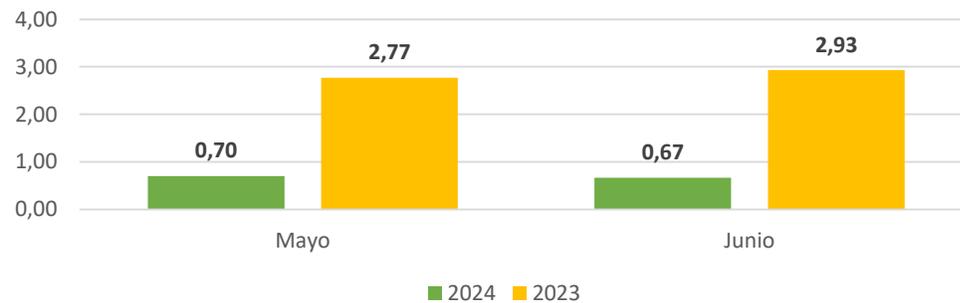
Promedio días de cierre para Quejas y Reclamos

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	0,67	2,93	-77%

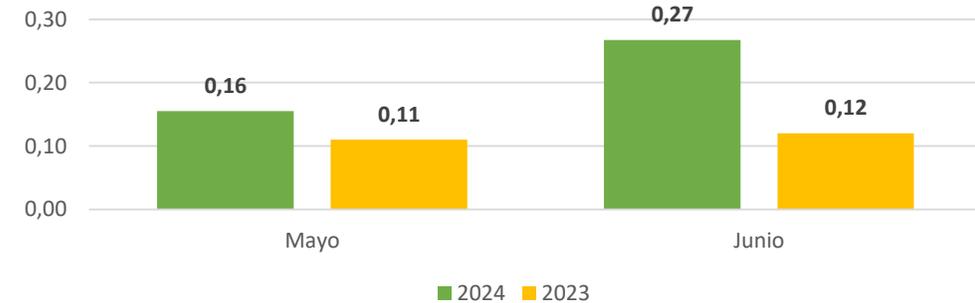
Promedio días de cierre Peticiones y Sugerencias

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%

Promedio días Cierre de Quejas y Reclamos



Promedio días Cierre de Peticiones y Sugerencias



Lo que tú haces
nos mueve



Derechos de Petición

Junio 2024



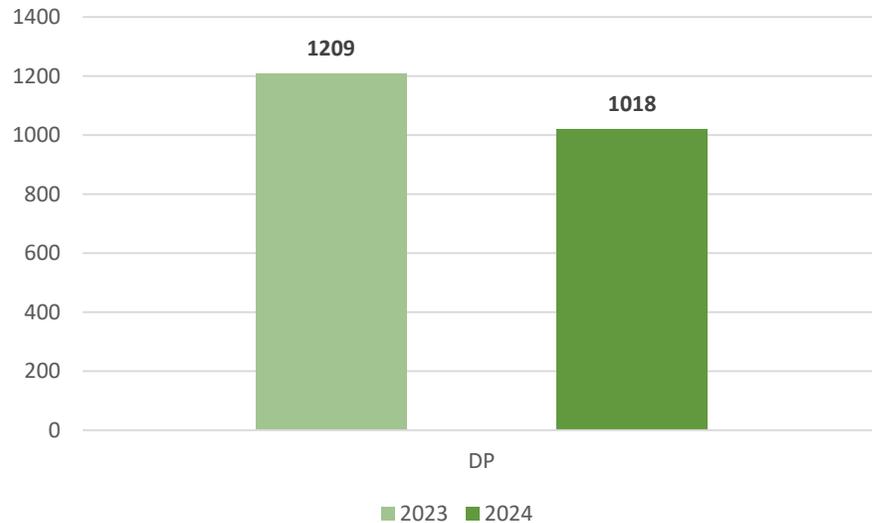
metrodemedellin





Derechos de Petición acumulado

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



Presenta una disminución en la cantidad de Derechos de Petición del **16 %** entre 2023 al 2024.

Acumulado Enero a Junio 2024:

- **Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias: 1018**
- **Sugerencias: 0**
- **Consultas: 0**

El tiempo **promedio de respuesta** acumulado de **enero a junio** fue de **4,96 días**.

El número de Derechos de Petición que **se trasladaron a otras entidades** durante el año 2024 fueron de **37**.

El número de Derechos de Petición en los que **no se entregó la información** fue de **49**, de los cuales **34** fueron por **información clasificada – reservada** y **15** por **inexistencia de la misma**.

¡Gracias !



metrodemedellin

Mi Metro
me mueve



**METRO
DE MEDELLÍN**

CALIDAD DE VIDA