

# Informe PQRSD Canales de Contacto, Derechos de Petición y Solicitudes de Acceso a la Información a Junio de 2023

## Medellín, Junio 2023



metrodemedellin

# Resultados de Gestión Canales CRM



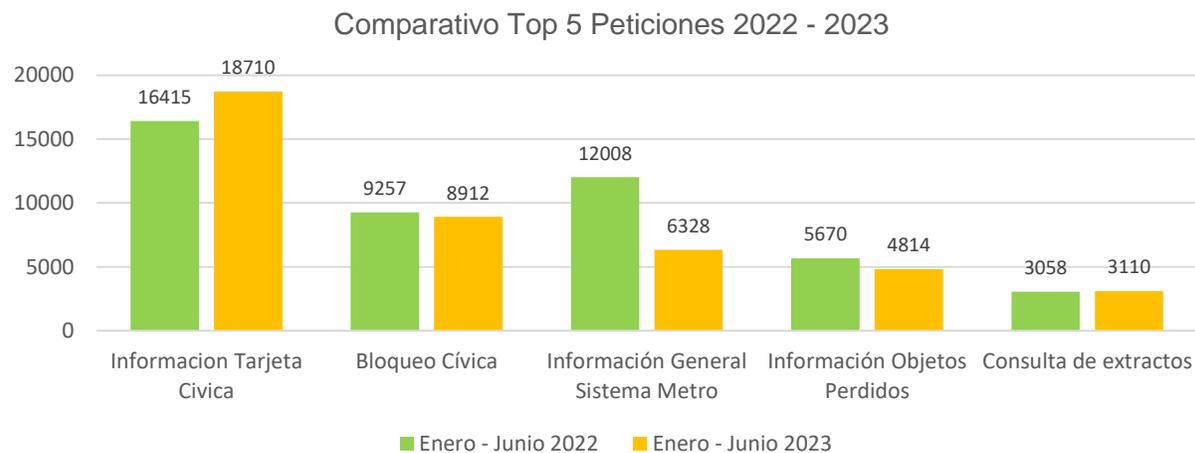
Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Ene y Jun 2022	14.431	45%
Quejas y Reclamos Ene y Jun 2023	20.977	

Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados . <b>Ene - Jun 2023</b> <b>Meta:</b> <b>Cívica 13</b> <b>Ambiental 8</b> <b>General 5</b>	<b>Cumplimiento:</b> <b>Cívica 4,04</b> <b>Ambiental 5,88</b> <b>General 2,97</b>
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos <b>Ene - Jun 2023</b>	<b>3,20</b>

# Servicio al Cliente



Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Junio 2022	Enero - Junio 2023	% Variación
Peticiones	67.695	67.114	-1%
Reclamos	13.217	19.562	48%
Quejas	1.214	1.415	17%
Sugerencia	390	497	27%



# Servicio al Cliente



Acumulado Enero - Junio 2023

Principales razones por las que se comunican los usuarios	Peticiones	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Total
Cantidad	67.114	19.562	1.415	497	88.588
%	75,8%	22,1%	1,6%	0,6%	100,0%



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

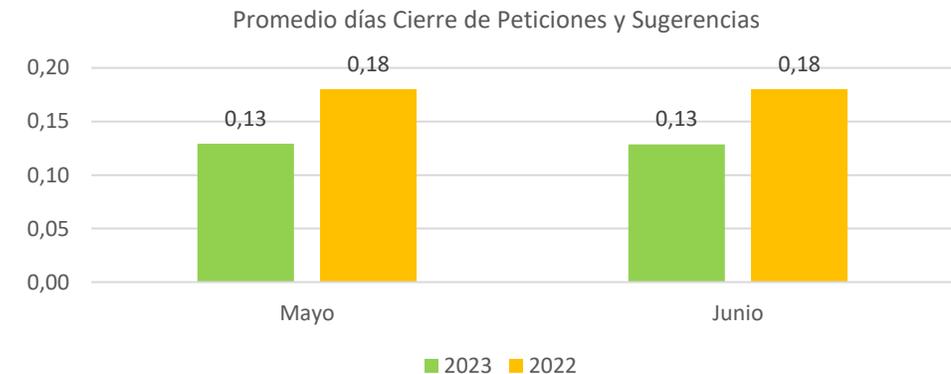
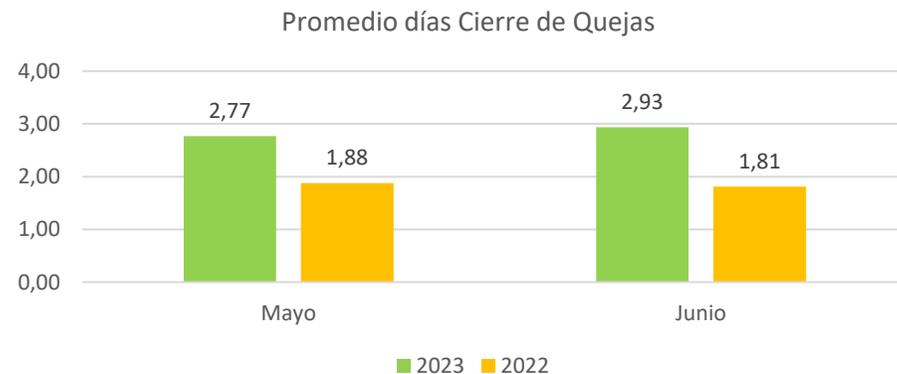


## Promedio días de cierre para Quejas y Reclamos

Mes	2023	2022	Variación 2023 -2022
Enero	3,04	2,19	39%
Febrero	3,05	2,47	24%
Marzo	4,15	2,21	88%
Abril	3,11	2,12	47%
Mayo	2,77	1,88	47%
Junio	2,93	1,81	62%

## Promedio días de cierre Peticiones y Sugerencias

Mes	2023	2022	Variación 2023 -2022
Enero	0,08	0,06	34%
Febrero	0,07	0,2	-64%
Marzo	0,09	0,15	-38%
Abril	0,13	0,13	0%
Mayo	0,11	0,18	-40%
Junio	0,12	0,18	-33%



Lo que tú haces  
**nos mueve**



# Derechos de Petición

Junio 2023

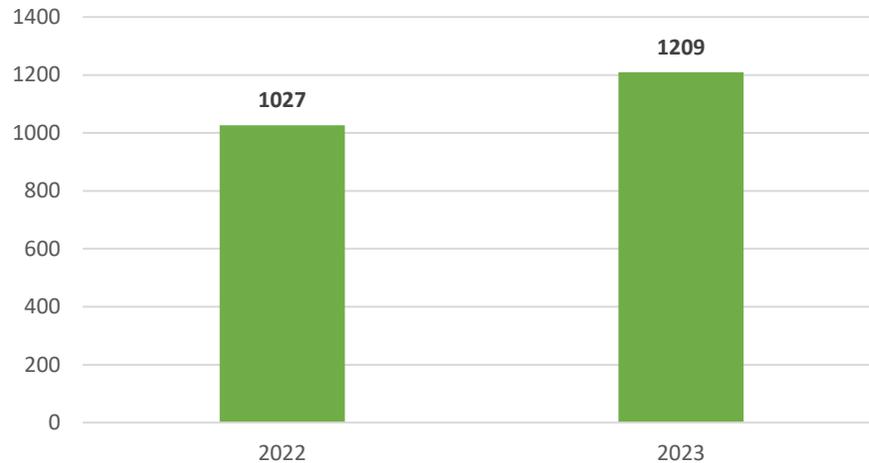


metrodemedellin



# Derechos de Petición acumulado

Derechos de Petición acumulados entre enero y junio de los años **2023** vs año **2022**.



Presenta un incremento en la cantidad de Derechos de Petición del 18% entre 2022 al 2023.

Acumulado Enero a Junio 2023:

- **Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias:** 1193
- **Sugerencias:** 2
- **Consultas:** 1

El tiempo **promedio de respuesta** acumulado de **enero a junio** fue de **4,10 días**.

El número de Derechos de Petición que **se trasladaron a otras entidades** durante el año 2023 fueron de **42**.

El número de Derechos de Petición en los que **no se entregó la información** fue de **88**, de los cuales **25** fueron por **información clasificada – reservada**, **60** por **inexistencia de la misma** y por **otros 3**.

¡Gracias !



metrodemedellin

Mi Metro  
me mueve



**METRO  
DE MEDELLÍN**

CALIDAD DE VIDA