

Informe PQRSD Canales de Contacto, Derechos de Petición y Solicitudes de Acceso a la Información a diciembre de 2025

Medellín, diciembre 2025





Resultados de Gestión Canales CRM

Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Ene y Dic 2025	38.965	-11%
Quejas y Reclamos Ene y Dic 2024	43.804	

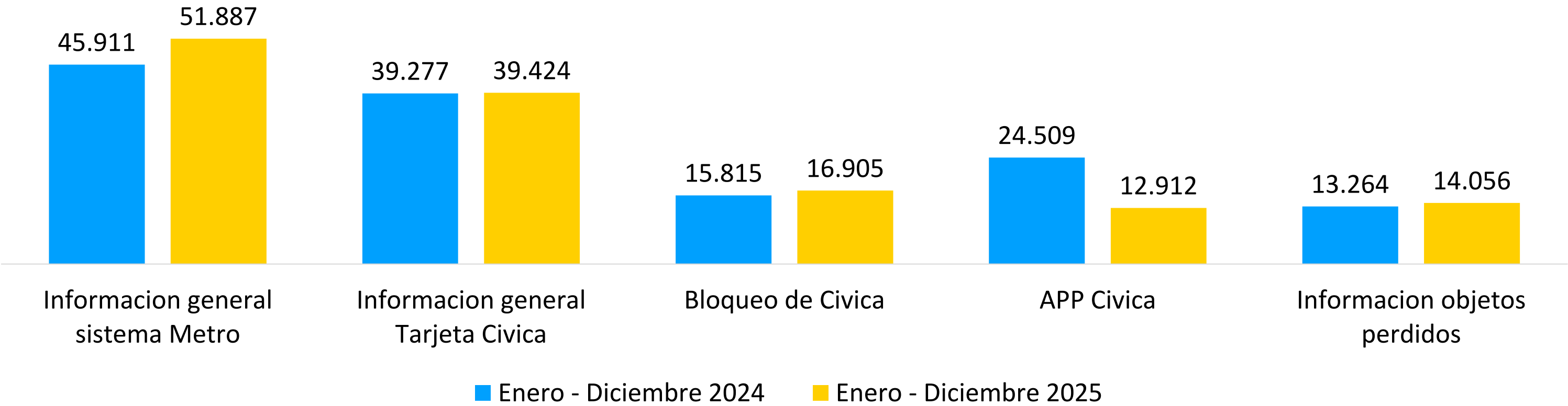
Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados Ene - Dic 2025 Meta: Cívica 13 Ambiental 8 General 5	Cumplimiento: Cívica 7,46 Ambiental 4,33 General 1,62
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos Ene - Dic 2025	0,63



Servicio al Cliente

Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Dic 2024	Enero - Dic 2025	% Variación
Peticiones	150.242	148.895	-1%
Reclamos	41.770	36.807	-12%
Quejas	2.034	2.158	6%
Sugerencia	515	522	2%

Comparativo Top 5 Diciembre 2025 - 2024

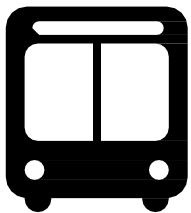




Servicio al Cliente

Acumulado Enero - Diciembre 2025

Razones por las que se comunican los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Peticiones	Total
Cantidad	36.807	2.158	522	148.895	188.382
%	19,5%	1,1%	0,3%	79,0%	100%



20,7%

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



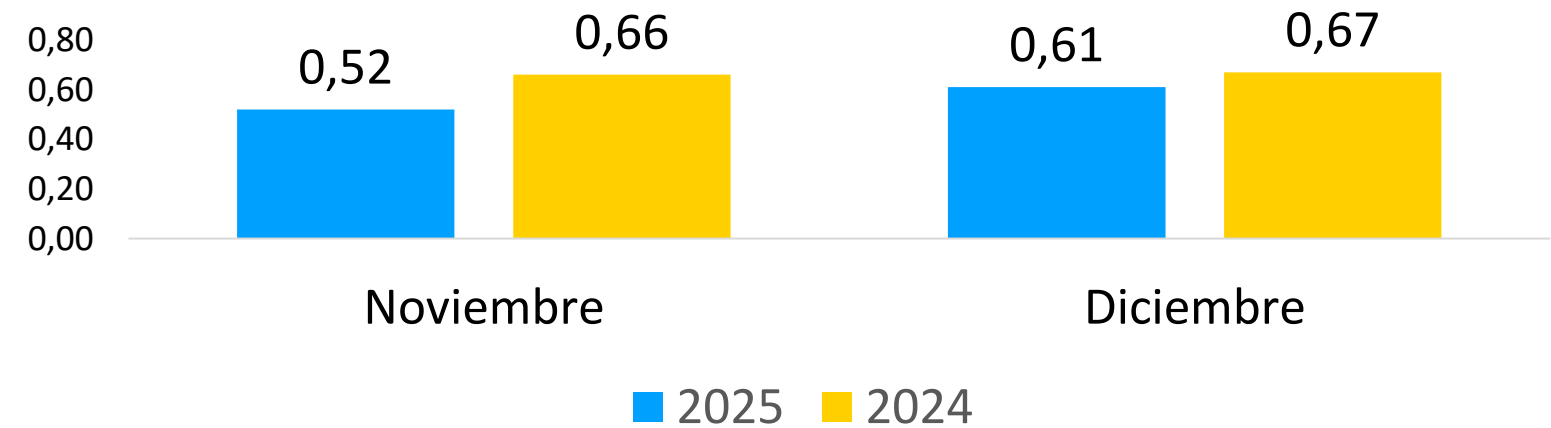
Promedio días de cierre para Quejas y Reclamos

Mes	2025	2024	Variación 2025 - 2024
Enero	0,59	1,93	-69%
Febrero	0,64	0,91	-30%
Marzo	0,66	0,72	-8%
Abril	0,78	0,78	0%
Mayo	0,63	0,7	-10%
Junio	0,74	0,68	9%
Julio	0,75	0,68	10%
Agosto	0,78	0,58	35%
Septiembre	0,7	0,67	5%
Octubre	0,7	0,62	13%
Noviembre	0,67	0,66	1%
Diciembre	0,77	0,67	14%

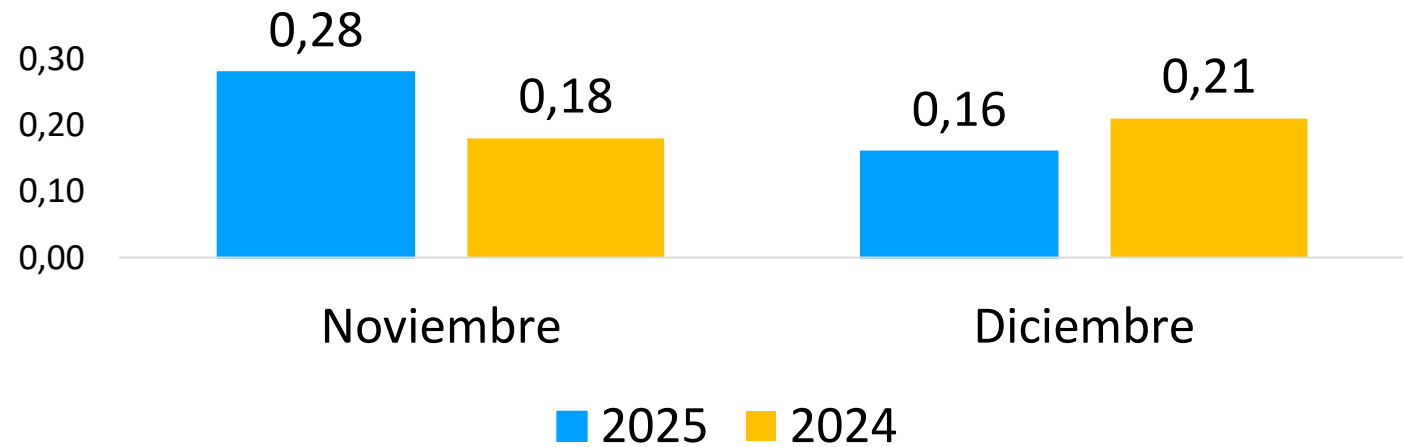
Promedio días de cierre Peticiones y Sugerencias

Mes	2025	2024	Variación 2025 - 2024
Enero	0,22	0,08	167%
Febrero	0,21	0,1	120%
Marzo	0,17	0,1	71%
Abril	0,15	0,15	5%
Mayo	0,18	0,16	17%
Junio	0,2	0,27	-27%
Julio	0,15	0,23	-34%
Agosto	0,14	0,21	-34%
Septiembre	0,15	0,25	-40%
Octubre	0,2	0,46	-57%
Noviembre	0,17	0,18	-6%
Diciembre	0,42	0,21	98%

Promedio días Cierre de Peticiones y Sugerencias



Promedio días Cierre de Quejas y Reclamos





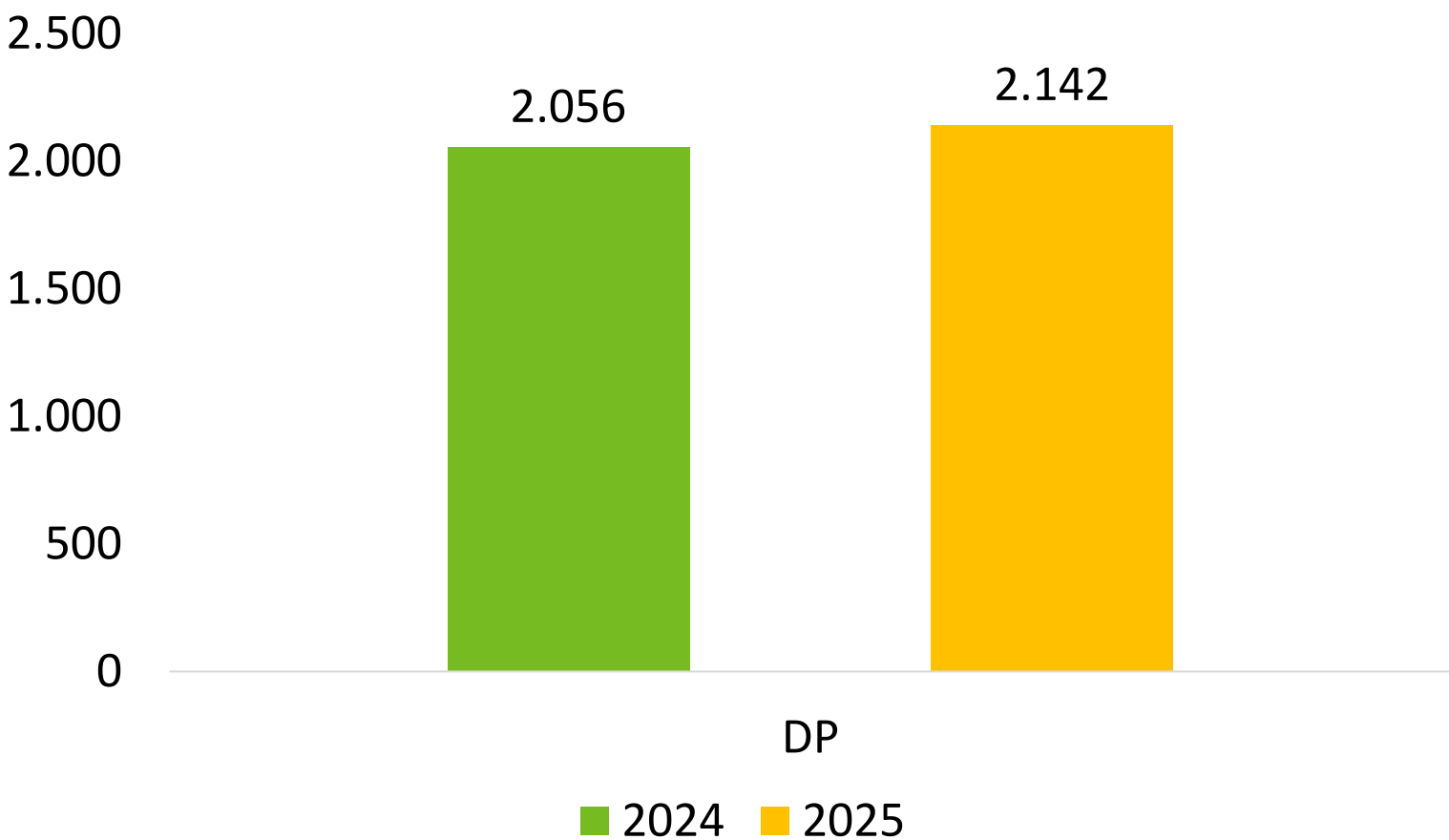
Derechos de Petición

Diciembre 2025



Derechos de Petición acumulado

Derechos de Petición acumulados entre enero y diciembre de los años 2025 vs año 2024.



Presenta un incremento en la cantidad de Derechos de Petición del **4,18%** entre enero y diciembre 2024 al 2025.

Acumulado Enero a diciembre 2025:

- Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias: **2.142**
- Sugerencias: **0**
- Consultas: **0**

El tiempo promedio de respuesta acumulado de enero a diciembre fue de **5,51** días.

El número de Derechos de Petición que se trasladaron a otras entidades durante enero y diciembre del año 2025 fueron de **180**.

El número de Derechos de Petición en los que no se entregó la información fue de **186**, de los cuales **78** fueron por información clasificada – reservada, **106** por inexistencia de la misma, **02** por otros motivos.

Gracias

