

Lo que tú haces  
**nos mueve**



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

## Medellín, junio 2025



metrodemedellin

# Resultados de Gestión Canales CRM



Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Ene y Jun 2025	19.340	-13%
Quejas y Reclamos Ene y Jun 2024	22.122	

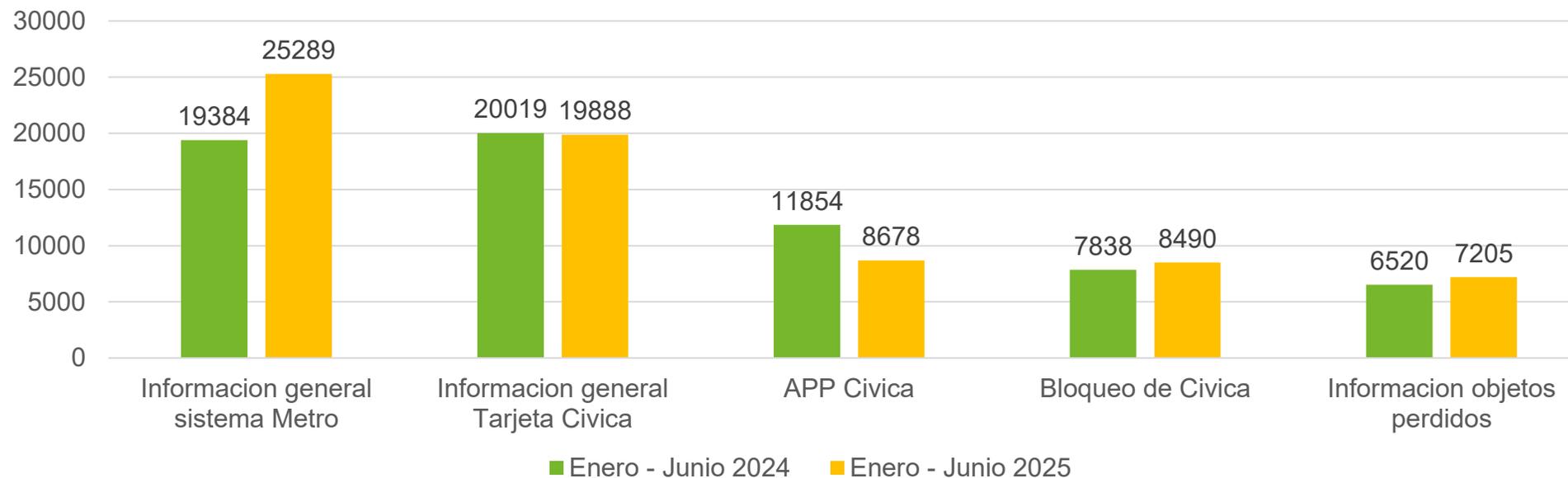
Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados .  <b>Ene - Jun 2025</b>  <b>Meta:</b> <b>Cívica 13</b> <b>Ambiental 8</b> <b>General 5</b>	<b>Cumplimiento:</b> <b>Cívica 7,23</b> <b>Ambiental 4,33</b> <b>General 1,92</b>
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos  <b>Ene - Jun 2024</b>	<b>2,5</b>

# Servicio al Cliente



Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Jun 2024	Enero - Jun 2025	% Variación
Peticiones	71.158	76.188	7%
Reclamos	20.997	18.354	-13%
Quejas	1.125	986	-13%
Sugerencia	244	271	10%

## Comparativo Top 5 Peticiones 2025 - 2024



# Servicio al Cliente



Acumulado Enero - Junio 2025

Razones por las que se comunican los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Peticiones	Total
Cantidad	18.354	986	271	76.188	95.799
%	19,2%	1,0%	0,3%	79,5%	100%



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

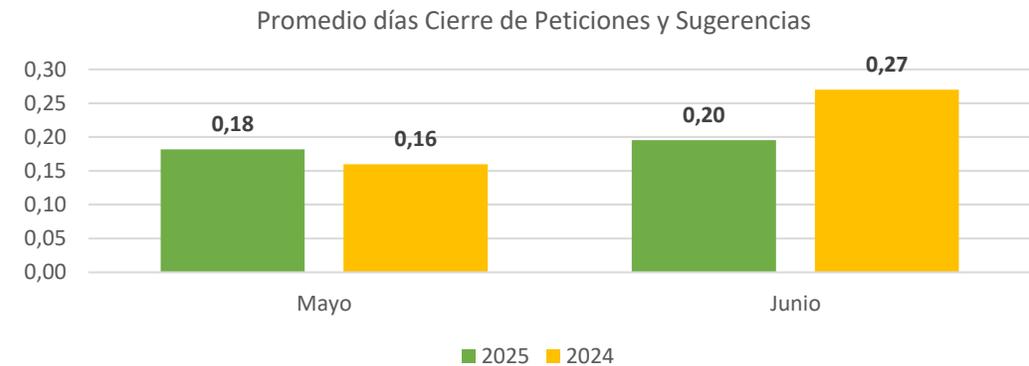
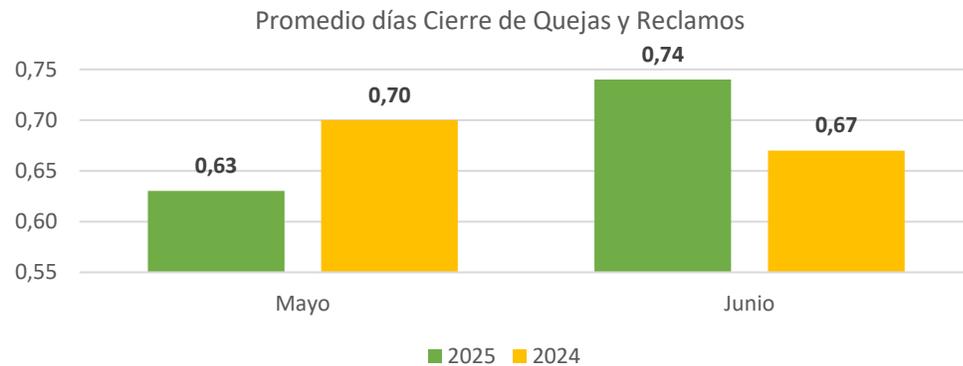


## Promedio días de cierre para Quejas y Reclamos

Mes	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	0,70	-10%
Junio	0,74	0,67	10%

## Promedio días de cierre Peticiones y Sugerencias

Mes	2025	2024	Variación 2025 – 2024
Enero	0,22	0,08	167%
Febrero	0,21	0,10	120%
Marzo	0,17	0,10	71%
Abril	0,15	0,15	5%
Mayo	0,18	0,16	17%
Junio	0,20	0,27	-27%



Lo que tú haces  
**nos mueve**



# Derechos de Petición

Junio 2025



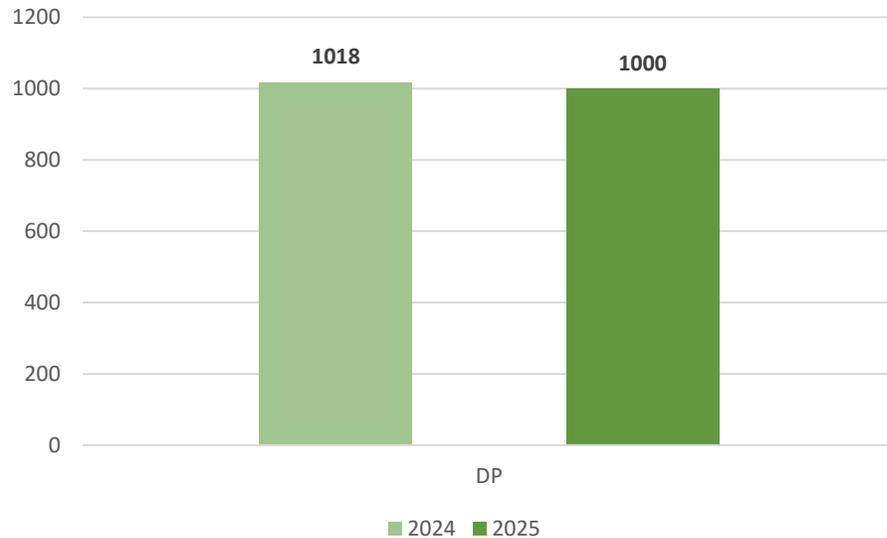
metrodemedellin





# Derechos de Petición acumulado

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



Presenta una disminución en la cantidad de Derechos de Petición del **-1,77%** entre enero y junio 2024 al 2025.

Acumulado Enero a Junio 2025:

- **Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias:** 1000
- **Sugerencias:** 0
- **Consultas:** 0

El tiempo **promedio de respuesta** acumulado de **enero a junio** fue de **5,17 días**.

El número de Derechos de Petición que **se trasladaron a otras entidades** durante enero y junio del año 2025 fueron de **109**.

El número de Derechos de Petición en los que **no se entregó la información** fue de **150**, de los cuales **64** fueron por **información clasificada – reservada** y **86** por **inexistencia de la misma**.

¡Gracias !



metrodemedellin

Mi Metro  
me mueve



METRO  
DE MEDELLÍN

CALIDAD DE VIDA