

Informe PQRSD Canales de Contacto, Derechos de Petición y Solicitudes de Acceso a la Información a junio de 2026

Medellín, junio 2026





Resultados de Gestión Canales CRM

Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Ene y Jun 2026	17.110	-12%
Quejas y Reclamos Ene y Jun 2025	19.340	

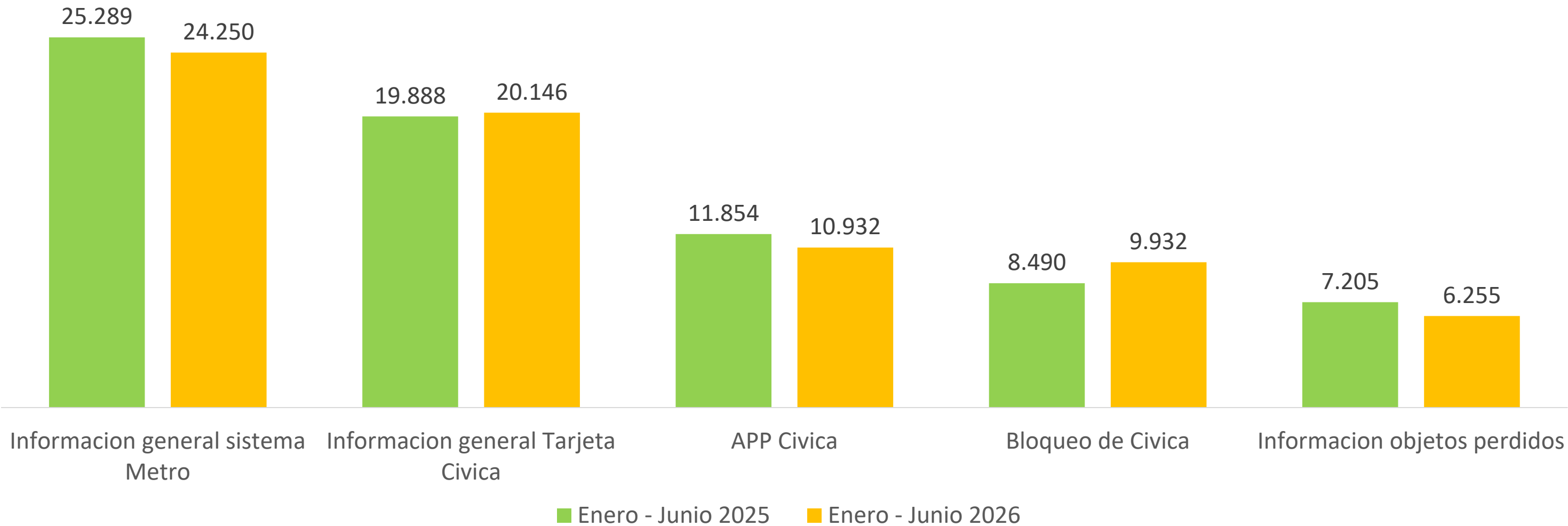
Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados . Ene - Jun 2026 Meta: Cívica 13 Ambiental 8 General 5	Cumplimiento: Cívica 8,54 Ambiental 2,91 General 0,63
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos Ene - Jun 2026	0,79



Servicio al Cliente

Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Jun 2025	Enero - Jun 2026	% Variación
Peticiones	76.188	69.202	-9%
Reclamos	18.354	16.086	-12%
Quejas	986	1.024	4%
Sugerencia	271	383	41%

Comparativo Top 5 Ene - Jun 2025 - 2026

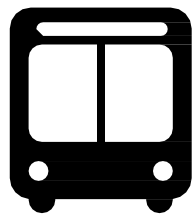




Servicio al Cliente

Acumulado Enero - Junio 2026

Razones por las que se comunican los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Peticiones	Total
Cantidad	16.086	1.024	383	69.202	86.695
%	18,6%	1,2%	0,4%	79,8%	100%



19,7%

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



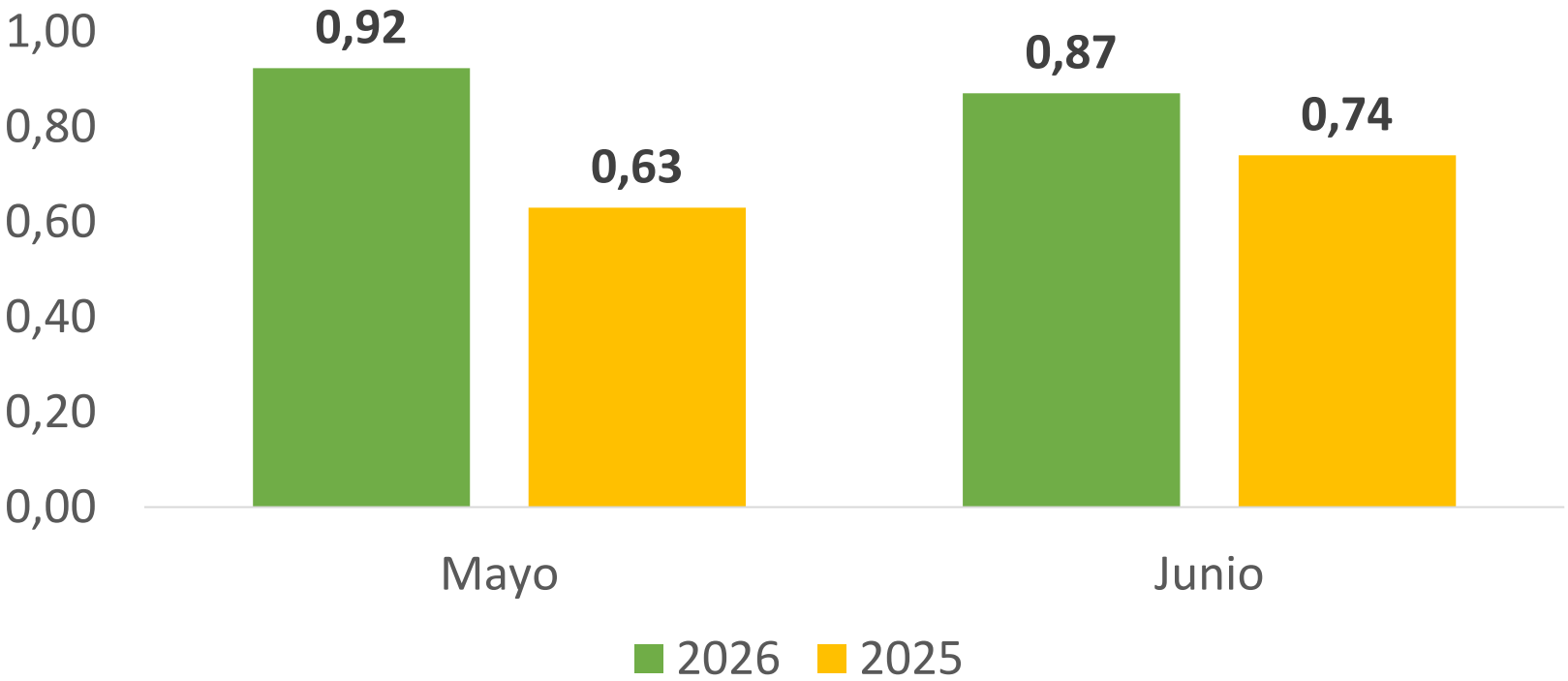
Promedio días de cierre para Quejas y Reclamos

Mes	2026	2025	Variación 2026 - 2025
Enero	0,70	0,59	19%
Febrero	0,84	0,64	32%
Marzo	0,74	0,66	12%
Abril	0,78	0,78	0%
Mayo	0,92	0,63	47%
Junio	0,87	0,74	18%

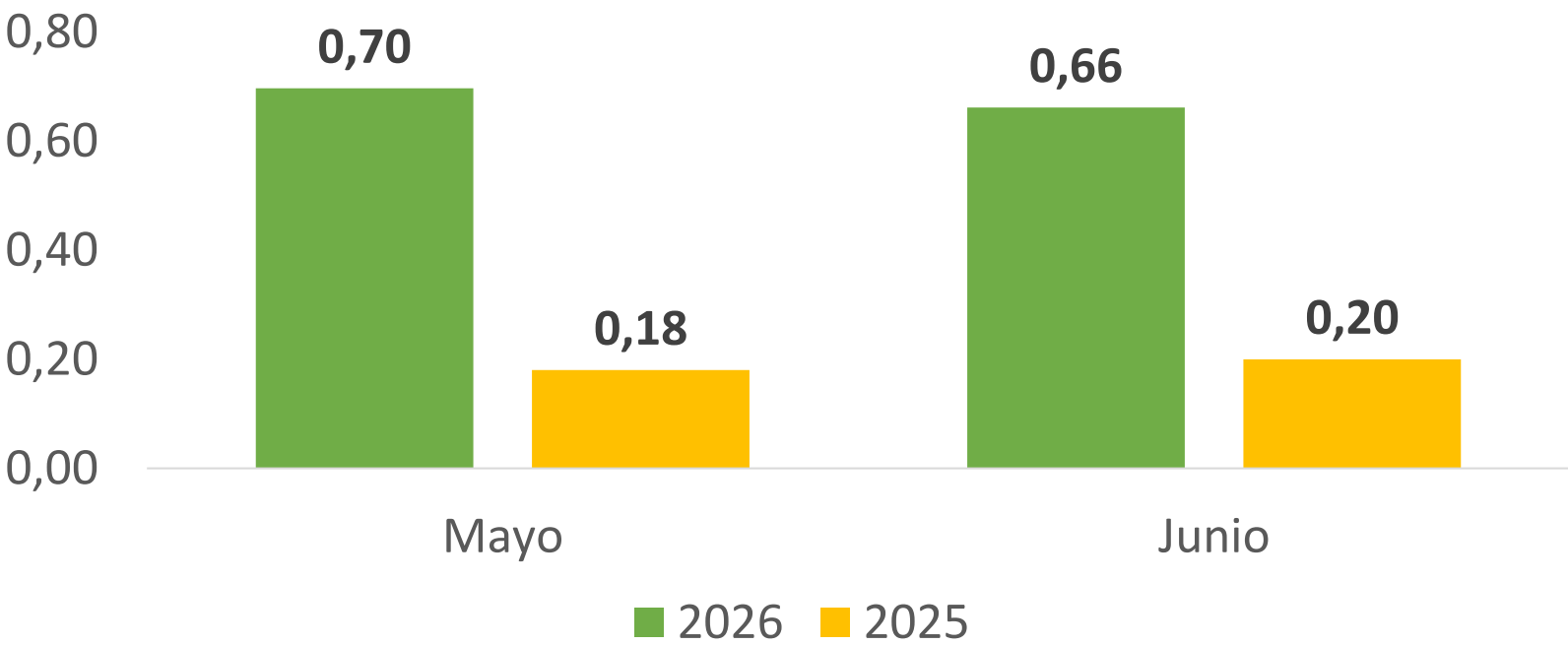
Promedio días de cierre Peticiones y Sugerencias

Mes	2026	2025	Variación 2026 - 2025
Enero	0,60	0,22	172%
Febrero	0,53	0,21	152%
Marzo	0,48	0,17	174%
Abril	0,51	0,15	241%
Mayo	0,70	0,18	287%
Junio	0,66	0,20	231%

Promedio días Cierre de Quejas y Reclamos



Promedio días Cierre de Peticiones y Sugerencias





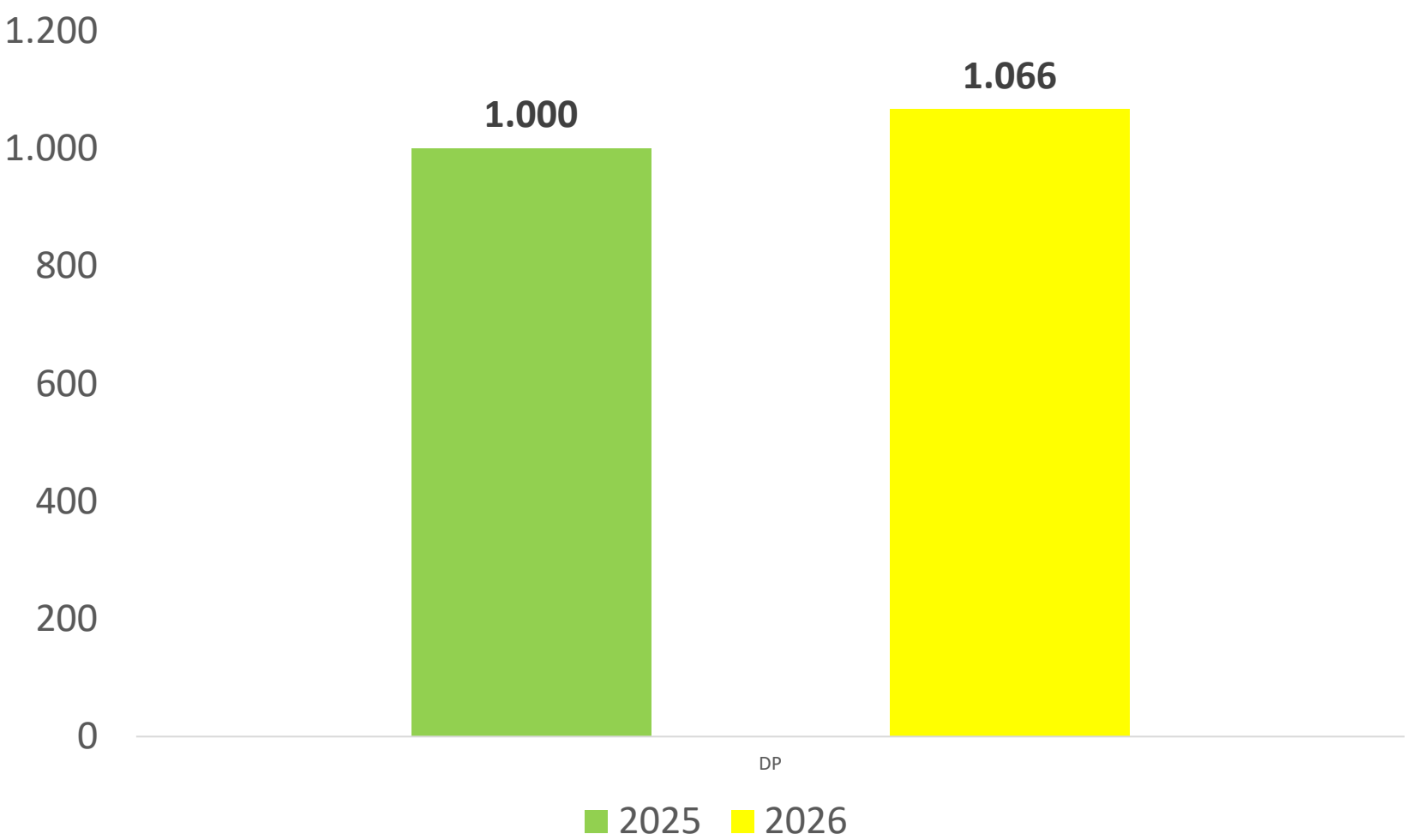
Derechos de Petición

Junio 2026



Derechos de Petición acumulado

Derechos de Petición acumulados entre enero y junio de los años 2026 vs año 2025.



Presenta una aumento en la cantidad de Derechos de Petición del **6,60%** entre enero y junio 2025 al 2026.

Acumulado Enero a junio 2026:

- Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias: **1,066**
- Sugerencias: **0**
- Consultas: **0**

El tiempo promedio de respuesta acumulado de enero a Junio fue de **5,40** días.

El número de Derechos de Petición que se trasladaron a otras entidades durante enero y junio del año 2026 fueron de **26**.

El número de Derechos de Petición en los que no se entregó la información fue de **35**, de los cuales **9** fueron por información clasificada reservada, **25** por inexistencia de la misma, **01** por otros motivos.

Gracias

