

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

Medellín, marzo 2024



metrodemedellin

Resultados de Gestión Canales CRM



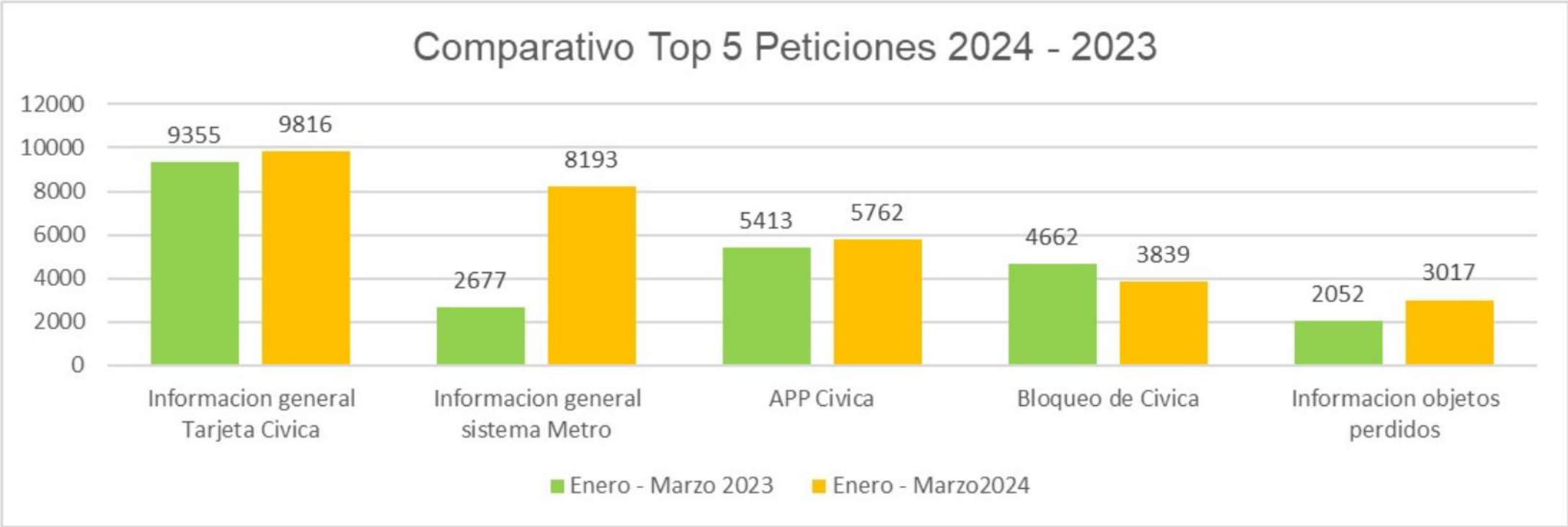
Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Ene y Mar 2024	11.065	7%
Quejas y Reclamos Ene y Mar 2023	10.319	

Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados . Ene - Mar 2024 Meta: Cívica 13 Ambiental 8 General 5	Cumplimiento: Cívica 2,23 Ambiental 3,00 General 0,36
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos Ene - Mar 2024	1,17

Servicio al Cliente



Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Mar 2023	Enero - Mar 2024	% Variación
Peticiones	34.128	33.035	-3%
Reclamos	9.603	10.501	9%
Quejas	716	564	-21%
Sugerencia	286	115	-60%





Acumulado Enero - Marzo 2024

Razones por las que se comunican los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Peticiones	Total
Cantidad	10.501	564	115	33.035	44.215
%	23,7%	1,3%	0,3%	74,7%	100%

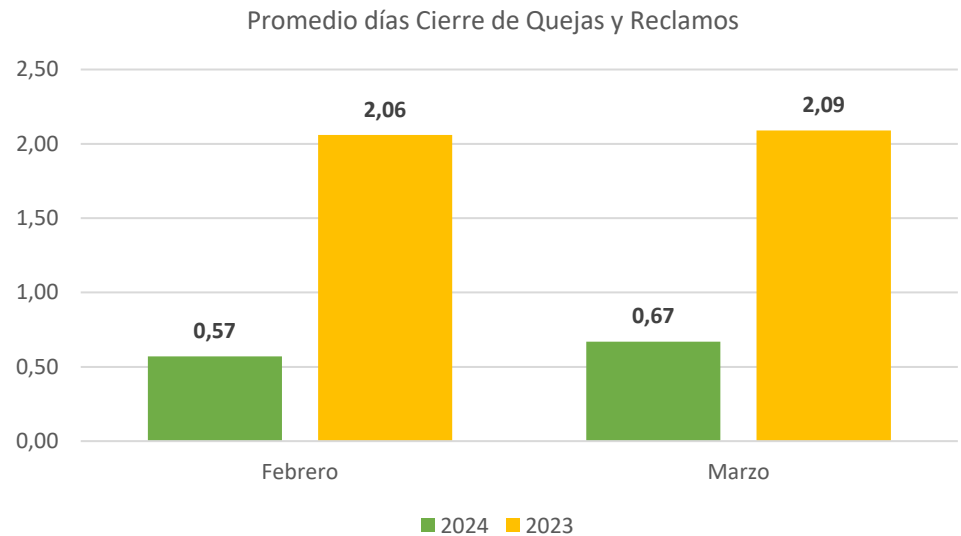


Suman las quejas y los reclamos con respecto al total de contactos realizados a través de los diferentes canales de atención.



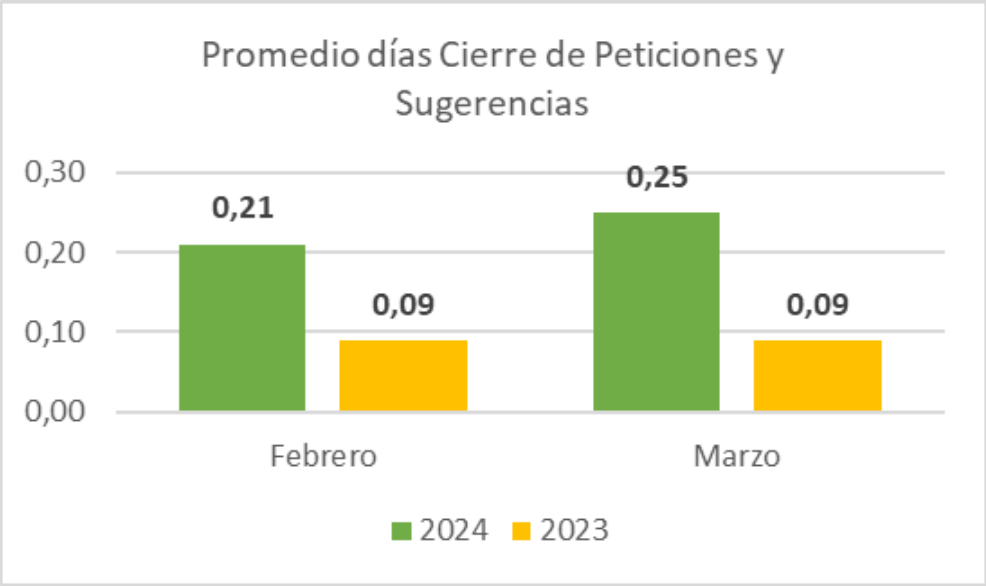
Promedio días de cierre para Quejas y Reclamos

Mes	2024	2023	Variación 2024 - 2023
Enero	1,93	3,04	-37%
Febrero	0,91	3,05	-70%
Marzo	0,72	4,15	-83%



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%



Derechos de Petición

Marzo 2024

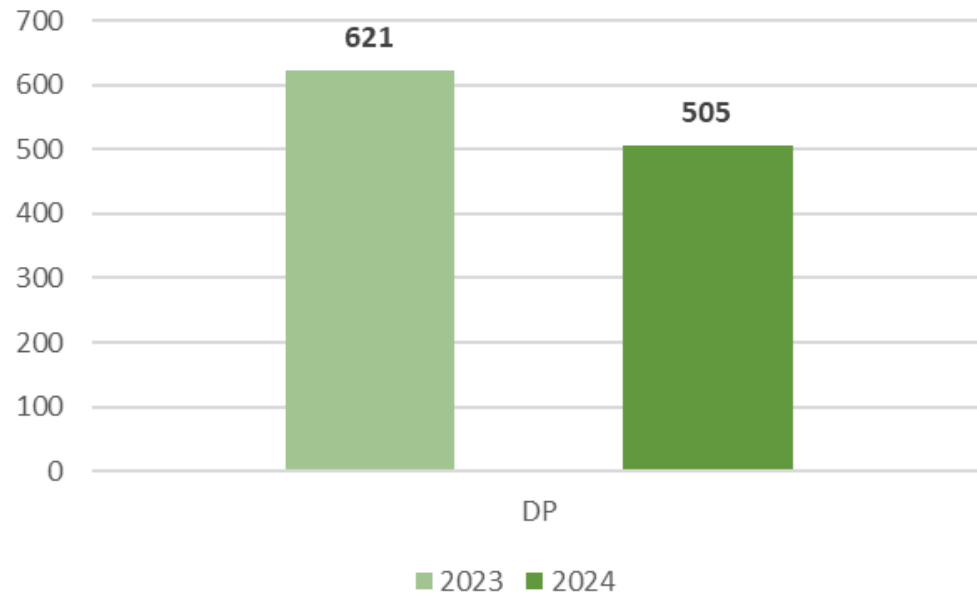


metrodemedellin



Derechos de Petición acumulado

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



Presenta un incremento en la cantidad de Derechos de Petición del **-9,2%** entre 2023 al 2024.

Acumulado Enero a Junio 2024:

- **Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias:** 505
- **Sugerencias:** 0
- **Consultas:** 0

El tiempo **promedio de respuesta** acumulado de **enero a marzo** fue de **3,28 días**.

El número de Derechos de Petición que **se trasladaron a otras entidades** durante el año 2024 fueron de **28**.

El número de Derechos de Petición en los que **no se entregó la información** fue de **37**, de los cuales **23** fueron por **información clasificada – reservada** y **14** por **inexistencia de la misma**.

¡Gracias !



metrodemedellin



**Mi Metro
me mueve**



**METRO
DE MEDELLÍN**

CALIDAD DE VIDA