

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

Medellín, marzo 2025



metrodemedellin

Resultados de Gestión Canales CRM



Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Ene y Mar 2025	10.285	-7%
Quejas y Reclamos Ene y Mar 2024	11.065	

Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados . Ene - Mar 2025 Meta: Cívica 13 Ambiental 8 General 5	Cumplimiento: Cívica 3,71 Ambiental 11,77 General 2,51
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos Ene - Mar 2024	1,78

Servicio al Cliente



Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Mar 2024	Enero - Mar 2025	% Variación
Peticiones	33.035	39.972	21%
Reclamos	10.501	9.801	-7%
Quejas	564	484	-14%
Sugerencia	115	136	18%





Acumulado Enero - Marzo 2025

Razones por las que se comunican los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Peticiones	Total
Cantidad	9.801	484	136	39.972	50.393
%	19,4%	1,0%	0,3%	79,3%	100%

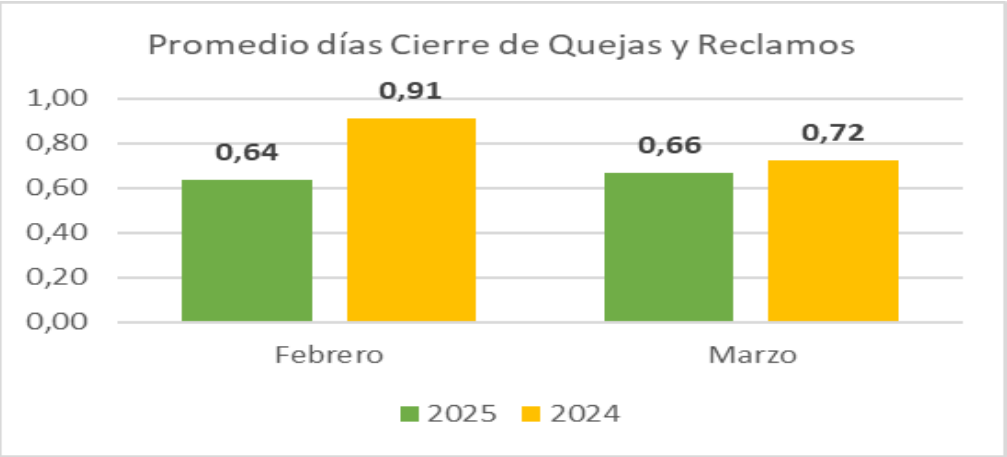


Suman las quejas y los reclamos con respecto al total de contactos realizados a través de los diferentes canales de atención.



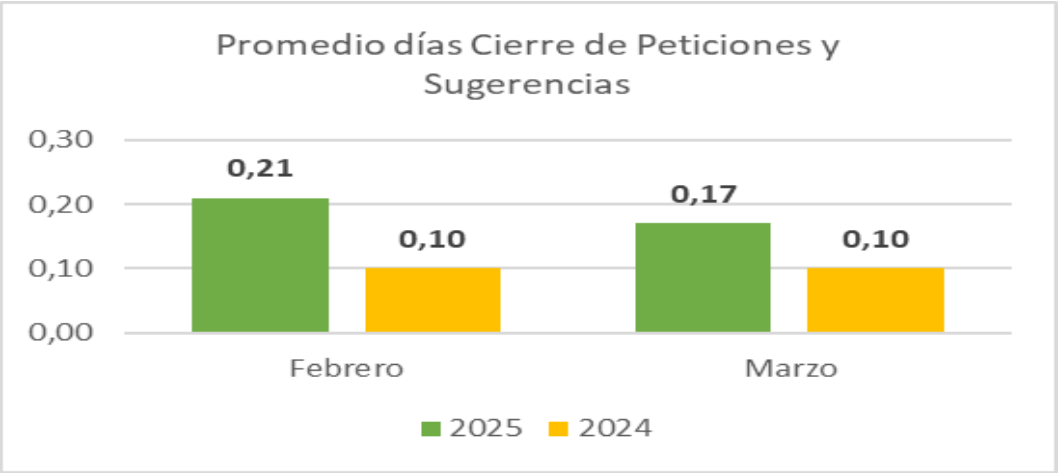
Promedio días de cierre para Quejas y Reclamos

Mes	2025	2024	Variación 2024 - 2023
Enero	0,59	1,93	-69%
Febrero	0,64	0,91	-30%
Marzo	0,66	0,72	-8%



Promedio días de cierre Peticiones y Sugerencias

Mes	2025	2024	Variación 2024 - 2023
Enero	0,22	0,08	167%
Febrero	0,21	0,10	120%
Marzo	0,17	0,10	71%



Derechos de Petición

Marzo 2025

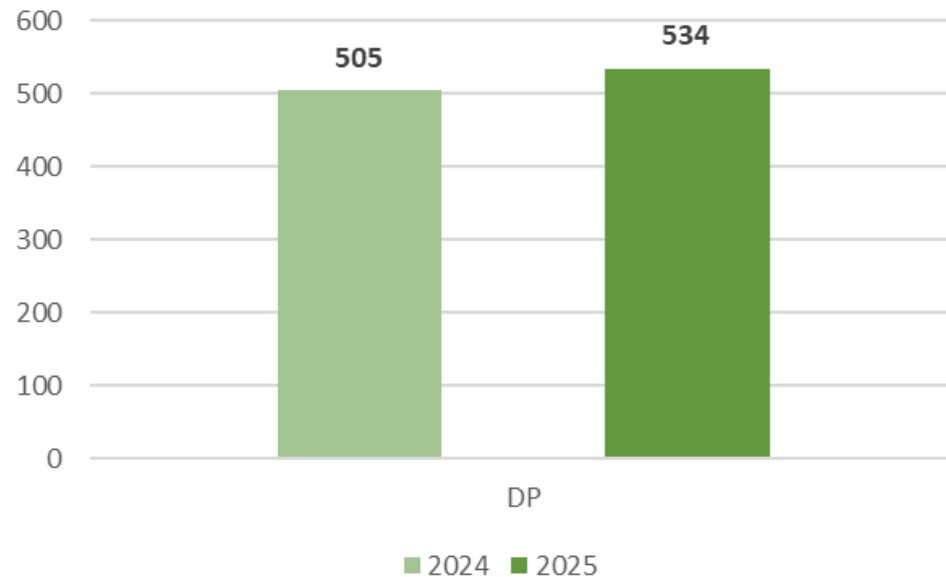


metrodemedellin



Derechos de Petición acumulado

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



Presenta un incremento en la cantidad de Derechos de Petición del **9,45%** entre enero y marzo 2025 al 2024.

Acumulado Enero a Marzo 2025:

- **Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias:** 534
- **Sugerencias:** 0
- **Consultas:** 0

El tiempo **promedio de respuesta** acumulado de **enero a marzo** fue de **3,48 días**.

El número de Derechos de Petición que **se trasladaron a otras entidades** durante enero y marzo del año 2025 fueron de **66**.

El número de Derechos de Petición en los que **no se entregó la información** fue de **94**, de los cuales **36** fueron por **información clasificada – reservada** y **58** por **inexistencia de la misma**.

¡Gracias !



metrodemedellin



**Mi Metro
me mueve**



**METRO
DE MEDELLÍN**

CALIDAD DE VIDA