

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

**Medellín, marzo 2026**





## Resultados de Gestión Canales CRM

Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Ene y Mar 2026	10.314	0,3%
Quejas y Reclamos Ene y Mar 2025	10.285	

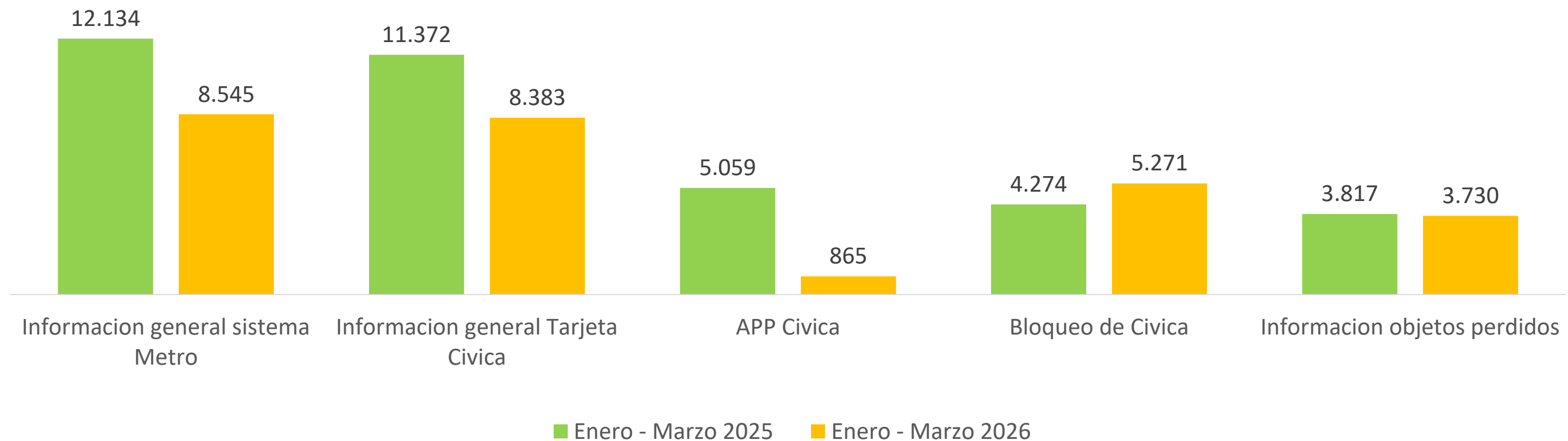
Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados . <b>Ene - Mar 2026</b> <b>Meta:</b> <b>Cívica 13</b> <b>Ambiental 8</b> <b>General 5</b>	<b>Cumplimiento:</b> <b>Cívica 9,58</b> <b>Ambiental 2,42</b> <b>General 0,60</b>
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos Ene - Mar 2026	<b>0,35</b>



## Servicio al Cliente

Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Mar 2025	Enero - Mar 2026	% Variación
Peticiones	39.972	39.046	-2%
Reclamos	9.801	9.758	0%
Quejas	484	556	15%
Sugerencia	136	258	90%

Comparativo Top 5 Ene - Marz 2025 - 2026

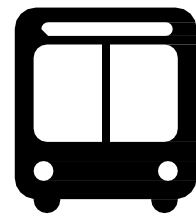




## Servicio al Cliente

### Acumulado Enero - Marzo 2026

Razones por las que se comunican los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Peticiones	Total
Cantidad	9.758	556	258	39.046	49.618
%	19,7%	1,1%	0,5%	78,7%	100%



**20,8%**

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

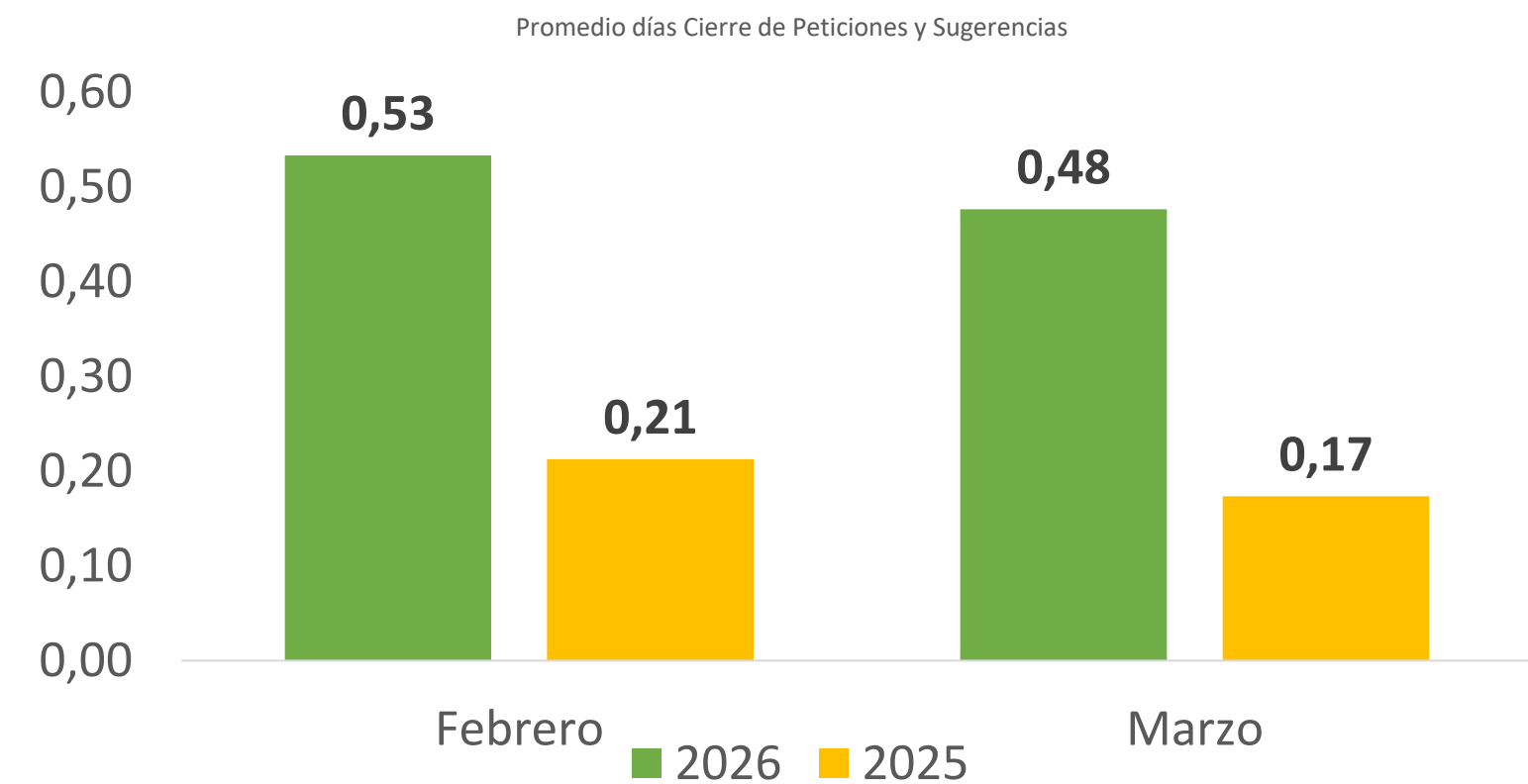
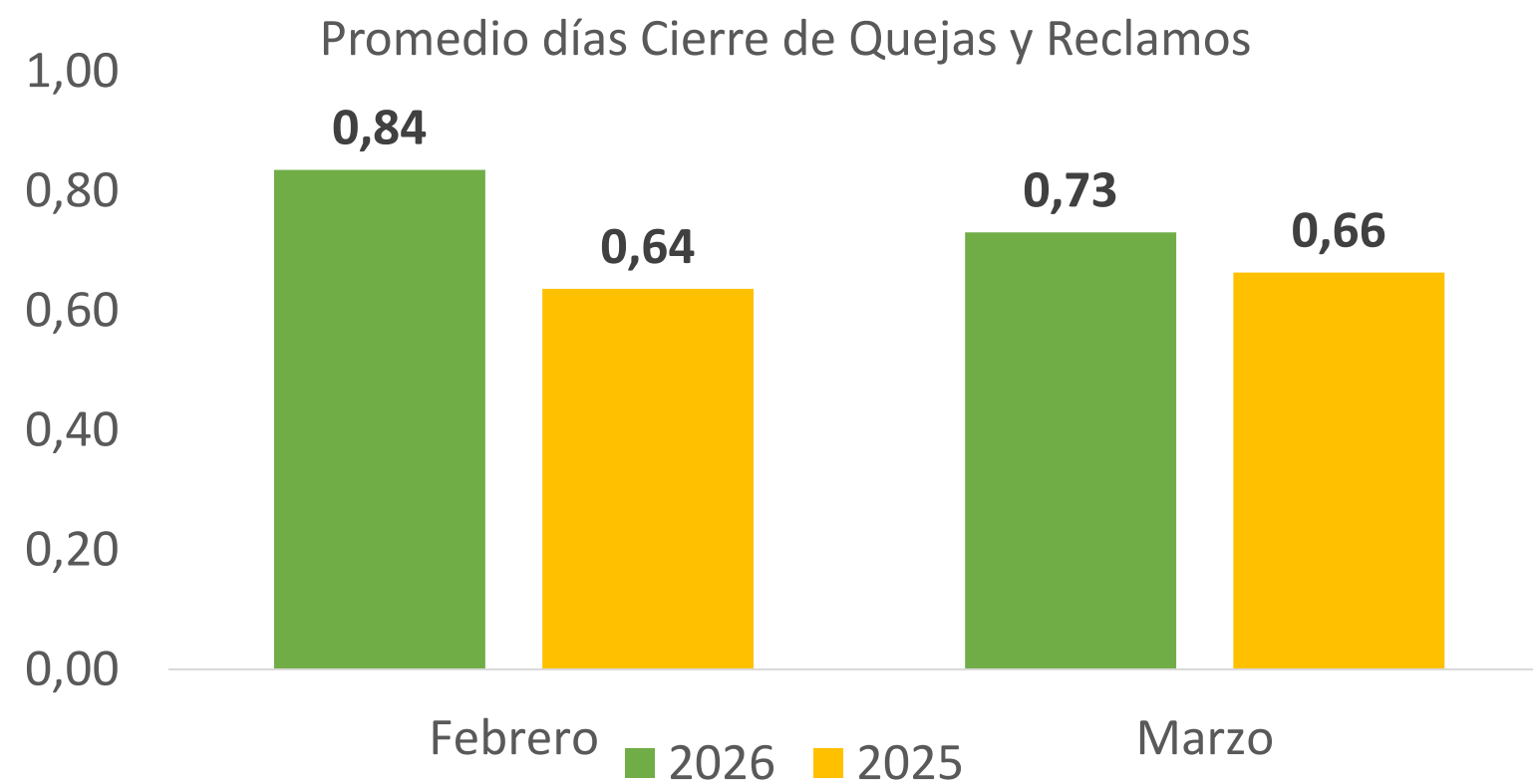


### Promedio días de cierre para Quejas y Reclamos

Mes	2026	2025	Variación 2026 - 2025
Enero	0,69	0,59	18%
Febrero	0,84	0,64	31%
Marzo	0,73	0,66	10%

### Promedio días de cierre Peticiones y Sugerencias

Mes	2026	2025	Variación 2026 - 2025
Enero	0,60	0,22	172%
Febrero	0,53	0,21	151%
Marzo	0,48	0,17	175%





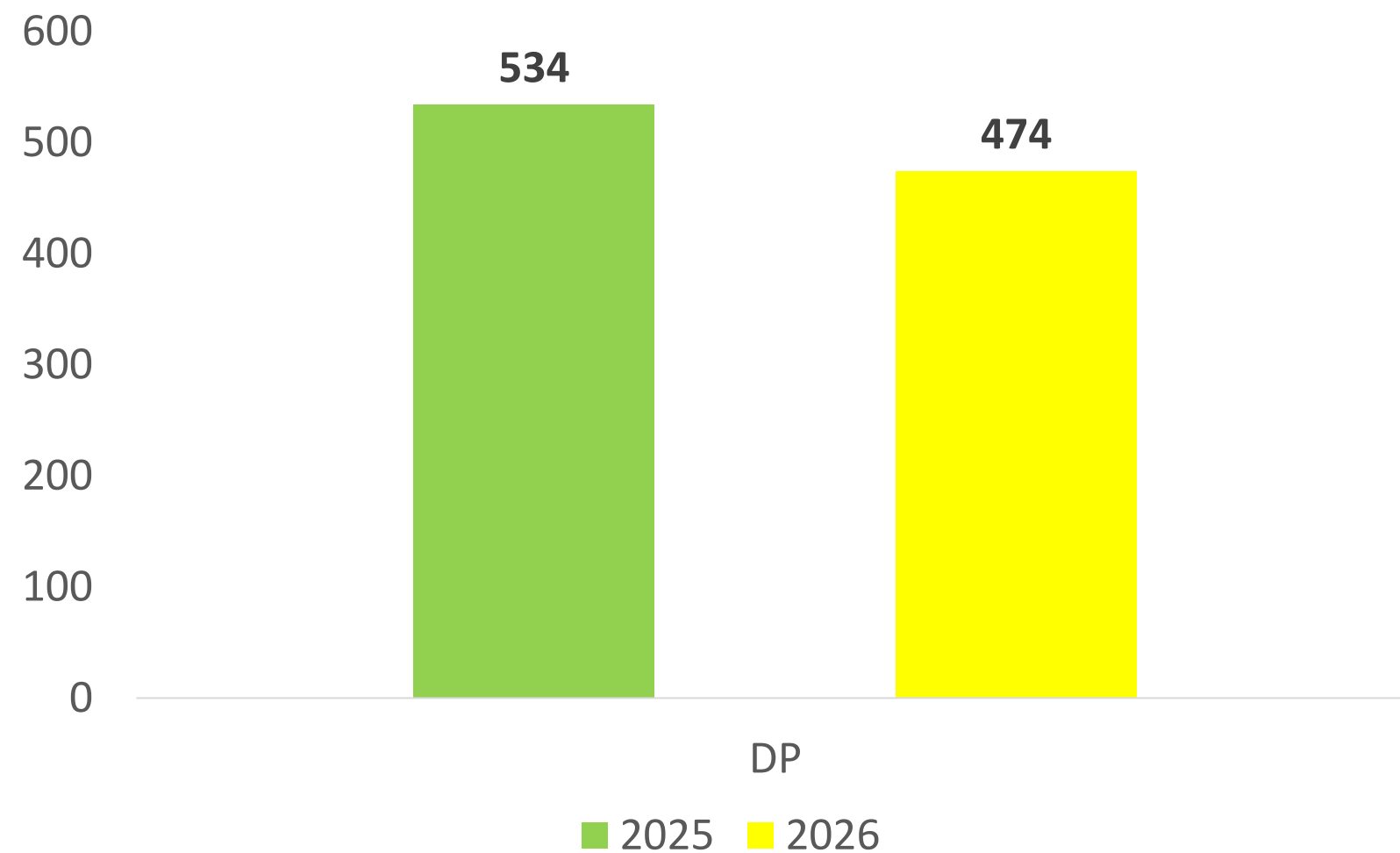
# Derechos de Petición

**Marzo 2026**



## Derechos de Petición acumulado

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



Presenta una disminución en la cantidad de Derechos de Petición del **11,24%** entre enero y marzo 2025 al 2026.

### Acumulado Enero a diciembre 2025:

- Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias: **474**
- Sugerencias: **0**
- Consultas: **0**

El tiempo promedio de respuesta acumulado de enero a marzo fue de **5,44** días.

El número de Derechos de Petición que se trasladaron a otras entidades durante enero y Marzo del año 2026 fueron de **22**.

El número de Derechos de Petición en los que no se entregó la información fue de **27**, de los cuales **9** fueron por información clasificada – reservada, **17** por inexistencia de la misma, **01** por otros motivos.

# Gracias

