

# Informe PQRSD Canales de Contacto, Derechos de Petición y Solicitudes de Acceso a la Información a diciembre de 2023

## Medellín, Diciembre 2023



metrodemedellin

# Resultados de Gestión Canales CRM



Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Diciembre 2023	42.390	39%
Quejas y Reclamos Diciembre 2022	30.438	

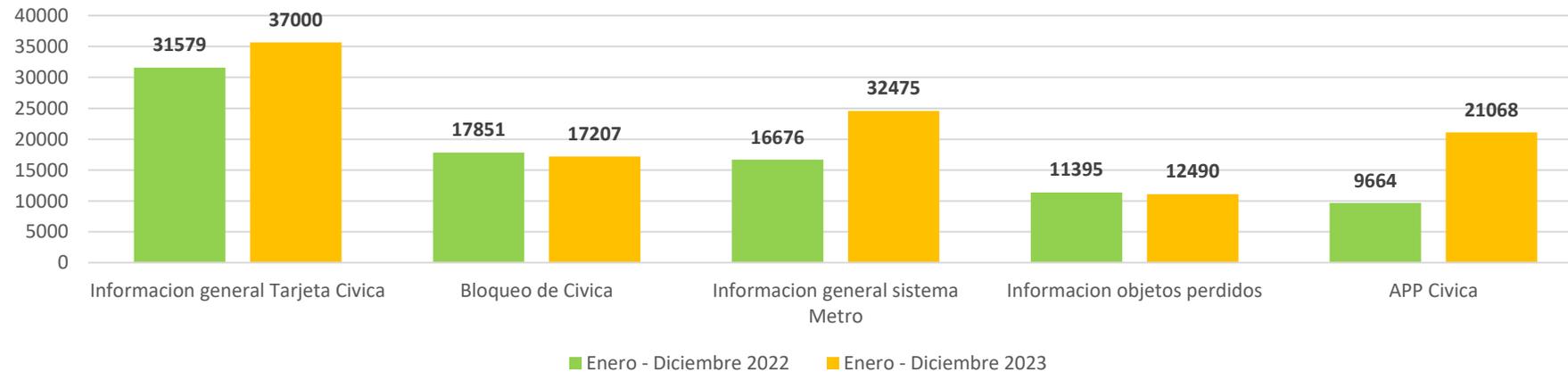
Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados . <b>Ene - Dic 2023</b> <b>Meta:</b> <b>Cívica 13</b> <b>Ambiental 8</b> <b>General 5</b>	<b>Cumplimiento:</b> <b>Cívica 3,08</b> <b>Ambiental 2,90</b> <b>General 1,61</b>
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos <b>Ene - Dic 2023</b>	<b>2,32</b>



# Servicio al Cliente

Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Diciembre 2022	Enero - Diciembre 2023	% Variación
Peticiones	128.090	137.244	7%
Reclamos	28.034	39.663	41%
Quejas	2.404	2.727	13%
Sugerencia	819	803	-2%

Comparativo Top 5 Peticiones 2022 - 2023



# Servicio al Cliente



Acumulado Enero - Diciembre 2023

Razones por las que se comunican los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Peticiones	Total
Cantidad	39.663	2.727	803	137.244	180.437
%	22,0%	1,5%	0,4%	76,1%	100%



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



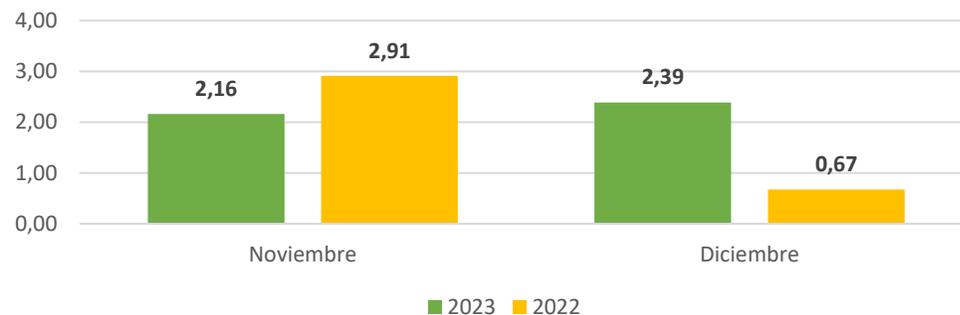
## Promedio días de cierre para Quejas y Reclamos

Mes	2023	2022	Variación 2023 - 2022
Enero	3,04	2,19	39%
Febrero	3,05	2,47	23%
Marzo	4,15	2,21	88%
Abril	3,11	2,12	47%
Mayo	2,77	1,88	47%
Junio	2,93	1,81	62%
Julio	2,16	2,21	-2%
Agosto	1,88	1,96	-4%
Septiembre	2,10	2,09	0%
Octubre	1,99	2,04	-2%
Noviembre	2,16	2,91	-26%
Diciembre	2,39	0,67	257%

## Promedio días de cierre Peticiones y Sugerencias

Mes	2023	2022	Variación 2023 -2022
Enero	0,08	0,06	33%
Febrero	0,07	0,20	-65%
Marzo	0,09	0,15	-40%
Abril	0,13	0,13	0%
Mayo	0,11	0,18	-39%
Junio	0,12	0,18	-33%
Julio	0,09	0,29	-70%
Agosto	0,09	0,18	-52%
Septiembre	0,09	0,18	-49%
Octubre	0,12	0,23	-46%
Noviembre	0,10	0,15	-30%
Diciembre	0,08	0,05	50%

Promedio días Cierre de Quejas y Reclamos



Promedio días Cierre de Peticiones y Sugerencias



Lo que tú haces  
**nos mueve**



# Derechos de Petición

Diciembre 2023

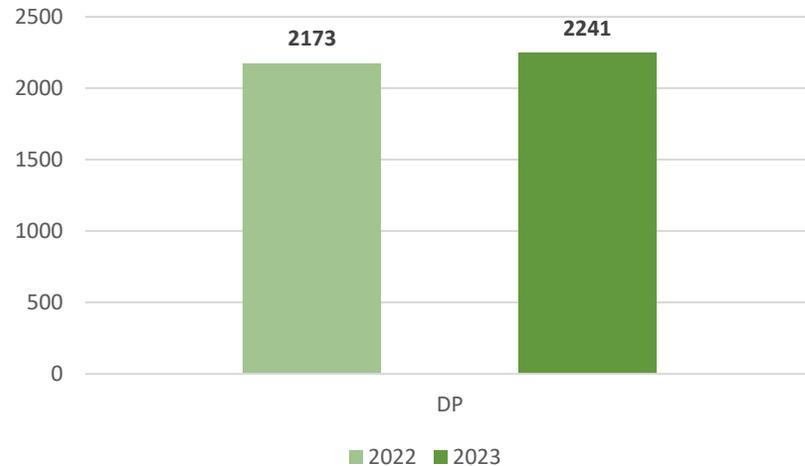


metrodemedellin



# Derechos de Petición acumulado

Derechos de Petición acumulados entre enero y diciembre de los años **2023** vs año **2022**.



Presenta un incremento en la cantidad de Derechos de Petición del **3,18%** entre 2022 al 2023.

Acumulado Enero a Diciembre 2023:

- **Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias: 2237**
- **Sugerencias: 2**
- **Consultas: 2**

El tiempo **promedio de respuesta** acumulado de **enero a diciembre fue de 5,14 días**.

El número de Derechos de Petición que **se trasladaron a otras entidades** durante el año 2023 fueron de **89**.

El número de Derechos de Petición en los que **no se entregó la información** fue de **88**, de los cuales **25** fueron por **información clasificada – reservada**, **60** por **inexistencia de la misma** y por **otros 3**.

¡Gracias !



metrodemedellin

Mi Metro  
me mueve



METRO  
DE MEDELLÍN

CALIDAD DE VIDA