

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

Medellín, septiembre 2024



metrodemedellin

Resultados de Gestión Canales CRM



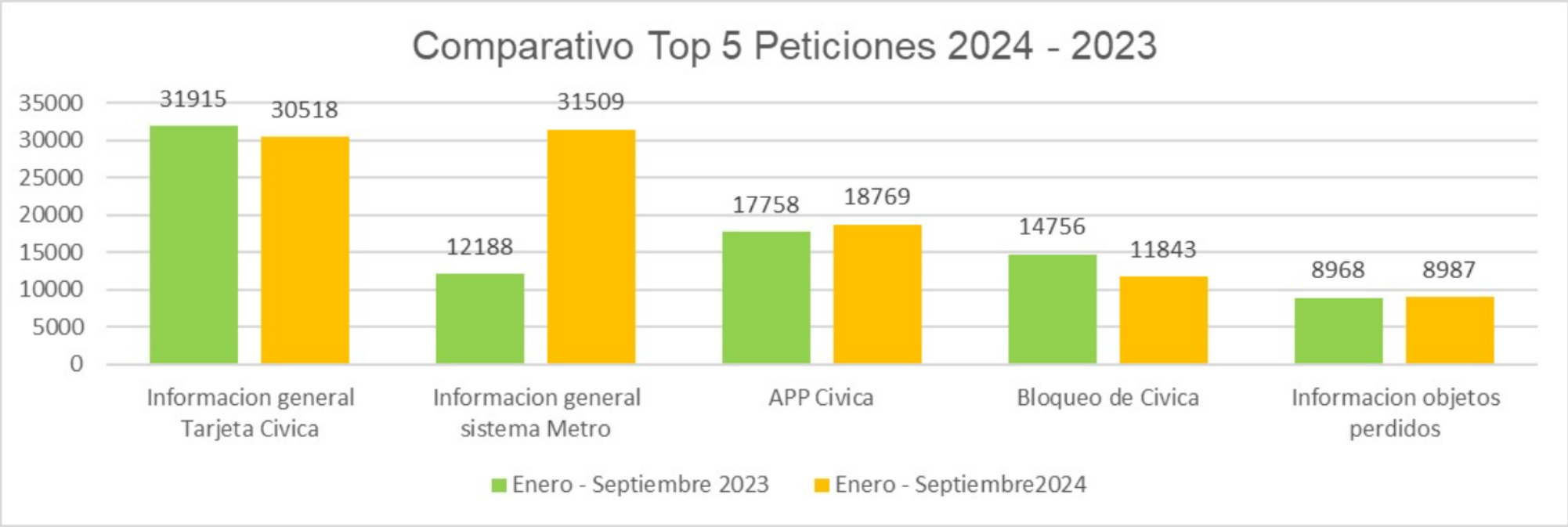
Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Ene y Sep 2024	33.049	5%
Quejas y Reclamos Ene y Sep 2023	31.562	

Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados . Ene - Sep 2024 Meta: Cívica 13 Ambiental 8 General 5	Cumplimiento: Cívica 2,54 Ambiental 2,86 General 0,48
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos Ene - Sep 2024	0,78

Servicio al Cliente



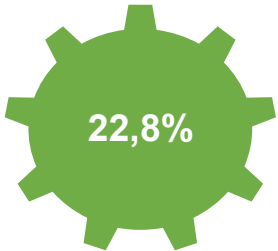
Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Sep 2023	Enero - Sep 2024	% Variación
Peticiones	104.078	111.386	7%
Reclamos	29.442	31.472	7%
Quejas	2.120	1.577	-26%
Sugerencia	672	390	-42%





Acumulado Enero - Septiembre 2024

Razones por las que se comunican los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Peticiones	Total
Cantidad	31.472	1577	390	111.386	144.825
%	21,7%	1,1%	0,3%	76,9%	100%

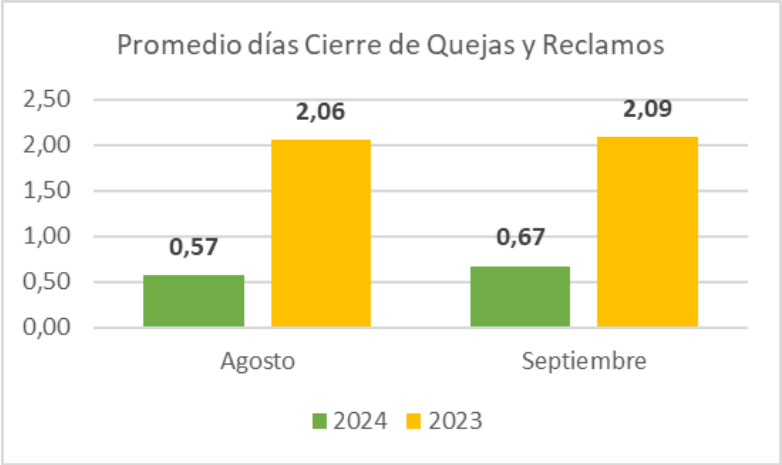


Suman las quejas y los reclamos con respecto al total de contactos realizados a través de los diferentes canales de atención.



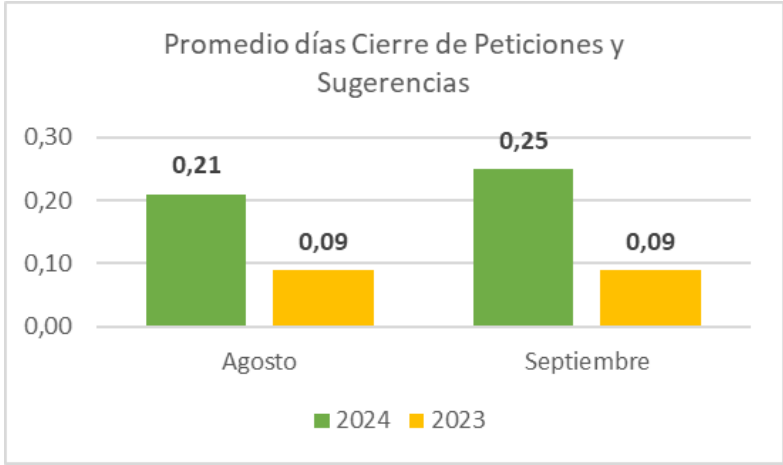
Promedio días de cierre para Quejas y Reclamos

Mes	2024	2023	Variación 2024 - 2023
Enero	1,93	3,04	-37%
Febrero	0,91	3,05	-70%
Marzo	0,72	4,15	-83%
Abril	0,78	3,11	-75%
Mayo	0,70	2,77	-75%
Junio	0,68	2,93	-77%
Julio	0,68	2,16	-68%
Agosto	0,58	1,88	-69%
Septiembre	0,67	2,10	-68%



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%
Abril	0,15	0,13	14%
Mayo	0,16	0,11	41%
Junio	0,27	0,12	123%
Julio	0,23	0,09	168%
Agosto	0,21	0,09	146%
Septiembre	0,25	0,09	175%



Derechos de Petición

Septiembre 2024

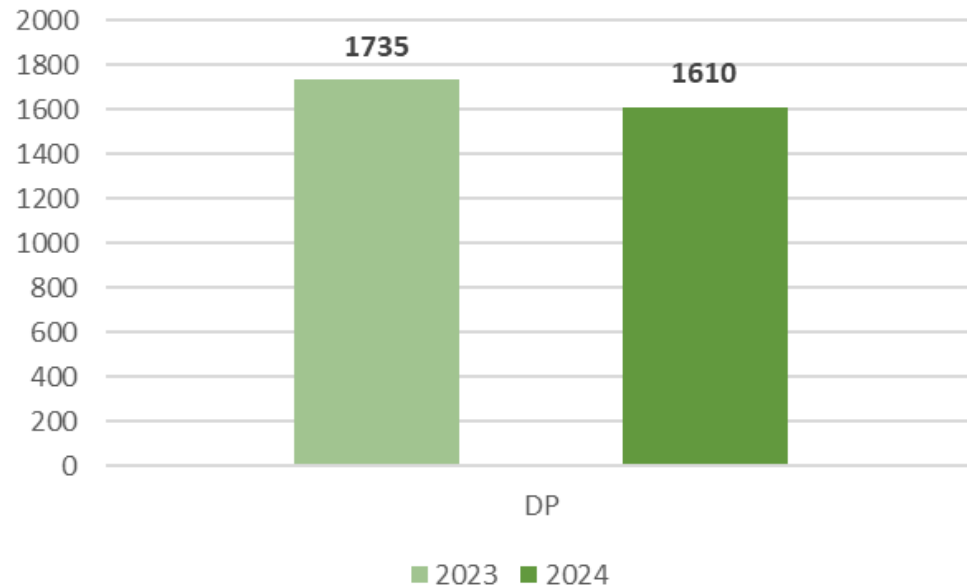


metrodemedellin



Derechos de Petición acumulado

Derechos de Petición acumulados entre enero y diciembre 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 Septiembre 2024:

- **Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias:** 1610
- **Sugerencias:** 0
- **Consultas:** 0

El tiempo **promedio de respuesta** acumulado de **enero a junio** fue de **3,21 días**.

El número de Derechos de Petición que **se trasladaron a otras entidades** durante el año 2024 fueron de **29**.

El número de Derechos de Petición en los que **no se entregó la información** fue de **53**, de los cuales **34** fueron por **información clasificada – reservada** y **19** por **inexistencia de la misma**.

¡Gracias !



metrodemedellin



**Mi Metro
me mueve**



**METRO
DE MEDELLÍN**

CALIDAD DE VIDA