

• Lo que tú haces
• nos mueve •



Informe PQRSD Canales de Contacto, Derechos de Petición y Solicitud de Acceso a la Información a septiembre de 2025

Medellín, septiembre 2025



metrodemedellin



Resultados de Gestión Canales CRM

Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Ene y Sep 2025	29.626	
Quejas y Reclamos Ene y Sep 2024	33.049	-10%

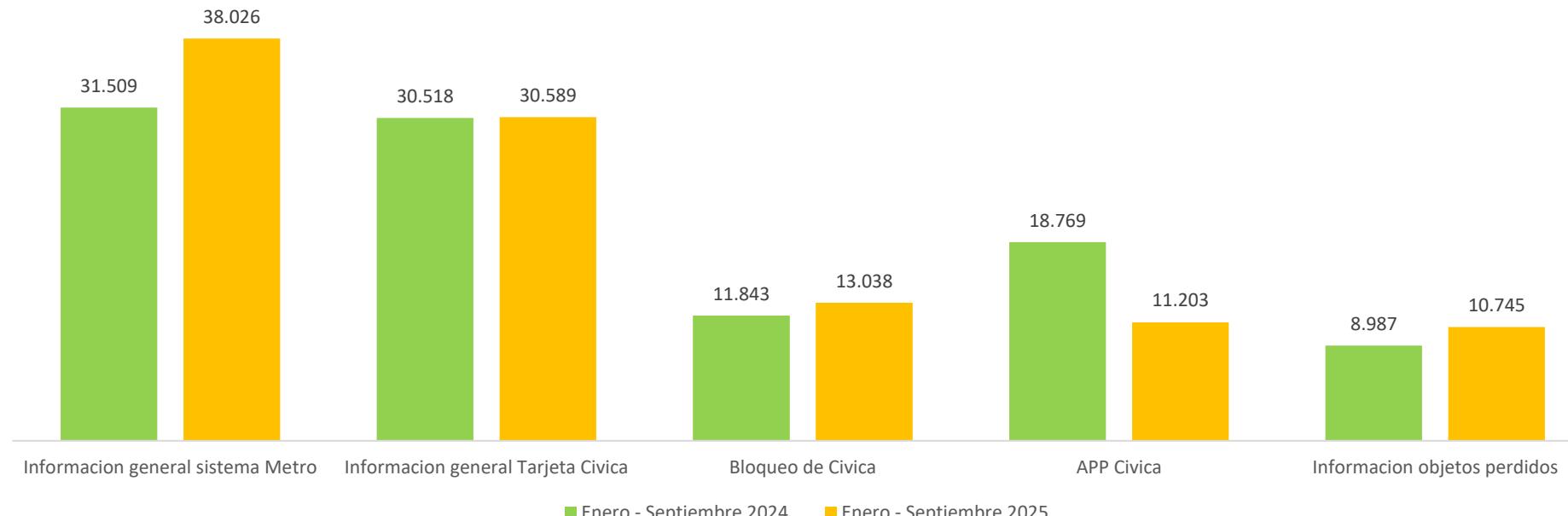
Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados .	
Ene - Sep 2025	
Meta:	Cumplimiento:
Cívica 13	Cívica 7,44
Ambiental 8	Ambiental 4,33
General 5	General 0,51
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos	
Ene - Sep 2025	0,69



Servicio al Cliente

Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Sep 2024	Enero - Sep 2025	% Variación
Peticiones	111.386	114.030	2%
Reclamos	31.472	28.031	-11%
Quejas	1.577	1.595	1%
Sugerencia	390	413	6%

Comparativo Top 5 Peticiones 2025 - 2024



Servicio al Cliente



Acumulado Enero - Septiembre 2025

Razones por las que se comunican los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Peticiones	Total
Cantidad	28.031	1.595	413	114.030	144.069
%	19,5%	1,1%	0,3%	79,1%	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	2025	2024	Variación 2025 - 2024
Enero	0,59	1,93	-69%
Febrero	0,64	0,91	-30%
Marzo	0,66	0,72	-8%
Abril	0,78	0,78	0%
Mayo	0,63	0,70	-10%
Junio	0,74	0,68	9%
Julio	0,75	0,68	10%
Agosto	0,78	0,58	35%
Septiembre	0,70	0,67	5%

Promedio días Cierre de Quejas y Reclamos



Promedio días de cierre Peticiones y Sugerencias

Mes	2025	2024	Variación 2025 - 2024
Enero	0,22	0,08	167%
Febrero	0,21	0,10	120%
Marzo	0,17	0,10	71%
Abril	0,15	0,15	5%
Mayo	0,18	0,16	17%
Junio	0,20	0,27	-27%
Julio	0,15	0,23	-34%
Agosto	0,14	0,21	-34%
Septiembre	0,15	0,25	-40%

Promedio días Cierre de Peticiones y Sugerencias



• Lo que tú haces
• nos mueve •



Derechos de Petición

Septiembre 2025

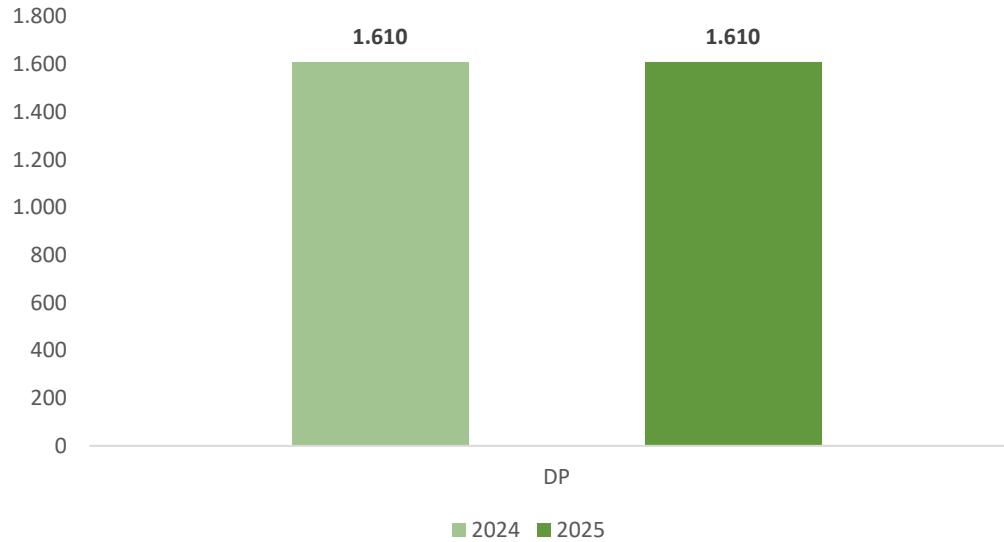


metrode medellin



Derechos de Petición acumulado

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



Presenta un incremento en la cantidad de Derechos de Petición del **0,0%** entre enero y septiembre 2024 al 2025.

Acumulado Enero a Septiembre 2025:

- **Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias:** 1.610
- **Sugerencias:** 0
- **Consultas:** 0

El tiempo **promedio de respuesta** acumulado de **enero a septiembre** fue de **4,90** días.

El número de Derechos de Petición que **se trasladaron a otras entidades** durante enero y septiembre del año 2025 fueron de **148**.

El número de Derechos de Petición en los que **no se entregó la información** fue de **150**, de los cuales **64** fueron por **información clasificada – reservada** y **86** por **inexistencia de la misma**.

¡Gracias !



metrode medellin

Mi Metro
me mueve



METRO
DE MEDELLÍN
CALIDAD DE VIDA