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

Medellín, septiembre 2026

Resultados de Gestión Canales CRM

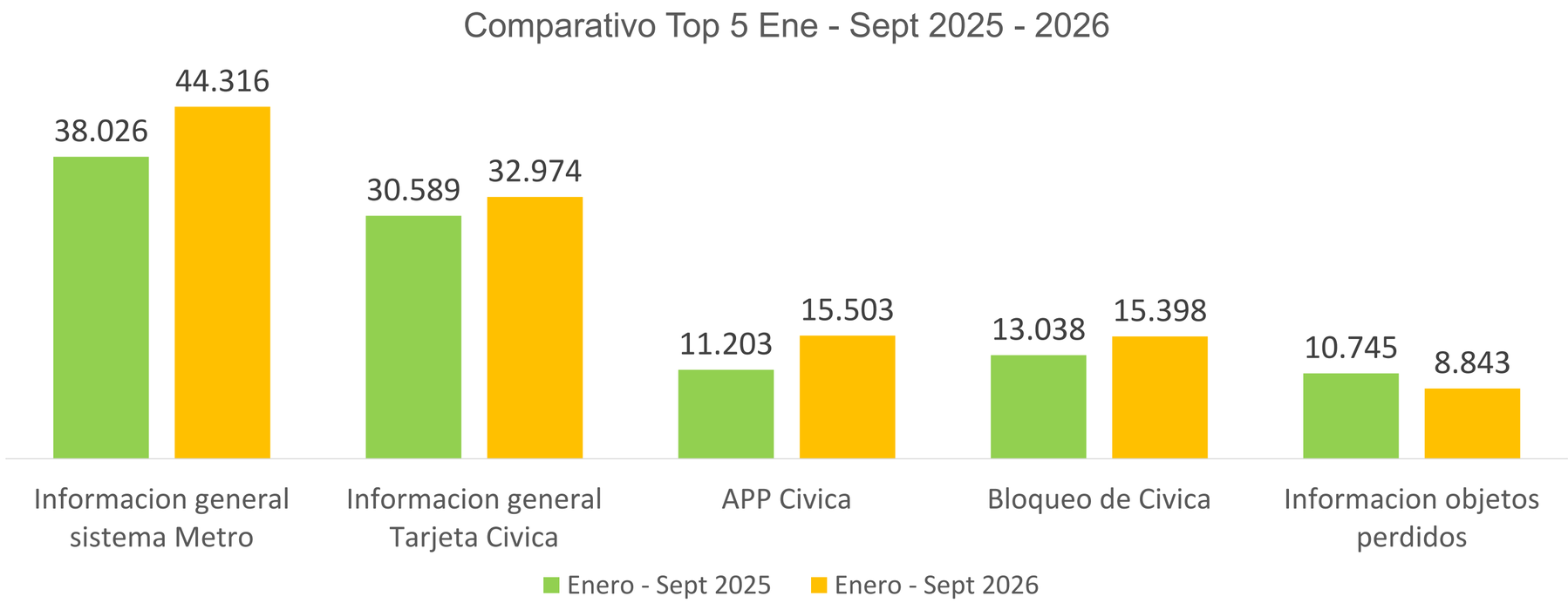
Concepto	Cantidad	Variación
Quejas y Reclamos Ene y Sep 2026	25.286	**-15%**
Quejas y Reclamos Ene y Sep 2025	29.626	

Tiempo para el cierre de Quejas y Reclamos	Días ordinarios
Promedio de días para cierre quejas y reclamos escalados . **Ene - Sep 2026** **Meta:** **Cívica** 13 **Ambiental** 8 **General** 5	**Cumplimiento:** **Cívica** 7,74 **Ambiental** 3,35 **General** 0,66
Promedio de días para cerrar quejas y reclamos **Ene - Sep 2026**	**0,63**

Confidential - Not for Public Consumption or Distribution

Servicio al Cliente

Principales razones por las que se comunican los usuarios	Enero - Sept 2025	Enero - Sept 2026	% Variación
Peticiones	114.030	106.353	-7%
Reclamos	28.031	23.654	-16%
Quejas	1.595	1.632	2%
Sugerencia	413	529	28%



Confidential - Not for Public Consumption or Distribution

Servicio al Cliente

Acumulado Enero - Septiembre 2026

Razones por las que se comunican los usuarios	Reclamos	Quejas	Sugerencia	Peticiones	Total
Cantidad	23.654	1.632	529	106.353	132.168
%	17,9%	1,2%	0,4%	80,5%	100%

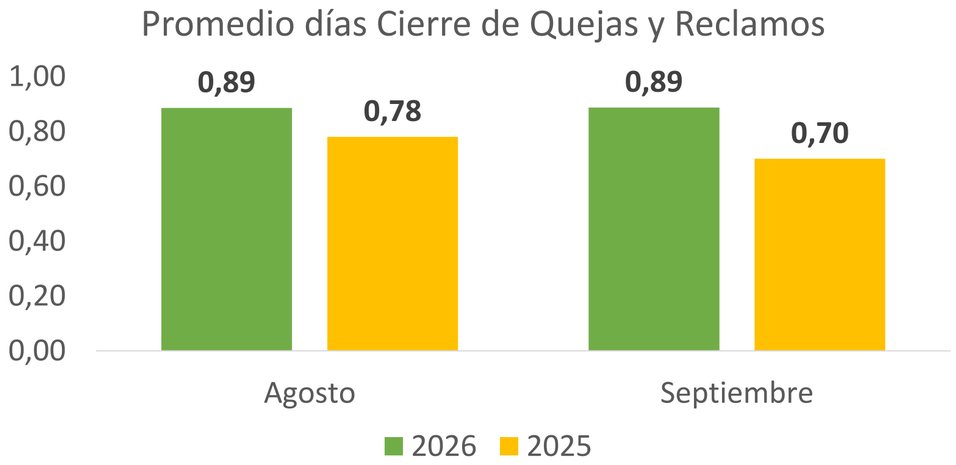
19,1%

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

Confidential - Not for Public Consumption or Distribution

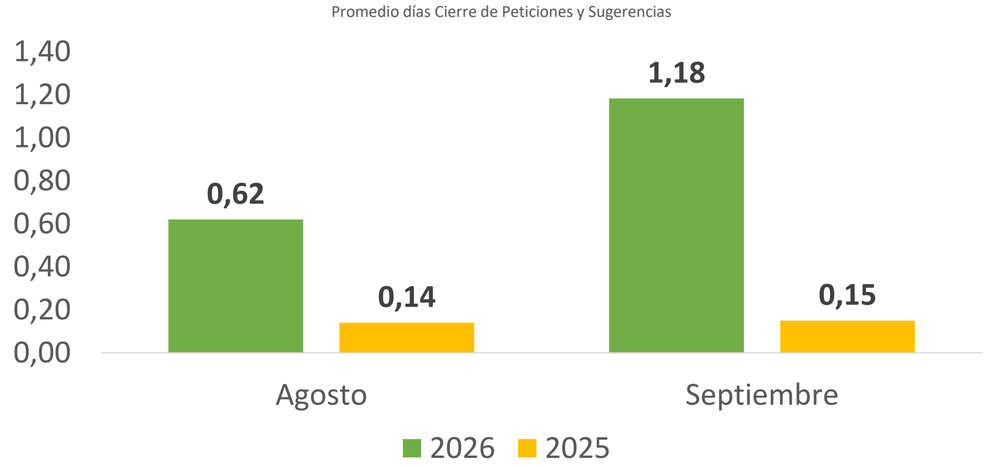
Promedio días de cierre para Quejas y Reclamos

Mes	2026	2025	Variación 2026 - 2025
Enero	0,70	0,59	19%
Febrero	0,84	0,64	32%
Marzo	0,74	0,66	12%
Abril	0,78	0,78	0%
Mayo	0,92	0,63	47%
Junio	0,87	0,74	18%
Julio	0,78	0,75	4%
Agosto	0,89	0,78	13%
Septiembre	0,89	0,70	27%



Promedio días de cierre Peticiones y Sugerencias

Mes	2026	2025	Variación 2026 - 2025
Enero	0,60	0,22	172%
Febrero	0,53	0,21	152%
Marzo	0,48	0,17	174%
Abril	0,51	0,15	241%
Mayo	0,70	0,18	287%
Junio	0,66	0,20	231%
Julio	0,54	0,15	260%
Agosto	0,62	0,14	342%
Septiembre	1,18	0,15	688%



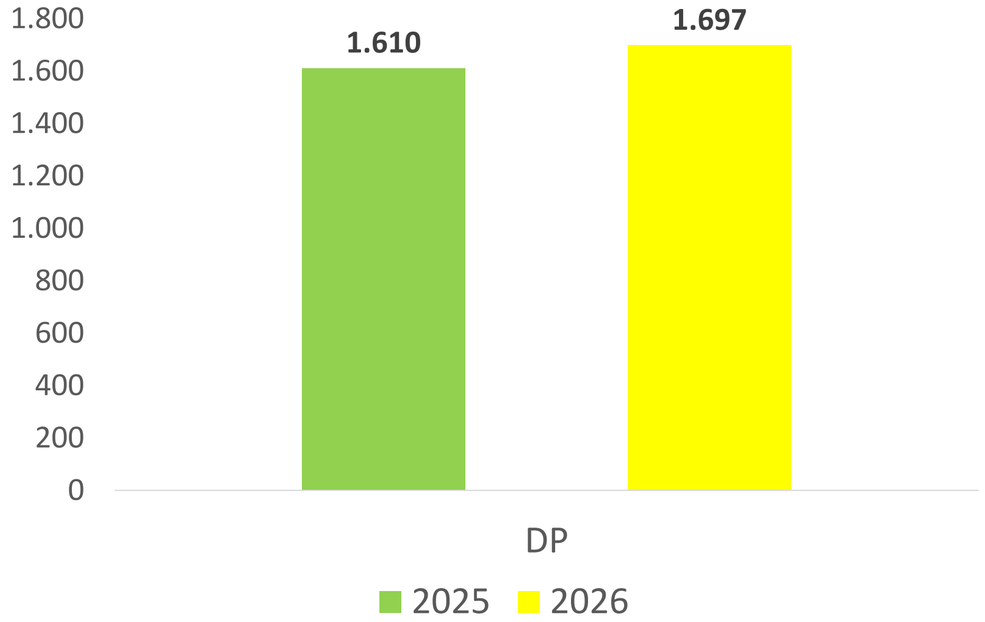
Derechos de Petición

Septiembre 2026

Confidential - Not for Public Consumption or Distribution

Derechos de Petición acumulado

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



Presenta un aumento en la cantidad de Derechos de Petición del **5,40%** entre enero y septiembre 2025 al 2026.

Acumulado Enero a septiembre 2026:

- Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de Información y denuncias**: 1,697**
- Sugerencias: **0**
- Consultas: **0**

El tiempo promedio de respuesta acumulado de enero a septiembre fue de **5,49** días.

El número de Derechos de Petición que se trasladaron a otras entidades durante enero y septiembre del año 2026 fueron de **57.**

El número de Derechos de Petición en los que no se entregó la información fue de **59**, de los cuales **13** fueron por información clasificada – reservada, **41** por inexistencia de la misma, **05** por otros motivos.

Gracias