

INFORME DE LA GESTION SOCIAL DURANTE EL AÑO 2025

Según la información relacionada en la matriz de PQRSD de la entidad, se recibieron en total 209 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Durante el periodo comprendido entre el 3 de enero hasta 15 de noviembre de 2025.

Detalle general por tipo de respuesta

PQRS	RECIBIDAS DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2025	
Con Respuesta Definitiva	207	99,0%
Se tiene respuesta Temporal y Realizar seguimiento	1	0,5%
Con términos vencidos de respuesta	5	2,4%
PQRS que se encuentran dentro del término de respuesta	2	1,0%
TOTAL	209	100,0%
TOTAL RECIBIDAS A LA FECHA	209	

Detalle general por tipo de respuesta PQRS

PQRS	RECIBIDAS DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2025	
Petición documentos e información	182	81%
Peticiones traslado	17	8%
Peticiones	22	9,7%
Quejas	5	2,2%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
TOTAL	226	100,0%

Detalle general por medio de presentación de las PQRS

PQRS	RECIBIDAS DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2025	
PQRS Física	3	1,4%
PQRS Virtual- Correo	206	98,6%
PQRS Telefónica	0	0,0%
PQRS Verbal	0	0,0%
TOTAL	209	100,0%

Análisis de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ingresadas por dependencia:

PQRS	RECIBIDAS DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2025	
Secretaria General	13	6,2%
Dirección de Infraestructura	23	11,0%
Dirección Jurídica	57	27,3%
Dirección de Gestión Social	6	2,9%
Dirección de Transporte	29	13,9%
Dirección Administrativa	29	13,9%
Dirección Financiera	51	24,4%
Comunicaciones	1	0,5%
Dirección Control Interno	0	0,0%
Dependencias externas (Metro, Municipio Medellín, Secretaría Movilidad)	0	0,0%
TOTAL	209	100,0%