

Informe de gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información del mes Abril de 2024.

NIT 900014480-8

Este informe, muestra la gestión frente a la oportunidad de las respuestas interpuestas por los ciudadanos en el mes de enero de la presente anualidad. Para la elaboración y el análisis se exportó del sistema de información – SIFI, módulo de radicados, el archivo consolidado de las PQRS-D que ingresaron por los diferentes canales de recepción que dispone el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED en el período **del 01 al 30 de abril de 2024**.

Es importante decir que, los tiempos establecidos en el sistema de información están diseñados conforme a lo estipulado en la **ley 1755 de 2015, artículo 14** y de esta manera, se realizan alertas automáticas con el fin de generar recordación a la subdirección responsable de dar respuesta y así, mitigar la respuesta extemporánea. Ahora bien, para este informe se tiene presente la fecha registro y la fecha del radicado de salida, logrando identificar el tiempo de respuesta y su estado.

Dicho lo anterior, se tiene que para el mes de abril se registraron un total de trescientas dieciséis (316) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Queja - Reclamo	14	4,43%
Derecho de Petición	285	90,19%
Solicitud de Información	8	2,53%
Entes de Control (10)	3	0,95%
Entes de control (5)	5	1,58%
Entes de control (3)	1	0,32%
Total general	316	100,00%

Fuente: Sistema de información SIFI (módulos radicados, información de correspondencia recibida)

Oficinas Isvimed: 604 430 43 10

Línea de Atención al Ciudadano: 604 430 43 10, ext. 180

Dirección:

Sede Megacentro: Carrera 53 # 47-22 Torre Pichincha - Pisos 10 y 12

Sede Velódromo

Servicios de Atención al Usuario:

notificaciones@isvimed.gov.co - info@isvimed.gov.co

De las cuales, su estado actual es el siguiente:

Las peticiones en sus diferentes clasificaciones **cerradas** son un total de ciento cuatro (104),

con una participación del 100% frente a los otros estados.

A continuación, se detalla los demás estados:



www.isvimed.gov

Estado actual

Cantidad Porcentaje

Cerradas al día	46	14,56%
Cerradas vencidas	58	18%
Vencidas sin respuesta	9	3%
Próximas a vencer	203	0,6424051
Total general	316	100,00%

Fuente: Sistema de información SIFI (módulo radicados, información de correspondencia recibida)

De las peticiones **cerradas** del periodo analizado, se encuentran 9 peticiones clasificadas como, Entes de control con tiempo de respuesta de tres, cinco y diez días, de acuerdo a esto, la oportunidad de respuesta de estas peticiones es:

- Peticiones clasificadas como Entes de control (3) resueltas de 0 a 3 días: 1, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas de 0 a 5 días: 5, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas de 0 a 10 días: 3, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.

Ahora bien, teniendo en cuenta el indicador, el cual es número de PQRS-D resueltas de 0 a 15 días / número de petición PQRS-D cerradas, obtenemos lo siguiente:

- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información cerradas: **104**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **46**, una participación del **14.56%**

Teniendo en cuenta este análisis cabe resaltar que para el mes de Abril de 2024 sobresalen las subdirecciones Jurídica y dotación de vivienda y hábitat siendo las que han dado respuesta a la mayor cantidad de PQSRD en los tiempos establecidos de 0 a 15 días hábiles.

Y se evidencia en el mismo análisis que las subdirecciones con más PQSRD vencidas y próximas a vencer y en las cuales se brindó respuesta superando el límite de días fueron Dotación vivienda y hábitat con 51 PQSRD y Jurídica con 65 PQSRD.

Para el mes de Abril, la oportunidad de la respuesta frente a las peticiones que se resuelven de 0 a 15 días es de un **14.56%** el cual es un porcentaje inferior a los meses anteriores por lo que desde la oficina de Gestión de Atención al Ciudadano se seguirá realizando un seguimiento arduo a los planes de acción capacitando cada 15 días al equipo de abogados de cada subdirección quienes son los encargados de brindar las respuestas a las PQSRD del instituto lo que

que permitirá superar este porcentaje en los demás meses siguientes tal como lo establece la ley **1755 de 2015**.

- Anexo: Archivo de Excel: Informe de gestión ABRIL 2024_PQRS-D

Fecha de elaboración de informe: 04 De Mayo de 2024

Elaboró	Laura Cristina Atehortúa Álvarez	Revisó	Diego Alejandro Marín Cifuentes	Aprobó	Diego Alejandro Marín Cifuentes
	Contratista Líder de Gestión de Atención al Ciudadano		Subdirector Jurídico		Subdirector Jurídico