

## Informe de gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información del mes de enero de 2025.

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 31 de enero de 2025**.

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 enero se registraron un total de doscientas treinta (230) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

| Clasificación         | Cantidad   | Porcentaje    |
|-----------------------|------------|---------------|
| DERECHO DE PETICION   | 211        | 91,7%         |
| ENTES DE CONTROL (10) | 9          | 3,9%          |
| ENTES DE CONTROL (5)  | 1          | 0,4%          |
| QUEJA - RECLAMO       | 8          | 3,5%          |
| RECURSOS              | 1          | 0,4%          |
| <b>Total general</b>  | <b>230</b> | <b>100,0%</b> |

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

De las cuales, su estado actual es el siguiente:

Las peticiones en sus diferentes clasificaciones **cerradas** son un total de ciento ocho (108), con una participación del 47.8% frente a los otros estados.

A continuación, se detalla los demás estados

| Estado actual        | Cantidad   | Porcentaje    |
|----------------------|------------|---------------|
| CERRADO              | 108        | 47,8%         |
| PENDIENTE            | 118        | 52,2%         |
| <b>Total general</b> | <b>226</b> | <b>100,0%</b> |

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

De las peticiones **cerradas** del periodo analizado, se encuentran 10 peticiones clasificadas como, Entes de control con tiempo de respuesta de tres, cinco y diez días, de acuerdo con esto, la oportunidad de respuesta de estas peticiones es:

- Peticiones clasificadas como Entes de control (3) resueltas de 0 a 3 días: 0, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas de 0 a 5 días: 1, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas de 0 a 10 días: 9, 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: **108**

Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **108**, una participación del **47.8%**

- ❓ Teniendo en cuenta este análisis cabe resaltar que para el mes de enero de 2025 sobresalen las subdirecciones Jurídica y poblacional siendo las que han dado respuesta a la mayor cantidad de PQSRD en los tiempos establecidos de 0 a 15 días hábiles.
- ❓ Para el mes de enero, la oportunidad de la respuesta frente a las peticiones que se resuelven de 0 a 15 días es de un **47.8%** el cual es un porcentaje superior a los meses anteriores lo que da cuenta que las acciones de mejora que están siendo aplicadas están dando resultado; por lo que desde la oficina de Gestión de Atención al Ciudadano se seguirá realizando un seguimiento arduo a los planes de acción e indagando al equipo jurídico de cada subdirección quienes son los encargados de brindar las respuestas a las PQRS-D del instituto lo 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 ENERO 2025\_PQRS-D

Fecha de elaboración de informe: 3 De enero de 2025

