



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS AGOSTO 2020

Desde la jefatura de comunicaciones se presenta el siguiente informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el mes de **Agosto de 2020**, esto con el fin de poner en conocimiento no solo al Instituto, sino también a la ciudadanía sobre la gestión realizada por la entidad de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Decreto 0103 de 2015.

De acuerdo a los diferentes canales dispuestos por el Isvimed para la recepción de las PQRSD, en el mes de agosto se recibieron un **total de 451 radicados**, esta información es obtenida desde el Sistema de Información Isvimed (SIFI) a corte del 31 de agosto de 2020. El incremento de PQRSD recibidas, se deben a las postulaciones para el programa de Mejoramiento de Vivienda, el cual inicio desde el mes de julio para la población en situación de discapacidad, población joven y población en general, también es importante mencionar que, el cambio de operador del programa Arrendamiento Temporal, conllevó a que los usuarios presentaran un alto incremento en los requerimientos radicados al Instituto y las diferentes inquietudes referente a las postulaciones al Subsidio Municipal de Vivienda y al programa de Curaduría Cero, dado que, los ciudadanos se muestran bastante interesados y a la espera de poder hacer parte de alguno de los dos programas. El total de PQRSD recibidas, fueron radicadas a través del la página web del Isvimed <http://www.isvimed.gov.co/>

En el proceso de consolidación de las PQRSD para el mes de agosto, se tuvieron en cuenta peticiones que se encontraban pendientes del cierre de los meses de Abril, Mayo, Junio y Julio; sumando un **total de 190 PQRSD**.



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Durante el mes de agosto, se sigue evidenciando un crecimiento de peticiones recibidas, especialmente para la subdirección de Dotación con un total de 297 PQRSD, seguido de la subdirección Poblacional con 107, la subdirección técnica con 19, subdirección Jurídica con 11, subdirección Administrativa y Financiera con 2 PQRSD, 1 para la subdirección de Planeación y 14 relacionadas con otros temas.

Tabla1. Cantidad de PQRSD por tipo de requerimiento y tema de radicación (abril, mayo, junio, julio y agosto)

TEMA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD	DENUNCIA	INFORMACIÓN	CONSULTA	TOTAL GENERAL
Arrendamiento Temporal -	47	8	7						62
Autorización para venta o arrendamiento -	21	1	1						23
Cancelación de hipotecas -	4								4
Copropiedades -	4		1			3			8
Desenglobe -	6								6
Desplazados -	18		1						19
Entregas-	1		1						2
Escrituración -	8	1	1						10
Legalización -	54						1		55
Mejoramiento -	289	14	17	3					323
OPV -			1						1
Postventas -									
PQRS -	18								
Renuncia a subsidios -	5								5
Titulación -	23								23
Administrativa y Financiera									0
Gestión Humana			1						
Planeación	1								1
Postulaciones									0
Vivienda Nueva	6	2		1					9
Vivienda Usada	5								5
Vivienda Nueva (Postulación - Asignación) -	40					2			42
Reasentamientos	1								
Otros	20	1		1		1			
Total general	571	27	31	5	0	6	1	0	641

Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

La cantidad de PQRSD gestionadas dentro de los tiempo de respuesta de 0 a 15 días sumaron un total de 324 peticiones con su respectiva respuesta, todas estas corresponden al mes de agosto; quedaron pendiente de respuesta un total de 127 peticiones, de las cuales solo 6 se encuentran entre 16 y 19 días sin respuesta y las restantes entre 0 a 14 días, lo que indica que aún se encuentran dentro de los tiempo establecidos para emitir respuesta.

Dentro de los requerimientos con respuesta entre los 16, 30 hasta 70 días, se encuentran los meses de abril, mayo, junio y julio, sumando un total de 190 pqrds cerradas durante el mes de agosto.

Durante el mes de agosto, se realizaron 4 traslados de pqrds por competencia direccionados de la siguiente manera:

- ✓ Secretaria de Desarrollo Económico: 1
- ✓ Empresa Unión Temporal Medellín: 1
- ✓ Secretaria de Suministros y Servicios: 1
- ✓ Caja de Compensación Familiar Comfenalco: 1

Tabla 2. Cantidad de PQRSD pendientes y cerradas de acuerdo al tipo de requerimiento (agosto)

TIPO DE REQUERIMIENTO	RESPUESTA ENTRE 0 Y 15 DÍAS	RESPUESTAS ENTRE 16 Y 30 DÍAS	TOTAL ATENDIDOS	PENDIENTES	TOTAL PQRSD
PETICIÓN	303	172	475	96	571
QUEJA	9	7	16	11	27
RECLAMO	6	10	16	15	31
SUGERENCIA	3	0	3	2	5
SOLICITUDES	0	0	0	0	0
DENUNCIA	3	0	3	3	6
CONSULTA	0	0	0	0	0
INFORMACIÓN	0	1	1	0	1
TOTAL	324	190	514	127	641

Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)

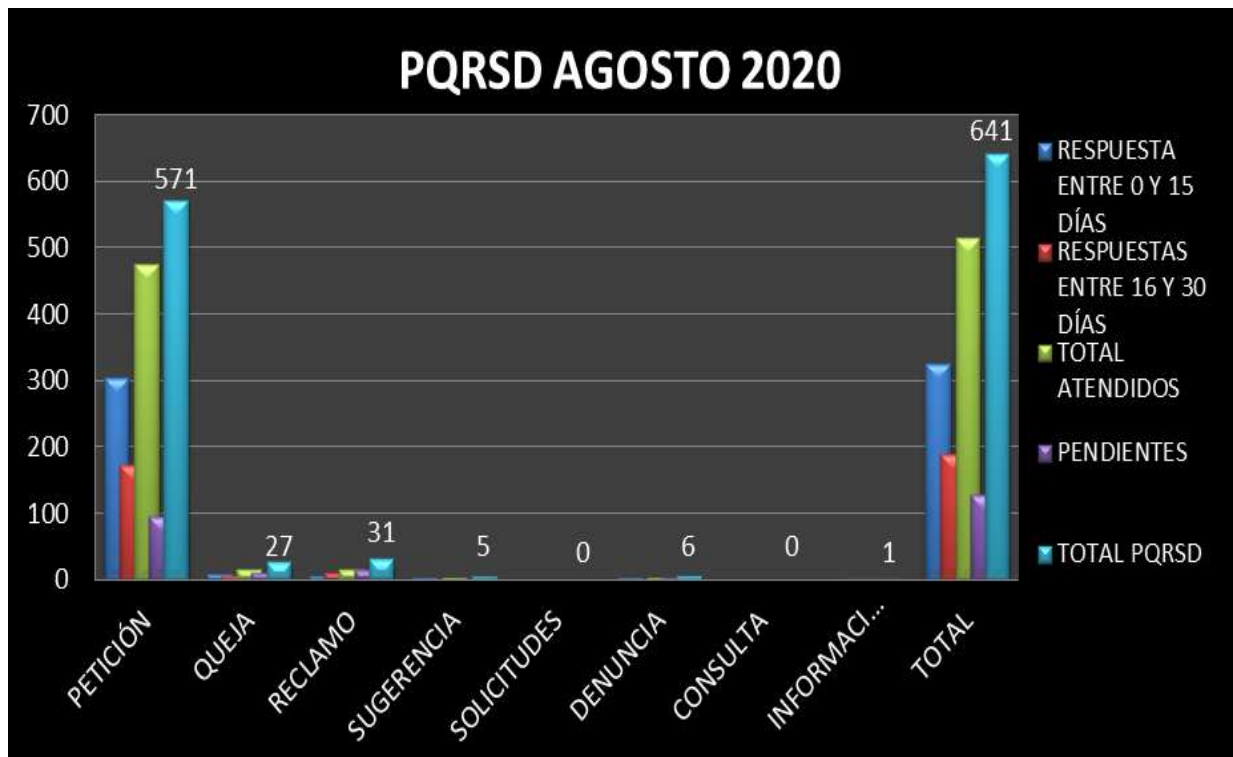


Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Ilustración PQRSD de acuerdo al tipo de requerimiento (agosto)



Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Conclusiones finales

- Con la información anterior, se refleja que para el mes de agosto se obtuvo un cumplimiento en las respuestas de PQRSD del 63.03%.
- Es importante resaltar, que el incumplimiento en la medición de indicadores del mes de agosto, se debe a las PQRSD pendientes de abril, mayo, junio y julio.
- Todas las PQRSD que ingresaron al Instituto se les dieron el trámite correspondiente, a ninguna se le negó el acceso a la información.
- Es pertinente indicar, que cada subdirección se encuentra consciente de la importancia del cierre de las pqrSD dentro de los tiempos establecidos, no obstante, se seguirá realizando un seguimiento adecuado con cada pqrSD que ingrese al Isvimed, con el fin no seguir incumpliendo dicho indicador.
- La fuente de información para la elaboración de este informe, corresponde al SIFI (Sistema de Información Isvimed), módulo de PQRSD y la gestión del cierre de cada petición, queja, reclamos, sugerencia y denuncia, corresponde a lo registrado por cada subdirección en el sistema.