



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

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

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas, atendidas y pendientes por las diferentes dependencias del Instituto. Dicho informe se pone 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, durante el mes de Julio se recibió un total de 595 radicados, esta información es obtenida desde el Sistema de Información Isvimed (SIFI) a corte del 31 de julio de 2020.

Es importante resaltar que el incremento de las PQRSD recibidas al mes, se debe en primera medida a las consultas e inquietudes que presentaron los ciudadanos con respecto al programa de Mejoramiento de Vivienda ya que durante el presente mes, se habilitaron las postulaciones para la población en situación de discapacidad y población joven. Por otro lado, se tienen las peticiones relacionadas con el programa de Arrendamiento Temporal ya que debido al cambio de operador, se vienen presentando inconformidades, se recibieron peticiones recibidas al programa de Legalización y/o Reconocimiento de edificaciones y Vivienda Nueva (Postulación- Asignación)

El total de PQRSD recibidas, fueron radicadas a través de la página web del Isvimed y a través de los correos electrónicos info@isvimed.gov.co y notificaciones@isvimed.gov.co.



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Entre el 01 al 31 de julio se recibidas 595 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: peticiones 530, queja 27, reclamos 31, sugerencias 1, denuncia 6. Los temas señalados en color verde, corresponde a las dependencias que más radicados obtuvieron durante el mes. Es importante resaltar que 4 de las PQRSD recibidas, no correspondían al Instituto, se les dio su respectivo trámite y fueron cerradas. 11

Tabla1. Cantidad de PQRSD por tipo de requerimiento y tema de radicación.

TEMA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD	DENUNCIA	INFORMACIÓN	CONSULTA	TOTAL GENERAL
Arrendamiento Temporal -	41	3	9		2	2			57
Autorización para venta o arrendamiento -	11	1			6		1		19
Cancelación de hipotecas -	2								2
Copropiedades -	2	1	1			1			5
Desenglobe -	7								7
Desplazados -	12		2			1			15
Entregas-	1								
Escrituración -	19				4				23
Legalización -	69				1		2		72
Mejoramiento -	334	18	21	1		1			375
OPV -	1								1
Postventas -									
PQRS -									
Renuncia a subsidios -	4				3				7
Titulación -	23		1		5	1			30
Administrativa y Financiera	1								1
Gestión Humana									
Planeación	8					2	1		11
Postulaciones	3				1		2		6
Vivienda Nueva	3								3
Vivienda Usada	7								7
Vivienda Nueva (Postulación - Asignación) -	30	4			4		4	1	43
Reasentamientos	1								
Otros	3	1							
Total general	582	28	34	1	26	8	10	1	690

Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

La cantidad de PQRSD gestionadas dentro del tiempo de respuesta de 0 a 15 días sumó un total de 232 respuestas, relacionadas así: peticiones resueltas 205, quejas resueltas 10, reclamos 15 y 3 denuncias resueltas.

Las 51 peticiones cerradas entre los 16 a 80 días, corresponden a los meses de abril con 2 peticiones resueltas en el mes de julio, mayo con 16 y junio con 28 pqrds cerradas en el mes de julio.

Es importante aclarar, que debido al aumento de PQRSD recibidas durante el mes de junio y julio, aún quedan pendientes peticiones por resolver. Lo que nos lleva a obtener un cumplimiento para el mes del 82% (información obtenida del sistema de información Isvimed Sifi)

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	RESPUESTA ENTRE 0 Y 15 DÍAS	RESPUESTAS ENTRE 16 Y 30 DÍAS	TOTAL ATENDIDOS	PENDIENTES	TOTAL PQRSD
PETICIÓN	204	41	245	326	571
QUEJA	10	1	11	17	28
RECLAMO	15	1	16	16	32
SUGERENCIA	0	0	0	1	1
SOLICITUDES	0	6	6	0	6
DENUNCIA	3	1	4	3	7
CONSULTA	0	0	0	0	0
INFORMACIÓN	0	1	1	0	1
TOTAL	232	51	283	363	646

Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)

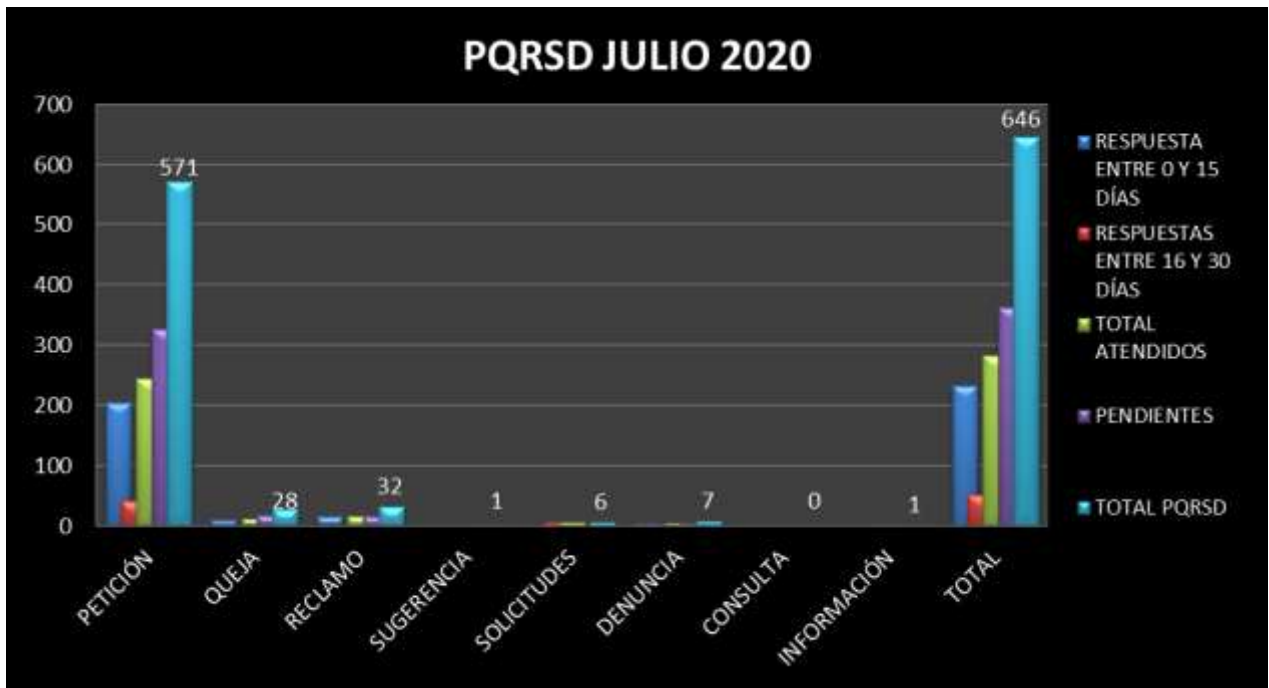


Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Ilustración PQRSD de acuerdo al tipo de requerimiento (junio)



Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)

Conclusión final

- Las respuestas gestionadas en cada una de las peticiones ingresadas al Isvimed, se dan de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, como garantía al derecho fundamental que tiene cada ciudadano al momento de interponer una solicitud a la entidad.
- El 39% de las PQRSD que ingresaron al Instituto se dio cumplimiento en tiempo y oportunidad en la respuesta.
- Todas las PQRSD que ingresaron al Instituto se les dieron el trámite correspondiente, a ninguna se le negó el acceso a la información y durante el mes no se presentaron traslados de pqrSD por competencia.