



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEPTIEMBRE 2020

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, del Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 2641 de 2012 y en la herramienta denominada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRSD formulados por los ciudadanos durante la vigencia de 1 al 30 de Septiembre de 2020.

Para la elaboración de este informe, se tuvieron en cuenta las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas mediante la página web www.isvimed.gov.co y a través del correo electrónico info@isvimed.gov.co las cuales sumaron para el mes de septiembre un total de 612 PQRSD.

El incremento de las PQRSD para el mes de septiembre, corresponde al programa de mejoramiento de vivienda, dado que aún se encuentran habilitados los links para las inscripciones de la población en situación de discapacidad, población joven y población en general. Adicionalmente, se evidencia aumento de los requerimientos por el interés de los ciudadanos en el programa de demanda libre.

Para el análisis de indicadores del mes de septiembre, se consolidó la información de las PQRSD del mes de mayo, junio, julio y agosto, la cuales fueron cerradas en el mes de septiembre.



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Durante el mes se presentó, un crecimiento de peticiones recibidas, especialmente para la subdirección de Dotación con un total de 450 PQRSD, la mayoría de estas relacionadas con el programa de mejoramiento de vivienda. La subdirección Poblacional recibió un total de 98 requerimientos, relacionados a demanda libre y arrendamiento temporal, las 64 peticiones restantes corresponden a programas como titulación, cancelación hipoteca, escrituración, renuncia a subsidio, planeación entre otros.

En la siguiente tabla se relaciona el total de PQRSD por tema de radicación y tipo de requerimiento de los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre; para un total de 871

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

TEMA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD	DENUNCIA	INFORMACIÓN	CONSULTA	TOTAL GENERAL
Arrendamiento Temporal -	29	6	5						40
Autorización para venta o arrendamiento -	7		1			1			9
Cancelacion de hipotecas -	2								2
Copropiedades -	3					2			5
Desenglobe -	9								9
Desplazados -	28		1	2					31
Entregas-	3								3
Escrituración -	7								7
Legalización -	37		1						38
Mejoramiento -	327	24	22	3		1			377
OPV -									0
Postventas -									
PQRS -	223	14	10	4		4			255
Renuncia a subsidios -	7								7
Titulación -	21		1			1			23
Administrativa y Financiera	1								1
Gestión Humana									
Planeación	4			1					5
Postulaciones									0
Vivienda Nueva	5		1	1					7
Vivienda Usada	2								2
Vivienda Nueva (Postulación - Asignación) -	43			1					44
Reasentamientos	5								
Otros	1								
Total general	764	44	42	12	0	9	0	0	871

Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Dentro de los términos establecidos por ley (de 0 a 15 días), se lograron responder en el mes de septiembre 439 PQRSD, de las cuales corresponden a peticiones del mes de agosto y septiembre.

Dentro de los requerimientos con respuesta entre los 16 y más días, sumaron un total de 220 PQRSD cerradas para el mes de septiembre, estas corresponden a los meses de mayo, junio, julio y agosto.

Durante el mes de septiembre, se realizaron 11 traslados de pqrSD por competencia direccionados de la siguiente manera:

- ✓ Ministerio de Vivienda: 2
- ✓ Comfama: 2
- ✓ Secretaria de Gestión y Control Territorial : 2
- ✓ Unidad Administración de Bienes Inmuebles: 5

Tabla 2. Se relaciona grafica con la cantidad de PQRSD pendientes y cerradas de acuerdo al tipo de requerimiento (septiembre)

TIPO DE REQUERIMIENTO	RESPUESTA ENTRE 0 Y 15 DÍAS	RESPUESTAS ENTRE 16 Y 30 DÍAS	TOTAL ATENDIDOS	PENDIENTES	TOTAL PQRSD
PETICIÓN	385	193	578	186	764
QUEJA	19	12	31	13	44
RECLAMO	19	13	32	10	42
SUGERENCIA	9	2	11	1	12
SOLICITUDES	0	0	0	0	0
DENUNCIA	7	0	7	2	9
CONSULTA	0	0	0	0	0
INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
TOTAL	439	220	659	212	871

Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Ilustración de PQRSD de acuerdo al tipo de requerimiento (mayo, junio, julio, agosto y septiembre)



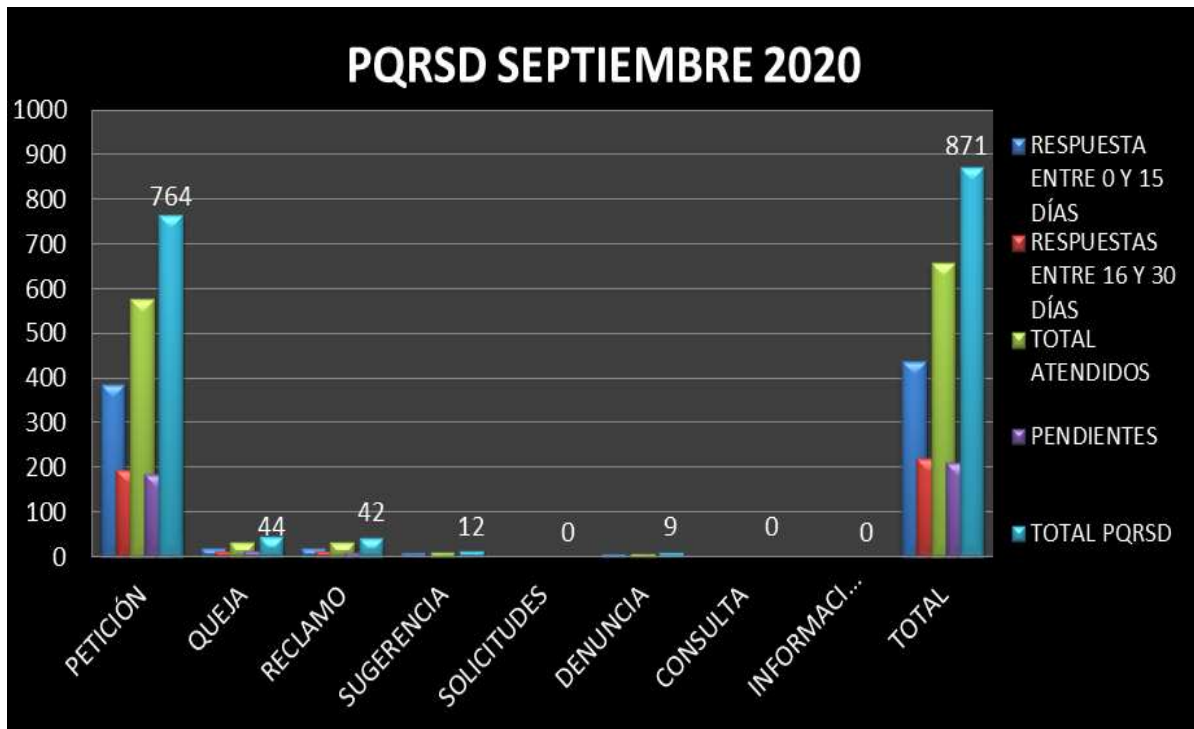


Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

*Ilustración cantidad de PQRSD de acuerdo al tipo de requerimiento
(mayo, junio, julio, agosto y septiembre)*



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 septiembre se obtuvo un cumplimiento en las respuestas de PQRSD del 66.62%. A pesar de no ser el mejor resultado, se espera que para los próximos meses dicho indicador aumente de acuerdo a la meta establecida y a los resultados obtenidos.
- Se sigue resaltando que, el incumplimiento en la medición de indicadores del mes de septiembre, corresponde a las PQRSD cerradas del mes de mayo, junio, julio y agosto.
- Todas las PQRSD que ingresaron al Instituto se les dieron su respectivo trámite, 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 sigue trabajando en equipo para lograr los mejores resultados de acuerdo a las acciones que cada subdirección viene realizando.
- 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 en el sistema.