



Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JUNIO 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 junio se recibió un total de 685 radicados, esta información es obtenida desde el Sistema de Información Isvimed (SIFI) a corte del 30 de junio de 2020.

El incremento de las PQRSD recibidas durante el 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 en algunos medios de comunicación se informó que seguían habilitadas las postulaciones, en segundo lugar, se encuentra el cambio de Operador del programa de Arrendamiento Temporal, el cual hizo que la población se sintiera en situación de vulnerabilidad por no tener información sobre dicho proceso y sobre el pago de los arriendos y en tercer lugar, está el incremento de peticiones radicadas al programa de Legalización, el cual presentó incremento por la noticia que dio el Director finalizando el mes sobre Curaduría Cero.

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](mailto:info@isvimed.gov.co) y [notificaciones@isvimed.gov.co](mailto:notificaciones@isvimed.gov.co).



Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

Entre el 01 al 30 de junio fueron recibidas 685 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: peticiones 627, queja 20, reclamos 28, sugerencias 4, denuncia 2, información 4. Los temas señalados en color verde, corresponde a las dependencias que mas radicados obtuvieron durante el mes. Es importante resaltar que 12 de las PQRSD recibidas, una estaba mal radicada (no tenía datos correctos del peticionario) 11 solicitaban información que no era competencia del Isvimed, pero de las cuales se le dio la respectiva respuesta al ciudadano vía correo electrónico y/o telefónicamente.

**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 -	65	5	5		1	2	1		79
Autorización para venta o arrendamiento -	20				2				22
Cancelacion de hipotecas -	14		1						15
Copropiedades -	4	1							5
Desenglobe -	14		1						15
Desplazados -	45	1		1					47
Entregas-	1								1
Escrituración -	19				7				26
Legalización -	41		1				2		44
Mejoramiento -	317	12	12	2			2		345
OPV -	4		1						5
Postventas -	4								4
PQRS -									
Renuncia a subsidios -	6				1				7
Titulación -	30								30
Administrativa y Financiera	9	1			3		1	1	15
Gestion Humana	3						1		4
Planeación	5						1		6
Postulaciones	1								1
Vivienda Nueva	3	1							4
Vivienda Usada	3								3
Vivienda Nueva ( Postulación - Asignacion ) -	35			3					38
Reasentamientos	8	1		1					10
Otros	9	1							10
<b>Total general</b>	<b>660</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>736</b>

**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 391 respuestas, relacionadas así: peticiones resueltas 352, quejas resueltas 16, sugerencias 6, denuncias resueltas 1, información 4. Para el cierre del mes, no se había presentado ninguna PQRSD vencida ni cerrada dentro de los tiempos establecidos.

Es importante aclarar, que debido al aumento de PQRSD recibidas durante el mes, no se logró gestionar el cierre al 100%, se obtuvo un porcentaje del 53% de los requerimientos atendidos durante el mes y un 47% de requerimiento pendiente de respuesta. El cumplimiento para el mes de junio fue del 100%

**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	352		352	308	660
QUEJA	16		16	7	23
RECLAMO	12		12	9	21
SUGERENCIA	6		6	1	7
SOLICITUDES				14	14
DENUNCIA	1		1	1	2
CONSULTA				1	1
INFORMACIÓN	4		4	4	8
<b>TOTAL</b>	<b>391</b>		<b>391</b>	<b>345</b>	<b>736</b>

Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)

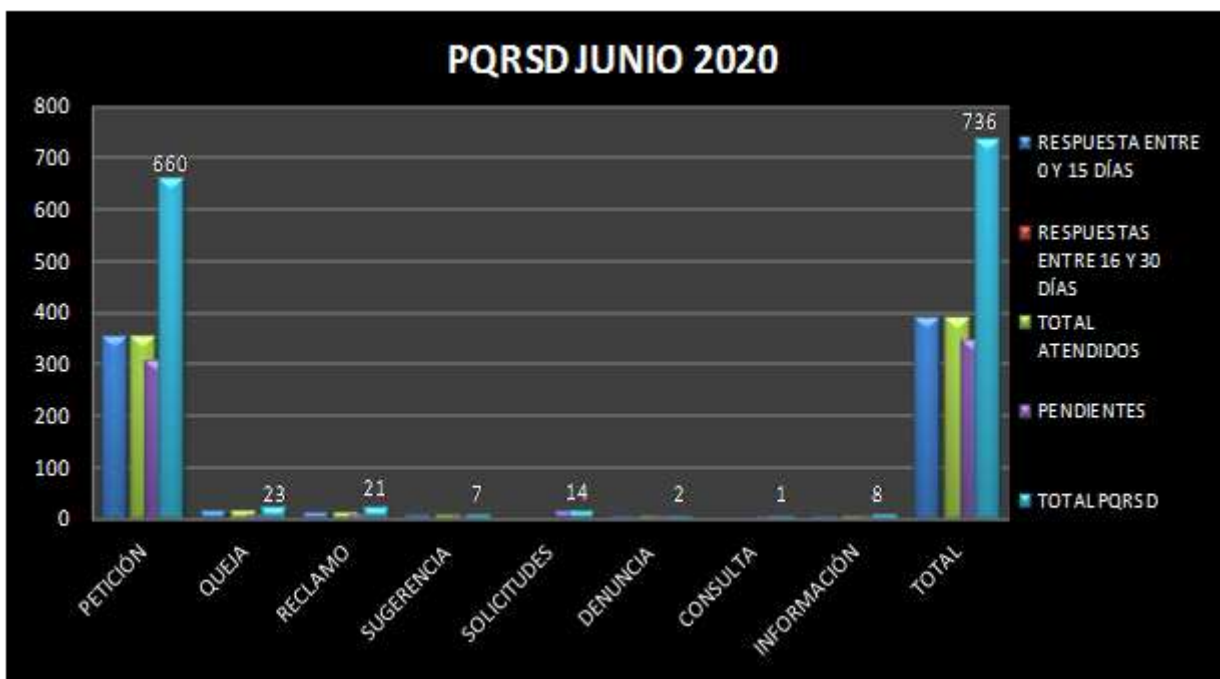


Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

**Ilustración PQRSD de acuerdo al tipo de requerimiento (junio)**



**Fuente:** Sistema de información Isvimed (SIFI)

**Resumen PQRSD pendientes mes de abril y mayo**

Con base a la gestión adelantada durante todos los meses con respecto a las PQRSD, es importante indicar que dentro del presente informe se tuvieron en cuenta 15 peticiones pendientes del mes de abril y 36 de mayo; las cuales se les está realizado seguimiento y control, debido al vencimiento que presentan.