



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) ABRIL 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 Abril 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 en total 170 PQRSD.

Dentro de los términos establecidos por ley (de 0 a 15 días), se lograron responder en el mes de abril 88 PQRSD, es importante resaltar, que dentro de estos 170 radicados, uno de ellos corresponde a una prueba que se realizó desde la página web, para validar si los usuarios pueden obtener su número de radicado, una vez terminan de enviar su PQRSD. Esto con el fin, de retomar una acción de mejora, que se estaba llevando a cabo desde el año pasado, por el área de comunicaciones.

Se trasladaron para el mes de mayo 82 PQRSD, las cuales se encuentran pendientes de respuesta, no obstante, se aclara que dentro de estas 82, 19 PQRSD no contaban con su respectivo número de radicado, ya que desde la página web no quedaron direccionadas a ningún área específica, por lo cual, se ingresó cada petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia de forma manual y redireccionando a la subdirección correspondiente, quedando con fecha de radicación 01 de mayo de 2020. Los 63 radicados restantes, 4 de ellos, llevan 16 días hábiles sin su respectiva respuesta, pertenecientes a: 1 OPV, 2 Postulaciones y 1 para vivienda nueva, los demás se encuentran con tiempos de respuesta, entre 0 a 14 días hábiles.



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Sin embargo, se realizará el respectivo seguimiento con cada subdirección, para emitir la respuesta a los radicados pendientes, dentro de las dos primeras semanas del mes de mayo.

Se sigue evidenciando que los PQRSD que más llegan al instituto, son relacionados a los temas de Mejoramiento, con 48 radicados, Vivienda nueva (postulación) 22 y Arrendamiento temporal 16 radicados. De ello resulta necesario decir, que los radicados de mejoramiento, son interpuestos a raíz del trabajo que realizan los operadores, ya que estos, según los usuarios, no están siendo realizados correctamente.

Para el tema de vivienda nueva, los radicados se dan, principalmente porque muchas de las personas cuentan con subsidios de las cajas de compensación y esperan tener la oportunidad de acceder a vivienda nueva, por medio del Isvimed, en cuanto a arrendamiento temporal, los PQRSD que llegaron en el mes de abril, se dan principalmente, por el tema de la cuarentena, ya que muchos de los ciudadanos tenían incertidumbre con el pago de los mismos, y otros tantos necesitaban la ayuda del Instituto para ser beneficiarios de estos arrendamientos.

La información anterior, permite concluir que, de 170 PQRSD se cerraron 88 dentro del tiempo de 0 a 15 días, es decir, en total se cerraron 88 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, lo cual equivale a un 100%, logrando cumplir con la meta mensual establecida del indicador (90).

En el siguiente cuadro, se muestra un desglose de los requerimientos por tipología.



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

TIPO DE REQUERIMIENTO	RESPUESTA ENTRE 0 Y 15 DÍAS	RESPUESTAS ENTRE 16 Y 30 DÍAS	TOTAL ATENDIDOS	PENDIENTES	TOTAL PQRS
PETICIÓN	30	0	30	35	65
QUEJA	2	0	2	2	4
RECLAMO	8	0	8	7	15
SUGERENCIA	2	0	2	1	3
SOLICITUDES	36	0	36	29	65
DENUNCIA	1	0	1	1	2
CONSULTA	2	0	2	1	3
INFORMACIÓN	7	0	7	6	13
TOTAL	88		88	82	170

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO RESUELTAS < 15 DÍAS	
PETICIÓN	34%
QUEJA	2%
RECLAMO	9%
SUGERENCIA	2%
SOLICITUDES	41%
DENUNCIA	1%
CONSULTA	2%
INFORMACIÓN	8%
TOTAL	100%

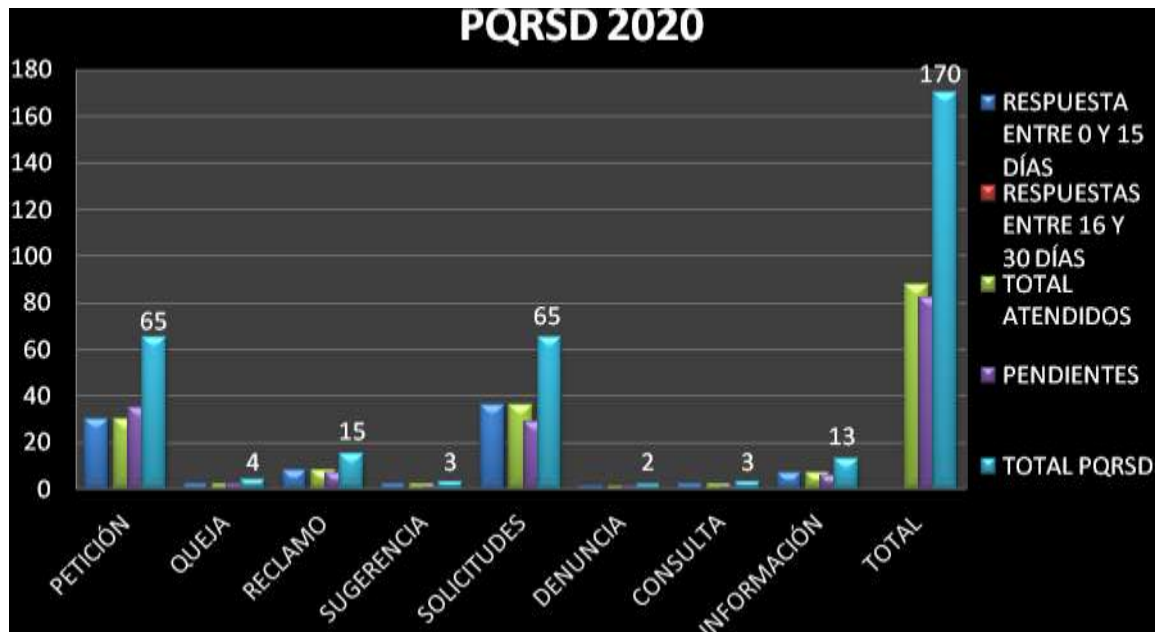
Fuente: base de datos pqrsd Sifi, Abril 2020



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín



Fuente: base de datos pqrSD Sifi, Abril 2020