



Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS MAYO 2020

Desde la jefatura de comunicaciones se presenta el siguiente informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el mes de **mayo 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 mayo se recibieron un total de 389 radicados, esta información es obtenida desde el Sistema de Información Isvimed (SIFI) a corte del 31 del mayo de 2020. El incremento de PQRSD recibidas, se deben a las postulaciones para los 827 subsidios que dispuso el Instituto para el programa de Mejoramiento de Vivienda, el cual inicio desde el 01 de mayo y terminó el último día del mes. Del total de PQRSD recibidas, 258 fueron radicadas a través del la página web del Isvimed, las 131 restantes se recibieron desde los correos electrónicos [info@isvimed.gov.co](mailto:info@isvimed.gov.co) y [notificaciones@isvimed.gov.co](mailto:notificaciones@isvimed.gov.co).

En el proceso de consolidación de las PQRSD, se evidencia el crecimiento de peticiones recibidas, especialmente para la subdirección de Dotación con un total de 248 PQRSD, seguido de la subdirección Poblacional con 86 PQRSD recibidas, 44 para la subdirección Jurídica y 11 para la subdirección Administrativa y Financiera.



Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

**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 -	9	2	1	1	6	4	1		24
Autorización para venta o arrendamiento -	7		1		6				14
Cancelacion de hipotecas -	1		1		1		1		4
Copropiedades -	3		1						4
Desenglobe -	3					1	1		5
Desplazados -	3	1			1		4		9
Entregas-	1								1
Escrituración -	10		1		1		1		13
Legalización -	15				6		5		26
Mejoramiento -	179	5	11	2	7	1	6		211
OPV -									0
Postventas -	3				1				4
PQRS -									0
Renuncia a subsidios -	1				1				2
Titulación -	7		1		4		1		13
Administrativa y Financiera	1				2				3
Gestión Humana							1		1
Planeación	1								1
Postulaciones					1				1
Vivienda Nueva	1	1							2
Vivienda Usada	1						1		2
Vivienda Nueva ( Postulación - Asignación ) -	25	1	1	1	8	1	7	1	45
Reasentamientos	3			1					4
<b>Total general</b>	<b>274</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>45</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>389</b>

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

La cantidad de PQRSD gestionadas dentro de los tiempo de respuesta de 0 a 15 días sumaron un total de 241 respuestas, quedaron sin responder un total de 148 peticiones, de las cuales solo 2 se encuentran entre 16 y 18 días sin respuesta y las restantes entre 0 a 14 días, lo que indica que aun se cuenta con tiempos hábiles para emitir respuesta a los peticionarios.

Es importante aclarar que estas cifras, solo corresponden al mes de mayo ya que del mes de abril, quedaron pendientes de respuesta 82, sin embargo, de esas 82 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se encontraban pendientes, 32 quedaron con fecha de radicación del 02 de mayo, por consiguiente **no ingresan dentro de las PQRSD vencidas**, no obstante, de esas 32 PQRSD se cerraron 23 peticiones entre los 0 a 15 días, 5 fueron cerradas entre los 16 y 30 días y 3 se encuentran sin respuesta. Las 50 peticiones restantes, 11 se respondieron entre los 0 y 15 días, 21 se respondieron entre los 16 y 30 días y 18 quedaron pendientes de respuesta, a las cuales se les seguirá realizando un seguimiento para su cierre definitivo.



Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	RESPUESTA ENTRE 0 Y 15 DÍAS	RESPUESTAS ENTRE 16 Y 30 DÍAS	TOTAL ATENDIDOS	PENDIENTES	TOTAL PQRSD
PETICIÓN	178			96	274
QUEJA	6			4	10
RECLAMO	12			6	18
SUGERENCIA	4			1	5
SOLICITUDES	24			21	45
DENUNCIA	3			4	7
CONSULTA	0			1	1
INFORMACIÓN	14			15	29
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>			<b>148</b>	<b>389</b>

**Cantidad de PQRSD pendientes y cerradas de acuerdo al tipo de requerimiento (abril)**

PQRSD DE ABRIL, RADICADOS EN MAYO 32				
REQUERIMIENTO	DE 0 A 15 DÍAS	DE 16 A 30 DÍAS	PENDIENTES	CANTIDAD
PETICIÓN	19	1	2	22
QUEJA	1	0	1	1
RECLAMO	3	4	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>30</b>

**NOTA:** Los dos PQRSD que quedan pendientes en la tabla corresponde a un radicado que fue una prueba y el otro corresponde a radicado que era para el Sisben y no para el Isvimed

RADICADOS PENDIENTES DE RESPUESTA ABRIL 50				
REQUERIMIENTO	DE 0 A 15 DÍAS	DE 16 A 30 DÍAS	PENDIENTES	CANTIDAD
PETICIÓN	0	5	7	12
QUEJA	0	0	1	1
RECLAMO	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0
SOLICITUDES	11	12	6	29
DENUNCIA	0	0	0	1
CONSULTA	0	1	1	1
INFORMACIÓN	0	3	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>50</b>

Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)

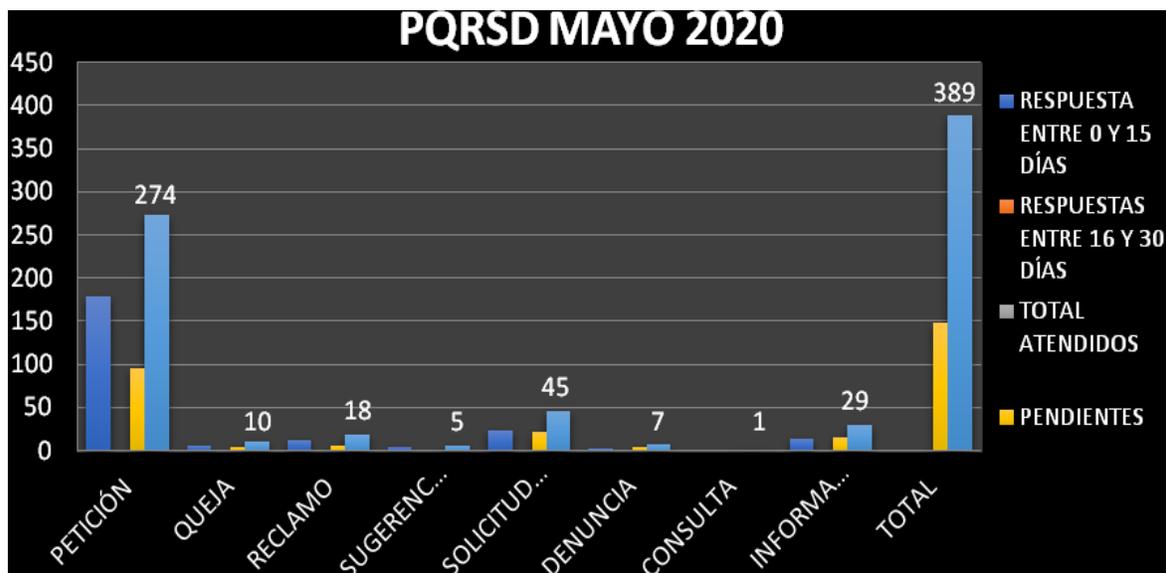


Alcaldía de Medellín

**ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda  
y Hábitat de Medellín

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



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

- Con la información anterior, se refleja que para el mes de mayo se obtuvo un cumplimiento en las respuestas de PQRSD a nivel entidad del 98.14%
- Se resalta el nivel de cumplimiento con la oportunidad en las respuestas de PQRSD, lo que demuestra la gestión y el compromiso por cada subdirección.
- Se aclara que de las PQRSD pendientes, 23 aproximadamente ingresaron entre el 29 y 31 de mayo, las cuales quedarán con radicado del mes de Junio.
- 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.