



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) NOVIEMBRE 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.

El objetivo del presente informe es analizar y establecer el cumplimiento de los criterios en la oportunidad de las respuestas que se emiten a las PQRS de origen ciudadano ingresadas al Instituto y de este modo, tener una adecuada toma de decisiones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano y fortalecer el proceso interno de las PQRS en cada una de las áreas.

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 las cuales sumaron para el mes de noviembre un total de 217 PQRSD. Esta información es obtenida desde el Sistema de Información Isvimed (SIFI) a corte del 30 de noviembre de 2020.



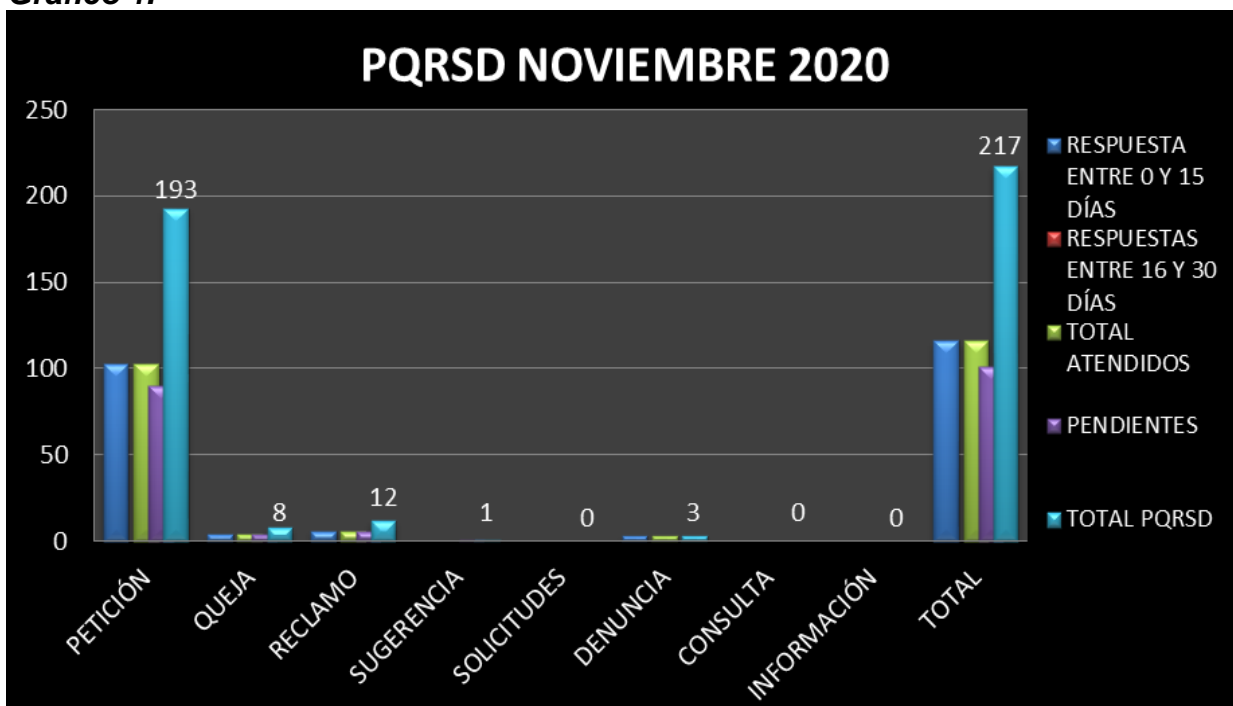
Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

PQRSD por tipología recibida durante el mes.

Gráfico 1.



Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)

Para el periodo del 01 al 30 de noviembre de 2020 en el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín (Isvimed) ingresaron 217 peticiones registradas a través de la página web www.isvimed.gov.co



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

En la siguiente tabla se puede observar como quedaron distribuidas las 217 PQRSD que ingresaron al Instituto.

Peticiones 193, Quejas 8, Reclamos 12, Sugerencias 1 y Denuncias 3.

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 -	19	1	2						22
Autorización para venta o arrendamiento -	2								2
Cancelación de hipotecas -	1								1
Copropiedades -	2	2							4
Desenglobe -									0
Desplazados -	9								9
Entregas -									0
Escrituración -	3								3
Legalización -	16		2						18
Mejoramiento -	67	3	4			2			76
OPV -	1								1
Postventas -	3								3
PQRS -	40	1	4			1			46
Renuncia a subsidios -	1								1
Titulación -	8								8
Administrativa y Financiera									0
Gestión Humana									
Planeación	3	1							4
Postulaciones									0
Vivienda Nueva	2			1					3
Vivienda Usada	1								1
Vivienda Nueva (Postulación - Asignación) -	13								13
Contratación									
Reasentamientos	2								
Otros									
Total general	193	8	12	1	0	3	0	0	217

Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)



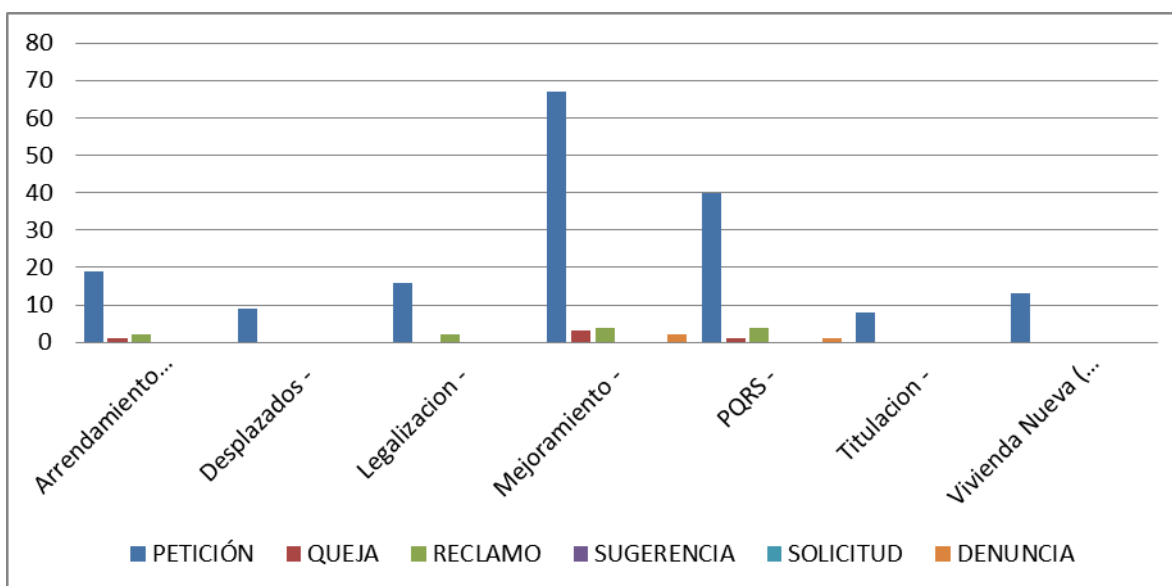
Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Las áreas que más recibieron PQRSD durante el mes de noviembre, fueron Arrendamiento temporal con 22 requerimientos, Desplazados 9, Mejoramiento de vivienda 76, Legalización 18, Titulación 8 y Vivienda Nueva (postulación-asignación) 13. Los 46 requerimientos del módulo de PQRSD corresponden a la duplicidad en las peticiones radicadas por parte de los usuarios y las cuales fueron cerradas indicando el radicado de entrada con el cual quedó la primera petición del ciudadano.

Gráfico 2.





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 noviembre 116 PQRSD, de las cuales 103 corresponden a peticiones, queja 4, reclamo 6, denuncia 3.

Para dicho periodo no se presentaron cierres de PQRSD fuera de los términos establecidos.

Durante el mes, se realizaron 2 traslados de pqrds por competencia direccionados de la siguiente manera:

- ✓ Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio: 1
- ✓ Unidad Administración de Bienes Inmuebles: 2

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	RESPUESTA ENTRE 0 Y 15 DÍAS	RESPUESTAS ENTRE 16 Y 30 DÍAS	TOTAL ATENDIDOS	PENDIENTES	TOTAL PQRSD
PETICIÓN	103	0	103	90	193
QUEJA	4	0	4	4	8
RECLAMO	6	0	6	6	12
SUGERENCIA	0	0	0	1	1
SOLICITUDES	0	0	0	0	0
DENUNCIA	3	0	3	0	3
CONSULTA	0	0	0	0	0
INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
TOTAL	116	0	116	101	217

Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Gráfico 3 de PQRSD por porcentaje de acuerdo al tipo de requerimiento (noviembre)

Observando el gráfico N°3 el tipo de requerimiento que más uso el usuario fue la “Petición” con un porcentaje del 87% del total de las 217 PQRSD ingresada durante el mes de noviembre.



Fuente: Sistema de información Isvimed (SIFI)



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Conclusiones finales sobre las PQRSD radicadas en el Isvimed

- El registro de PQRSD ingresados en el mes de noviembre de 2020, corresponde a 217 requerimiento ingresados a través de la página web y articulados automáticamente en el sistema de información Isvimed (SIFI)
- Se evidencia que la página web del Isvimed módulo PQRSD, es uno de los medios digitales más utilizados por los usuarios de la entidad, para radicar sus PQRSD.
- Desde cada subdirección se viene realizando un acompañamiento para dar cumplimiento a los tiempos de respuestas de las diferentes PQRSD que ingresan al Isvimed.
- Para el mes de noviembre se observa que la dependencia que más recibió requerimientos fue la Subdirección de Dotación con un total de 100 PQRSD; la mayoría de estos direccionados al programa de Mejoramiento de Vivienda y Legalización de predios. La subdirección Poblacional recibió un total de 49 PQRSD de los cuales 22 corresponde al programa de Arrendamiento temporal y 13 para Vivienda Nueva (postulación-asignación).
- De conformidad a lo preceptuado en la Ley 1712 de 2014 "...por medio de la cual se creó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones..." La entidad para el mes de noviembre, no presentó negación de la información a ninguno de los requerimientos radicados en el Instituto.
- El porcentaje de cumplimiento en cuanto a la oportunidad en la respuesta de PQRSD fue del 100% un porcentaje bastante importante ya que desde el mes de junio no se dada dicho cumplimiento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Paula Andrea Pérez-Contratista PQRSD	Sabina López – Jefatura de comunicaciones	Sabina López – Jefatura de comunicaciones