



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) OCTUBRE 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 Octubre un total de 287 PQRSD.

Para este análisis de indicadores del mes de Octubre, se dejará la evidencia en la carpeta compartida y solo será montado en el SMO el archivo consolidado de Excel. Esto obedece a recomendaciones de la auditoria interna realizada en el mes de Octubre.



Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

Entre el 01 al 31 de octubre, fueron recibidas un total de 287 PQRSD distribuidas de la siguiente manera: Peticiones 249, Quejas 17, Reclamos 17, Sugerencias 2 y Denuncias 2. Los temas que se ven señalados en verde en la siguiente tabla, corresponden a los programas que más PQRSD recibieron durante el mes. En el tema de PQRSD, se evidencia un total 60 requerimientos cerrados, los cuales corresponden a los diferentes programas del Instituto pero por el tipo de solicitud, se le pudo dar respuesta de forma inmediata a los correos registrados por los usuarios, algunos de estos requerimientos fueron cerrados porque el usuario radico entre dos y tres veces la misma solicitud.

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 -	21	3	3						27
Autorización para venta o arrendamiento -	4	1							5
Cancelación de hipotecas -	1								1
Copropiedades -	2	1				2			5
Desenglobe -	5	1							6
Desplazados -	13								13
Entregas-									0
Escrituración -	5		1						6
Legalización -	28		3						31
Mejoramiento -	77	7	4						88
OPV -									0
Postventas -									0
PQRS -	53	2	5						60
Renuncia a subsidios -	1								1
Titulación -	5								5
Administrativa y Financiera									0
Gestión Humana	1								1
Planeación	6								6
Postulaciones									0
Vivienda Nueva									0
Vivienda Usada	1		1						2
Vivienda Nueva (Postulación - Asignación) -	21	1		2					24
Contratación	1								1
Reasentamientos	3	1							4
Otros	1								1
Total general	249	17	17	2	0	2	0	0	287

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 Octubre 157 PQRSD, de las cuales 137 corresponden a peticiones, queja 8, reclamo 9, sugerencia 1 y denuncia 2.

Dentro de los requerimientos cerrados entre los 16 y 30 días, sumaron un total de 3 PQRSD, correspondientes a 2 peticiones y 1 reclamo.

Durante el mes, se realizaron 8 traslados de pqrSD por competencia direccionados de la siguiente manera:

- ✓ Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio: 1
- ✓ Consorcio Viviendas 2020: 1
- ✓ Secretaria de Gestión y Control Territorial : 1
- ✓ Unidad Administración de Bienes Inmuebles: 2
- ✓ Departamento Administrativo de Gestión de Riesgo de Emergencia de Desastres (DAGR): 3

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	RESPUESTA ENTRE 0 Y 15 DÍAS	RESPUESTAS ENTRE 16 Y 30 DÍAS	TOTAL ATENDIDOS	PENDIENTES	TOTAL PQRSD
PETICIÓN	137	2	139	110	249
QUEJA	8	0	8	9	17
RECLAMO	9	1	10	7	17
SUGERENCIA	1	0	1	1	2
SOLICITUDES	0	0	0	0	0
DENUNCIA	2	0	2	0	2
CONSULTA	0	0	0	0	0
INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
TOTAL	157	3	160	127	287

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 (Octubre)



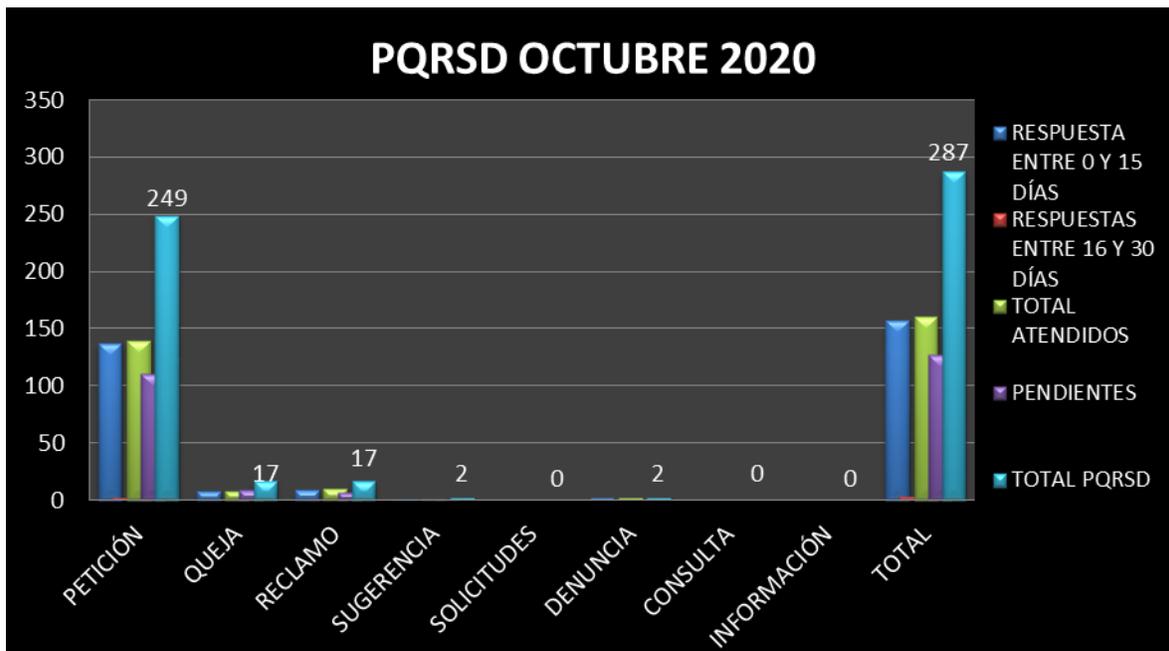


Alcaldía de Medellín

ISVIMED

Instituto Social de Vivienda
y Hábitat de Medellín

**Ilustración cantidad de PQRSD de acuerdo al tipo de requerimiento
(Octubre)**



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 evidencia que para el mes de octubre se logró obtener un cumplimiento en las respuestas de PQRSD del 98%.
- Es importante resaltar que, para dicho mes no se tuvieron en cuenta las PQRSD los meses anteriores y las cuales fueron cerradas en el presente mes.
- Todas las PQRSD que ingresaron al Instituto se les realizó su respectivo trámite, a ninguna se le negó el acceso a la información, solo quedó pendiente por asignar dependencia, a una petición, dado que está no es clara y no se ha logrado contactar con la usuaria.
- Es importante resaltar, el compromiso que cada subdirección ha tenido frente al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las diferentes PQRSD que ingresan al Instituto, lo cual se refleja en los resultados del indicador.
- 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.

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