



Informe de gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información

Periodo: 01 de julio al 31 de agosto de 2022

Para la elaboración de este informe se tuvo presente todas las PQRSD que ingresaron por los diferentes canales que tiene dispuesto el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de agosto de 2022.

En el cuarto bimestre de 2022 se recibieron un total de 1020 PQRSD clasificadas de la siguiente manera: Derechos petición: 943, Queja – reclamo: 40, Entes de control (3): 2, Entes de control (5): 17, Entes de control (10): 6, y solicitud de información: 12.

Así:

Clasificación	Cantidad
Entes de control (3)	2
Entes de control (5)	17
Queja - reclamo	40
Derecho de petición	943
Solicitud de información	12
Entes de control (10)	6
Total general	1020

Oficinas Isvimed: (4) 4304310

Línea de Atención al Ciudadano: (4) 4304310 extensión 180

Dirección:

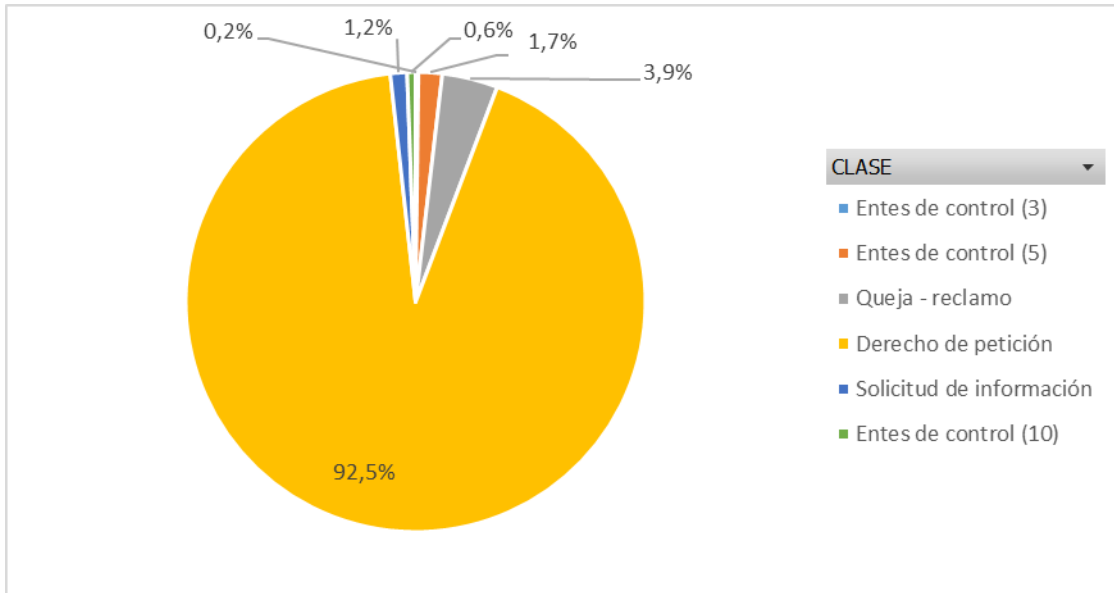
Sede Megacentro: Carrera 53 # 47-22 Torre Pichincha - Pisos 10 y 12

Sede Velódromo: Calle 47 D No. 75-240

Servicios de Atención al Usuario: notificaciones@isvimed.gov.co

info@isvimed.gov.co





Fuente: Sistema de información SIFI (modulo radicados, información de correspondencia recibida)

Para el presente análisis se toman los términos para resolver las peticiones de conformidad con la Ley 1755 de 2015. Cabe anotar que actualmente el sistema de información SIFI tiene ajustado los siguientes tiempos para establecer la fecha límite automática: Derechos de petición: 15 días hábiles, Queja-reclamo: 15 días hábiles: Entes de control (5): 5 días hábiles, Entes de control (3): 3 días hábiles Entes de control (10): 10 días hábiles y solicitud de información: 15 días hábiles. No obstante, para este informe, se tiene presente la fecha de ingreso y la fecha del radicado de salida, logrando identificar el tiempo de respuesta y para las peticiones que aún no tienen fecha de radicado de salida, es decir, que se encuentran en trámite, se establece como fecha final hoy 05 de agosto para conocer su estado.

Para el presente análisis se comprenden cuatro estados:

- **Al día:** Son las peticiones que, a la hora de sacar el reporte, hoy 05 de julio, se encuentran de 1 a 10 días hábiles de haber sido radicada ante el ISVIMED.

Oficinas Isvimed: (4) 4304310

Línea de Atención al Ciudadano: (4) 4304310 extensión 180

Dirección:

Sede Megacentro: Carrera 53 # 47-22 Torre Pichincha - Pisos 10 y 12

Sede Velódromo: Calle 47 D No. 75-240

Servicios de Atención al Usuario: notificaciones@isvimed.gov.co

info@isvimed.gov.co





- **Próximas a vencer:** Son las peticiones que están cerca de cumplir 15 días hábiles de haber sido radicadas ante el ISVIMED.
- **Cerradas:** Son las peticiones que ya fueron contestadas.
- **Vencidas:** Son las peticiones que superan los tiempos establecidos por la Ley de acuerdo a su clasificación.

A continuación, se detalla el estado de las 1020 PQRSD:

Estado Actual	Cantidad	Porcentaje
Al día	147	14,4%
Cerrada	833	81,7%
Vencida	1	0,1%
Próxima a vencer	39	3,8%
Total general	1020	100%

Fuente: Sistema de información SIFI (modulo radicados, información de correspondencia recibida)

Descripción del estado de cada una de las PQRSD

Las peticiones que fueron cerradas: 833

- Las peticiones que fueron cerradas con más de 15 días: **19** (clasificadas como: derechos de petición y queja-reclamo).
- Las peticiones cerradas de 0 a 15 días: **793**

Las peticiones clasificadas como Entes de control (3) cerradas: 2

- Las peticiones clasificadas como Entes de control (3) cerradas de 0 a 3 días: **2**
- Las peticiones clasificadas como Entes de control (3) cerradas después de 3 días: **0**

Las peticiones clasificadas como Entes de control (5) cerradas: 16

Oficinas Isvimed: (4) 4304310

Línea de Atención al Ciudadano: (4) 4304310 extensión 180

Dirección:

Sede Megacentro: Carrera 53 # 47-22 Torre Pichincha - Pisos 10 y 12

Sede Velódromo: Calle 47 D No. 75-240

Servicios de Atención al Usuario: notificaciones@isvimed.gov.co

info@isvimed.gov.co





- Las peticiones clasificadas como Entes de control (5) cerradas de 0 a 5 días: **14**
- Las peticiones clasificadas como Entes de control (5) cerradas después de 5 días: **2**

Las peticiones clasificadas como Entes de control (10) cerradas: 3

- Las peticiones clasificadas como Entes de control (10) cerradas de 0 a 10 días: **3**
- Las peticiones clasificadas como Entes de control (10) cerradas después de 10 días: **0**

Las peticiones clasificadas como: derechos de petición, queja-reclamo, solicitud de información que se encuentran próximas a vencer: **36**

Las peticiones clasificadas como: derechos de petición, queja-reclamo, solicitud de información que se encuentran al día: **146**

Las peticiones clasificadas como: derechos de petición que se encuentran **vencidas: 1**

Las peticiones clasificadas como Entes de control (5) próximas a vencer: **1**

Las peticiones clasificadas como Entes de control (10) próximas a vencer: **2**

Las peticiones clasificadas como Entes de control (10) que se encuentran al día: **1**

Análisis

Durante el mes de julio y agosto se realizó seguimiento de las PQRSD con periodicidad semanal el cual fue enviado mediante correo electrónico a cada subdirección con el propósito de llevar control de la oportunidad en la respuesta, identificando las peticiones pendientes por responder, de este modo se logró llegar al resultado obtenido a hoy que es sólo una petición vencida, la cual ya se está gestionando por parte de la Subdirección Administrativa y financiera

Ahora, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015: *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal*

Oficinas Isvimed: (4) 4304310

Línea de Atención al Ciudadano: (4) 4304310 extensión 180

Dirección:

Sede Megacentro: Carrera 53 # 47-22 Torre Pichincha - Pisos 10 y 12

Sede Velódromo: Calle 47 D No. 75-240

Servicios de Atención al Usuario: notificaciones@isvimed.gov.co

info@isvimed.gov.co





especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Se tiene que en el periodo analizado se resolvieron un total de 814 peticiones de 0 a 15 días y un total de 833 peticiones cerradas, en ese sentido, el promedio en la oportunidad de la respuesta es de **97,7%**. Lo que indica cumplimiento en la meta establecida. Se espera continuar promoviendo acciones de mejora que permitan sostener y/o mejorar el promedio, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755.

Elaboró	María Paula Garavito Hernández	Revisó	Mary Isabel Yepes Cano	Aprobó	Mary Isabel Yepes Cano
	Contratista – Oficina de atención al ciudadano		Subdirectora Jurídica		Subdirectora Jurídica

Oficinas Isvimed: (4) 4304310**Línea de Atención al Ciudadano: (4) 4304310 extensión 180****Dirección:**

Sede Megacentro: Carrera 53 # 47-22 Torre Pichincha - Pisos 10 y 12

Sede Velódromo: Calle 47 D No. 75-240

Servicios de Atención al Usuario: notificaciones@isvimed.gov.coinfo@isvimed.gov.co