

**Informe de gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información****Quinto bimestre 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 septiembre al 31 de octubre de 2022**.

En el quinto bimestre de 2022 se recibieron un total de **985** PQRSD clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Entes de Control (3)	3	0,3%
Entes de Control (5)	8	0,8%
Queja - Reclamo	38	3,9%
Derecho de Petición	914	92,8%
Solicitud de Información	10	1,0%
Entes de Control (10)	12	1,2%
<b>Total general</b>	<b>985</b>	<b>100%</b>

**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.

**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](mailto:notificaciones@isvimed.gov.co)

[info@isvimed.gov.co](mailto:info@isvimed.gov.co)





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.
- **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 985 PQRSD:

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
Próxima a vencer	47	4,77%
Vencida	1	0,10%
Al día	120	12,18%
<b>Cerrada</b>	<b>815</b>	<b>82,74%</b>
Vence hoy	2	0,20%
<b>Total general</b>	<b>985</b>	<b>100%</b>

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

### Descripción del estado de cada una de las PQRSD

**Total de peticiones cerradas: 815**

**Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, solicitud de información que fueron cerradas: 794**

- Las peticiones clasificadas como: derecho de petición, queja – reclamo, solicitud de información que fueron cerradas con más de 15 días: **112**
- Las peticiones cerradas de 0 a 15 días: **682**

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](mailto:notificaciones@isvimed.gov.co)

[info@isvimed.gov.co](mailto:info@isvimed.gov.co)



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

- Las peticiones clasificadas como Entes de control (3) cerradas de 0 a 3 días: **1**
- Las peticiones clasificadas como Entes de control (3) cerradas después de 3 días: **2**

**Las peticiones clasificadas como Entes de control (5) cerradas: 8**

- Las peticiones clasificadas como Entes de control (5) cerradas de 0 a 5 días: **6**
- Las peticiones clasificadas como Entes de control (5) cerradas después de 5 días: **2**

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

- Las peticiones clasificadas como Entes de control (10) cerradas de 0 a 10 días: **7**
- Las peticiones clasificadas como Entes de control (10) cerradas después de 10 días: **3**

**Estado actual de las peticiones pendientes por su respuesta**

- Peticiones que independientemente de su clasificación se encuentran próximas a vencer: **47**
- Peticiones que independientemente de su clasificación se encuentran al día: **120**
- Peticiones que se encuentran **vencidas: 1**
- Peticiones que vencen hoy: **2**

**Análisis**

Es notable que con la articulación de los diferentes procesos con el personal de la oficina de Atención al Ciudadano se ha logrado disminuir las PQRSD, sin embargo, 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 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 703 peticiones de

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](mailto:notificaciones@isvimed.gov.co)[info@isvimed.gov.co](mailto:info@isvimed.gov.co)



0 a 15 días y un total de 815 peticiones cerradas, en ese sentido, el promedio en la oportunidad de la respuesta es de **86.2%**. Lo que indica que los controles y seguimientos realizados de manera periódica no fueron óptimos y por ende, la meta esperada no se obtiene. Se revisará el resultado obtenido y se implementarán nuevos controles que contribuya al cumplimiento de la meta y de 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.co](mailto:notificaciones@isvimed.gov.co)[info@isvimed.gov.co](mailto:info@isvimed.gov.co)