



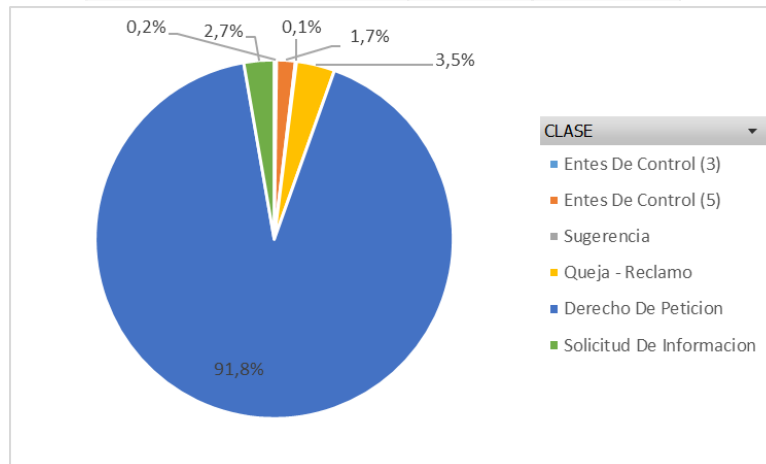
Informe de gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información

Periodo: 01 de mayo al 30 de junio 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 mayo al 30 de junio de 2022

En el segundo bimestre de 2022 se recibieron un total de 951 PQRSD clasificadas de la siguiente manera: Derechos petición: 873, Queja – reclamo: 33, Entes de control (3): 2, Entes de control (5): 16, Sugerencias: 1 y solicitud de información: 26.

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Entes De Control (3)	2	0,2%
Entes De Control (5)	16	1,7%
Sugerencia	1	0,1%
Queja - Reclamo	33	3,5%
Derecho De Peticion	873	91,8%
Solicitud De Informacion	26	2,7%
Total general	951	100%



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 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 julio 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.
- **Próximamente 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 951 PQRSD:

Estado Actual	Cantidad	Porcentaje
Al día	152	16%
Cerrada	769	81%
Vencida	1	0%
Próxima a vencer	29	3%
Total general	951	100%

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

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





Descripción del estado de cada una de las PQRSD

Las peticiones que fueron cerradas: 951

- Las peticiones que fueron cerradas con más de 30 días: 1
- Las peticiones que fueron cerradas de 21 a 30 días: 18
- Las peticiones cerradas de 0 a 20 días: 734

Las peticiones clasificadas como Entes de control (5) cerradas: 12

- Las peticiones clasificadas como Entes de control (5) cerradas de 0 a 5 días: 7
- Las peticiones clasificadas como Entes de control (5) cerradas después de 5 días: 5

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

- 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: 1

- Peticiones que se encuentran próximas a vencer: 29
- Las peticiones que se encuentran al día: 152

- Las peticiones que se encuentran vencidas: 1

Durante el mes de mayo y junio 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 Poblacional.

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





Finalmente, de acuerdo a lo establecido en el sistema de información SIFI, módulo SMO, donde se establece medir el número de peticiones resueltas en menos de 20 días sobre (/) número de peticiones cerradas: 734 / 769. Se tiene que la oportunidad en la respuesta de PQRSD del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín en el periodo comprendido de mayo y junio es del **95.44%, logrando la meta**. Se espera continuar avanzando en la meta y/o sosteniendo este resultado.

Elaboró	María Paula Garavito Hernández	Revisó	Marcela Joya Agudelo	Aprobó	Marcela Joya Agudelo
	Contratista – Oficina de atención al ciudadano		Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones		Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

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