



## Informe de gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información de mes de febrero de 2023.

Para la elaboración y el análisis de este informe, se exportó del sistema de información – SIFI, módulo de radicados, el archivo consolidado de las PQRS-D que ingresaron por los diferentes canales de recepción que dispone el Instituto Social de Vivienda y Hábitat – ISVIMED en el período **del 01 al 28 de febrero**.

Es preciso señalar que los tiempos establecidos en el sistema de información están diseñados conforme a lo estipulado en la **ley 1755 de 2015, artículo 14** y de esta manera, se realizan alertas automáticas con el fin de generar recordación a la subdirección responsable de dar respuesta y mitigar la respuesta extemporánea. Ahora bien, para este informe se tiene presente la fecha de ingreso y la fecha del radicado de salida, logrando identificar el tiempo de respuesta y su estado.

En el mes de febrero se registraron un total de trescientos noventa y siete (397) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Entes de Control (5)	7	1,8%
Queja - Reclamo	11	2,8%
Derecho de Petición	372	93,7%
Solicitud de Información	4	1,0%
Entes de Control (10)	3	0,8%
<b>Total general</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

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

De las cuales, su estado actual es el siguiente:

**Oficinas Isvimed:** 604 430 43 10

**Línea de Atención al Ciudadano:** 604 430 43 10, ext. 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



@isvimed



[www.isvimed.gov.co](http://www.isvimed.gov.co)



Las peticiones en sus diferentes clasificaciones **cerradas** son un total de doscientos cuarenta y uno (241), con una participación del 60,7 %, peticiones en sus diferentes clasificaciones vencidas, una (1), con una participación del 0,2%, peticiones en sus diferentes clasificaciones próximas a vencer, tres (3) con una participación del 0,7%, peticiones en sus diferentes clasificaciones que se encuentran al día, ciento cincuenta y uno (151), con una participación del 38,4%, y una petición que se contestó solicitando ampliación de plazo y aún no ha sido cerrada hasta no dar respuesta definitiva, lo anterior se da por el diseño del sistema el cual no está configurado para dar una respuesta parcial sino definitiva y con esto logramos generar la recordación de la respuesta definitiva:

Estado actual	Cantidad
Cerrada	241
Próxima a vencer	3
Vencida	1
-	1
Al día	151
<b>Total general</b>	<b>397</b>

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

De las peticiones cerradas, se encuentran clasificadas peticiones como Entes de control con tiempo de respuesta de cinco (5) días y Entes de control con tiempo de respuesta de diez (10) días, de acuerdo a esto la oportunidad de respuesta de estas peticiones es la siguiente:

- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas de 0 a 5 días: **6**, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas con más de 5 días: **0**
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas de 0 a 10 días: **2**, una participación del 67% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas con más de 10 días: **1**, una participación del 33% en la extemporaneidad de la respuesta.

Ahora bien, teniendo en cuenta el indicador, el cual es número de PQRS-D resueltas de 0 a 15 días / número de petición PQRS-D cerradas, obtenemos lo siguiente:

**Oficinas Isvimed:** 604 430 43 10

**Línea de Atención al Ciudadano:** 604 430 43 10, ext. 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



@isvimed



[www.isvimed.gov.co](http://www.isvimed.gov.co)



- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información cerradas: **232**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **224**, una participación del **97%**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas con más de 15 días: **8**, una participación del 3%

Estado actual de las peticiones sin cerrar:

- Peticiones próximas a vencer: 3
- Peticiones vencidas: 1
- Petición con respuesta parcial (ampliación de plazos): 1
- Peticiones al día (fueron radicadas hace menos de 10 días): 151

Dicho lo anterior, el indicador arroja un **97%** de **oportunidad en la respuesta a las PQRS-D**. Este resultado deja en evidencia las buenas practicas que se han obtenido frente a los seguimientos y control que se realiza a cada subdirección con el propósito de mitigar la respuesta extemporánea y así cumplir con los objetivos establecidos como la disminución de tutelas y mejorar la imagen reputacional, así como también garantizar el derecho a cada ciudadano de obtener respuesta oportuna, clara, de fondo y congruente tal como lo establece la ley **1755 de 2015**. Si bien a la fecha de la elaboración de este informe hay una (1) petición vencida, se refleja un alto cumplimiento. Frente al resultado, establecerá otros mecanismos de ayuda y acompañamiento a cada responsable de responder peticiones, como acciones de mejora hasta lograr un cumplimiento más alto o el 100%.

Fecha de elaboración de informe: 02 de marzo de 2023

Elaboró	<i>María Paula Garavito Hernández</i>	Revisó	<i>Mary Isabel Yepes Cano</i>	Aprobó	<i>Mary Isabel Yepes Cano</i>
	<i>Contratista Líder de Gestión de Atención al Ciudadano</i>		<i>Subdirectora Jurídica</i>		<i>Subdirectora Jurídica</i>

**Oficinas Isvimed:** 604 430 43 10

**Línea de Atención al Ciudadano:** 604 430 43 10, ext. 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



@isvimed



[www.isvimed.gov.co](http://www.isvimed.gov.co)