



Informe de gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información de mes de marzo 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 31 de marzo**.

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 marzo se registraron un total de quinientos cincuenta y seis (556) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad
Entes de Control (5)	12
Queja - Reclamo	21
Derecho de Petición	511
Solicitud de Información	6
Entes de Control (10)	4
Entes de Control (3)	2
Total general	556

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





Las peticiones en sus diferentes clasificaciones **cerradas** son un total de doscientos cuarenta y dos (242), con una participación del 43,5 % y peticiones en sus diferentes clasificaciones que se encuentran al día, trecientas catorce (314), con una participación del 56,4%.

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
Cerrada	242	43,53%
Al día	314	56,47%
Total general	556	100%

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 tres (3) días, 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 (3) resueltas de 0 a 3 días: **1**, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (3) resueltas con más de 3 días: **0**
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas de 0 a 5 días: **11**, una participación del 92% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas con más de 5 días: **1**, una participación del 8% en la oportunidad de respuesta
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas de 0 a 10 días: **2**, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas con más de 10 días: **0**

El estado actual de las peticiones de esta clasificación sin cerrar es: Al día

- Peticiones clasificadas como Entes de control (3) al día: **1**
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) al día: **2**

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



- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información cerradas: **227**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **225**, una participación del **99%**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas con más de 15 días: **2**, una participación del **1%**

El estado actual de las peticiones de esta clasificación sin cerrar es: Al día

- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información al día: **311**

Así las cosas, el indicador de oportunidad en la respuesta es de un **99%**. Esto deja en evidencia que los seguimientos y controles que se realizan a cada subdirección han sido efectivos y se cumple con propósito el cual es 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**.

Fecha de elaboración de informe: 31 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