



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

El siguiente informe pretende mostrar la gestión frente a la oportunidad de las respuestas interpuestas por los ciudadanos. Para la elaboración y el análisis 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 de Medellín – ISVIMED en el período **del 10 al 28 de abril**.

Cabe resaltar que 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 registro y la fecha del radicado de salida, logrando identificar el tiempo de respuesta y su estado.

En el mes de abril se registraron un total de quinientos veintidós (522) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad
Entes de Control (5)	7
Queja - Reclamo	11
Derecho de Petición	495
Solicitud de Información	4
Entes de Control (10)	4
Entes de Control (3)	1
Total general	522

Fuente: Sistema de información SIFI (módulos 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



Las peticiones en sus diferentes clasificaciones **cerradas** son un total de ciento noventa y tres (193), con una participación del 36,9 %. A continuación, se detalla el estado de las demás peticiones:

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
Cerrada	193	36,97%
Al día	295	56,51%
Vencida	13	2,49%
Vence hoy	9	1,72%
Próxima a vencer	12	2,30%
Total general	522	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 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: **3**, una participación del 43% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas con más de 5 días: **3**, una participación del 43% en la oportunidad de respuesta
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas de 0 a 10 días: **1**, una participación del 25% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas con más de 10 días: **1**, una participación del 25% en la oportunidad de 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:

- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información cerradas: **184**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **179**, una participación del **97%**

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 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 **97%**. 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