



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

Este informe muestra la gestión frente a la oportunidad de las respuestas interpuestas por los ciudadanos en el mes de mayo de la presente anualidad. 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 02 al 31 de mayo**.

Se resalta 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 registro y la fecha del radicado de salida, logrando identificar el tiempo de respuesta y su estado.

En el mes de mayo se registraron un total de quinientos cuatro (504) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad
Entes de Control (5)	4
Queja - Reclamo	9
Derecho de Petición	478
Solicitud de Información	4
Entes de Control (10)	6
Entes de Control (3)	3
Total general	504

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

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



De las cuales, su estado actual es el siguiente:

Las peticiones en sus diferentes clasificaciones **cerradas** son un total de trecientos diez (310), con una participación del 61,51%

A continuación, se detalla el estado de las demás peticiones:

Estado actual	Cantidad
Cerrada	310
Al día	143
Vencida	2
Próxima a vencer	49
Total general	504

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, cinco y diez 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: **2**, una participación del 67% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (3) resueltas con más de 3 días: **1**, una participación del 33% en la respuesta extemporánea.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas de 0 a 5 días: **3**, 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: **4**, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas con más de 10 días: **0**

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



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: **300**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **277**, una participación del **92%**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas con más de 15 días: **23**, una participación del 8%

Teniendo en cuenta que la meta del indicador es del 95%. Para este mes de mayo, no se cumple con la meta, toda vez que la oportunidad de respuesta está en un **92%**. Por lo anterior, se establecen controles diarios para todas las subdirecciones con el fin de generar recordación de las peticiones próximas a vencer y así mitigar y aumentar el indicador para el mes de junio. 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: 05 de junio 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