



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

Este informe muestra la gestión frente a la oportunidad de las respuestas interpuestas por los ciudadanos en el mes de junio 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 01 al 30 de junio**.

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

Se tiene que, para el mes de junio, se registraron un total de trecientas once (311) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Entes de Control (5)	4	1,3%
Queja - Reclamo	15	4,8%
Derecho de Petición	278	89,4%
Solicitud de Información	4	1,3%
Entes de Control (10)	6	1,9%
Entes de Control (3)	3	1,0%
Sugerencia	1	0,3%
Total general	311	100,0%

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 ciento sesenta y un (161), con una participación del 51,8%

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

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
Cerrada	161	51,8%
Al día	135	43,4%
Vencida	3	1,0%
Próxima a vencer	12	3,9%
Total general	311	100,0%

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 67% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas con más de 10 días: **2**, una participación del 33% en la respuesta extemporánea.

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: **149**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **142**, una participación del **95%**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas con más de 15 días: **7**, una participación del 5%

De las solicitudes de información que ingresaron en este mes y ya se encuentran con respuesta, se informa que, se respondieron de manera positiva, es decir, se proporcionó la información que solicitaba y actualmente una (E-4162) se encuentra en estado: al día.

Dicho esto, teniendo en cuenta que la meta del indicador es del 95%. Para este mes de junio, **se cumple con la meta.**

Desde el proceso de Gestión de Atención al Ciudadano se continuarán efectuando los seguimientos y controles para permanecer con el cumplimiento en la oportunidad y características de las respuestas de todas las peticiones interpuestas ante la Entidad, garantizándole el derecho a todos los ciudadanos tal como lo establece la ley **1755 de 2015.**

- Anexo: Archivo de Excel: Informe de gestión junio 2023_PQRS-D

Fecha de elaboración de informe: 05 de julio de 2023

Elaboró	<i>Maria 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