



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

Este informe, indica la gestión frente a la oportunidad de las respuestas interpuestas por los ciudadanos en el mes de septiembre 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 septiembre**.

Es importante decir 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 así, 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.

Dicho lo anterior, se tiene que para el mes de septiembre se registraron un total de doscientos treinta y seis (273) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Entes de control (5)	3	1,1%
Queja - Reclamo	8	2,9%
Derecho de Petición	247	90,5%
Solicitud de Información	2	0,7%
Entes de Control (10)	7	2,6%
Entes de Control (3)	6	2,2%
Total general	273	100,0%

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 doscientas (200), con una participación del **73,3%**

A continuación, se detalla los demás estados:

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
Cerrada	200	73,3%
Al día	45	16,5%
Vencida	4	1,5%
Próxima a vencer	24	8,8%
Total general	273	100,0%

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

De las peticiones **cerradas** del periodo analizado, se encuentran peticiones clasificadas como, Entes de control con tiempo de respuesta de diez, cinco y tres días, de acuerdo a esto, la oportunidad de respuesta de estas peticiones es:

- Peticiones clasificadas como Entes de control (3) resueltas de 0 a 3 días: **5**, una participación del 83% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (3) resueltas con más de 3 días: **1**.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas de 0 a 5 días: **2**, una participación del 67% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas con más de 5 días: **1**.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas de 0 a 10 días: **4**, una participación del 80% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas con más de 10 días: **1**.

Entonces, 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: **186**

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 de 0 a 15 días: **181**, una participación del **97%**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas con más de 15 días: **5**, una participación del 3%

Teniendo en cuenta que la meta del indicador es del 95%. Para este mes de septiembre, **se cumple con la meta.**

Frente a las peticiones vencidas, se realizó el debido reporte a las Subdirecciones correspondientes.

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 septiembre_2023_PQRS-D

Fecha de elaboración de informe: 10 de octubre 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