



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

Este informe, da cuenta sobre la gestión frente a la oportunidad de las respuestas interpuestas por los ciudadanos en el mes de octubre 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 octubre de 2023.**

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 octubre se registraron un total de doscientas cuarenta y seis (246) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Entes de control (5)	10	4,1%
Queja - Reclamo	7	2,8%
Derecho de Petición	227	92,3%
Solicitud de Información	1	0,4%
Sugerencia	1	0,4%
<b>Total general</b>	<b>246</b>	<b>100,0%</b>

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

De las cuales, su estado actual es el siguiente:

Las peticiones en sus diferentes clasificaciones **cerradas** son un total de ciento veintiséis (126), con una participación del 51,2%

**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](http://www.isvimed.gov.co)



A continuación, se detalla los demás estados:

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
Cerrada	126	51,2%
Al día	81	32,9%
Vencida	3	1,2%
Próxima a vencer	33	13,4%
Tiene prórroga	3	1,2%
<b>Total general</b>	<b>246</b>	<b>100,0%</b>

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

Sobre las peticiones vencidas, ya se realizó el reporte a la subdirección correspondiente con el fin de agilizar su respuesta.

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

- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas de 0 a 5 días: 8, una participación del 80% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas con más de 5 días: **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:

- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información cerradas: **116**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **110**, una participación del **95%**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas con más de 15 días: **6**, una participación del 5%

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

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](http://www.isvimed.gov.co)



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**.

Para el mes de noviembre se tiene planeado socializar la guía de respuesta en lenguaje claro, la cual ya se encuentra oficializada en el sistema de información, bajo el código: GU-GA-01. Se espera que con esta socialización, se implemente el seguimiento a las características de las respuesta también. Para no solo apuntar a la oportunidad de respuesta sino también a una el cumplimiento de dar una respuesta clara, de fondo y congruente.

- Anexo: Archivo de Excel: Informe de gestión octubre 2023\_PQRS-D

Fecha de elaboración de informe: 03 de noviembre 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

