

Informe de gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información del mes febrero de 2024.

Este informe, muestra la gestión frente a la oportunidad de las respuestas interpuestas por los ciudadanos en el mes de febrero 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 01al 29 de febrero de 2024.**

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 febrero se registraron un total de doscientos treinta (230) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Queja - Reclamo	7	3,40%
Derecho de Petición	215	104,37%
Solicitud de Información	3	1,46%
Entes de Control (10)	2	0,97%
Entes de control (5)	2	0,97%
Entes de control (3)	1	0,49%
Total general	230	100,00%

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 doscientas treinta (230), con una participación del 38.7% frente a los otros estados.

A continuación, se detalla los demás estados:

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
Cerrada	230	128,75%
Al día	0	0%
Vencidas	0	0%
Total general	230	100,00%

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 tres, cinco y diez días, de acuerdo con esto, la oportunidad de respuesta de estas peticiones es:

- Peticiones clasificadas como Entes de control (3) resueltas de 0 a 3 días: 1, unaparticipación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas de 0 a 5 días: 2, unaparticipación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas de 0 a 10 días: 2, unaparticipación del 100% 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: **230**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo,

sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **230**,
una participación del **100%**

Teniendo en cuenta este análisis cabe resaltar que para el mes de Febrero de 2024 sobresalen las subdirecciones Jurídica y dotación de vivienda y hábitat siendo las que han dado respuesta a la mayor cantidad de PQSRD en los tiempos establecidos de 0 a 15 días hábiles.

Para el mes de febrero, la oportunidad de la respuesta frente a las peticiones que se resuelven de 0 a 15 días es de un **100%**. Lo que indica que ha sido eficiente y eficaz el seguimiento y control oportuno que se realiza a cada subdirección para este fin. Sin embargo, desde el proceso de Gestión de Atención al Ciudadano se seguirá realizando un seguimiento arduo a los planes de acción, para dar cumplimiento a la creación de un equipo interadministrativo que permita sostener esta meta en los demás meses siguientes tal como lo establece la ley **1755 de 2015**.

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

Fecha de elaboración de informe: 04 de marzo de 2024

Elaboró	Laura Cristina Atehortúa Álvarez	Revisó	Diego Alejandro Marin Cifuentes	Aprobó	Diego Alejandro Marin Cifuentes
	Contratista Líder de Gestión de Atención al Ciudadano		Subdirector Jurídico		Subdirector Jurídico

