

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

Este informe, muestra la gestión frente a la oportunidad de las respuestas interpuestas por los ciudadanos en el mes de marzo 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 31 de marzo 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 marzo se registraron un total de doscientos nueve (209) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Queja - Reclamo	10	4,78%
Derecho de Petición	193	92,34%
Solicitud de Información	3	1,44%
Entes de Control (10)	1	0,48%
Entes de control (5)	2	0,96%
Total general	209	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



ciento cinco (105), con una participación del 50.2% frente a los otros estados.

A continuación, se detalla los demás estados:

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
CERRADA	105	50,2%
PROXIMA A VENCER	103	49,3%
RADICADO 1004 PRORROGA	1	0,5%
Total general	209	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 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: 2, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas de 0 a 10 días: 1, una participación 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: **105**
- Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **61**, una participación del **29%**.

Teniendo en cuenta este análisis cabe resaltar que para el mes de Marzo 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.

Y se evidencia en el mismo análisis que las subdirecciones con más PQSRD vencidas y en las cuales se brindó respuesta superando el límite de días fueron Poblacional con 14 PQSRD vencidas y Jurídica con 17 PQSRD vencidas.

Para el mes de marzo, la oportunidad de la respuesta frente a las peticiones que se resuelven de 0 a 15 días es de un 50.2%. 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 marzo 2024_PQRS-D

Fecha de elaboración de informe: 04 de abril de 2024

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