

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

Este informe, muestra la gestión frente a la oportunidad de las respuestas interpuestas por los ciudadanos en el mes de Julio 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 31 de agosto 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 julio se registraron un total de Doscientas ochenta y nueve (289) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
QUEJA - RECLAMO	15	5,2%
ENTES DE CONTROL (10)	8	2,8%
ENTES DE CONTROL (5)	3	1,0%
DERECHO DE PETICION	261	90,3%
RECURSOS	1	0,3%
SUGERENCIA	1	0,3%
Total general	289	100,0%

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 sesenta y una (61), con una participación del 21.1% frente a los otros estados.

A continuación, se detalla los demás estados

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
PROXIMA A VENCER	228	78,9%
CERRADO	61	21,1%
Total general	289	100,0%

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

De las peticiones **cerradas** del periodo analizado, se encuentran 9 peticiones clasificadas 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:

- 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 (10) resueltas de 0 a 10 días: 3, 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: **55**

Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **55**, una participación del **21,1%**

- ❓ Teniendo en cuenta este análisis cabe resaltar que para el mes de Agosto de 2024 sobresalen las subdirecciones Jurídica y poblacional 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 Jurídica con 8 PQSRD y Poblacional con 11 PQSRD.
- ❓ Para el mes de Agosto, la oportunidad de la respuesta frente a las peticiones que se resuelven de 0 a 15 días es de un **21.1%** el cual es un porcentaje superior a los meses anteriores lo que da cuenta que las acciones de mejora que están siendo aplicadas están dando resultado; por lo que desde la oficina de Gestión de Atención al Ciudadano se seguirá realizando un seguimiento arduo a los planes de acción e indagando al equipo jurídico de cada subdirección quienes son los encargados de brindar las respuestas a las PQSRD del instituto lo que permitirá superar este porcentaje en los demás meses siguientes tal como lo establece la ley **1755 de 2015**.
- Anexo: Archivo de Excel: Informe de gestión AGOSTO 2024_PQRS-D

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

