

Informe de gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información del mes de marzo de 2025.

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 2025.**

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 doscientas cincuenta y cuatro (254) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
DERECHO DE PETICION	227	89,4%
ENTES DE CONTROL (10)	7	2,8%
ENTES DE CONTROL (3)	2	0,8%
ENTES DE CONTROL (5)	5	2,0%
QUEJA - RECLAMO	10	3,9%
RECURSOS	3	1,2%
Total general	254	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 ciento tres (103), con una participación del 48.8% frente a los otros estados.

A continuación, se detalla los demás estados

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
CERRADO	131	50,8%
PENDIENTE	127	49,2%
Total general	254	100,0%

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

De las peticiones **cerradas** del periodo analizado, se encuentran 14 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: 2, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas de 0 a 5 días: 5, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas de 0 a 10 días: 7, 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: **131**

Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **131**, una participación del **50.8%**

- ☐ Teniendo en cuenta este análisis cabe resaltar que para el mes de marzo de 2025 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.
- ☐ 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 **50.8%** 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 PQRS-D 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 MARZO 2025_PQRS-D

Fecha de elaboración de informe: 2 De Abril de 2025

línea de Atención al Ciudadano:
04 430 43 10 – ext: 180
línea oficinas Isvimed:
04 430 43 10



Sede Megacentro:
Carretera 53 #47 - 22
Torre Pichinchina - Piso 10 y 12
Sede Velódromo:
Calle 47D #75 - 240



Servicios de Atención al Ciudadano:
notificaciones@isvimed.gov.co
info@isvimed.gov.co
www.isvimed.gov.co

