

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

Este informe, muestra la gestión frente a la oportunidad de las respuestas interpuestas por los ciudadanos en el mes de noviembre 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 27 de diciembre 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 diciembre se registraron un total de ciento cincuenta y siete (157) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

| Clasificación | Cantidad | Porcentaje |
|--------------------------|------------|---------------|
| DERECHO DE PETICION | 139 | 88,5% |
| ENTES DE CONTROL (10) | 9 | 5,7% |
| ENTES DE CONTROL (3) | 1 | 0,6% |
| ENTES DE CONTROL (5) | 2 | 1,3% |
| QUEJA - RECLAMO | 3 | 1,9% |
| RECURSOS | 2 | 1,3% |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 1 | 0,6% |
| Total general | 157 | 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 setenta y nueve (52), con una participación del 33.1% frente a los otros estados.

A continuación, se detalla los demás estados

| Estado actual | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------|------------|---------------|
| CERRADO | 52 | 33,1% |
| PENDIENTE | 105 | 66,9% |
| Total general | 157 | 100,0% |

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

De las peticiones **cerradas** del periodo analizado, se encuentran 6 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, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (5) resueltas de 0 a 5 días: 1, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas de 0 a 10 días: 4, 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: **52**

Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **52**, una participación del **33.1%**

- ☐ Teniendo en cuenta este análisis cabe resaltar que para el mes de octubre 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.
- ☐ Para el mes de diciembre, la oportunidad de la respuesta frente a las peticiones que se resuelven de 0 a 15 días es de un **33.1%** 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 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 DICIEMBRE 2024_PQRS-D

Fecha de elaboración de informe: 27 De Diciembre de 2024

| | | | | | |
|---------|---|--------|--------------------------------------|--------|--------------------------------------|
| Elaboró | <i>Laura Cristina Atehortúa Álvarez</i> | Revisó | <i>Alejandro Dangond Saldarriaga</i> | Aprobó | <i>Alejandro Dangond Saldarriaga</i> |
| | <i>Contratista Coordinadora de Gestión de Atención al Ciudadano</i> | | <i>Subdirector Jurídico</i> | | <i>Subdirector Jurídico</i> |

