

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

Este informe, muestra la gestión frente a la oportunidad de las respuestas interpuestas por los ciudadanos en el mes de enero 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 mayo 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 mayo se registraron un total de trescientas dieciséis (316) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
DERECHO DE PETICION	280	88,6%
ENTES DE CONTROL (10)	6	1,9%
ENTES DE CONTROL (3)	3	0,9%
ENTES DE CONTROL (5)	2	0,6%
QUEJA - RECLAMO	22	7,0%
SOLICITUD DE INFORMACION	3	0,9%
<b>Total general</b>	<b>316</b>	<b>100,0%</b>

*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 cuatro (107), con una participación del 34% frente a los otros estados.

A continuación, se detalla los demás estados

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
Cerradas al día	54	17,09%
Cerradas vencidas	53	17%
Vencidas sin respuesta	15	5%
Próximas a vencer	194	61%
<b>Total general</b>	<b>316</b>	<b>100,00%</b>

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

De las peticiones **cerradas** del periodo analizado, se encuentran 11 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 (3) resueltas de 0 a 3 días: 3, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- 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: 6, 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: **107**

Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **54**, una participación del **17,09%**

☐ Teniendo en cuenta este análisis cabe resaltar que para el mes de Mayo 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 próximas a vencer y en las cuales se brindó respuesta superando el límite de días fueron Poblacional con 136 PQSRD y Jurídica con 58 PQSRD.

☐ Para el mes de Mayo, la oportunidad de la respuesta frente a las peticiones que se resuelven de 0 a 15 días es de un **17.09%** el cual es un porcentaje inferior a los meses anteriores por lo que desde la oficina de Gestión de Atención al Ciudadano se seguirá realizando un seguimiento arduo a los planes de acción capacitando cada 15 días al equipo de abogados de cada subdirección quienes son los encargados de brindar las respuestas a las PQSRD del instituto lo que 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 MAYO 2024\_PQRS-D

Fecha de elaboración de informe: 04 De Junio de 2024

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>



**Línea de Atención al Ciudadano:**  
04 430 43 10 - ext: 180

**Línea oficinas Isvimed:**  
04 430 43 10

 **Sede Megacentro:**  
Carrera 53 #47 - 22  
Torre Pichcincha - 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](http://www.isvimed.gov.co)



