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

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 28 de Febrero 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, articulo 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 enero se registraron un total de doscientas once (211) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
DERECHO DE PETICION	197	93,4%
ENTES DE CONTROL (10)	4	1,9%
ENTES DE CONTROL (5)	2	0,9%
QUEJA - RECLAMO	7	3,3%
RECURSOS	1	0,5%
Total general	**211**	**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	103	48,8%
PENDIENTE	108	51,2%
Total general	**211**	**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: 0**,** 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: 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: **103**

Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **103,** una participación del **48.8%**

- Teniendo en cuenta este análisis cabe resaltar que para el mes de febrero 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 **48.8**% 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 PQRSD 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 FEBRERO 2025_PQRS-D

Fecha de elaboración de informe: 3 De febrero de 2025

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

ínea oficinas Isvimed:
04 430 43 10

Sede Megacentro:
Carrera 53 #47 - 22
Torre Pichincha - 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

Huella de Carbono
CORPORACIÓN FENALCO SOLIDARIO COLOMBIA