

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

Este informe, muestra la gestión frente a la oportunidad de las respuestas interpuestas por los ciudadanos en el mes de abril 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 30 de junio 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 mayo se registraron un total de doscientas noventa y nueve (299) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
DERECHO DE PETICION	267	89.3%
ENTES DE CONTROL (10)	8	2.7%
QUEJA - RECLAMO	15	5.0%
RECURSOS	9	3.0%
Total general	299	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 once (111), con una participación del 37.1% frente a los otros estados.

A continuación, se detalla los demás estados

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
CERRADO	111	37.1%
PENDIENTE	188	62.9%
Total general	299	100.0%

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

De las peticiones **cerradas** del periodo analizado, se encuentran 8 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: 0, una participación del 100% en la oportunidad de respuesta.
- Peticiones clasificadas como Entes de control (10) resueltas de 0 a 10 días: 8, 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: **111**

Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **102**, una participación del **32.2%**

Teniendo en cuenta este análisis cabe resaltar que para el mes de Junio 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.

Y en peticiones respondidas por fuera de los tiempos tenemos 9 en total, validando con los enlaces encargados el caso puntual de cada una de estas con la finalidad de evitar vencimientos y respuestas por fuera de los términos pactados.

Para el mes de junio, la oportunidad de la respuesta frente a las peticiones que se resuelven de 0 a 15 días es de un **32.2%** el cual es un porcentaje inferior a los meses anteriores, generando alerta con la finalidad de aplicar acciones de mejora en dependencias que presentan estos vencimientos ; 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 JUNIO 2025_PQRS-D

Fecha de elaboración de informe: 2 De Julio de 2025.

Elaboró	Laura Atehortúa	Revisó		Aprobó	
	Coordinadora Operativa Atención Al Ciudadano				



Línea de Atención al Ciudadano:
604 430 43 10 - ext: 180

Línea oficinas Isvimed:
604 430 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





Línea de Atención al Ciudadano:
604 430 43 10 - ext: 180

Línea oficinas Isvimed:
604 430 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

