

Informe de gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información del mes de abril 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 abril 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 (258) PQRS-D clasificadas de la siguiente manera:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
DERECHO DE PETICION	237	91.9%
ENTES DE CONTROL (10)	7	2.7%
ENTES DE CONTROL (5)	2	0.8%
QUEJA - RECLAMO	9	3.5%
RECURSOS	3	1.2%
(en blanco)		0.0%
Total general	258	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 ochenta y siete (87), con una participación del 32.2% frente a los otros estados.

A continuación, se detalla los demás estados

Estado actual	Cantidad	Porcentaje
CERRADO	87	33.2%
PENDIENTE	175	66.8%
Total general	262	100.0%

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

De las peticiones **cerradas** del periodo analizado, se encuentran 9 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: 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: **87**

Peticiones clasificadas como derecho de petición, queja-reclamo, sugerencia y solicitud de información resueltas de 0 a 15 días: **87**, una participación del **32.2%**

Teniendo en cuenta este análisis cabe resaltar que para el mes de abril 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 abril, 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 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 ABRIL 2025_PQRS-D

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

Elaboró		Revisó		Aprobó	