

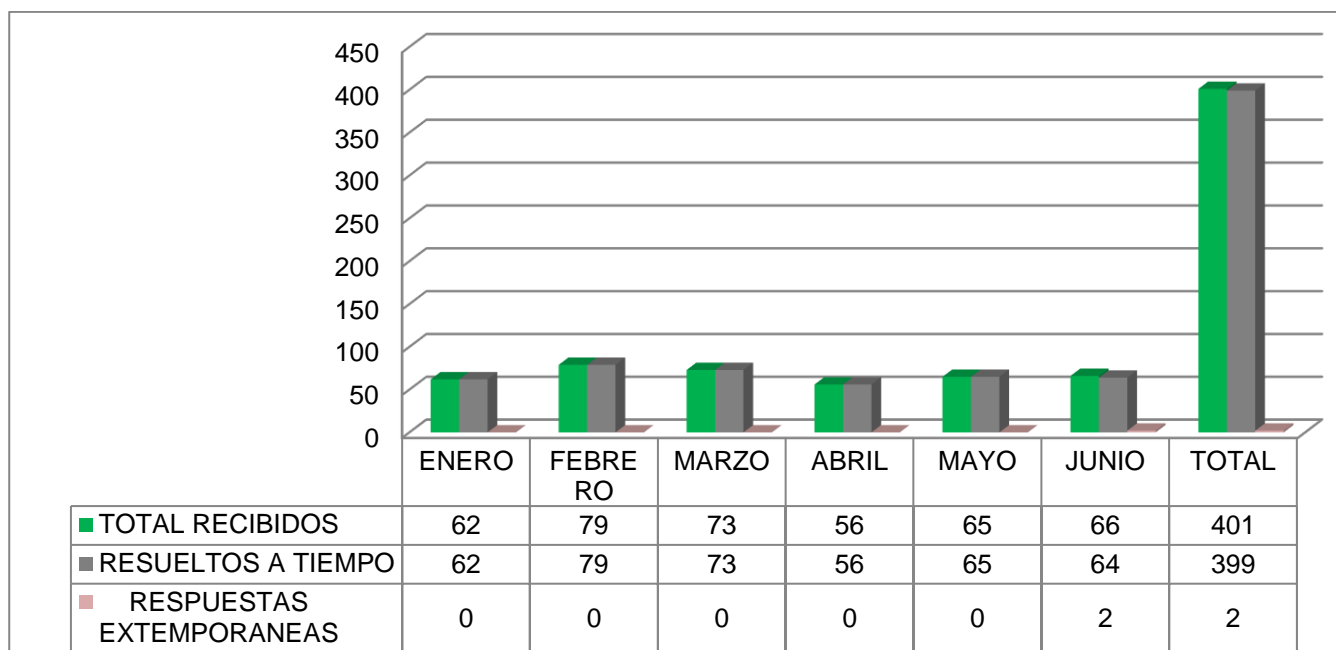


INFORME DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER SEMESTRE 2017

EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA –VIVA-

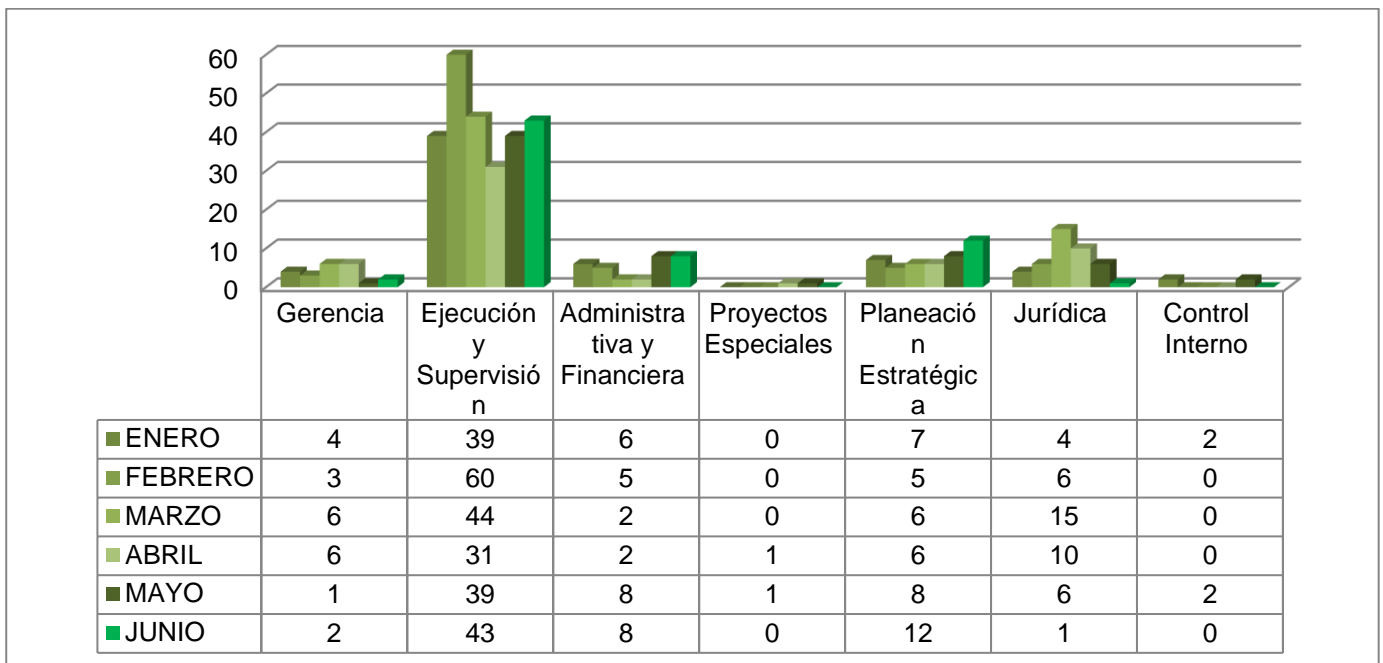
En aras de evidenciar la gestión del proceso de peticiones, quejas y reclamos que llegan permanentemente a la Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA-, procedemos a elevar informe que da cuenta de su desarrollo en el primer semestre del año 2017.

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS PRIMER SEMESTRE 2017			
PERIODO	TOTAL RECIBIDOS	RESUELTOS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
ENERO	62	62	0
FEBRERO	79	79	0
MARZO	73	73	0
ABRIL	56	56	0
MAYO	65	65	0
JUNIO	66	64	2
TOTAL	401	399	2



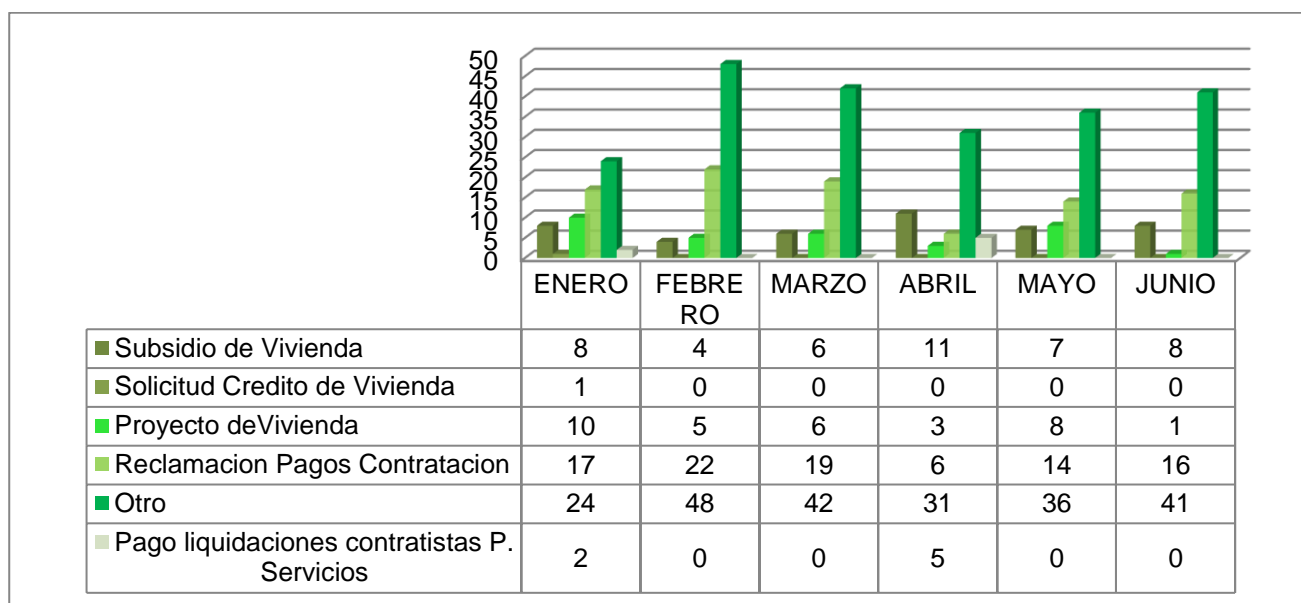


INFORME DERECHOS DE PETICIÓN POR DIRECCIÓN PRIMER SEMESTRE 2017							
MESES							
DIRECCIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN
Gerencia	4	3	6	6	1	2	22
Ejecución y Supervisión	39	60	44	31	39	43	256
Administrativa y Financiera	6	5	2	2	8	8	31
Proyectos Especiales	0	0	0	1	1	0	2
Planeación Estratégica	7	5	6	6	8	12	44
Jurídica	4	6	15	10	6	1	42
Control Interno	2	0	0	0	2	0	4
TOTAL	62	79	73	56	65	66	401





DERECHOS DE PETICIÓN POR CLASIFICACIÓN PRIMER SEMESTRE 2017							
PERIODO	Subsidio de Vivienda	Solicitud Crédito de Vivienda	Proyecto de Vivienda	Reclamación Pagos Contratación	Pago liquidaciones contratistas P. Servicios	Otro	Totales
ENERO	8	1	10	17	2	24	62
FEBRERO	4	0	5	22	0	48	79
MARZO	6	0	6	19	0	42	73
ABRIL	11	0	3	6	5	31	56
MAYO	7	0	8	14	0	36	65
JUNIO	8	0	1	16	0	41	66
TOTAL	44	1	33	94	7	222	401



Desde la oficina de Control Interno de la Empresa de Vivienda de Antioquia se presenta un análisis del comportamiento de las PQR durante el primer semestre del 2017:

Los derechos de petición son registrados en la base de datos de la Dirección Jurídica, la oficina de CI, y en el sistema de Mercurio. Se realiza el filtro por área para determinar la fecha de llegada y



por ende la fecha de su respuesta y así mirar aquellos en los que se generó incumplimiento de los plazos fijados. Se pasa a revisar el paso a paso en el software de mercurio, y se concluye cuáles de los derechos de petición han tenido respuesta de forma extemporánea, arrojando los siguientes resultados en el primer semestre: 401 derechos de petición, en esto se encuentra un reporte de 2 derechos de petición con respuesta extemporáneamente y 399 con respuesta oportuna.

Si se mira el histórico del proceso de derechos de petición el cual está adscrito a la Dirección Jurídica, (GJ-P02.v05) podemos observar que el último año en que se presentó extemporaneidad en el proceso fue en el 2014, se pudo mantener un excelente cumplimiento hasta el mes de junio del año en curso, cuando se registran en el sistema dos derechos de petición contestados de manera extemporánea.

Frente a este incumplimiento la oficina de Control Interno fundamentada en las facultades que le otorga **La ley 87 de 1993, Decreto 1474 del 2011 en su art .76** requiere a la Dirección responsable del incumplimiento la cual informa las razones que rodearon este hecho y se compromete a realizar mejoras en el proceso para que esta situación no se presente nuevamente.

Recordamos a los responsables de las respuestas a los derechos de petición que estas se dan en ocasión a un derecho que otorga a los ciudadanos **el art. 23 de la Constitución Nacional** el cual reza:

“ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Se debe velar porque la respuesta sea verdaderamente efectiva, conduciendo a la solución, o por lo menos al esclarecimiento de lo solicitado en el derecho de petición, además esta respuesta debe ser **PUNTUAL**, precisa, pertinente; no se debe dar una respuesta evasiva, vaga y que no ofrezca nada al peticionario, se debe dejar de un lado la práctica del copiar y pegar, en caso de que sean varias las peticiones relacionadas con el mismo tema se debe elaborar una plantilla para que dicha respuesta sea la misma a todos los integrantes de la comunidad que la requieren.

No podemos dejar vencer los plazos para estas respuestas, al respecto la **Ley 1755 de junio 30 del 2015**, en su art. 13 Parágrafo, nos da la herramienta para que esta situación no se presente:

“PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”



“Si la entidad no puede ofrecer una solución junto con la respuesta al derecho de petición, debe explicar o sustentar el porqué de la imposibilidad de dar una solución de fondo, y obviamente que esa explicación debe ajustarse a la realidad”.

“Si un derecho de petición no se atiende, o es atendido indebidamente, se puede tomar por el peticionario como una violación que afecte sus derechos fundamentales, acudiendo en este caso a una **ACCIÓN DE TUTELA** “.

Se recomienda a todos aquellos Servidores que tienen la responsabilidad de contestar y delegar las respuestas a los derechos de petición visitar permanentemente Mercurio, ya que si se obtiene esta disciplina podemos hacer un mejor seguimiento a todo el acontecer contractual y a los derechos de petición que a diario llegan a la Entidad.

MARIA ISABEL GALLON H
Jefe de Control Interno
Empresa de Vivienda de Antioquia VIVA