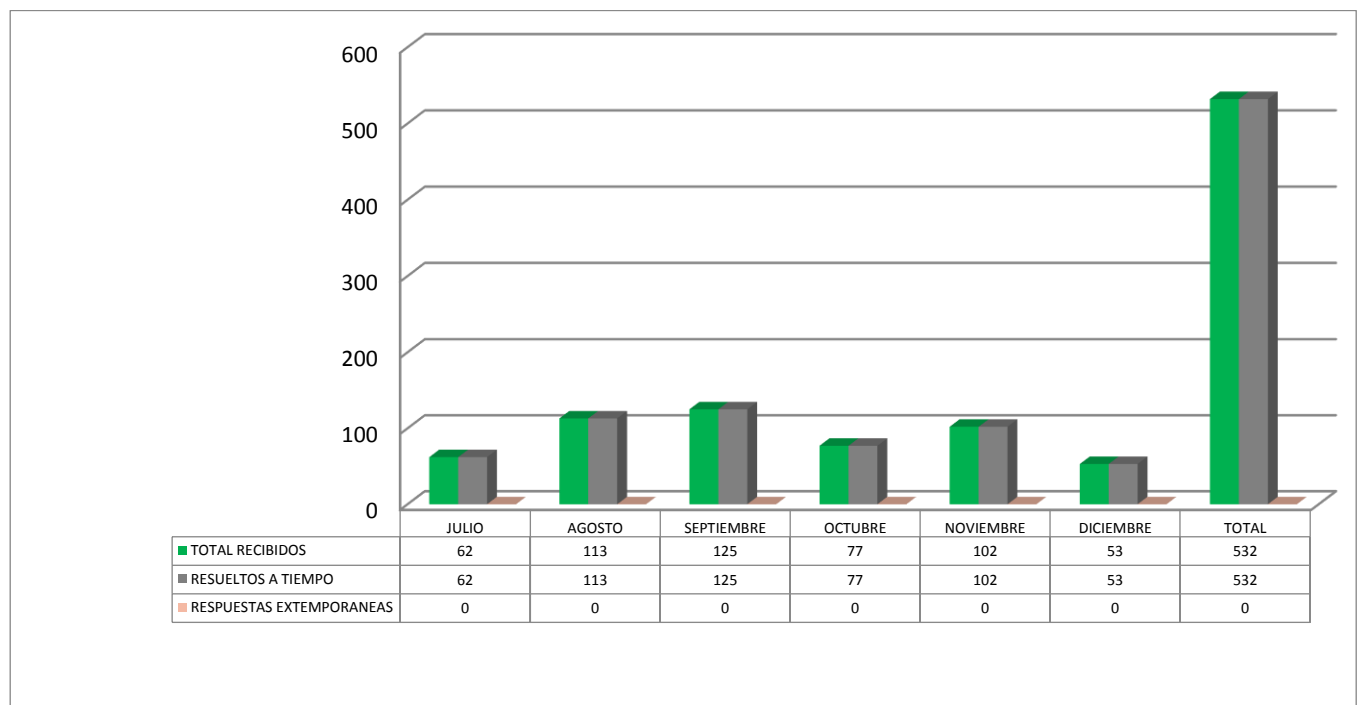


INFORME DERECHOS DE PETICIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2016

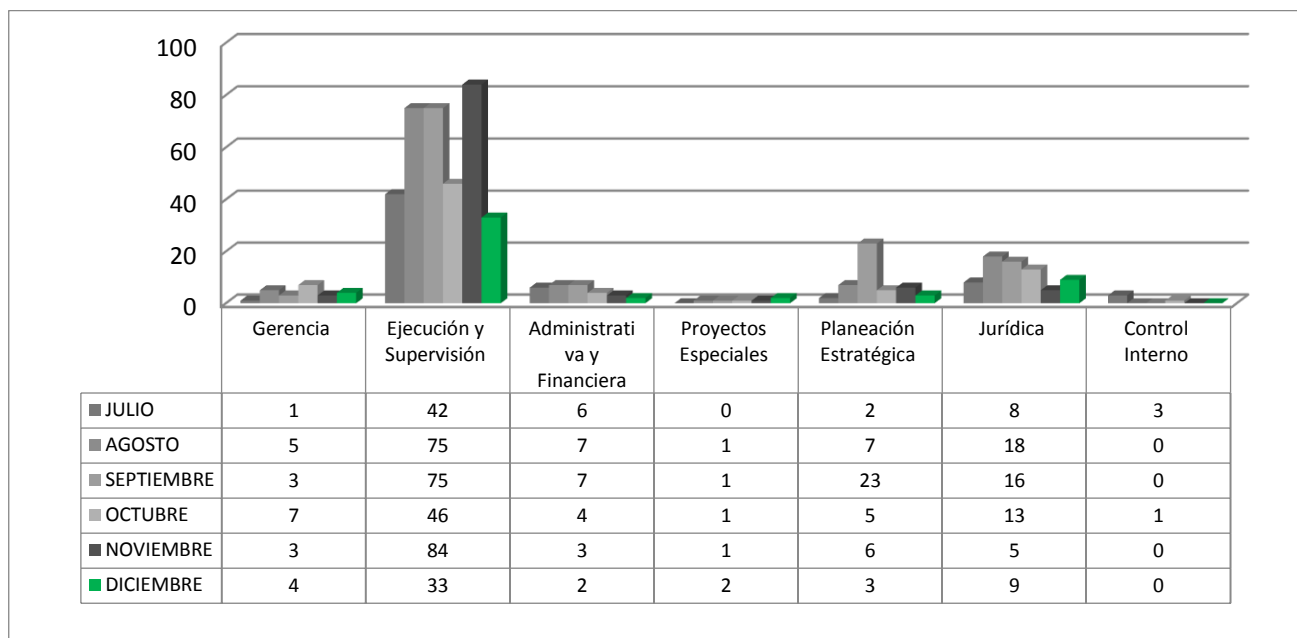
EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA -VIVA-

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 segundo semestre del año 2016.

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS SEGUNDO SEMESTRE 2016			
PERIODO	TOTAL RECIBIDOS	RESUELTOS A TIEMPO	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
JULIO	62	62	0
AGOSTO	113	113	0
SEPTIEMBRE	125	125	0
OCTUBRE	77	77	0
NOVIEMBRE	102	102	0
DICIEMBRE	53	53	0
TOTAL	532	532	0

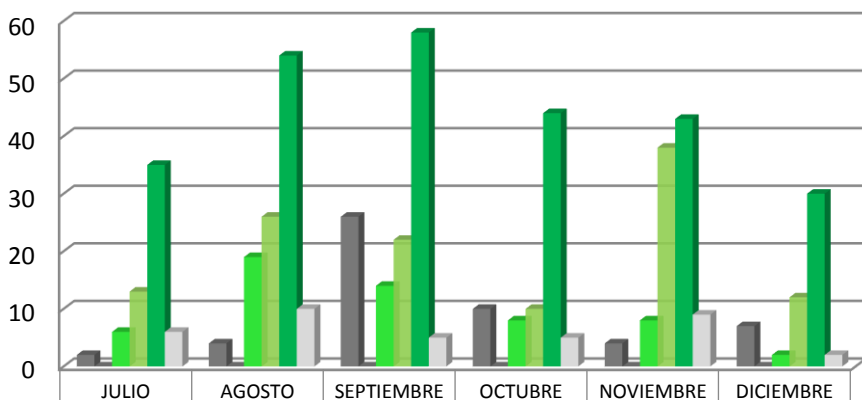


DERECHOS DE PETICIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2016 POR DIRECCIONES							
DIRECCIONES	MESES						TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Gerencia	1	5	3	7	3	4	23
Ejecución y Supervisión	42	75	75	46	84	33	355
Administrativa y Financiera	6	7	7	4	3	2	29
Proyectos Especiales	0	1	1	1	1	2	6
Planeación Estratégica	2	7	23	5	6	3	46
Jurídica	8	18	16	13	5	9	69
Control Interno	3	0	0	1	0	0	4
TOTAL	62	113	125	77	102	53	532



DERECHOS DE PETICIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2016 POR CLASIFICACIÓN

PERIODO	Subsidio de Vivienda	Solicitud Crédito de Vivienda	Proyecto de Vivienda	Reclamación Pagos Contratación Obra-Interventoría	Pago liquidaciones Prestadores de Servicios	Otro	Totales
JULIO	2	0	6	13	6	35	62
AGOSTO	4	0	19	26	10	54	113
SEPTIEMBRE	26	0	14	22	5	58	125
OCTUBRE	10	0	8	10	5	44	77
NOVIEMBRE	4	0	8	38	9	43	102
DICIEMBRE	7	0	2	12	2	30	53
TOTAL	53	0	57	121	37	264	532



	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
■ Subsidio de Vivienda	2	4	26	10	4	7
■ Solicitud Credito de Vivienda	0	0	0	0	0	0
■ Proyecto de Vivienda	6	19	14	8	8	2
■ Reclamacion Pagos Contratacion	13	26	22	10	38	12
■ Otro	35	54	58	44	43	30
■ Pago liquidaciones contratistas P. Servicios	6	10	5	5	9	2

Desde la Oficina de Control Interno se hace seguimiento permanente a través del Software de Mercurio al comportamiento del Procedimiento de Derechos de Petición de la Empresa de Vivienda de Antioquia, se verifica, su respuesta oportuna, respuesta que corresponda efectivamente a la necesidad del peticionario, que en caso de prorroga la solicitud se hubiera realizado oportunamente. El sistema utilizado por VIVA reporta, en tiempo real y de manera confiable, además, del informe del estado de las PQR permite su seguimiento, lo que garantiza más transparencia en el proceso.

Se ha implementado el seguimiento a los derechos de petición teniendo en cuenta los distintos temas a los que obedecen estos requerimientos:

- Subsidio de Vivienda
- Solicitud de Crédito
- Proyectos de Vivienda
- Reclamación pagos contratación: Contratación Obra e Interventoría
- Pago y liquidaciones prestadores de servicios
- Otros: Solicitud certificados de obra
- Solicitud de copias de expedientes, planos, escrituras
- Solicitud firma de escrituras
- Solicitud liquidación sociedad conyugal y cancelación de patrimonio de familia
- Solicitud cancelación de hipoteca
- Solicitud saldo de créditos de vivienda
- Solicitud reparto de escrituras
- Solicitud permiso para arrendar
- Solicitud estado actual de convenios de Parques E, de 100 mil viviendas entre otros.
- Solicitud autorización cambio de titular en subsidio de vivienda

No solo se ha dado respuesta oportuna, sino que la administración se ha comprometido a solucionar la situación que genere la solicitud, lo que indica compromiso con el cumplimiento de las normas respectivas. Analizadas las respuestas, estas resuelven de fondo y corresponden a lo solicitado por los ciudadanos o lo guían para continuar el trámite cuando este no corresponde a la Empresa de Vivienda de Antioquia VIVA

Se recomienda desde la Oficina de Control Interno ajustar el proceso GJ-P02.v05 Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición, en lo referente a la construcción de plan de mejoramiento de acuerdo a la clasificación de los derechos de petición.



EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA - VIVA

Carrera 43 A # 34-95, Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, piso 10. Teléfono: (4) 4448608

Línea de atención gratuita: 018000 515 049

Código postal 050015462

Medellín - Colombia

Una vez sean analizadas las distintas causas que generan las peticiones, se deben determinar las acciones correctivas y preventivas que conduzcan a la mejora de la satisfacción del usuario, además, a pesar de contar con un software donde se encuentran los derechos de petición se debe conformar un archivo con todas las quejas, reclamos y sus respuestas de acuerdo con el área responsable, para ser tenidas en cuenta a la hora de la revisión de los procesos de calidad y sus respectivas acciones de mejora.

Es muy importante resaltar el cumplimiento por parte de todos los servidores responsables de este proceso, los resultados obtenidos demuestran un actuar conforme a principios de la administración pública **CELERIDAD, EFICACIA, EFICIENCIA.**

MARIA ISABEL GALLON H
Jefe de Control Interno



EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA - VIVA

Carrera 43 A # 34-95, Centro Comercial Almacentro, Torre Sur, piso 10. Teléfono: (4) 4448608

Línea de atención gratuita: 018000 515 049

Código postal 050015462

Medellín - Colombia