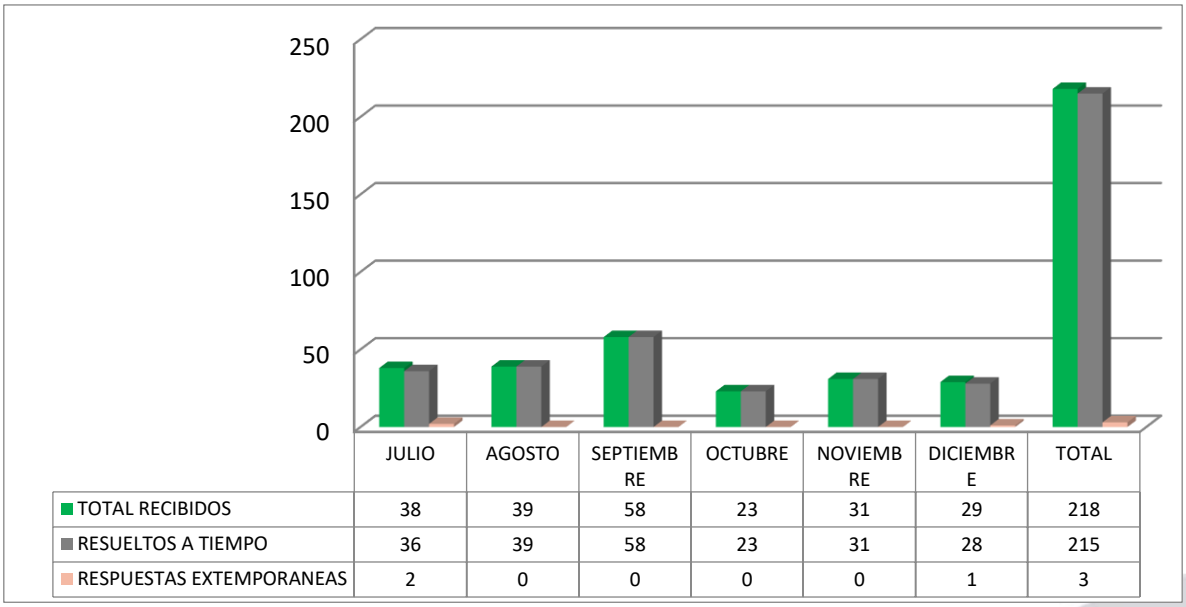
INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

SEGUNDO SEMESTRE 2019

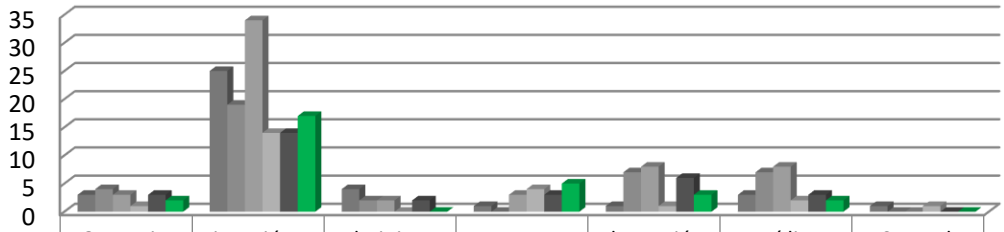
EMPRESA DE VIVIENDA E INFRAESTRUCTURA DE ANTIOQUIA -VIVA-

En aras de evidenciar la gestión del proceso de peticiones, quejas y reclamos que llegan permanentemente a la Empresa de Vivienda e Infraestructura de Antioquia VIVA, procedemos a elevar informe que da cuenta de su desarrollo en el segundo semestre de la vigencia 2019.

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS SEGUNDO SEMESTRE 2019			
PERIODO	**TOTAL, RECIBIDOS**	**RESUELTOS A TIEMPO**	**RESPUESTAS EXTEMPORANEAS**
JULIO	38	36	2
AGOSTO	39	39	0
SEPTIEMBRE	58	58	0
OCTUBRE	23	23	0
NOVIEMBRE	31	31	0
DICIEMBRE	29	28	1
TOTAL	**218**	**215**	**3**

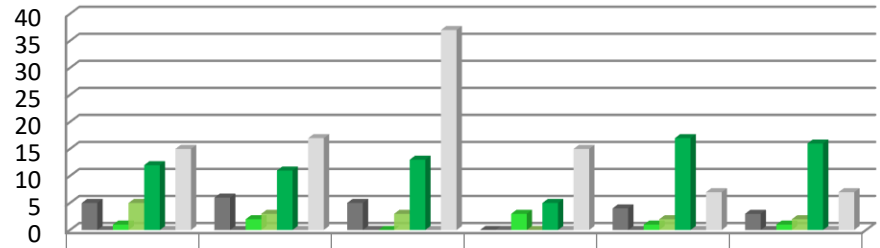


INFORME DERECHOS DE PETICIÓN POR DIRECCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2019							
MESES							
DIRECCIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, DERECHOS DE PETICION
Gerencia	3	4	3	1	3	2	16
Ejecución y Supervisión	25	19	34	14	14	17	123
Administrativa y Financiera	4	2	2	0	2	0	10
Proyectos Especiales	1	0	3	4	3	5	16
Planeación Estratégica	1	7	8	1	6	3	26
Jurídica	3	7	8	2	3	2	25
Control Interno	1	0	0	1	0	0	2
TOTAL	38	39	58	23	31	29	218



	Gerencia	Ejecución y Supervisión	Administrativa y Financiera	Proyectos Especiales	Planeación Estratégica	Jurídica	Control Interno
JULIO	3	25	4	1	1	3	1
AGOSTO	4	19	2	0	7	7	0
SEPTIEMBRE	3	34	2	3	8	8	0
OCTUBRE	1	14	0	4	1	2	1
NOVIEMBRE	3	14	2	3	6	3	0
DICIEMBRE	2	17	0	5	3	2	0

DERECHOS DE PETICIÓN POR CLASIFICACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2019								
PERIODO	**Subsidio de Vivienda**	**Solicitud Crédito de Vivienda**	**Proyecto de Vivienda**	**Reclamación Pagos Contratación**	**Pago liquidaciones contratistas P. Servicios**	**Solicitud de Información**	**Otro**	**Total**
JULIO	5	0	1	5	0	15	12	38
AGOSTO	6	0	2	3	0	17	11	39
SEPTIEMBRE	5	0	0	3	0	37	13	58
OCTUBRE	0	0	3	0	0	15	5	23
NOVIEMBRE	4	0	1	2	0	7	17	31
DICIEMBRE	3	0	1	2	0	7	16	29
TOTAL	**23**	**0**	**8**	**15**	**0**	**98**	**74**	**218**



	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Subsidio de Vivienda	5	6	5	0	4	3
Solicitud Credito de Vivienda	0	0	0	0	0	0
Proyecto de Vivienda	1	2	0	3	1	1
Reclamacion Pagos Contratacion	5	3	3	0	2	2
Otro	12	11	13	5	17	16
Pago liquidaciones contratistas P. Servicios	0	0	0	0	0	0
Solicitud de información	15	17	37	15	7	7

Elaboró: Lady Osorio Pérez; Profesional Universitario

Nuevamente se presenta extemporaneidad en este periodo, se analiza nuevamente las causas que generan esta situación y se concluye por esta oficina que la crisis administrativa sufrida en el segundo semestre del 2019 por la Empresa de Vivienda e Infraestructura de Antioquia VIVA afecto procesos que fueron sólidos y sostenibles hasta mayo del 2019, los cambios repentinos del personal a cargo de los procesos hacen que se presente un reproceso que pone en riesgo el día a día, como es el caso de los derechos de petición.

El manejo de los derechos de petición estuvo inicialmente en manos de auxiliares administrativos que se limitaban a delegarlos, frente a los incumplimientos que se llegaron a generar por recomendación de esta oficina se opto por entregar esta responsabilidad a un auxiliar estudiante de derecho o a un Abogado junior ya que desde las aulas están manejando la importancia de la respuesta a tiempo de los derechos de petición, de esta manera se logro dejar en cero la extemporaneidad en esta materia, es por esta razón que se recomienda a la Alta Dirección a la hora de tomar decisiones conocer los procesos, su historia y así entender el hoy, con la toma de decisiones arbitrarias solo se consigue que las empresas colapsen.

Un incumplimiento en la respuesta oportuna de un Derecho de Petición puede generar una TUTELA "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 ".

Es sano conocer y trabajar con personal de confianza, pero eso no quiere decir que las personas que se nombran tienen siempre las competencias para las labores que se encomiendan, deben revisar las hojas de vida, los conocimientos (requisito 9001:2015) y así hacer una selección acertada, nuestro capital más importante es el talento humano.

¿La Empresa de Vivienda e Infraestructura de Antioquia VIVA cuenta con un proceso de selección, se aplica? donde queda la retención del personal? El costo de entrenar, lo que implica a la empresa los reprocesos, los riesgos en que se coloca a la misma entidad no se ve en ningún informe financiero, pero como los llaman algunos son costos ocultos.

Una de las principales causas de la ineficiencia laboral es un deficiente proceso de selección. En varias ocasiones se manifestó a la Alta Dirección desde Control Interno lo que podía acarrear el cambio que se había generado en el manejo de los derechos de petición, pero las recomendaciones no tuvieron eco.

Se recomienda aplicar el proceso de selección de la Entidad y reforzar con un profesional experto en este tema para que apoye a la alta dirección en el momento de tomar decisiones sobre la contratación tanto de personal vinculados como de contratistas.

La selección de personal es fundamental cuando se quiere contar con un equipo competitivo, responsable con los objetivos y las metas de la Entidad.

Original Firmado
MARIA ISABEL GALLON H.
Jefe de Control Interno
Empresa de Vivienda e Infraestructura de Antioquia VIVA