

FECHA: Septiembre 28 de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General, partes interesadas.

ASUNTO: Informe semestral Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA.

OBJETIVO:

Realizar Informe semestral correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA, entre los meses de enero a junio 2022, mediante la revisión a través del Sistema Mercurio de la ruta workflow PQRSD.

CRITERIOS:

- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 491 de 2020
- Ley 2207 de 2022

ASPECTOS GENERALES

La oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la atención de derechos de petición encontrándose lo siguiente:

1. La Entidad cuenta con un “*Modelo de atención al cliente Hogares para la vida*” un servicio de atención a la comunidad a través de distintos medios de comunicación; actualmente la Entidad cuenta con 8 canales de comunicación para la recepción de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones; los cuales son:

- a) Tel 4448608 ext:101.
- b) La línea gratuita 018000515049.
- c) Correos electrónicos: viva@antioquia.gov.co / gestiondocumental@viva.gov.co.
- d) A través de la página web: www.viva.gov.co.
- e) Chatbot.

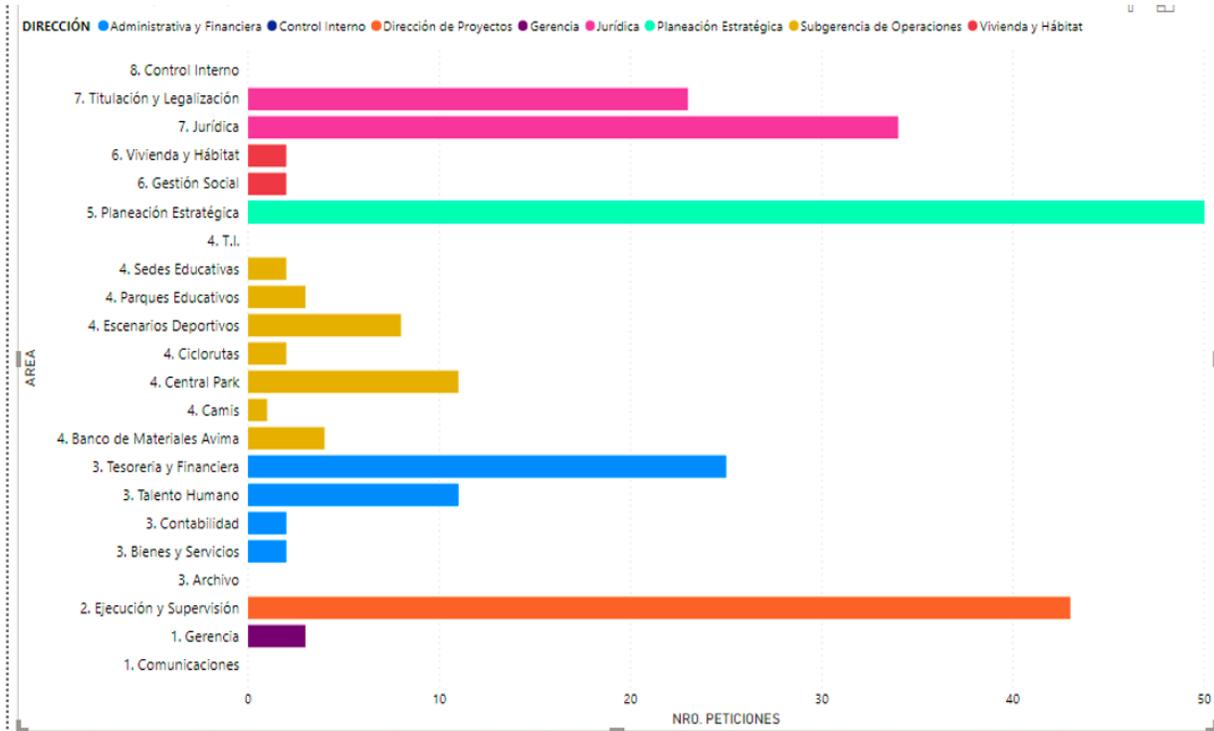


- f)** Redes sociales Facebook: @VivaAntioquia.
Twitter: @VivaAntioquia.
Instagram @VivaAntioquia.
- g)** Soporte a la línea de atención al cliente Gobernación de Antioquia.

Estos canales son atendidos por la líder de atención al cliente de VIVA, aclarando que los mencionados en los literales d), e), f) y g) son canalizados a través del correo de comunicaciones@viva.gov.co para ser remitidos al CAD mediante el correo gestiondocumental@viva.gov.co.

- 2.** En todas las piezas publicitarias se promociona los canales de comunicación de la Entidad.
- 3.** No se evidencia en la estructura documental del modelo de operación por procesos del Sistema Integrado de Gestión-SIG, el procedimiento para la atención de derechos de petición en el proceso de Gestión Jurídica.
- 4.** En la actualidad se evidencia una abogada de la Dirección Jurídica gestiona la operatividad del procedimiento; esta profesional se encarga de recolectar, analizar, clasificar y tramitar las PQRSDF a través de la ruta Work Flow radicadas por el Centro Administrativo Documental-CAD de VIVA.
- 5.** Para este informe se tomó la información recibida a partir del 1 de enero al 30 de junio de 2022. En este lapso se recolectaron 228 peticiones distribuidas así:





Se verifica que el 97,4% de los Derechos de Petición fueron resueltos de manera oportuna, toda vez que de conformidad con el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas...”*, establece que toda petición se deberá resolver dentro de los 30 días siguientes a su recepción; a esto hay que agregar que a partir del 17 de mayo de 2022 entra en vigencia la Ley 2207 de 2022 *“Por medio del cual se modifica el decreto Legislativo 491 de 2020”*, por consiguiente, las peticiones debían contar con un máximo de 15 días siguientes a su recepción para ser tramitadas.

Por lo anteriormente expuesto, se evidencia que los siguientes PQRSD se les dio respuesta de forma extemporánea:

- 202210001146 con respuesta emitida en 52 días.
- 202210001177 con respuesta emitida en 16 días.
- 202210001249 con respuesta emitida en 17 días.
- 202210001258 con respuesta emitida en 17 días.
- 202210001319 con respuesta emitida en 23 días.
- 202210000609 con respuesta emitida en 82 días

La Dirección Jurídica recibió la mayor cantidad de Derechos de Petición representado en un 25% (correspondiente a jurídica 34 PQRSD y 23 PQRSD de



Titulación y Legalización) del total en el primer semestre 2022, seguido de la Dirección de Planeación Estratégica con un 23%.

Es importante precisar que se evidenció que el sistema de atención de las P.Q.R.S.F para el primer semestre de la vigencia no registró la clasificación de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación, por lo tanto, se reitera la necesidad de contar con esta desagregación en el segundo semestre de la vigencia.

CONCLUSIÓN (ES):

Se deberá tomar acción correctiva por la extemporaneidad de los derechos de petición: (202210001146, 202210001177, 202210001249, 202210001258, 202210001319, 202210000609), con la finalidad de identificar la causa raíz que generó esta situación; teniendo en cuenta que la Ley 1755 de 2015 en su artículo 31, establece que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirán falta para el servidor público encargado de resolver dicha PQRS y darán lugar a las sanciones que corresponden de acuerdo con el régimen disciplinario. Por consiguiente, la persona a la cual no se le respondió su petición o la misma fue respondida fuera de los términos establecidos por la Ley, podrá colocar la queja ante la Entidad misma o ante la Procuraduría General de la Nación. Por otro lado, si el derecho de petición no se responde dentro de los plazos establecidos por la Ley, también le permite al peticionario interponer una acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.

RECOMENDACIÓN (ES):

- Se solicita al área del CAD, requerir al peticionario los datos mínimos para responder su petición, ya que tener el nombre del municipio de residencia, le permitirá a la Entidad dar traslado al derecho de petición al ente territorial respectivo, cuando se trate de solicitudes de subsidios, esto, por el posicionamiento que la Entidad viene gestionando desde el año pasado como la Empresa de Vivienda de los Antioqueños, lo que sigue generando un incremento de solicitudes de esta tipología.
- Se solicita al área de Comunicaciones canalizar las solicitudes que realiza la ciudadanía por medio de las redes sociales de la Entidad, a la ruta workflow de las PQRSD establecido por VIVA, con el fin de evidenciar la trazabilidad de las respuestas dadas:





[Redacted]
Llevo más de 1 mes esperando que nombren coordinador para un trámite notarial y ahun no ay respuesta. Que más puedo hacer? Se está demorando mucho ese nombramiento, debería de existir la figura como en todas las entidades de estar presente un honorable delegado para no perjudicar ni represar los tramites de los ciudadanos. Gracias y estoy atento.

1 sem Me gusta Responder



[Redacted]
Me gustaría saber para cuando estarían listas las escrituras del barrio guarcitos tres en el municipio de Fredonia Antioquia

(Anexo- Red social Facebook-Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA)

- Asegurar el procedimiento establecido para la atención de las PQRSD en el proceso de Gestión Jurídica, toda vez que no se evidenció en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.
- Poner en marcha el módulo de las PQRS gestionado mediante el proveedor Servisoft, actividad liderada entre el CAD y Gestión Jurídica, la cual, permitirá al peticionario conocer a qué área se le delegó su requerimiento, y a la vez podrá consultar el estado del mismo.
- Con relación al canal de comunicación h) Tel 4448608 y las respectivas extensiones, i) la línea gratuita 018000515049 se recomienda lo siguiente:

Diseñar una breve encuesta telefónica que permita calificar el servicio ofrecido por estos dos canales de atención, vinculando a cada extensión activa de VIVA, lo que permitirá medir la eficacia de los mismos.



Evaluar la ubicación de las extensiones telefónicas en la Entidad de acuerdo con los roles y al grado de interacción de los funcionarios con ciudadanos y partes interesadas.



José Ignacio Cano Marín
Director de Control Interno
Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA

Elaboró: Juan Esteban Botero Yepes/ Auxiliar Administrativo 
Revisó y Ajustó: Jessica Colorado Cortés/ Profesional de Apoyo Control Interno 

