

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.
EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA-VIVA
INFORME SEMESTRAL
Julio- diciembre 2021**

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 “*La Oficina de control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”, la oficina de Control Interno realizó el seguimiento al procedimiento para 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:

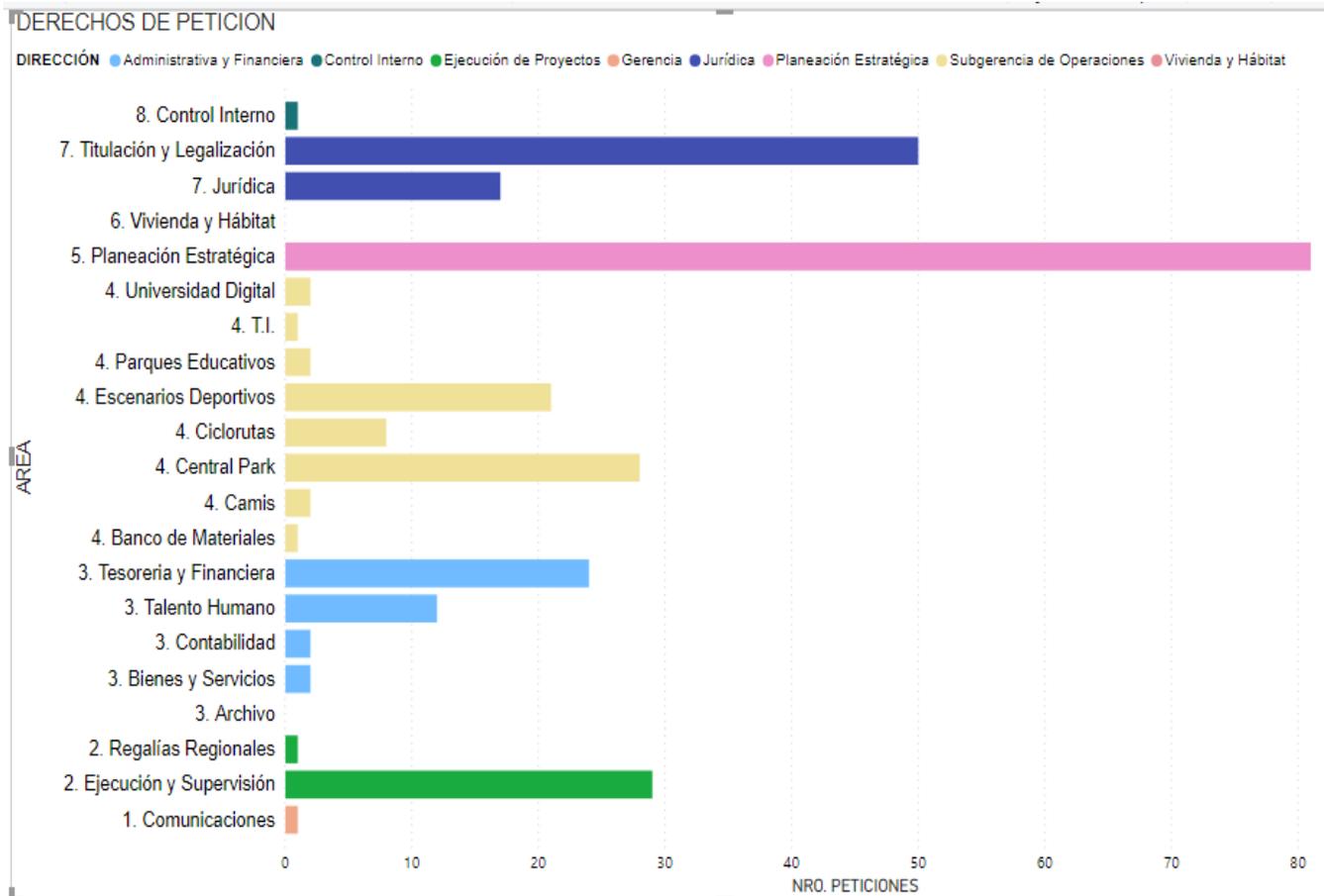
- a) Tel 4448608 ext:101
- b) La línea gratuita 018000515049
- c) Correos electrónicos: viva@antioquia.gov.co / gestiondocumental@viva.gov.co.
- d) A través de la página web: www.viva.gov.co.
- e) Chatbot
- f) Redes sociales Facebook: @VivaAntioquia.
Twitter: @VivaAntioquia.
Instagram @VivaAntioquia.
- 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. VIVA, cuenta dentro de su estructura documental del modelo de operación por procesos del Sistema Integrado de Gestión-SIG, con un procedimiento para la atención de derechos de petición del proceso de Gestión Jurídica y Contractual.
4. En la actualidad, una Abogada de la Dirección Jurídica y Contractual está encargada de 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 julio al 30 de diciembre de 2021. En este lapso se recolectaron 285 peticiones distribuidas así:



Se verifica que el 100% 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; verificando que de las 285 respuestas, 33 fueron resultas en los términos establecidos por el Decreto en mención, las demás, no excedieron los 15 días hábiles.

La Dirección que recibió más Derechos de Petición, fue Planeación estratégica con un 28% del total en el segundo semestre 2021, seguido de la Dirección jurídica con un 23%; cabe indicar que la ruta work Flow diseñada para gestionar y atender los Derechos de Petición, no tiene establecido una desagregación amplia que permita tomar acciones correctivas frente al incremento de las peticiones en dependencias específicas; no obstante, se realizó un muestro del 10% de los Derechos de petición en cuanto al contenido de las respuestas dadas por la Entidad.

Por otro lado, en el segundo semestre de 2021 solo se presentó en un 39% el visto bueno en las respuestas a los Entes de Control por parte de la oficina de Control Interno; situación que se expone a la Gerencia, ya que permitir revisar el 100% de las respuestas, es actuar desde el rol con el enfoque a la prevención, puesto que se evalúa en el contenido:

Oportunidad: Entregar la información en los tiempos establecidos por el organismo de control.

Integridad: Dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.

Pertinencia: Que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

RECOMENDACIONES

1. Realizar mesa de trabajo entre la Dirección Jurídica, el CAD y TI, ya que se evidencia que nuestro sistema de atención a las P.Q.R.S.F requiere tener la clasificación de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación; así mismo, tener la herramienta que permita al peticionario conocer a qué área se le delegó su requerimiento, y a la vez pueda consultar el estado del mismo.
2. Diseñar encuesta digital de satisfacción al cliente, que permita de manera breve identificar si la respuesta recibida fue clara y comprensible, y si cumplió las expectativas del peticionario; esto le permitirá a la Entidad disminuir el grado de incertidumbre frente a la



efectividad de las respuestas, además, de tener un punto de referencia para emprender acciones correctivas en la gestión de las P.Q.R.S.F.

3. Es recomendable que el CAD, para las solicitudes de información sobre la adquisición de subsidios, además de solicitar cédula y correo al peticionario, solicite el nombre del municipio de residencia, con la finalidad de que VIVA de traslado al derecho de petición al ente territorial respectivo; ya que el posicionamiento que la Entidad viene gestionando desde año pasado como la Empresa de Vivienda de los Antioqueños, generará un incremento de solicitudes de esta tipología.
4. Se deberá hacer seguimiento al avance frente a la gestión documental en los Convenios Interadministrativos, desde el componente social con relación a las familias impactadas en los proyectos que participe VIVA, toda vez que dicha información es requerida de manera frecuente.



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

