

FECHA: 24 de abril de 2023.

DIRIGIDO: Luis Fernando Quirós Henao-Director Jurídico.

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 julio a diciembre de 2022, mediante la revisión a través del Sistema Mercurio de la ruta workflow PQRSD.

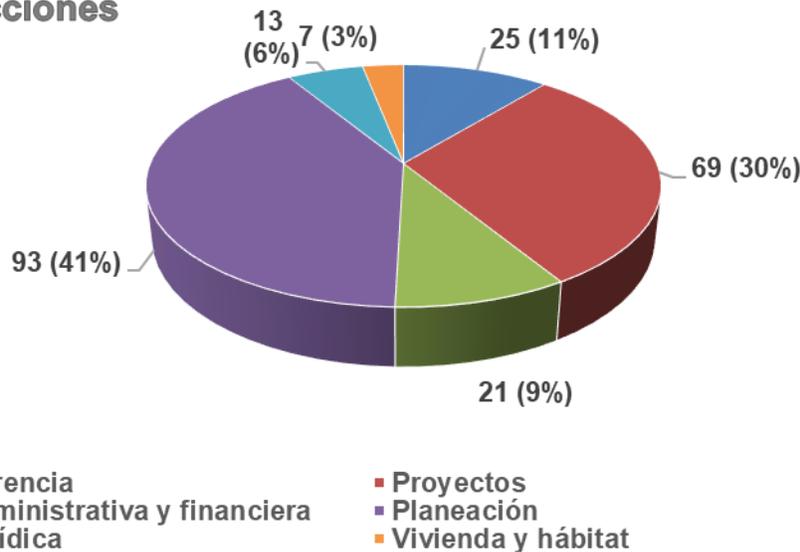
CRITERIOS:

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

ASPECTOS GENERALES

Para este informe se tomó la información recibida a partir del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022. En este lapso se recolectaron **228** peticiones distribuidas así:

Direcciones





Subdividido así:

Gerencia: 25

- Gerencia: 1
- Talento Humano: 3
- Titulación y Escrituración: 19
- Control interno: 1
- Control interno disciplinario: 0
- Unidad de negocios: 1

Administrativa y Financiera: 21

- Tesorería y financiera: 14
- Bienes y Servicios: 6
- Contabilidad: 1

Proyectos: 69

- Ejecución y supervisión: 47
- Ciclorrutas: 12
- Central park: 6
- Universidad digital: 1
- Escenarios deportivos: 1
- AVIMA: 2

Planeación: 93

- Planeación estratégica: 93
- Regalías: 0
- Ecoparques: 0

Jurídica: 13

- Jurídica: 13
- Contratación: 0
- Liquidaciones: 0



Vivienda y hábitat: 7

- Vivienda y hábitat: 5
- Gestión social: 2
- VivaLab: 0

Extemporáneos: 20.

Se verifica de lo anterior que:

1. El 91,22 % de las peticiones fueron resultas de manera oportuna.
2. El 8,77 % de las peticiones fueron resultas de manera inoportuna (no cumplieron con el término para responder)
3. La dirección de planeación estratégica recepcionó la mayor cantidad de peticiones representado en un 41%.
4. No se presentó ninguna queja, reclamo, felicitación, sugerencia dentro del segundo semestre de 2022.

Con relación al seguimiento de avance a las observaciones realizadas en los informes a las PQRSD, se observa lo siguiente:

Tipo de acción	N°	Vigencia	Estado	Observación
Acción de Mejora	1	2021	Abierta	De las tres actividades establecidas, está pendiente la actividad N°3 para el cierre de la acción.
Acción de Mejora	2	2021	Abierta	Sobre la actividad establecida, no se ha presentado la evidencia de implementación.
Acción de Mejora	3	2021	Abierta	La acción se encuentra vencida y no se ha presentado la evidencia de implementación.



Tipo de acción	N°	Vigencia	Estado	Observación
Acción Correctiva	1	2022	Abierta	De las cinco actividades establecidas, se recibió la evidencia de la actividad N°1, N°4 y avance de la N°5.
Acción de Mejora	2	2022	Abierta	La acción se encuentra vencida y no se ha presentado la evidencia de implementación.
Acción Correctiva	3	2022	Abierta	De las tres actividades establecidas, se recibió evidencia de la actividad N°1 y avance de la N°2.
Acción de Mejora	5	2022	Abierta	La acción se encuentra abierta.
Acción de Mejora	6	2022	Abierta	La acción se encuentra abierta.

CONCLUSIÓN (ES):

- Se deberá tomar acción correctiva por la extemporaneidad de los **20** derechos de petición, 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 para el servidor público encargado de resolver dicha PQRS dará 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 por 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.



- Con el fin de implementar las acciones que se consideren de acuerdo a las recomendaciones presentadas en este informe de seguimiento, se deberá diligenciar el Plan de Mejoramiento Institucional (CI.F16) en los quince (15) días hábiles siguientes; en el caso de no considerar pertinente una acción se deberá justificar el motivo en el mismo.

RECOMENDACIÓN (ES):

- N/A.



Nombre: JOSÉ IGNACIO CANO MARÍN
Director de Control Interno

Elaboró: Juanita Aristizabal Chavarriaga- Abogada control interno
Revisó: José Ignacio Cano Marín-Director de Control Interno

JuanitaAC

