



Hogares para la vida

INFORME DE SEGUIMIENTO

FECHA: 07 de septiembre de 2023

DIRIGIDO:

Luis Roberto Durán Duque- Gerente General

Leison Freyder Romaña Romaña- Jefe De Comunicaciones.

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 de 2023, mediante la revisión a través del Sistema Mercurio de la ruta workflow PQRS.

CRITERIOS:

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

ASPECTOS GENERALES:

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

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:

- Tel 4448608 ext:101.
- La línea gratuita 018000515049.
- Correos electrónicos:
 - viva@antioquia.gov.co /
 - gestiondocumental@viva.gov.co.
- A través de la página web: www.viva.gov.co.



Hogares para la vida

INFORME DE SEGUIMIENTO

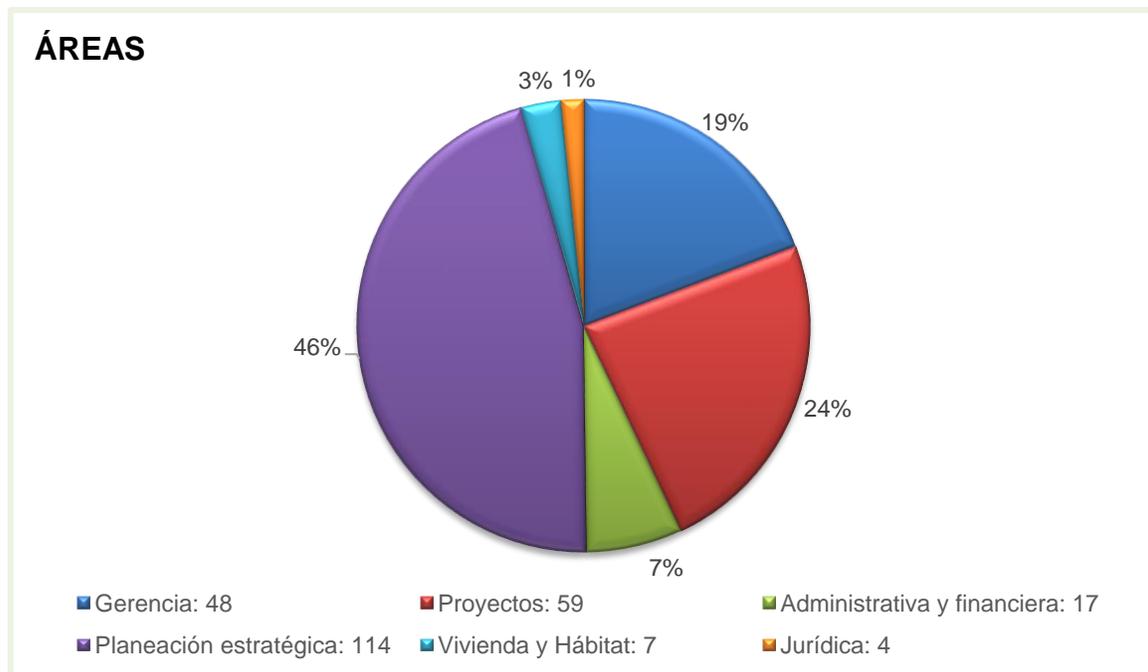
- Chatbot.
- Redes sociales Facebook: @VivaAntioquia.
- Twitter: @VivaAntioquia.
- Instagram @VivaAntioquia.
- Soporte a la línea de atención al cliente Gobernación de Antioquia.

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.

En todas las piezas publicitarias se promociona los canales de comunicación de la Entidad.

En la actualidad se evidencia una profesional del Área de Comunicaciones 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.

Una vez revisados los informes mensuales por parte de la oficina de Control Interno enviados por la Dirección jurídica, se contempla que, para este primer semestre de 2023, se cuenta con un consolidado de: **248 peticiones y 1 queja** así:



INFORME DE SEGUIMIENTO

Respecto al plan de mejoramiento implementado en el año 2022, se encuentra que:

1. En las acciones de mejora N°2, N°3 y N°4 se realizó el debido cierre así:

N°2:

 ACCIONES DE MEJORA				
No. 2	FECHA: 05/10/2022	PROCESO: Gestión Jurídica		
DESCRIPCIÓN: 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.				
No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1	Desde el CAD cuando el peticionario envía un correo con información incompleta, se reenvía solicitando que envíen nuevamente la información con los datos completos, pues de lo contrario no se ingresa al software. Una vez están completos, se ingresan en el software Mercurio. Como evidencia de esto, están los correos que se envían a los peticionarios.	Marysol Goetz	05/10/2022	18/10/2022
2	Enviar correo electrónico a Marysol Goetz, haciendo claridad en la importancia que todas las solicitudes de que ingresan a la empresa deben cumplir con los requisitos mínimos que dice la ley 1755 de 2015 para catalogarlo como derecho de petición.	Yohana Naranjo	5/10/2022	11/11/2022
3				
SEGUIMIENTO				
FECHA	ESTADO DE AVANCE	FIRMA		
12/04/2023	El proceso de gestión Jurídica envía el 03/01/2023 el soporte de la solicitud al proceso de Gestión Documental, sin embargo, no se evidencia la respuesta recibida, por lo cual, esta acción queda abierta.			
30/08/2023	El proceso de Gestión de las Comunicaciones, a día de hoy es el encargado de todo lo relacionado con PQRSDF, se verifica la evidencia en la cual todas las solicitudes deben contener cédula, correo del peticionario y nombre del municipio de residencia.			
	Se concluye la acción			
APROBADO POR (Nombre Completo y Cargo): Jessica Colorado Cortés/ profesional de apoyo Control Interno				



Hogares para la vida

INFORME DE SEGUIMIENTO

Nº3:

GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS												
Precedencia:	Nº del Hallazgo:	Tipo de hallazgo:	Acción a tomar:	Proceso:	Fecha:	Corrección:						
Seguimiento Control Interno	3	No conformidad real	Corrección y Acción Correctiva	Gestión Jurídica y Contractual	5/10/2022	Solicitar al proceso de Comunicaciones la respuesta emitida a los dos ciudadanos.						
Descripción de la no conformidad	Nº	Análisis de Causas (Cinco porqués)	Acciones	Cantidad de entregables	Responsable	Cargo	Fecha de inicio DOM/AAAA	Fecha de terminación DOM/AAAA	Observaciones	Seguimiento		
										Observación	Responsable	Fecha
<p>Se solicita al área de Comunicaciones canalizar las solicitudes que realiza la ciudadanía por medio de las redes sociales de la Entidad, a la red warframe de las PQRSD establecidas por VIVA, con el fin de evidenciar la trazabilidad de las respuestas dadas.</p> <p>Información: El área de comunicaciones no envió a gestión documental las solicitudes realizadas a través de las páginas sociales que tiene habilitada la empresa, por lo que no se incluyó en la ruta PQRSF.</p> <p>Información: El área de comunicaciones no envió a gestión documental las solicitudes realizadas a través de las páginas sociales que tiene habilitada la empresa, por lo que no se incluyó en la ruta PQRSF.</p> <p>Información: El área de comunicaciones no envió a gestión documental las solicitudes realizadas a través de las páginas sociales que tiene habilitada la empresa, por lo que no se incluyó en la ruta PQRSF.</p>	1	El área de comunicaciones no envió a gestión documental las solicitudes realizadas a través de las páginas sociales que tiene habilitada la empresa, por lo que no se incluyó en la ruta PQRSF.	Enviar correo electrónico al área de Comunicaciones solicitando que toda PQRSF que ingresa a la empresa a través de las Redes sociales, se debe enviar al CAD, para que lo ingresen como derecho de petición y que cumpla con los requisitos mínimos de ley para que sea catalogado como derecho de petición	1	Comunicaciones	Funcionario Comunicaciones	5/10/2022	11/1/2022	El proceso envió la evidencia el 12/01/2022 donde se identifica la solicitud al proceso de Comunicaciones, con la finalidad de articular las PQRSD que ingresan por redes sociales. Se concluye la acción.	Jessica Colorado Cortés	#####	
	2	Por desconocimiento de la persona encargada de cada canal de comunicación.	Solicitar al área de Comunicaciones la información de la persona encargada de atender los mensajes recibidos por las diferentes redes sociales y página web, así mismo, al área de talento humano la persona encargada de atender la línea telefónica, y al CAD la persona encargada de atender el correo: gestiondocumental@viva.gov.co	1	Responsable de la ruta de PQRSO	Responsable de la ruta de PQRSO	5/10/2022	11/1/2022	<p>El proceso envió la evidencia el 12/01/2022 donde se identifica la solicitud de la información de la persona encargada de atender los mensajes recibidos por redes sociales. Queda pendiente la información de talento humano y el CAD. La acción queda abierta.</p> <p>Desde el 27 de junio del presente año, el área de PQRSOP pasó a ser responsable del proceso de Gestión de las Comunicaciones, en este se cuenta con una persona encargada específicamente de atender todas las solicitudes que llegan de los diferentes canales, garantizando que la situación no se vuelva a generar. Se concluye la acción N°2.</p>	Jessica Colorado Cortés	#####	
	3	Falta de articulación entre las áreas encargadas de canalizar la recepción de las PQRSD a través de las redes sociales de la empresa.	entre el CAD, La Dirección Jurídica y el área de comunicaciones para que hagan ver la importancia de recibir articularmente en la recepción de las solicitudes que entran a la empresa y así cumplir con los requisitos de ley.	1	Responsable de la ruta de PQRSO	Responsable de la ruta de PQRSO	5/10/2022	11/1/2022	<p>No se evidencia avance en la gestión</p> <p>Desde el 27 de junio del presente año, el área de PQRSOP pasó a ser responsable del proceso de Gestión de las Comunicaciones, en este se cuenta con una persona encargada específicamente de atender todas las solicitudes que llegan de los diferentes canales, garantizando que la situación no se vuelva a generar. Se concluye la acción N°3.</p>	Stefanía Acavedo Carvajal	#####	
CIERRE DE ACCIÓN												
Fecha de Cierre de la acción:	30/08/2023	¿La acción tomada fue eficaz?	SI	¿Se requiere tomar otra acción?	NO	Firma:						

Nº4:

ACCIONES DE MEJORA

No. 4 **FECHA:** 05/10/2022 **PROCESO:** Gestión Jurídica

DESCRIPCIÓN: 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.

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1	Enviar al SIG El Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Consultas y Conceptos - PQRSF	Dirección Jurídica	05/10/2022	11/10/22

SEGUIMIENTO

FECHA	ESTADO DE AVANCE	FIRMA
16/12/2022	Se verifica que la responsable de la gestión de la ruta de las PQRSD envió evidencia del GJ-P02.v12 Procedimiento PQRSF asegurado en el Sistema Integrado de Gestión.SIG de la Entidad. Se concluye el cierre de la acción N°4	

APROBADO POR (Nombre Completo y Cargo): Jessica Colorado Cortés/profesional de apoyo Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO

Sin embargo, desde la oficina de Control interno se observa que la acción N°3 no es eficaz, ya que al constatar con las 3 direcciones que hacen parte de la ruta de las PQRS, se evidenció que los diferentes canales para la recepción de las mismas, se encuentra a cargo de diferentes personas y no de una sola profesional como se indica en el cierre de la acción.

2. Las acciones N°1, N°5 y N°6 aún se encuentra abiertas con su respectivo seguimiento.

CONCLUSIÓN (ES):

- Se deberá tomar acción correctiva por la extemporaneidad de los **6** 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.
- No se evidenció a cuál área pertenece la queja que se obtuvo en el mes de marzo.
- No se envió evidencia por parte de la dirección jurídica sobre el daño que tuvo el computador del CAD lo que causó que la respuesta a esa petición no se hubiera enviado en los términos.
- En los informes mensuales realizados por la encargada de la ruta de las PQRS, no se logra identificar:
 - La cantidad de peticiones que han sido trasladadas por competencia a otras entidades.
 - El canal por medio del cual llega la PQRSD a la entidad.

RECOMENDACIÓN (ES):

- Al momento de identificar las peticiones, quejas, reclamos, etc. Indicar en el informe mensual que dirección recibió la misma, pues es necesario saber el proceso al cual le presentaron una queja o un reclamo.
- Identificar la causa de las 6 respuestas extemporáneas que se presentaron en este primer semestre.



Hogares para la vida

INFORME DE SEGUIMIENTO

- Agregar en los informes mensuales la cantidad de peticiones que se trasladaron a otra entidad por competencia.
- Dejar claro en los informes quien fue la persona encargada de su elaboración y su firma. Así mismo, la firma del responsable de la ruta, en este caso, el jefe de comunicaciones con su debida aprobación.
- Incluir los canales por medio de los cuales se recibieron las PQRSD.

Con el fin de implementar las acciones que se consideren de acuerdo con las recomendaciones presentadas en este informe de seguimiento, se deberá diligenciar el GEO-FO-08 Formato Plan de Mejoramiento Institucional en los quince (15) días hábiles siguientes; en el caso de no considerar pertinente una acción se deberá justificar el motivo en el mismo.

Firma: _____

JOSE IGNACIO CANO MARIN
Director de Control Interno

Elaboró: Juanita Aristizábal Chavarriaga- Abogada

JuanitaAC