

**FECHA DE INFORME:** 5 de abril de 2024

**PROCESO Y/O DEPENDENCIA:**

Jefatura de comunicaciones

**LIDER DEL PROCESO:**

Leison Freyder Romaña Romaña, jefe de comunicaciones

**TEMA DE SEGUIMIENTO Y/O INFORME:**

Informe de Seguimiento PQRSD trimesral (Enero – Febrero – Marzo)

**INTRODUCCIÓN**

La Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA en cumplimiento de la competencia establecida en el Decreto 1893 de diciembre 30 de 2021, artículo 79, numeral 10, que dispone “Evaluar, gestionar, direccionar, tramitar y responder de manera oportuna y con calidad las peticiones, quejas y reclamos y/o denuncias presentadas por los ciudadanos y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite, bajo los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social”, brinda en conocimiento al público el informe de PQRSD.

En el presente informe se realiza análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2024, se describen las acciones de seguimiento y la gestión adelantada por las dependencias de la entidad.

La finalidad de este documento es determinar la oportunidad de respuesta a las peticiones de los grupos de interés, así mismo la percepción de los servicios que VIVA brinda a la ciudadanía, contribuyendo al mejoramiento continuo.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas por la gestión documental y la página web, canales de comunicación habilitados por VIVA para la radicación.

**OBJETIVO GENERAL:**

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA, durante el primer trimestre del año entre el periodo comprendido Enero - Marzo del año 2024, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Presentar la información sobre las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.



 **Centro Comercial Almacentro**  
Carrera 43ª No. 34-95  
Torre Sur, Piso 10 - Medellín Antioquia

 **(604) 444 8608**  
Línea de atención gratuita 018000515049

 viva@antioquia.gov.co  
Código postal 050015





- Identificar las áreas y tipos de PQRSD presentadas para presentar opciones de oportunidad de mejora a las áreas que las reciben.

### ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad, durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2024, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

### RESPONSABILIDAD:

La jefatura de comunicaciones a través del procedimiento de Atención al ciudadano tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos. Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al director, subdirector, jefe o coordinador de cada dependencia.

### DISPOSICIONES LEGALES:

- **Constitución Política de Colombia de 1991-Art 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones para garantizar los derechos fundamentales.
- **Constitución Política de Colombia de 1991-Art 74.** Toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
- **Ley 87 de noviembre de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- **Ley 1437 de enero de 2011.** Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- **Ley 1474 de 12 de Julio de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



- **Decreto 19 de enero de 2012.** Expedida por la Función Pública. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública”.
- **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG,** versión 5 política servicio al ciudadano.

## ASPECTOS GENERALES:

Durante el primer trimestre del año 2024, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Informe mensual del estado de las PQRSD que ingresan a la entidad a cada área.
- Seguimiento permanente según la alarma en la matriz de GDC-MT- 06 Matriz de seguimiento Derechos de Petición, el cual informa el ingreso y tiempo de respuesta de cada PQRSD.
- Todas las PQRSD son recibidas a través de la página web <https://viva.gov.co/pqrs/> o radicadas directamente al correo [gestiondocumental@viva.gov.co](mailto:gestiondocumental@viva.gov.co)

## 1. ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1.1. CANALES DE ATENCIÓN PQRS

La Empresa de Vivienda de Antioquia VIVA, cuenta con CUATRO (4) canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas de competencia de la Empresa. Sin embargo, a través de los demás canales de información como redes sociales, líneas telefónicas encuentra siempre la opción de direccionamiento a los canales oficiales de PQRS para la debida recepción y atención.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Formulario o web	Formulario electrónico Web PQRS	<a href="https://viva.gov.co/pqrs/">https://viva.gov.co/pqrs/</a>	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental MERCURIO las Peticiones, Quejas y Reclamos. Mediante la funcionalidad



			por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
Correo Contáctenos	Correo electrónico	<a href="mailto:gestiondocumental@viva.gov.co">gestiondocumental@viva.gov.co</a>	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, las cuales se radican en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental MERCURIO para asegurar la trazabilidad del trámite.
Ventanilla	Radicación comunicación escrita	Carrera 43A N° 34-95 Centro Comercial Almacentro -Torre sur, piso 10.	Días hábiles Lunes a jueves de 7:30am a 12:30pm y de 1:30pm a 5:30pm Viernes de 7:30am a 12:30pm y de 1:30pm a 4:30pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias.
Telefónico	Línea Gratuita Nacional de servicio al ciudadano Línea fija desde Medellín	01 8000 515 049  (604) 444 86 08	Días hábiles Lunes a jueves de 7:30am a 12:30pm y de 1:30pm a 5:30pm Viernes de 7:30am a 12:30pm y	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre servicios que son competencia



			de 1:30pm a 4:30pm.	de VIVA, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental MERCURIO para asegurar la trazabilidad del trámite.
--	--	--	---------------------	---

## 1.2. ATENCIÓN AL CIUDADANO OTROS CANALES

A través del portal <https://viva.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/> los ciudadanos podrán encontrar los canales dispuestos para la atención de solicitudes.

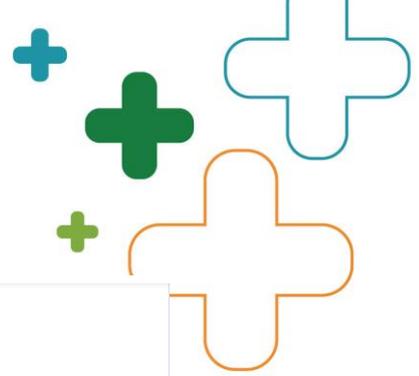
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Línea de WhatsApp	Chat	Número telefónico: 3105912339	El número se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por este medio se gestionan en horas y días hábiles.	Permite orientar a la ciudadanía sobre los canales habilitados para la atención de PQRS además de entregar información inmediata y oportuna sobre la oferta institucional y servicios.
Redes sociales	Twitter Instagram Facebook YouTube	@VIVAantioquia	Las redes sociales se encuentran activas las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos	Permite orientar a la ciudadanía sobre los canales habilitados para la atención de PQRS además de



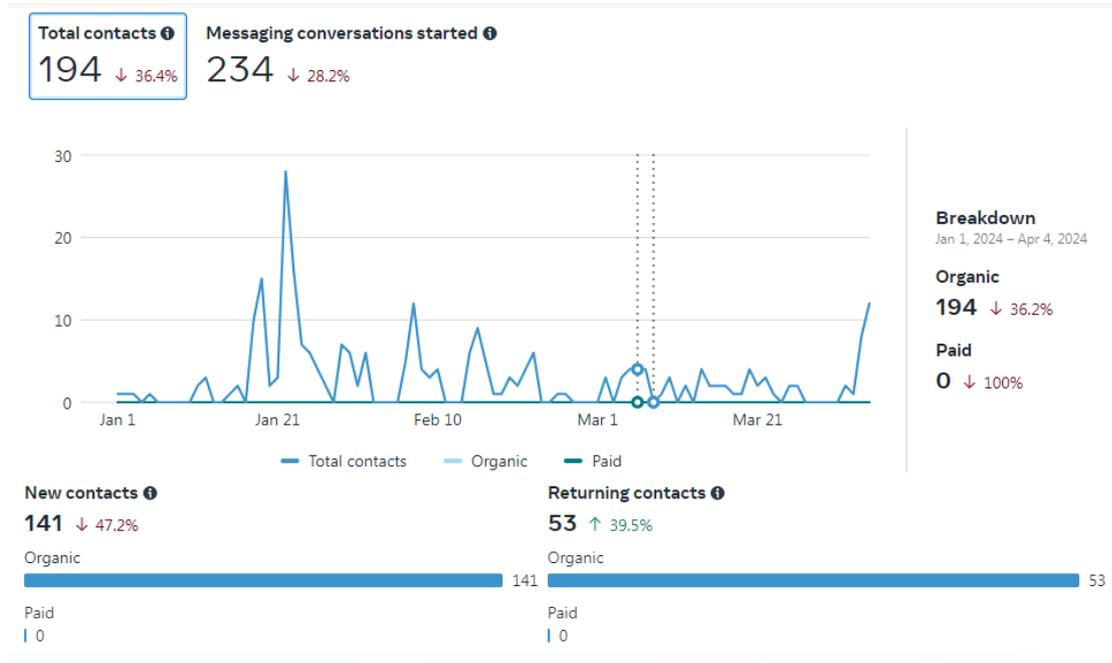
			medios se gestionan en horas y días hábiles.	entregar información inmediata y oportuna sobre la oferta institucional y servicios.
Correos electrónicos alternos	Orientación solicitudes y requerimientos	<a href="mailto:comunicaciones@viva.gov.co">comunicaciones@viva.gov.co</a> y <a href="mailto:viva@antioquia.gov.co">viva@antioquia.gov.co</a>	Los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.  Días hábiles Lunes a jueves de 7:30am a 12:30pm y de 1:30pm a 5:30pm Viernes de 7:30am a 12:30pm y de 1:30pm a 4:30pm.	Permite orientar a la ciudadanía sobre los canales habilitados para la atención de PQRS además de entregar información inmediata y oportuna sobre la oferta institucional y servicios.

Durante el primer trimestre de 2024 se atendieron **221 chats en WhatsApp** y se tuvieron **234 conversaciones en redes sociales** a través de Meta.

Todos fueron direccionados a ingresar al portal de PQRS <https://viva.gov.co/pqrs/>. Sin embargo, la mayoría de las conversaciones eran dudas que fueron despejadas con el formato de preguntas frecuentes [Preguntas frecuentes.docx](#) con información general de la entidad, los programas y proyectos, no era necesario incluirlos como PQRS atendiendo la atención inmediata e información oportuna que merecen los ciudadanos.

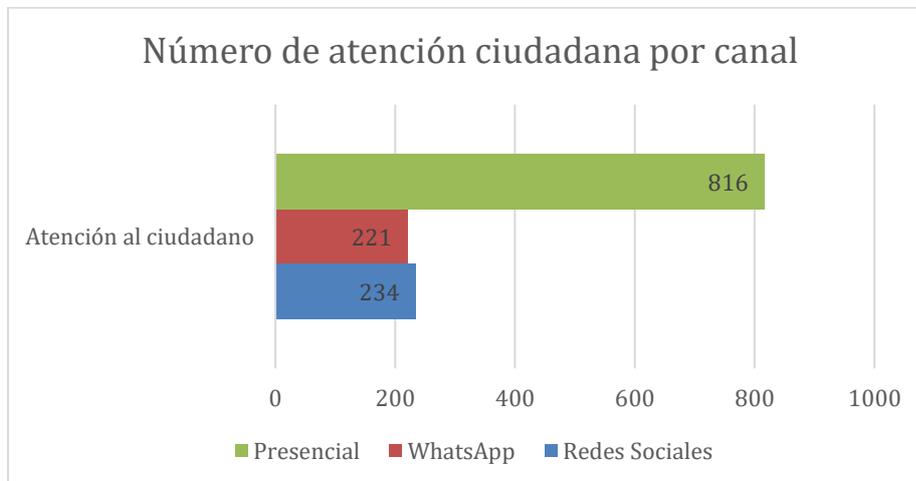


### Métrica META, atención por redes sociales:



Por otro lado, se atendieron personalmente en las instalaciones de VIVA a **816 personas**, todos atendidos por personal interno y el público fue de personal de administraciones municipales, congresistas y aliados (cajas de compensación). Ver matriz de atención al ciudadano [https://vivagov-my.sharepoint.com/:x/g/person/leidy\\_rendon\\_viva\\_gov\\_co/EdK\\_zJslj41FsTSsbzq uc2ABX\\_G\\_970FvWbWpkjX73fVkg?e=4%3a4GSSp3&fromShare=true&at=9-](https://vivagov-my.sharepoint.com/:x/g/person/leidy_rendon_viva_gov_co/EdK_zJslj41FsTSsbzq uc2ABX_G_970FvWbWpkjX73fVkg?e=4%3a4GSSp3&fromShare=true&at=9-)

### 1.3 ATENCIÓN POR CANAL





Esto evidencia que la mayor atención ciudadana que contamos en VIVA es presencial y que el promedio de atención en canales digitales es en promedio igual en los diferentes canales que actualmente tenemos.

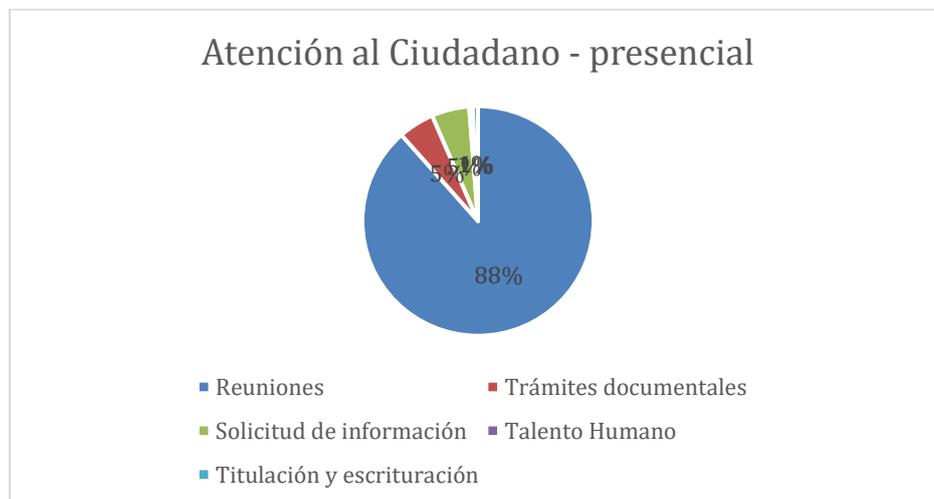
### 1.4 TIPOLOGÍA DE LA ATENCIÓN

De acuerdo con la matriz de atención al ciudadano encontramos que el tema más recurrente es información sobre subsidio de vivienda, seguido de información de programas y proyectos de vivienda:

CANAL	TEMA	CANTIDAD
<b>Presencial</b>	Atención por personal interno	816
<b>Redes sociales</b>	Solicitud de información	234
<b>WhatsApp</b>	Convocatoria laboral	7
	Fondo de crédito	23
	Información general	1
	Mejoramientos de vivienda	26
	PQRS	1
	Programas y proyectos de vivienda	36
	Subsidios	124
	Titulación y legalización	3
<b>TOTAL</b>		<b>1271</b>

### 1.5 ATENCIÓN AL CIUDADANO PRESENCIAL

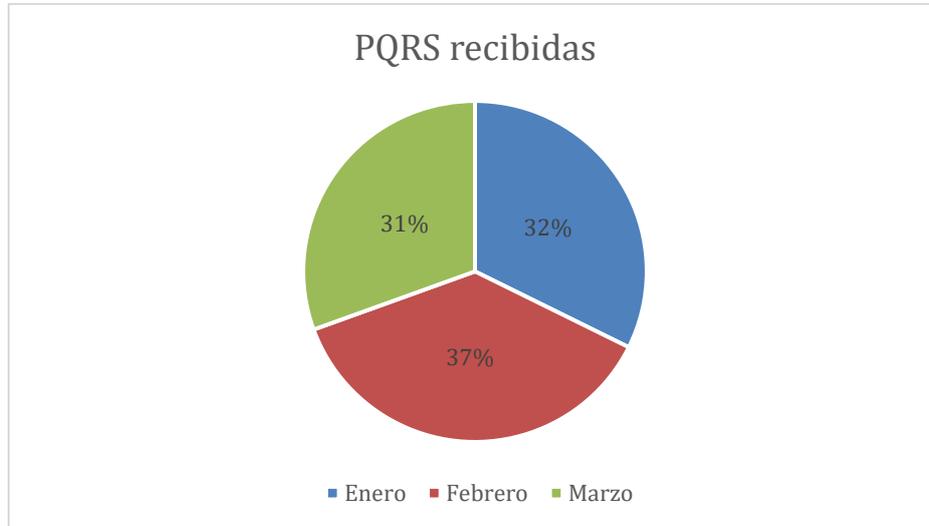
Durante el primer trimestre de 2024 se atendieron 816 personas de manera presencial de las cuales 722 visitaron nuestras instalaciones para una reunión, 41 para radicación y tramites documentales, 43 para solicitar algún tipo de información general, 4 para temas con Talento Humano y 6 para temas de Titulación y escrituración.



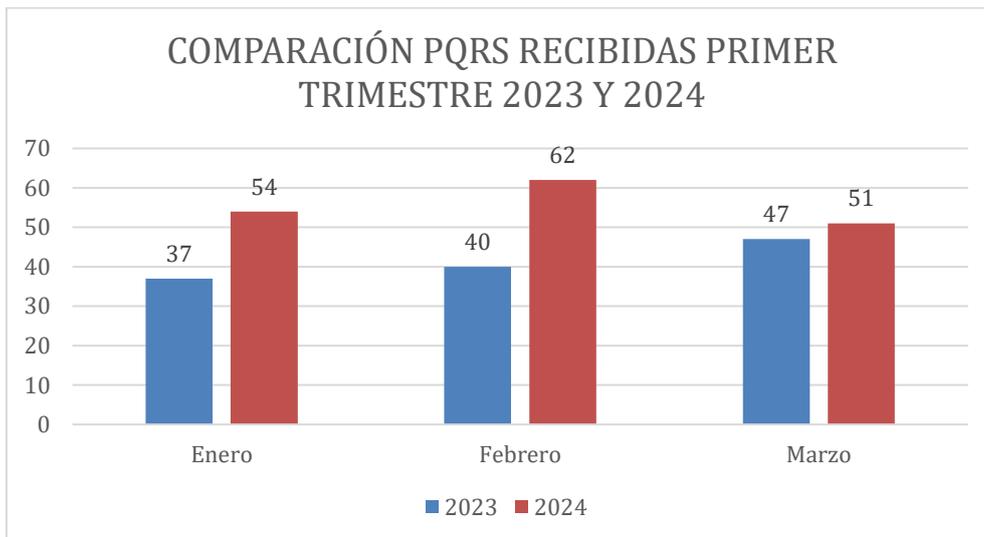


## 2. ATENCIÓN DE PQRSDF

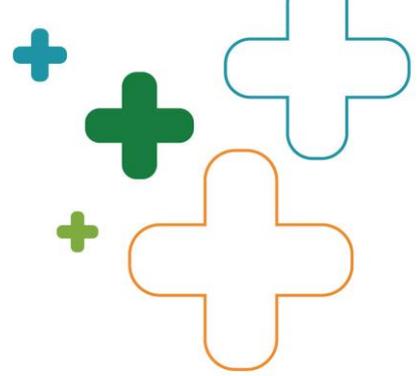
2.1 Durante el primer trimestre de 2024 el número PQRSDF recibidas fue de 167, de las cuales fueron: 54 enero, 62 en febrero y 51 en marzo. La tendencia de tipología estuvo concentrada en solicitar información de proyectos y programas con el cambio de administración.



Respecto al primer trimestre del 2023 se supera la tendencia del número de PQRS recibidas de 124, debido a la necesidad de los usuarios de conocer el estado de los proyectos y programas con el cambio de administración. De estas 124 PQRS del año pasado, 37 se recibieron en enero, 40 en febrero y 47 en marzo.



El incremento en este trimestre se presenta debido a la inquietud de los ciudadanos sobre la información de los nuevos programas y sobre todo del programa de aportes por recursos complementarios llamado en el cuatrienio pasado “Mi Hogar con VIVA”.



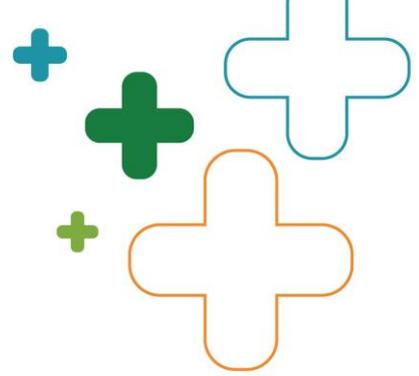
## 1.2. TIPOLOGIAS PQRS

### ENERO

CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	6
EJECUCION PRESUPUESTAL	1
INFORMACIÓN DE CRÉDITO	5
INFORMACION DE OBRA/PROYECTO	4
INFORMACIÓN DE REGALÍAS	1
INFORMACIÓN GENERAL	2
INFORMACIÓN LABORAL	3
INFORMACIÓN REGALIAS	1
MEJORAMIENTOS DE VIENDA	4
SOLICITUD PAZ Y SALVO	2
<b>VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO</b>	<b>25</b>

### FEBRERO:

CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
ACTA DE ENTREGA Y DE RECIBO	2
CICLO INFRAESTRUCTURAS	1
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	3
DESEMBOLSO/PAGO	1
ESTADOS DE CUENTA	1
INFORMACION DE CONTRATOS/CONVENIOS	4
INFORMACION DE CREDITOS	2
INFORMACION DE ESCRITURA	2
INFORMACION DE OBRA/PROYECTO	9
INFORMACION FINANCIERA	1
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	11
MESAS SECTORIALES	1
RESPONSABILIDAD FISCAL	1
<b>VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO</b>	<b>23</b>

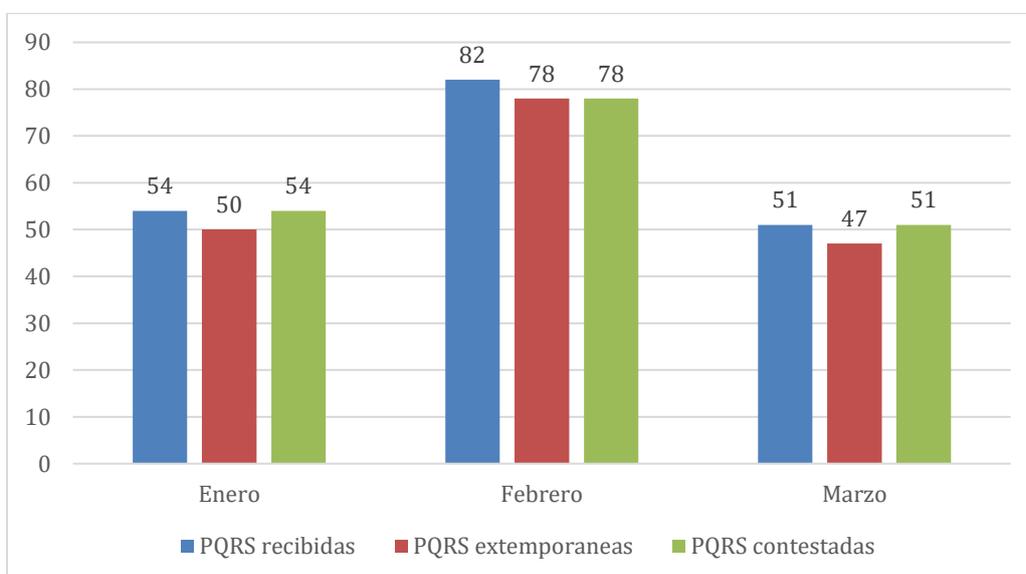


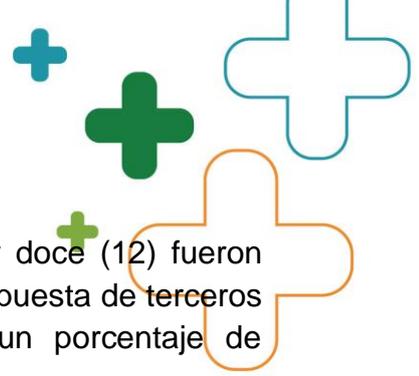
CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
ACTA DE CIERRE FIDUCIARIO	1
ACTA DE ENTREGA Y DE RECIBO	1
ACTA DE OBRA/PROYECTO	2
CERTIFICADOS	2
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	1
DENUNCIAS	1
DESEMBOLSO/PAGO	1
ESTADOS DE CUENTA	1
FACTURA ELECTRONICA	1
<b>SOLICITUD INFORMACIÓN</b>	<b>23</b>
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	4
RESPONSABILIDAD FISCAL	1
VENTA INMUEBLE	1
VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	11

\*En marzo fue el único mes que tuvo una tipología mayor en solicitud de información, sin embargo, las solicitudes estaban orientadas a información sobre la nueva administración y los nuevos programas.

## 1.2 CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA PQRS

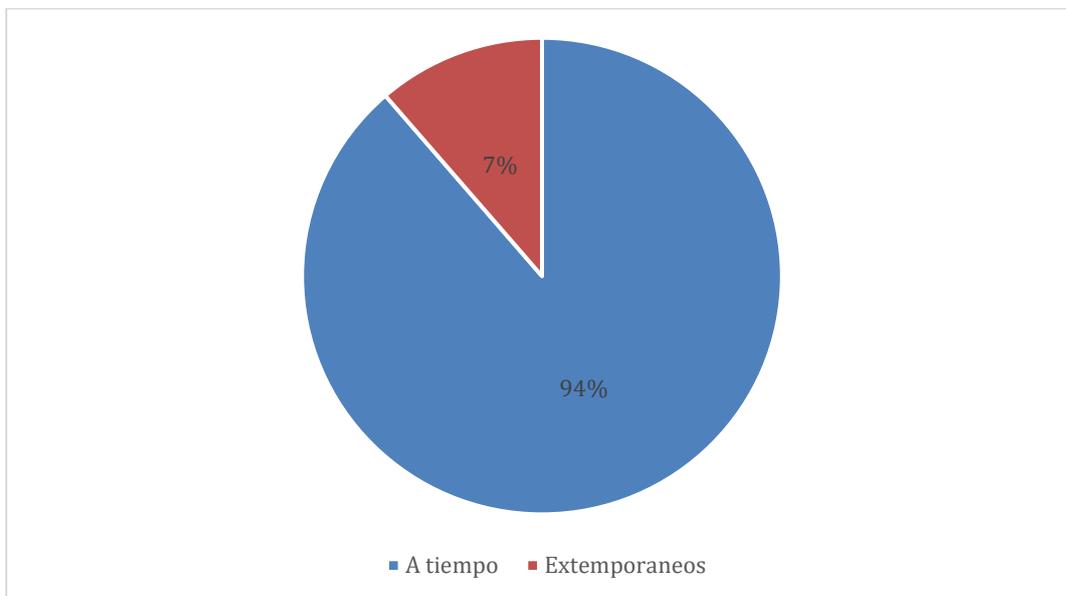
En el siguiente gráfico se representa el porcentaje de respuestas que se contestaron en términos y fuera de términos, con respecto al total de PQRSDF atendidas.





De las 167 PQRSDF recibidas se respondieron 155 a tiempo y doce (12) fueron extemporáneas, las causas presentadas fueron por espera de respuesta de terceros para complementar las respuestas al usuario, esto nos da un porcentaje de respuestas a término del 94% en promedio.

DESCRIPCIÓN	ENERO FEBRERO MARZO 2024	- Y	%
Resueltos a tiempo	155		94%
Extemporáneos	12		7%
Total Recibidos	167		100%
Total contestados	167		100%



### 1.3 TIPO DE PETICIONES

Con el propósito de dar respuestas a las solicitudes presentadas por los grupos de interés, se contemplan los términos para contestar las peticiones consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA, de la siguiente forma:

<b>Término general para resolver peticiones</b>
Art. 14 CPACA: 15 días
<b>Término para resolver peticiones de documentos y de información</b>
Art. 14 CPACA: 10 días
<b>Término para resolver peticiones referentes a consultas</b>
Art. 14 CPACA: 30 días Ar



### Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición

Art. 14 CPACA: plazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 30, 20 y 60 días dependiendo el tipo de solicitud.

#### 2 Tomado de sentencia C-242/20 Corte Constitucional

Durante el periodo del presente informe, continúan vigente los tiempos establecidos en Art. 14 CPACA.

En cuanto a las PQRSDf recibidas, el tipo de petición más presentado por los usuarios fueron derechos de petición con 133 en total.

TIPO DE PQRS	Enero	Febrero	Marzo
<b>Derecho de petición</b>	37	54	42
<b>Queja</b>	0	0	1
<b>Felicitaciones</b>	0	0	0
<b>Reclamo</b>	0	1	1
<b>Solicitud de documentos</b>	3	0	0
<b>Solicitud de información</b>	14	7	6

### 1.4 PQRS POR ÁREAS

El área con mayor radicación de PQRSDf fue el área de Vivienda y Hábitat con 74 radicados, de los cuales cinco (5) fue contestado de manera extemporánea.

ÁREA	NRO. DE PETICIONES			EXTEMPORANEAS			TOTAL POR ÁREAS	
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO	PQRS TRIMESTRE	PQRS EXTEMPORANEAS
GERENCIA	2	0	0	0	0	0	2	0
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
NEGOCIOS	0	0	0	0	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	6	1	2	0	0	2	9	2
TITULACIÓN	5	2	2	0	0	0	9	0
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	9	7	12	0	0	2	28	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	1	1	1	0	1	0	3	0
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1	3	0	0	0	6	0
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	24	4	8	1	2	0	36	3
DIRECCIÓN DE VIVIENDA Y HÁBITAT	5	46	23	3	1	1	74	5
<b>TOTALES</b>	<b>54</b>	<b>62</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>167</b>	<b>11</b>

Esto se debe a que la tipología como se muestra en el punto 1.2 TIPOLOGIA PQRS es alrededor de consultas sobre VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO y es la



Dirección de Vivienda y Hábitat la encargada de manejar el programa de aporte por recursos complementarios.

### PLANES DE MEJORA:

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

1. Todas las oportunidades de mejora planteadas en las auditorias internas y externas fueron cerradas con éxito.
2. De acuerdo con el plan de mejoramiento institucional a la fecha, se cuentan con una oportunidad de mejora y una acción correctiva pendientes:

#### Acción de mejora N°22

Mejorar la calidad de los informes de PQRSD en los cuales se incluirán los puntos solicitados que permitan tener más herramientas de análisis frente a la atención al ciudadano presentado en VIVA.

*R//: Se mejora el presente informe y se mejora la calidad según lo dispuesto en la acción de mejora, con el objetivo de cerrar esta acción de mejora.*

#### Acción correctiva N°24

Realizar una capacitación sobre la ruta de atención de PQRSD y la importancia de las respuestas en los tiempos establecidos por ley.

*R//: se continua en la espera de consolidar la planta de personal para comenzar con este tipo de capacitaciones. Además, no se cuenta con personal especializado para atención al ciudadano.*

### CONCLUSIONES:

1. Las respuestas extemporáneas se presentan por demoras al momento de responder por el área encargada, aunque el porcentaje es mínimo se recomienda continuar con la capacitación a los servidores sobre la importancia de contestar a tiempo y las implicaciones legales.
2. Además de la capacitación pendiente es necesario contar con personal destinado para el área de comunicaciones dedicado a la atención del ciudadano correctamente que pueda realizar acciones de mejora constantes con tal de mantener ese contacto permanente con las áreas para evitar extemporaneidades.
3. La atención a los grupos de interés de la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA se ha garantizado a través de los canales de comunicación, brindando un servicio oportuno, ágil, y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta con el propósito de garantizar la prestación del servicio.



- Se debe hacer un trabajo de cultura interna para que todo el personal se apropie de la importancia de responder a tiempo y cumplir con la ruta establecida.

### RECOMENDACIONES:

Es importante tener en cuenta que este es un proceso que está en consolidación y que se debe continuar con la automatización de los canales para brindar más oferta en la radicación de estos, tener una persona al frente de este proceso que atienda a los ciudadanos y haga el seguimiento riguroso a las PQRSD que radican y entregan en la Entidad. Estar atentos a los requisitos solicitados por el MIPG en los componentes de Atención al Ciudadano, mantener el sitio web actualizado con la información GDC-FO-03 Versión 08.

### ANEXOS:

NOMBRE	LINK
Matriz de seguimiento PQRSD	<a href="#">GDC-MT-06_V02_Matriz_de_seguimiento_Derechos_de_Petición_2024_1.xlsx</a>
Matriz atención al ciudadano	<a href="#">Registro Atencion la ciudadano.xlsx</a>
Informes mensuales PQRSD	<a href="#">INFORMES MENSUALES PQRSD 2024</a>



**LEISON FREYDER ROMAÑA ROMAÑA**

Jefe de comunicaciones

Elaboró: Ana María Bedoya Ospina 