

FECHA DE INFORME: 8 de julio 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 PQRSDf trimestral (Abril – Mayo - Junio)

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 el análisis consolidado de la gestión de las PQRSDf recibidas en el segundo 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 PQRSDf 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 segundo trimestre del año entre el periodo comprendido Abril – Junio 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 PQRSDF recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Identificar las áreas y tipos de PQRSDF 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 segundo 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

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	https://viva.gov.co/pqrs/	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental MERCURIO las Peticiones, Quejas y Reclamos.



			tos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
Correo Contáctenos	Correo electrónico	gestiondocumental@viva.gov.co	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	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre servicios que



			12:30pm y de 1:30pm a 4:30pm.	son competencia 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	Permite orientar a la ciudadanía sobre los canales habilitados para la atención de



			registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	PQRS además de entregar información inmediata y oportuna sobre la oferta institucional y servicios.
Correos electrónicos alternos	Orientación solicitudes y requerimientos	comunicaciones@viva.gov.co y viva@antioquia.gov.co	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 segundo trimestre de 2024 se atendieron **916 chats en WhatsApp** y se tuvieron **108 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



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

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

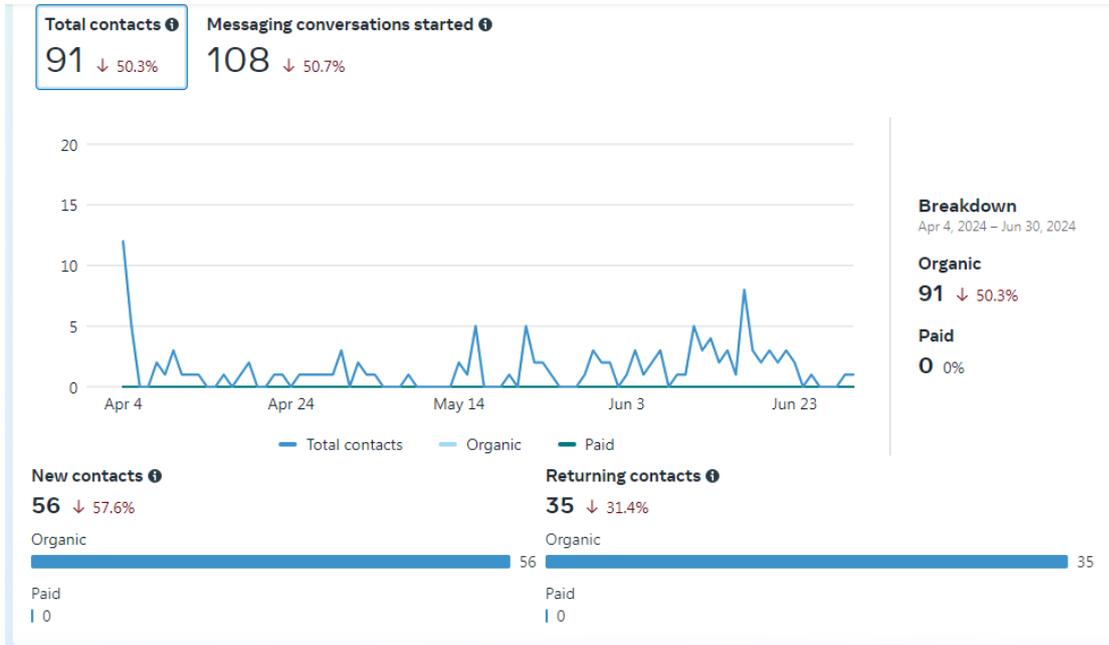
 viva@antioquia.gov.co
Código postal 050015





PQRS atendiendo la atención inmediata e información oportuna que merecen los ciudadanos.

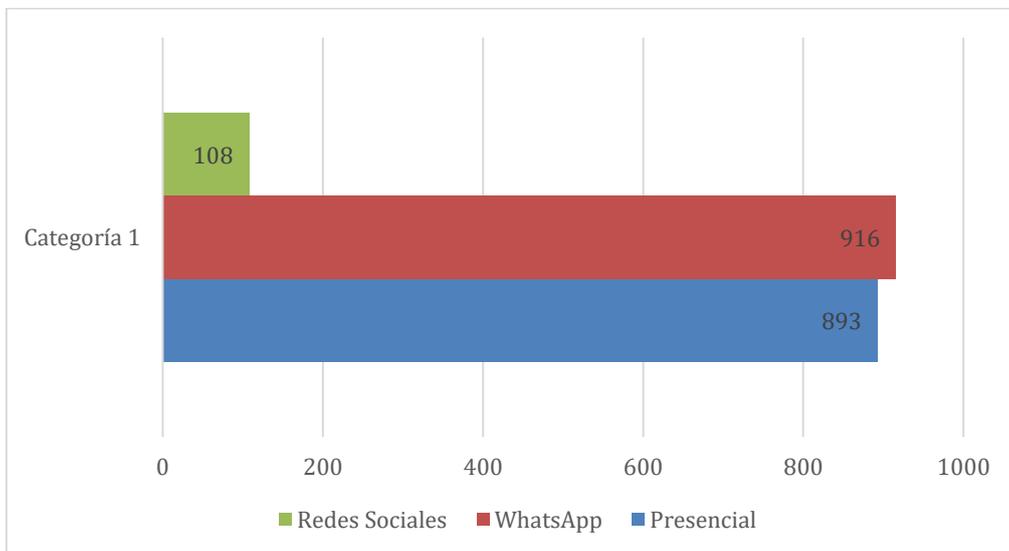
Métrica META, atención por redes sociales:



Por otro lado, se atendieron personalmente en las instalaciones de VIVA a **893 personas**, todos atendidos por personal interno y el público fue de personal de administraciones municipales, congresistas y aliados. 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-

1.3 ATENCIÓN POR CANAL





Esto evidencia que la mayor atención ciudadana que contamos en VIVA es presencial y la atención por redes sociales es muy poca en comparación con los otros dos canales. Sin embargo, este trimestre se presentó un gran número de atenciones por WhatsApp esto debido al inicio de los programas y la necesidad de los ciudadanos de conocer sobre el programa de aportes por recursos complementarios.

1.5 TIPOLOGÍA DE LA ATENCIÓN

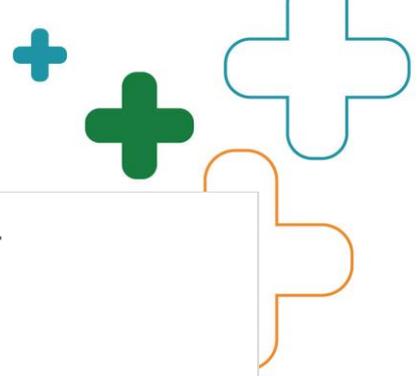
De acuerdo con la matriz de atención al ciudadano encontramos que el tema más recurrente es información sobre subsidio de vivienda, seguido de información de programas y proyectos de vivienda:

CANAL	TEMA	CANTIDAD
Presencial	Atención por personal interno	893
Redes sociales	Solicitud de información	108
WhatsApp	Banco de proveedores	3
	Convocatoria laboral	11
	Fondo de Crédito	52
	Información general	5
	Mejoramientos de vivienda	71
	Programas y proyectos de vivienda	164
	Subsidios	597
	Titulación y legalización	13
TOTAL		1917

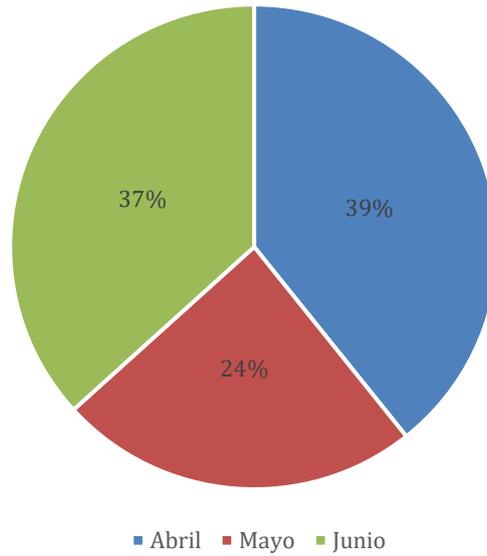
El total de atención por estos tres canales que cuentan con matriz de seguimiento fue de **1917 personas atendidas**.

2. ATENCIÓN DE PQRSDF

2.1 Durante el segundo trimestre de 2024 el número PQRSDF recibidas fue de 196, de las cuales fueron: 77 en abril, 47 en mayo y 72 en junio. La tendencia de tipología estuvo concentrada en solicitar información sobre los nuevos programas como las convocatorias de lotes y mejoramientos que se lanzó en este periodo.

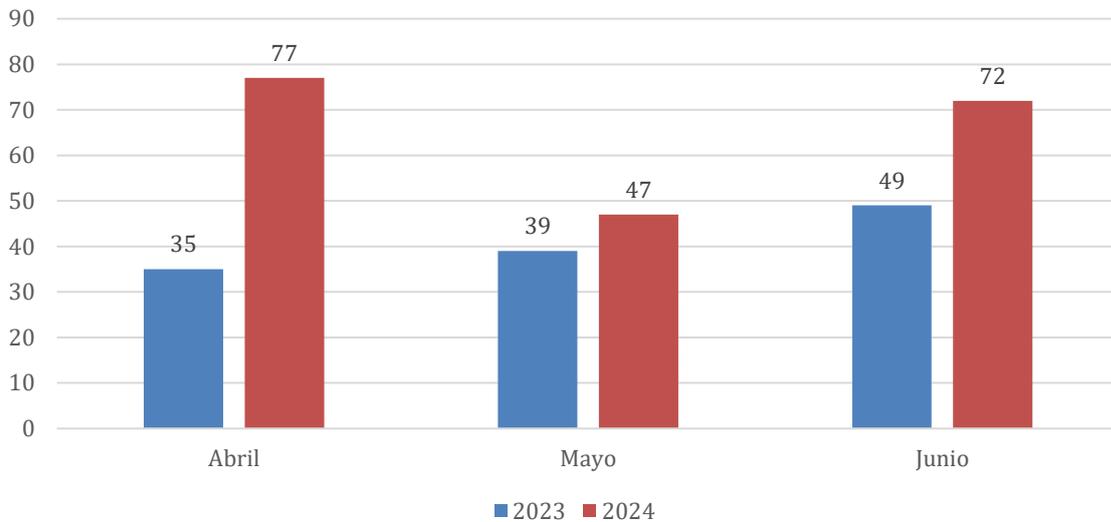


PQRS RECIBIDAS 2DO TRIMESTRE 2024



Respecto al segundo trimestre del 2023 se supera la tendencia del número de PQRS recibidas de 123 en 2023 a 196 en 2024, debido a la necesidad de los usuarios de conocer el estado de los proyectos y programas con el cambio de administración. De estas 123 PQRS del 2023, 35 se recibieron en abril, 39 en mayo y 49 en junio.

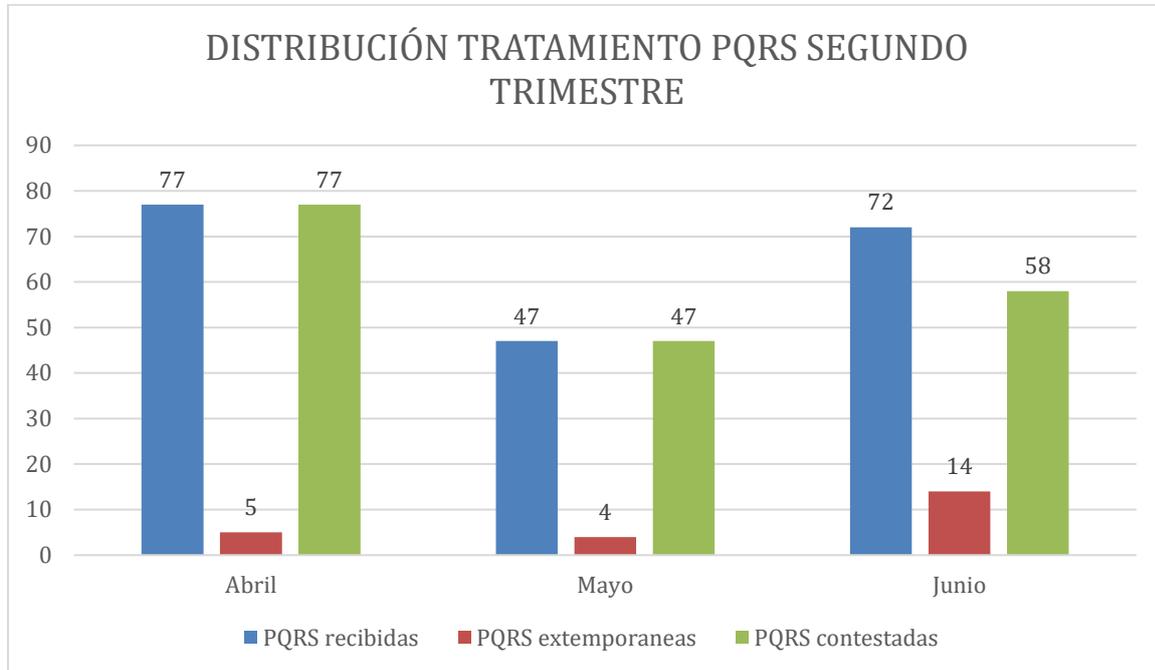
COMPARACIÓN PQRS RECIBIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2023 Y 2024





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 en el 2024.



De las 196 PQRSDF recibidas se respondieron 173 a tiempo y doce (23) fueron extemporáneas, se nota un alta en la extemporaneidad de las PQRS debido a reprocesos al momento de clasificar las PQRS con las áreas, al momento de llegar al área encargada contaban con poco tiempo y estas no conocían la forma de solicitar tiempo para no llegar una extemporaneidad. Con el objetivo de que esto no volviera a pasar se realizó una mejora al procedimiento de PQRS estableciendo los tiempos de atención de las PQRS, pero además la forma de traslado y la forma de solicitar prorrogas según la Ley. Igualmente, se espera realizar una reinducción a todo el personal de la entidad en octubre con el objetivo de afianzar este procedimiento.

DESCRIPCIÓN	ABRIL – MAYO Y JUNIO 2024	%
Resueltos a tiempo	173	88%
Extemporáneos	23	12%
Total Recibidos	196	100%
Total contestados	196	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:

Término general para resolver peticiones
Art. 14 CPACA: 15 días
Término para resolver peticiones de documentos y de información
Art. 14 CPACA: 10 días
Término para resolver peticiones referentes a consultas
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

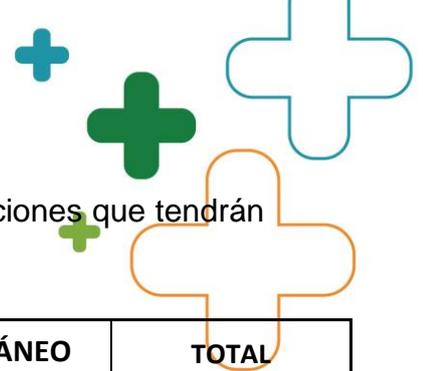
Durante el periodo del presente informe, continúan vigente los tiempos establecidos en Art. 14 CPACA.

En cuanto a las PQRSDf recibidas, el tipo de petición más presentado por los usuarios fueron derechos de petición con 134 en total.

TIPO DE PQRS	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Derecho de petición	57	23	54	134
Queja	4	3	1	8
Felicitaciones	0	0	0	0
Reclamo	3	0	0	3
Solicitud de documentos	2	0	2	4
Solicitud de información	10	21	14	45
Denuncias	1	0	1	2

1.4 PQRS POR ÁREAS

El área con mayor radicación de PQRSDf fueron las áreas de Vivienda y Hábitat y Planeación, eso debido a que durante este trimestre se lanzaron las convocatorias de mejoramientos, lotes y además se estaba en la construcción del Plan de Desarrollo



departamental, lo que genera una intriga alrededor a las modificaciones que tendrán los programas y proyectos en la entidad.

ÁREA	NRO. DE PETICIONES			TOTAL PETICIONES	EXTEMPORÁNEO			TOTAL EXTEMPORANEAS
	ABRIL	MAYO	JUNIO		ABRIL	MAYO	JUNIO	
GERENCIA	1	0	3	4	0	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
NEGOCIOS	0	1	0	1	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	2	1	2	5	0	0	0	0
TITULACIÓN	11	4	6	21	3	0	4	7
CONTROL INTERNO	3	0	0	3	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	17	9	13	39	1	0	3	4
DIRECCIÓN JURÍDICA	4	1	3	8	0	0	0	0
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	7	8	24	0	1	2	3
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	18	7	20	45	1	1	2	4
DIRECCIÓN DE VIVIENDA Y HÁBITAT	12	17	17	46	0	2	3	5
TOTALES	77	47	72	196	5	4	14	23

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 auditorías internas y externas fueron cerradas con éxito.
2. Se recibe el 20 de mayo el informe de seguimiento de Evaluación de desempeño, donde nos realizan unas oportunidades de mejora, algunas ya realizadas en el proceso. Se define durante el próximo trimestre incluirlas en el plan de mejoramiento del proceso y enviar la evidencia de las acciones realizadas.

CONCLUSIONES:

1. Las respuestas extemporáneas se presentan por demoras al momento de responder por el área encargada, pero además este trimestre se presenta un



alguno número de extemporáneas en el mes de junio donde se tuvieron reprocesos por la clasificación de las PQRS.

2. Se incluirá en el proceso de reinducción de la entidad en octubre con el fin de afianzar el procedimiento.
3. Además, se solicita la contratación de personal idóneo para estar al frente de este procedimiento.

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 PQRSDF 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 PQRSDF	GDC-MT-06_V02_Matriz_de_seguimiento_Derechos_de_Petición_2024_1.xlsx
Matriz atención al ciudadano	Registro_Atencion_la_ciudadano.xlsx
Informes mensuales PQRSDF	INFORMES MENSUALES PQRSDF 2024



LEISON FREYDER ROMAÑA ROMAÑA

Jefe de comunicaciones

Elaboró: Ana María Bedoya Ospina 