

FECHA DE INFORME: 8 de enero 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 (Octubre – Noviembre - Diciembre)

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 cuarto 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 cuarto trimestre del año entre el periodo comprendido octubre – noviembre y diciembre 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.
- 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 la atención al ciudadano y la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, recibidos en la entidad, durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre 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 cuarto 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	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental MERCURIO las Peticiones, Quejas y



			requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Reclamos. 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 comunicaci ón 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	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	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre



	desde Medellín		7:30am a 12:30pm y de 1:30pm a 4:30pm.	servicios que 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

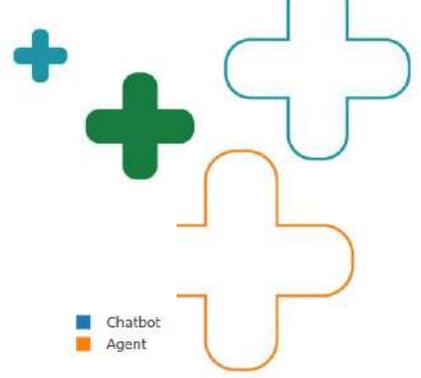
A través del portal <https://viva.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/> los ciudadanos podrán encontrar los canales dispuestos para la atención de solicitudes.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Línea de WhatsApp	Chat	Número telefónico: 3122608440	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 TikTok	@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



			os registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	atención de 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 cuarto trimestre de 2024 en el chatboot se tuvieron 775 conversaciones, de las cuales 689 (88,9%) fueron resueltas con las preguntas frecuentes automatizadas en el Chatboot y 86 (11,1%) pasaron a ser resueltas por un agente de atención al ciudadano, lo que evidencia que las preguntas frecuentes cumplen y logran resolver en su mayoría las inquietudes de los usuarios. (gráfico 1)



Tipo de resolución

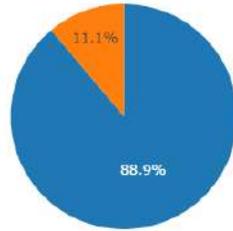


Gráfico 1.

El tiempo de resolución de un agente fue en su mayoría menor de tres días, esto teniendo en cuenta que las inquietudes son realizadas durante horarios no laborales por el agente y fines de semana. (gráfico 2)

SLA Tiempo de resolución

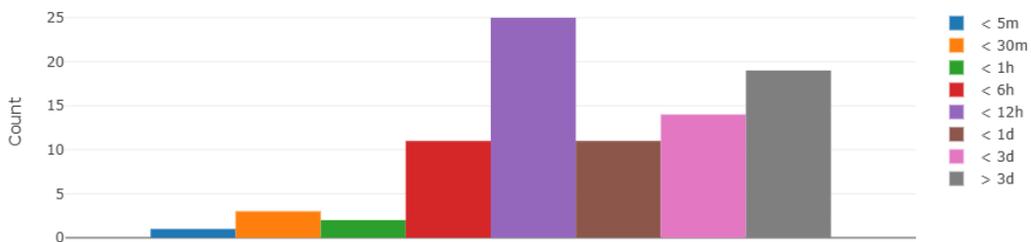


Gráfico 2.

Los días 9 de octubre con 24 conversaciones y 13 de noviembre con 41 conversaciones, fueron los días con mayor número de leads telefónicos. (gráfico 3).

Conversaciones diarias

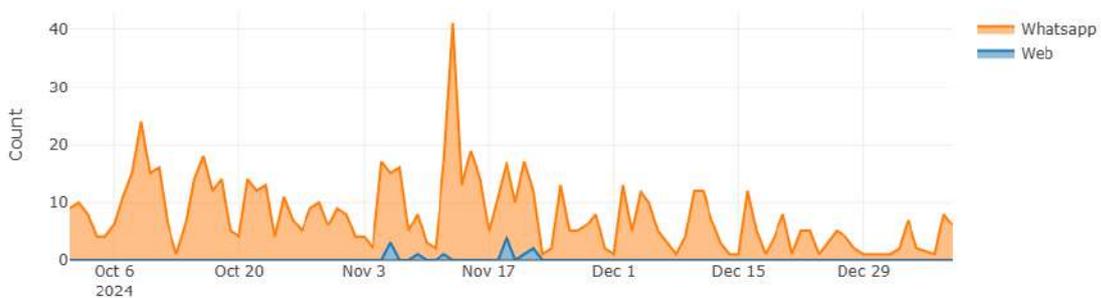


Gráfico 3.



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





De acuerdo con lo arrojado por las estadísticas del Chatboot, la mayor cantidad de conversaciones se reciben los días miércoles (176), seguido de los días martes (147).
Gráfico 4.

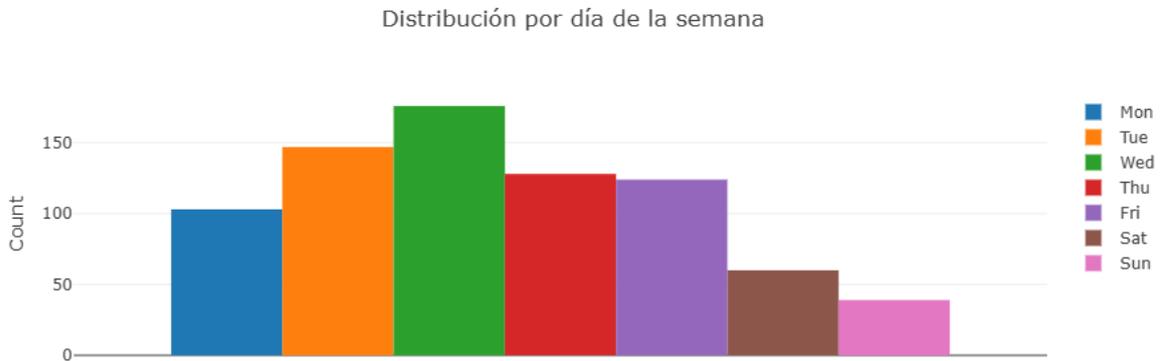


Gráfico 4.

Por otro lado, se atendieron personalmente en las instalaciones de VIVA a **595 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/personal/leidy_rendon_viva_gov_co/EdK_zJslj41FsTSsbzq uc2ABX_G_970FvWbWpkjX73fvkg?e=4%3a4GSSp3&fromShare=true&at=9-

1.3 ATENCIÓN POR CANAL

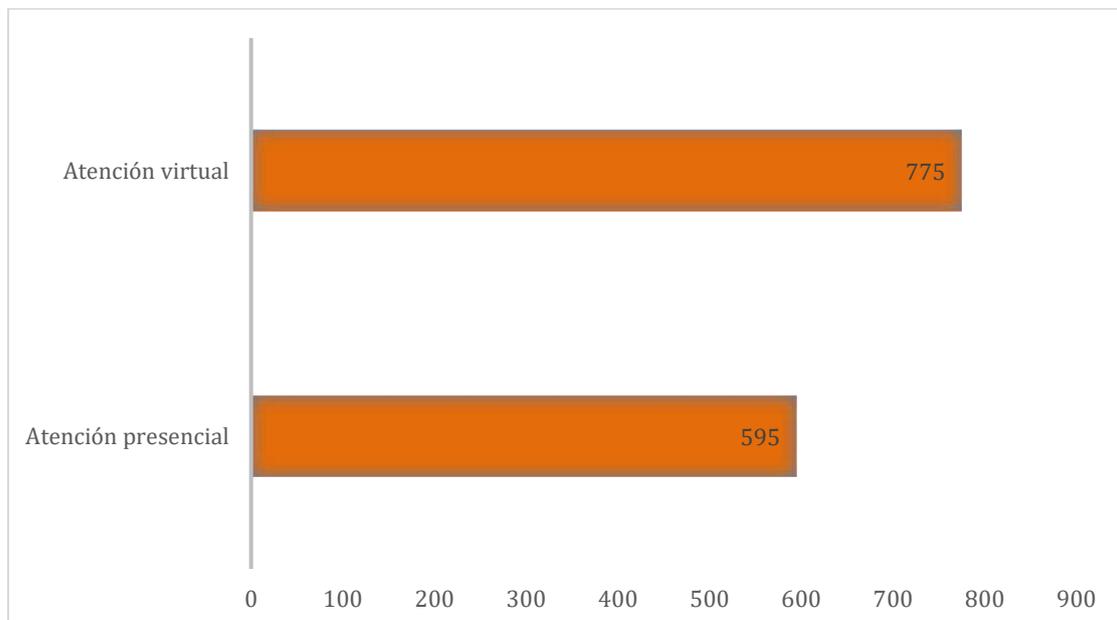


Gráfico 5.



Esto evidencia que la mayor atención en VIVA es virtual y como se mostró anteriormente esta atención está siendo realizada a través del chatbot con el cual se responde a través de preguntas frecuentes. [Ver preguntas frecuentes.](#)

El total de atención por estos dos canales que cuentan con matriz de seguimiento fue de **1370 personas atendidas**.

En comparación con los trimestres anteriores encontramos que en el segundo trimestre la atención al ciudadano tanto virtual como presencial, sin ser PQRS tuvo la mayor cantidad, esto debido al inicio de los programas, los otros trimestres se mantiene el promedio. Gráfico 6.

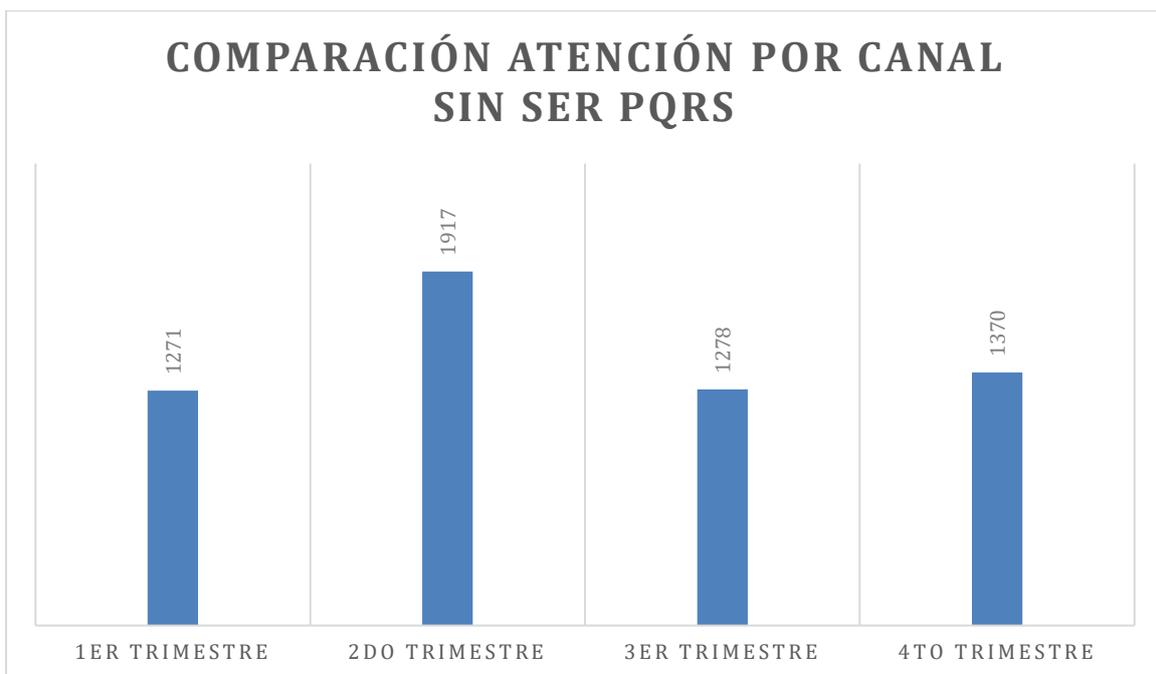


Gráfico 6

2. ATENCIÓN DE PQRSDF

2.1 Durante el cuarto trimestre de 2024 el número PQRSDF recibidas fue de 161, de las cuales fueron: 50 en octubre (31%), 55 en noviembre (34%) y 56 en diciembre (35%). Encontramos que la tendencia se mantiene durante los tres meses. Gráfico 7.

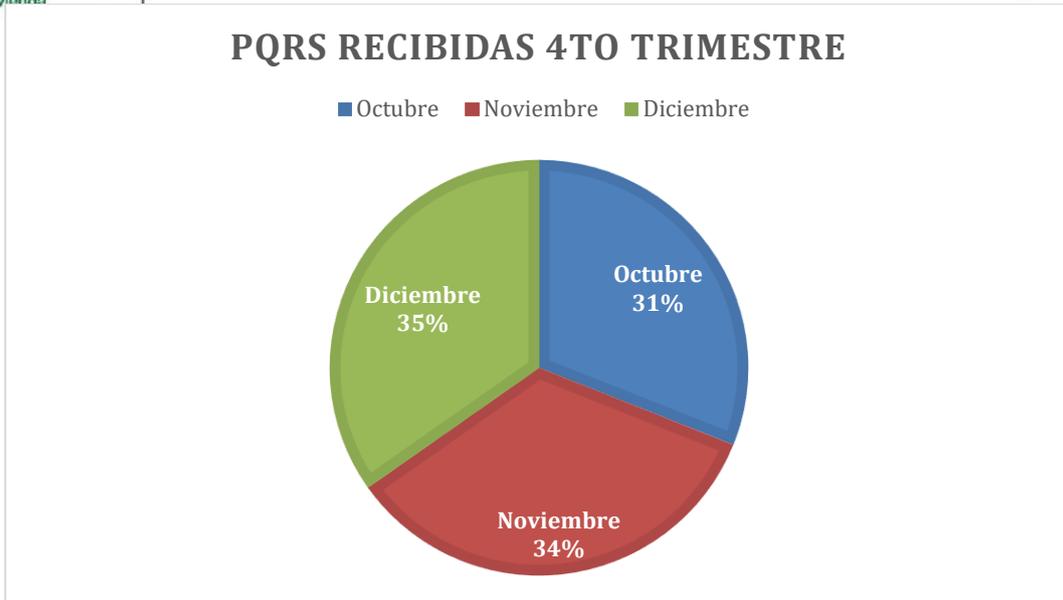
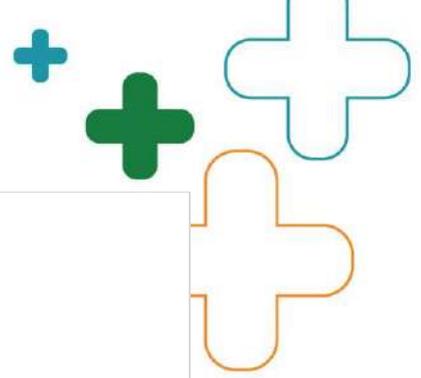


Gráfico 7.

Respecto a los otros trimestres del 2024 se vuelve a estabilizar el ingreso de PQRS. Esto se debe a que en el segundo trimestre tuvimos gran cantidad de eventos que al realizar presencia de marca en territorio se activa la necesidad de los ciudadanos de conocer, además fue el trimestre donde comenzaron la mayoría de los programas, sobre todo el de aportes complementarios que genera gran expectativa en los ciudadanos, por eso la mayor cantidad de PQRS de ese trimestre estaban radicadas en solicitud de información. Gráfico 8.

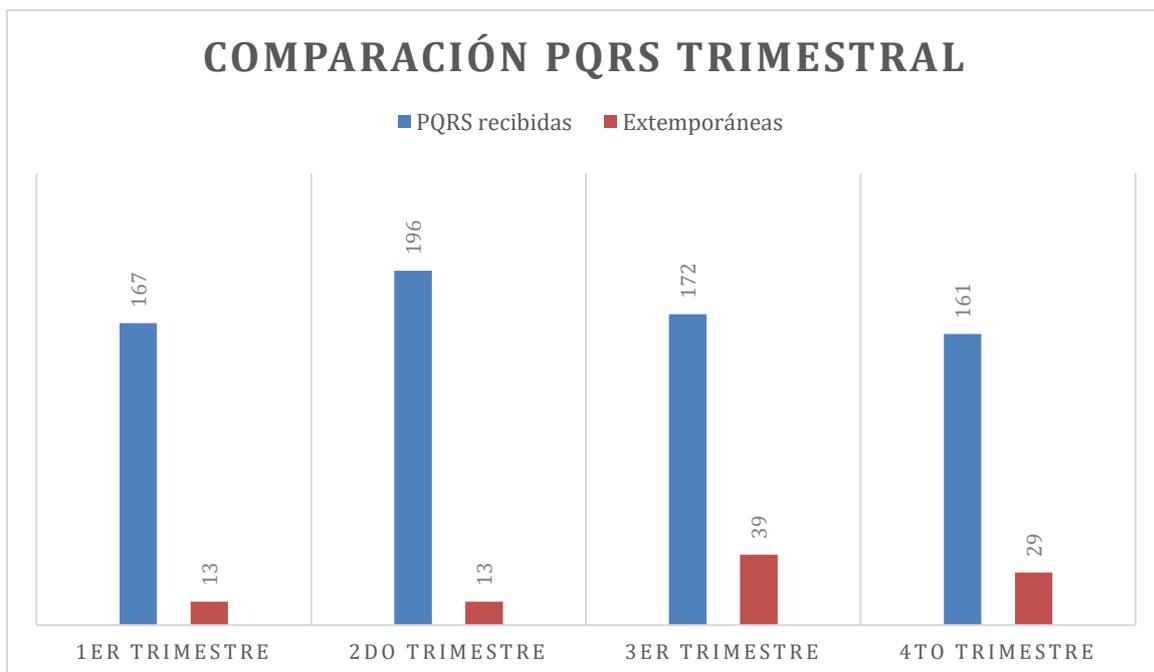


Gráfico 8.



Sin embargo, vemos que el promedio se mantiene todos los trimestres. Gráfico 9.

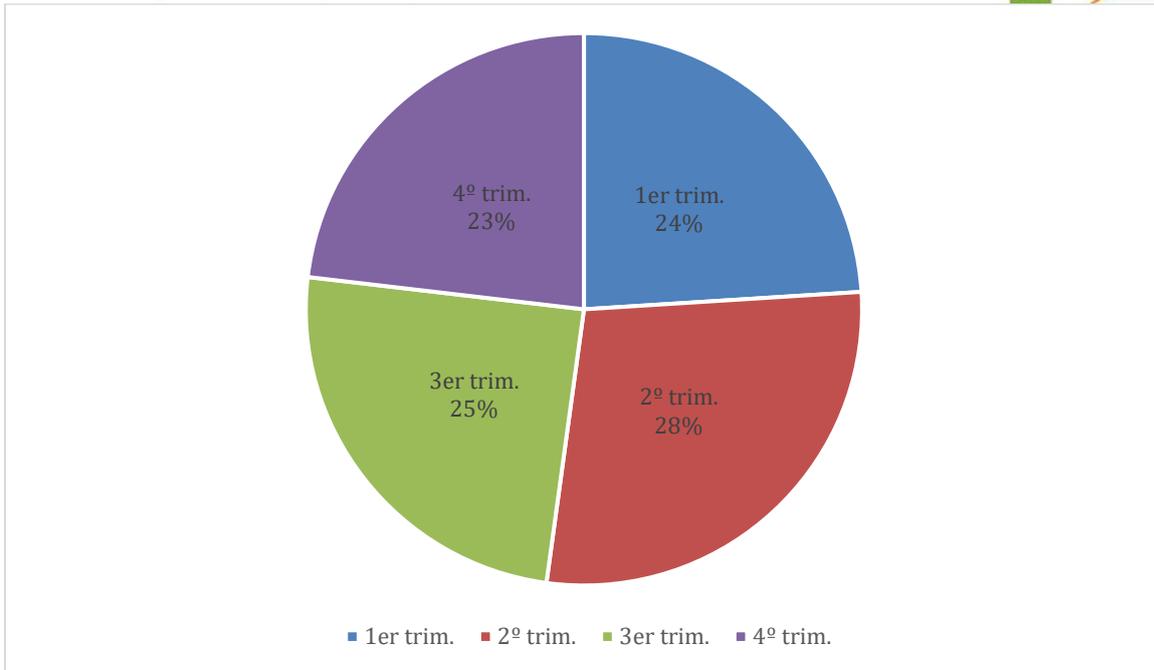


Gráfico 9.

Comparado con el año anterior 2023, este año hemos tenido mayor número de PQRS, (gráfico 10) esto puede deberse al inicio de administración y la cantidad de proyectos nuevos que la entidad ha adelantado este año. Además, de la incertidumbre por la situación actual del sector de la construcción, lo que hace que los ciudadanos busquen opciones para lograr el sueño de tener casa propia.

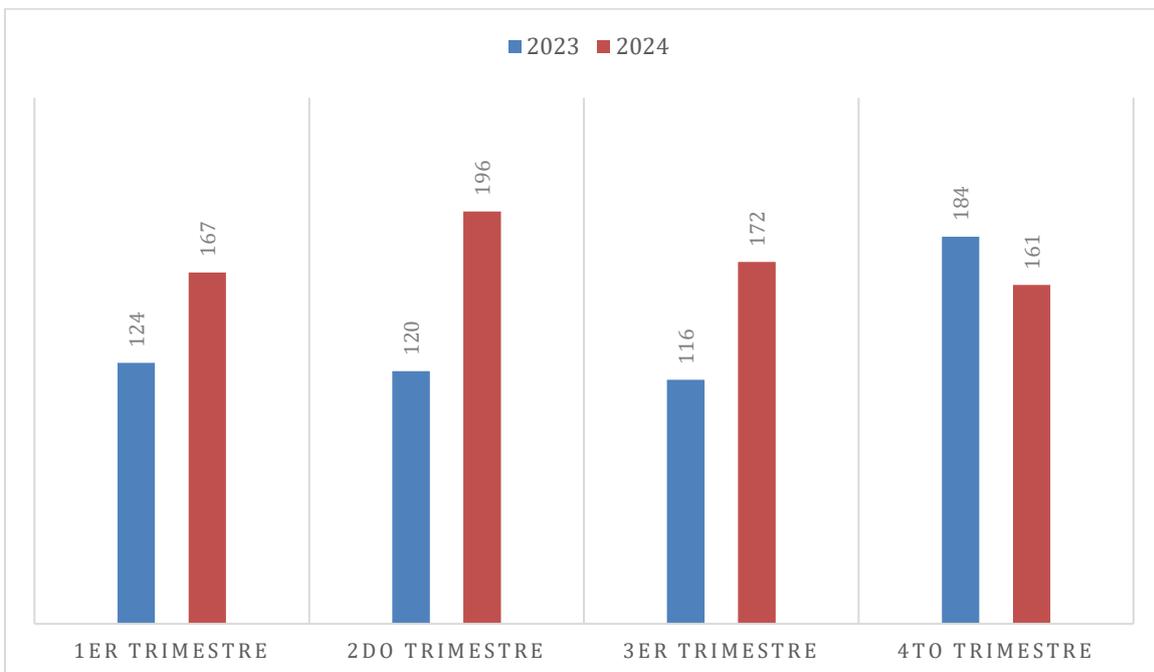


Gráfico 10.



2.2 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 trimestre. (Gráfico 11).

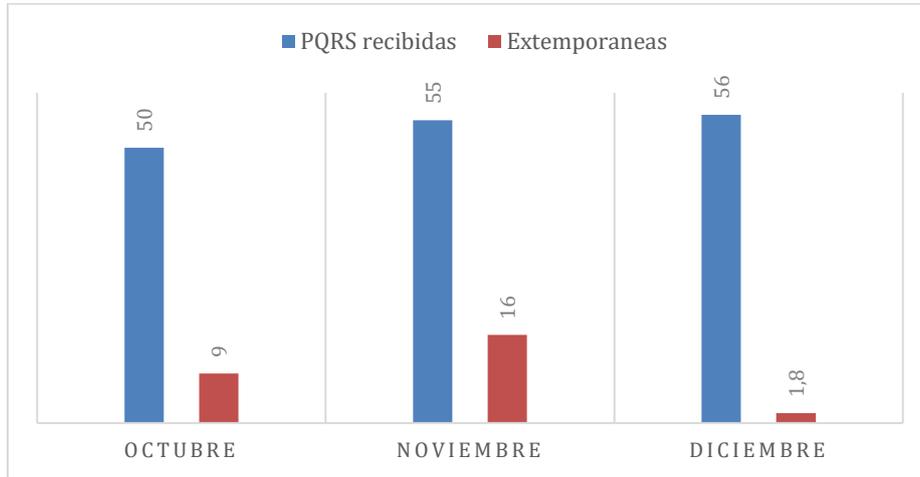


Gráfico 11.

De las 161 PQRSDF recibidas se respondieron 132 (82%) a tiempo y 29 (18%) fueron extemporáneas.

Octubre:

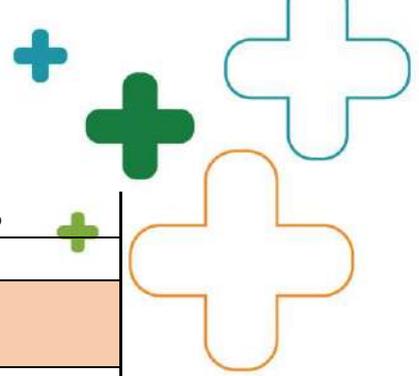
PERIODO POR MES	Nº	%
Total Recibidos	50	100%
Extemporáneos	9	18%
Resueltos a tiempo	41	82%
Total contestados	50	100%
Total sin contestar	0	0%

Noviembre:

PERIODO POR MES	Nº	%
Total Recibidos	55	100%
Extemporáneos	16	29%
Resueltos a tiempo	39	71%
Total contestados	55	100%
Total sin contestar	0	0%

Diciembre:

PERIODO POR MES	Nº	%



Total Recibidos	56	100%
Extemporáneos	4	7%
Resueltos a tiempo	52	93%
Total contestados	56	100%
Total sin contestar	0	0%

Como en el último trimestre se presentó una alta extemporaneidad, se realizó una capacitación de acuerdo con lo acordado en el plan de mejoramiento con el fin de socializar el procedimiento de PQRS y los tiempos de respuesta, orientada a concientizar sobre la importancia de atender oportunamente.

[CAPACITACIÓN Gestión Eficiente de PQRS La Clave del Impacto Ciudadano-20241121 140955-Grabación de la reunión.mp4](#)



Gestión Eficiente de PQRS: La Clave del Impacto Ciudadano

Jueves 21 de Noviembre
2:00 P.M.
A través de Teams

¿Sabes qué es una PQRS y cómo gestionarla correctamente?

Más que un trámite, es la oportunidad de fortalecer la confianza ciudadana y mejorar nuestra entidad.

APRENDERÁS

- Los tiempos de respuesta que generan confianza.
- Herramientas clave para gestionar cada solicitud con excelencia.

Cada PQRS bien atendida es un paso hacia la excelencia.
¡El servicio comienza contigo!



En esta capacitación participaron las personas encargadas de atender las PQRS en las áreas. [Ver listado de asistencia](#)



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





20 Asistieron	1:58 p. m. - 11:30 p. m. Hora de inicio y finalización	9h 31m 58s Duración de la reunión	1h 45m 25s Tiempo medio de asistencia
-------------------------	--	---	---

2.1 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.

3 Tomado de sentencia C-242/20 Corte Constitucional

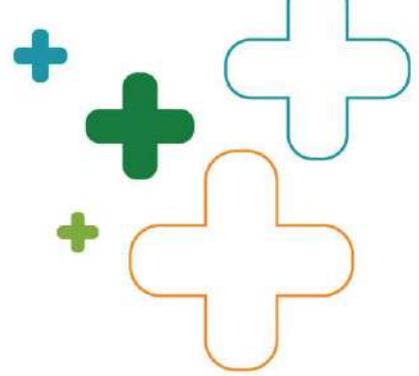
Durante el periodo del presente informe, continúan vigente los tiempos establecidos en Art. 14 CPACA.

2.1.1. Análisis de quejas y reclamos:

La tendencia de tipología estuvo concentrada derechos de petición. Solo se presentó una queja en el mes de octubre, la cual estaba orientada a una queja decía la peticionaria que se estaba intentando comunicar para que le informaran si había sido postulada al programa de aportes por recursos complementarios. No se presentaron reclamos.

Octubre:

TIPO DE PETICIONES	
Queja	1
Derechos de petición	32



Felicitaciones	0
Solicitud de documentos	5
Solicitud de información	12
Reclamo	0
Denuncias	0

Noviembre:

TIPO DE PETICIONES	
Queja	0
Derechos de petición	34
Felicitaciones	0
Solicitud de documentos	1
Solicitud de información	20
Reclamo	0
Denuncias	0

Diciembre:

TIPO DE PETICIONES	
Queja	0
Derechos de petición	32
Felicitaciones	0
Solicitud de documentos	4
Solicitud de información	20
Reclamo	0
Denuncias	0

De estas, la clasificación por temas es acerca de programas de vivienda y subsidios, lo que nos muestra que la mayor cantidad de PQRS se presentan para hacer alguna solicitud o petición sobre el programa de aportes complementarios. Se recomienda



realizar con el área encargada una reunión para definir un plan de acción que permita la disminución de estas PQRS.

Octubre:

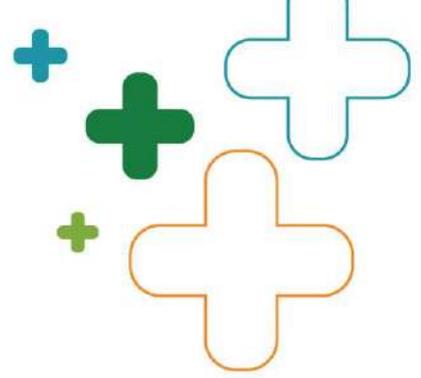
CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	5
DESEMBOLSO/PAGO	1
ESTADO DE CUENTA	1
INFORMACION	11
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	1
SOLICITUD PAZ Y SALVO	
CICLOINFRAESTRUCTURAS	1
SIN CLASIFICACIÓN	2
VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	28

Noviembre:

CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	8
CERTIFICADOS	2
DESEMBOLSO/PAGO	3
ESTADO DE CUENTA	1
INFORMACION DE CONTRATOS/CONVENIOS	1
INFORMACIÓN	8
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	7
SOLICITUD PAZ Y SALVO	2
VENTA INMUEBLES	1
SIN CLASIFICACIÓN	1
VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	21

Diciembre:

CLASIFICACIÓN

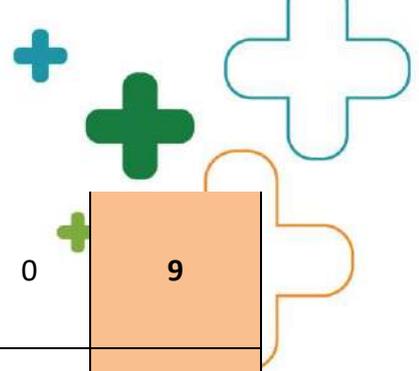


TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	5
DESEMBOLSO/PAGO	1
INFORMACION	9
SOLICITUD GENERAL	1
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	5
SOLICITUD PAZ Y SALVO	1
CERTIFICADOS	2
SIN CLASIFICACIÓN	2
VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	30

2.4 PQRS POR ÁREAS

El área con mayor radicación de PQRSDF fue el área de Vivienda y Hábitat. Esto se entiende que la atención de PQRS está concentrada con solicitud de información de programas sobre todo el programa de aportes complementarios. También es el área que más tiene PQRS extemporáneas.

ÁREA	NRO. DE PETICIONES			TOTAL PETICIONES	EXTEMPORÁNEO			TOTAL EXTEMPORÁNEAS
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
GERENCIA	0	0	1	1	0	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	1	1	0	0	0	0
NEGOCIOS	4	3	0	7	1	0	0	1
TALENTO HUMANO	2	2	3	7	1	0	0	1
TITULACIÓN	10	3	3	16	0	0	0	0
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	7	12	9	28	2	1	1	4
DIRECCIÓN JURÍDICA	2	0	0	2	0	0	0	0
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	9	2	11	0	0	0	0



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	8	10	16	34	3	6	0	9
DIRECCIÓN DE VIVIENDA Y HÁBITAT	17	16	21	54	2	9	3	14
TOTALES	50	55	56	161	9	16	4	29

Para mayor visualización, presentamos el siguiente gráfico donde se comparan las PQRS recibidas y contestadas en los tiempos establecidos por ley. (Gráfico 12).

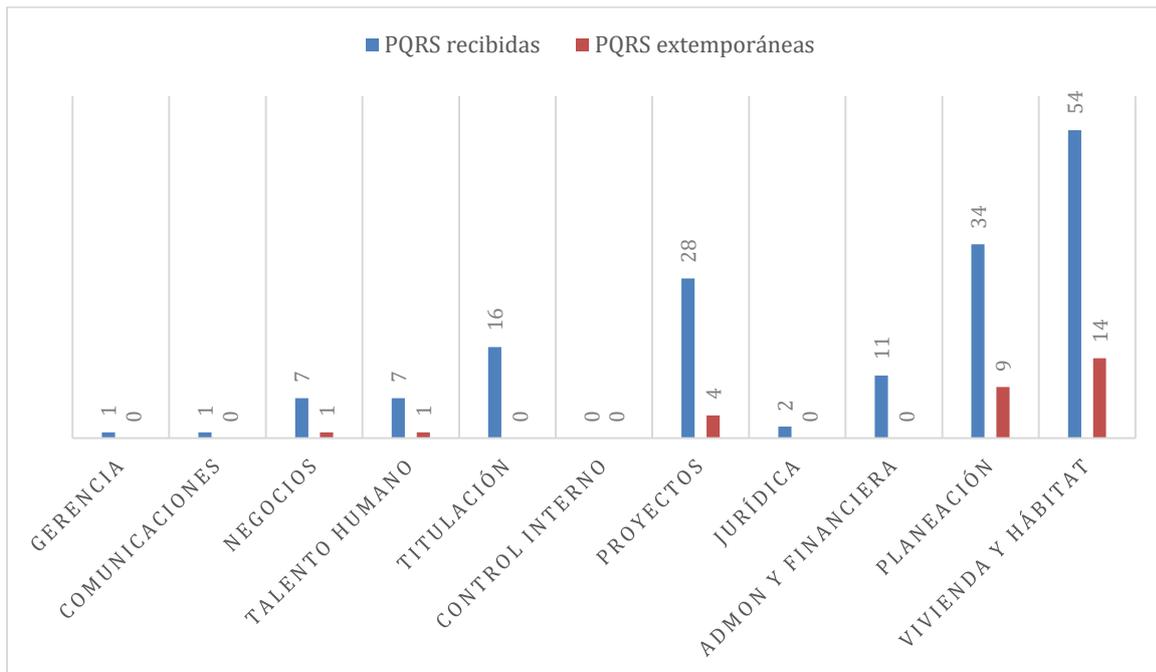


Gráfico 12.

2.5. PQRS TRASLADADAS

A la fecha no se han presentado traslados a entidades externas reportados por las áreas.

2.6. SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN: todas las respuestas de PQRS cuando son enviadas finalmente desde el CAD, se envían con la encuesta de satisfacción: <https://forms.office.com/r/ZHejLNVqCN>



Respuesta a Documento 202410004471 - 2722

GESTIÓN DOCUMENTAL
Para: elkin58cardona@gmail.com
CC: PQRSF, PQRSF

202420002722.pdf
323 KB

Para la Empresa de Vivienda de Antioquia- VIVA es muy importante conocer su opinión frente a la atención recibida, le agradecemos diligenciar esta encuesta: <https://forms.office.com/r/ZHejLNVqCN>

Cordialmente,

GESTIÓN DOCUMENTAL
Dirección Administrativa y Financiera
Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA
gestiondocumental@viva.gov.co



El contenido de este documento y/o sus anexos son para uso exclusivo de su destinatario intencional y puede contener información legalmente protegida por ser privilegiada o confidencial. Si usted no es el destinatario intencional de este documento por favor informarnos de inmediato y elimine el documento y sus anexos. Igualmente cualquier reproducción, revisión no autorizada, distribución, divulgación, préstamo, copia, impresión, reproducción, o uso indebido de este documento y/o sus anexos, está estrictamente prohibido y sancionado legalmente. Agradecemos su atención. Empresa de Vivienda de Antioquia S.A.S.
Antes de imprimir este e-mail, piense en si es realmente necesario; reduzca una emisión de 7 kg. De CO2 al año. Debémoslo vivir sensiblemente para que otros puedan concientemente vivir. Piense en tu planeta, piense en un mañana verde.

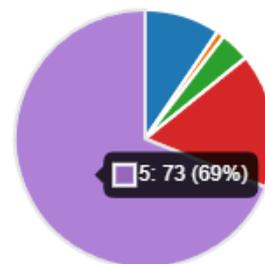
Durante el 2024 se han recibido 106 respuestas, de las cuales, 91 (86%) fueron sobre 4 y 5, 4 personas calificaron sobre 3 (4%) y 10 personas calificaron la atención en 1 y 2, equivalente al 10% de satisfacción. Se cumple la meta de satisfacción que es del 80%. Y se analiza la causa de insatisfacción, la cual se refiere a la no atención inmediata de los requerimientos, esto se debía a que no se contaba con personal dedicado solo a atención, ahora se tiene el chatboot que minimiza este trabajo operativo y permite respuestas inmediatas.

¿Cuál fue el grado de satisfacción frente a la solución de su necesidad?

Más detalles

Información

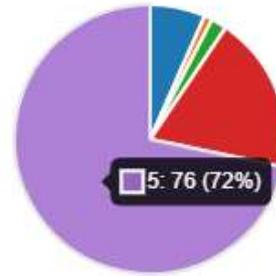
1	10
2	1
3	4
4	18
5	73



Respecto a cómo se sintió con la atención recibida 95 (91%) personas calificaron con 4 y 5 de satisfacción, 2 (2%) y 8 personas consideraron que puede mejorar, equivalente al 8%.

¿Cómo se sintió con la atención recibida?

[Más detalles](#)



PLANES DE MEJORA:

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

Oportunidad de mejora N°9: “Implementar un Chatboot en la página web de la entidad para optimizar la atención al ciudadano brindando un servicio más oportuno y eficiente, con una carga de tiempo de personal inferior”.

Respuesta: se entrega en este informe el segundo análisis y las estadísticas de la implementación del Chatboot, con esta evidencia se pedirá el cierre de esta.

PLAN DE MEJORAMIENTO ICONTEC:

Oportunidad de mejora N°16: Se incluirá en los informes de Atención al Ciudadano y PQRS trimestrales un análisis de quejas y reclamos con el objetivo de poder identificar las causas repetitivas de estas.

Respuesta: en el actual informe se incluye en análisis de las quejas y reclamos recibidas durante el trimestre. Igualmente se evidencia la causa más frecuente de PQRS y el área encargada de esta con el fin de revisar con el área una acción de mejora para la disminución de estas.

CONCLUSIONES:

1. Se realizó una capacitación con las personas identificadas en las áreas encargadas de gestionar las PQRS con el fin de concientizar sobre la importancia de las respuestas oportunas. Es necesario reforzar esta capacitación en las inducciones corporativas.
2. Es necesario realizar una reunión de trabajo con el área de Vivienda y Hábitat para definir un plan de acción para la atención oportuna de las PQRS además de definir acciones que nos permitan disminuir las PQRS entendiendo que la mayoría se presentan por el programa de Aportes por recursos complementarios.



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	GDC-MT-06_V02_Matriz_de_seguimiento_Derechos_de_Petición_2024_1.xlsx
Matriz atención al ciudadano	Registro Atencion la ciudadano.xlsx
Informes mensuales PQRSD	INFORMES MENSUALES PQRSD 2024



LEISON FREYDER ROMAÑA ROMAÑA

Jefe de comunicaciones

Elaboró: Ana María Bedoya Ospina 