

Medellín, 14 de marzo de 2025.

**DIRIGIDO:** Leison Freyder Romaña Romaña- jefe de Comunicaciones.

**ASUNTO:** Informe semestral (II-2024) Gestión a la atención al ciudadano y respuesta a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA.

### OBJETIVO:

Realizar informe semestral correspondiente a la atención al ciudadano y a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones radicadas en la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA, entre los meses de julio a diciembre de 2024, mediante la revisión a través del Sistema de Mercurio.

### CRITERIOS:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Ley 2207 de 2022
- Decreto 1166 de 2016c
- Ley 1437 de 2011
- Decreto 019 de 2012
- Decreto 2623 de 2009

### ASPECTOS GENERALES:

En cumplimiento de las funciones y roles de la Dirección de Control Interno tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno vigilar que la atención de PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular; se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procedimientos establecidos en el Modelo de Gestión Organizacional referentes a la gestión en la atención al ciudadano y la gestión de las PQRSD, que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en la Entidad para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

Se estableció el siguiente instrumento de evaluación y verificación, el cual contiene la descripción normativa, la validación del cumplimiento de la Entidad y el resultado de la verificación realizada por la Dirección de Control Interno:

Criterio	Descripción	Cumple			Verificación
		Si	No	Parcialmente	
Ley 1437 de 2011	Artículo 5, numeral 1. (modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.	X			La Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRS, para lo cual, como lo establece el GDC-PR-03 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO y el GDC-PR-02 V17 PROCEDIMIENTO PQRSFD tiene descrito los respectivos canales de atención. Frente al periodo evaluado, de acuerdo a los informes emitidos del tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2024 por parte del proceso de Gestión de las Comunicaciones, fueron atendidos por los diferentes canales 2648 solicitudes de atención, de los cuales 333 fueron PQRSFD.
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	X			En la página WEB de la Entidad como se evidencia mediante la siguiente URL: <a href="https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2023/08/Carta-Trato-Digno.pdf">https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2023/08/Carta-Trato-Digno.pdf</a> se encuentra la carta de trato digno. Se verifica que el enlace es funcional, y en la carta publicada, se especifican los derechos de los usuarios, en los que VIVA se compromete a atenderlos con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y calidad; por otro lado, se mencionan los canales de atención, telefónico, presencial y virtual.
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 7. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	X			El proceso de Gestión de las Comunicaciones es el responsable de la creación de políticas y estrategias de atención al ciudadano, actuando como dependencia encargada del tema, siendo el responsable del Procedimiento PQRSFD y el Procedimiento de Atención al Ciudadano.

Criterio	Descripción	Cumple			Verificación
		Si	No	Parcialmente	
Decreto 1081 de 2015	<p>Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.</p> <p>Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> <p>Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p>			X	<p>Se evidencia que el proceso de Gestión de las Comunicaciones elabora de forma trimestral el informe sobre la Gestión de las PQRSD, en el cual, verificando lo expuesto en la normatividad presenta lo siguiente: (1) El número de solicitudes recibidas. <b>Cumple.</b> (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. <b>cumple</b> (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. <b>Cumple</b> (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. <b>No se evidencia en el informe trimestral.</b></p> <p>Se evidencia la publicación en la página web de la Entidad:</p> <p>Informe del primer trimestre 2024: <a href="https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/INFORME-AC-Y-PQRS-PRIMER-TRIMESTRE-2024.pdf">https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/INFORME-AC-Y-PQRS-PRIMER-TRIMESTRE-2024.pdf</a></p> <p>Informe del segundo trimestre 2024: <a href="https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/INFORME-AC-Y-PQRS-SEGUNDO-TRIMESTRE-2024.pdf">https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/INFORME-AC-Y-PQRS-SEGUNDO-TRIMESTRE-2024.pdf</a></p>
Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9.	<p>Artículo 9°. - Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.</p>	X		X	Se constata la elaboración de los informes trimestrales.
Ley 1474 de 2011, art. 76	<p>Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p>	X			El proceso de Gestión de las Comunicaciones es el responsable de las políticas y estrategias de atención al ciudadano, actuando como dependencia encargada del tema.
	<p>Artículo 76. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.</p>	X			La Dirección de Control Interno realiza la vigilancia y control sobre la atención de las PQRSD; los resultados son incorporados en los informes semestrales que se encuentran publicados en la página web de la Entidad. través del menú de transparencia-Control Interno: <a href="https://viva.gov.co/otros-informes-de-control-interno/#1723839785221-eff02b4e-002f3a99-fa76">https://viva.gov.co/otros-informes-de-control-interno/#1723839785221-eff02b4e-002f3a99-fa76</a>
	<p>Artículo 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>	X			Se determina que en la página WEB de la Entidad se puede ubicar la ventanilla única virtual <a href="https://viva.gov.co/pqrs/">https://viva.gov.co/pqrs/</a> , donde se encuentran el formulario para poder radicar las PQRSD, en el cual, se explica el concepto de Petición, Queja, Reclamo, sugerencia, Denuncia y Felicitación.

Criterio	Descripción	Cumple			Verificación
		Si	No	Parcialmente	
Decreto 1081 2015	Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.	X			<p>La Entidad a través del módulo de las PQRSDF del sistema Mercurio, le permite al ciudadano recibir el número de radicado de recepción de su solicitud y la fecha de recepción. el ciudadano puede hacer seguimiento al estado de su solicitud, mediante un ícono de consulta</p> <p><a href="https://mercurio-viva.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&amp;codIndice=00012&amp;idAsunto=PQRSDF&amp;indicador=3">https://mercurio-viva.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&amp;codIndice=00012&amp;idAsunto=PQRSDF&amp;indicador=3</a></p>

(Fuente: Normatividad externa)  
(Tabla N°1 elaborada por la Dirección de Control Interno)

Frente al periodo objeto de revisión se evidencia que, la Entidad cuenta con el GDC-PR-03 procedimiento de atención al ciudadano, GDC-MO-03 Manual de atención al Ciudadano y GDC-PR-02 procedimiento PQRSFD, en los cuales se establece los siguientes canales de atención a los ciudadanos:

Canal	Mecanismo	Dirección	Responsable	Observación
Virtual	Sitio web	Formulario de Atención en Sitio web <a href="http://www.viva.gov.co">www.viva.gov.co</a>	Comunicaciones	Se verifica la funcionalidad del formulario. 
	Líneas de contacto-Publicadas en la página web:		Comunicaciones	<b>(604) 444 86 08</b> línea telefónica activa. <b>018000515049</b> línea activa. Notificaciones judiciales: <b>notificaciones@viva.gov.co</b> correo activo.
	Directorio Institucional-publicado en la sección de transparencia de la página web.		Talento Humano	Se verifica que, el directorio publicado se remite al número 604 4448608

(Fuente: Página web institucional [www.viva.gov.co](http://www.viva.gov.co))  
(Tabla N°2 elaborada por la Dirección de Control Interno)

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Canal	Mecanismo	Dirección	Responsable	Observación
Telefónica	Contacto y línea de atención gratuita	(4) 4448608 y 01 8000 515 049	Recepción	De acuerdo con el mensaje del conmutador de VIVA se evidencia lo siguiente:

MENSAJE DE CONMUTADOR VIVA			
CANTIDAD	EXTENSION	ÁREA	OBSERVACIONES
1	1101	Recepción	Verificado
2	1117	Asistente de gerencia	Verificado
3	1103	Proyectos	No contesta
4	1113	Proyectos	No contesta
5	1105	Administrativa y Financiera	No contesta
6	1119	Vivienda y Hábitat	No contesta
7	1160	Gestión Jurídica	Sin tono
8	1118	Planeación	No contesta
9	1116	Planeación	No contesta
10	1127	Gestión Documental	No está en uso
11	1128	Gestión Documental	verificada
12	1112	Comunicaciones	Sin tono
13	1114	Bienes y Servicios	Verificado
14	1126	Bienes y Servicios	Verificado

## INFORME DE SEGUIMIENTO

MENSAJE DE CONMUTADOR VIVA			
CANTIDAD	EXTENSION	ÁREA	OBSERVACIONES
15	1141	Información y la Tecnología	No contesta
16	1115	Titulación	Verificado
17	1102	Control Interno	Verificado

(Fuente: Línea telefónica VIVA (604) 444 86 08 y línea gratuita de atención 018000515049)  
(Tabla N°3 elaborada por la Dirección de Control Interno, verificadas el 05/03/2025)

Canal	Mecanismo	Dirección	Responsable	Observación
Virtual	Redes sociales	Facebook: @VivaAntioquiaa	Comunicaciones	Se verificó la red social Facebook e Instagram de la Entidad no evidenciando en comentarios públicos felicitaciones y otros comentarios.
		Twitter: @VIVAAntioquia		
		Instagram @VIVAAntioquia		
		YouTube: VIVA Antioquia		

(Fuente procedimiento atención al ciudadano)  
(Tabla N°4 elaborada por la Dirección de Control Interno)

- **PQRSD recibidas:**

De acuerdo con los informes trimestrales de atención al ciudadano y gestión a las PQRSD del proceso de Comunicaciones de la Entidad, y la matriz GDC-MT- 06 Matriz de seguimiento Derechos durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2024 se recibieron trescientos sesenta y tres (333) PQRSD de las cuales se respondieron 68 de forma extemporánea.

- **Respuesta a las PQRSD:**

Las PQRSD se asignaron en total a 11 áreas de la Entidad, en el cual se evidencia que el área con mayor porcentaje de participación fue Vivienda y Hábitat con un 28% equivalente a 94 PQRSD radicadas, seguidamente de proyectos con un 22% equivalente a 75 PQRSD radicadas.

Se le hizo trazabilidad a la queja con radicado No 202410004524 del día 30 de octubre de 2024 con radicado de respuesta No 202420002818 del día 26 de noviembre de 2024 identificando que la tipología de queja se debe a que la ciudadana no se había podido

comunicar con la Entidad. Sin embargo se verificó la solicitud y se le dio respuesta en los tiempos establecidos.

**Satisfacción en la atención recibida:**

Frente al consolidado suministrado por el proceso de Gestión de las Comunicaciones con relación a las 77 encuestas diligencias en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 31 de junio de 2024, por parte de los grupos de valor se identifica que en promedio el 90% de la ciudadanía calificó entre 4 y 5, y el restante entre la calificación 3 a 1, como se ilustra a continuación:

Calificación 1-5 (Donde 5 es la calificación más alta)	1- ¿Cuál fue el grado de satisfacción frente a la solución de su necesidad?	2- ¿Cómo se sintió con la atención recibida?	1- Porcentaje participación.	2- Porcentaje participación.
5	140	147	68.9%	72.4%
4	35	38	17.3%	18.8%
3	7	3	3.5%	1.49%
2	2	2	0.99%	0.99%
1	19	13	9.3%	6.4%
<b>Total encuestas</b>	<b>203</b>	<b>203</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*(Fuente proceso Gestión de las comunicaciones)  
(Tabla N°7 elaborada por la Dirección de Control Interno)*

Durante segundo semestre del 2024 se han recibido 203 respuestas, de las cuales el 68,9% fueron sobre 5, y 17.3% calificó en 4, equivalente al 86.2% de satisfacción, cumpliendo a la fecha con la meta de satisfacción del 80%.

Frente a las respuestas de la pregunta 1- ¿Cuál fue el grado de satisfacción frente a la solución de su necesidad? Se recibió con calificación 1 (muy insatisfecho), un total de 19, y con calificación 2 (insatisfecho) sumaron 2, y frente a la pregunta 2- ¿Cómo se sintió con la atención recibida? Se recibió con calificación 1 (muy insatisfecho), un total de 13, y con calificación 2 (insatisfecho) sumaron 2; frente a lo anterior, el proceso de Gestión de las Comunicaciones no tenía establecido un tratamiento para atender estas calificaciones bajas, sin embargo, se identificó que, a partir de la vigencia 2025 se implementó.

**CONCLUSIÓN (ES):**

- Se evidenció dos informes trimestrales con un análisis y observaciones a la gestión de la atención al ciudadano y las PQRSDf elaborado por el proceso de gestión las Comunicaciones, proceso responsable de los procedimientos GDC-PR-03 atención al ciudadano y GDC-PR-02 procedimiento PQRSDf, además del

GDC-MO-03 Manual de atención al Ciudadano; lo cual, permite dar cuenta de los avances en la implementación de las estrategias relacionadas con la mejora y la atención al ciudadano en la Entidad.

- Se evidenció que algunas dependencias no responden la extensión para dar atención a los usuarios que llaman a VIVA desde la oficina de comunicaciones es importante realizar campañas para mejorar esta atención.
- **Eficacia plan de mejoramiento institucional gestión PQRSD:**

### **Acción de mejora N°4 segundo semestre 2023:**

De acuerdo con el cumplimiento de criterios formales sobre la atención de PQRSD por parte de los procesos, es conveniente establecer por parte del proceso de Gestión de las comunicaciones en el GDC-PR-02 V16 procedimiento PQRSFD en la actividad N°3 “Proyección de respuesta y revisión”, los tiempos para emitir la respuesta por parte de la dirección responsable dependiendo respectivamente de la tipología de la solicitud (Petición-15 días hábiles, Solicitud de conceptos-30 días hábiles, Solicitud de información (solicitud de documentos)-10 días hábiles, Entes de control-10 días hábiles o el plazo que indiquen en el oficio) ya que se evidencia que por el objetivo de los procesos, los derechos de petición son mayoritariamente recepcionados por dos procesos de la Entidad, lo cual, generalizando el plazo en 7 días hábiles, se puede incurrir en el riesgo de disminuir la calidad en la respuesta.

La acción es eficaz, se actualizó procedimiento y se realizó presentación GDC-FO-12 Presentación PQRSD donde participaron los líderes de procesos.

### **Acción de mejora N°6 segundo semestre 2023:**

Actualizar el normograma del proceso de Gestión de las Comunicaciones conforme a la normatividad relacionada con la atención al ciudadano descrito en la Tabla N°1: Decreto 1081 de 2015, Decreto 2232 de 1995, Ley 190 de 1995 y Ley 1474 de 2011.

Acción abierta, en gestión.

### **Acción de mejora N°7 segundo semestre 2023:**

Se recomienda realizar campañas relacionadas sobre la importancia de atender las líneas telefónicas dispuestas en las áreas, concientizando al personal de la Entidad sobre la corresponsabilidad en la atención a través de este medio de comunicación, permitiendo fortalecer en términos de oportunidad el servicio de atención al ciudadano y demás grupos de valor.

Acción abierta, en gestión.

Nota: Las acciones derivadas del informe sobre el seguimiento a la gestión de las PQRSD del primer semestre de la vigencia 2024, serán revisadas en el próximo informe.

### RECOMENDACIÓN (ES):

*"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 en los quince (15) días hábiles siguientes; en el caso de no considerar pertinente una acción se deberá justificar el motivo en el mismo"*



---

**JOSE IGNACIO CANO MARIN**  
Director de Control Interno

*Elaboró: Juan Carlos Salazar Quiroz/ abogado Control Interno*