

FECHA DE INFORME: 7 de octubre 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 (Julio – Agosto - Septiembre)

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 tercer 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 tercer trimestre del año entre el periodo comprendido Julio – Agosto y Septiembre 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 julio y septiembre 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 tercer 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: 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 |



| | | | | |
|-------------------------------|--|---|--|--|
| | | | 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 tercer trimestre de 2024 se implementó el Chatboot permitiendo automatizar la atención al usuario a través de la página web y el canal de WhatsApp. Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024 se tuvieron 457 conversaciones, de las cuales 431 (94,3%) fueron resueltas con las preguntas frecuentes automatizadas en el Chatboot y 26 (%5,69) 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)

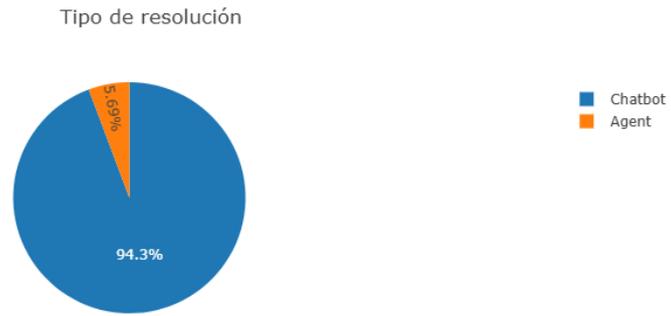
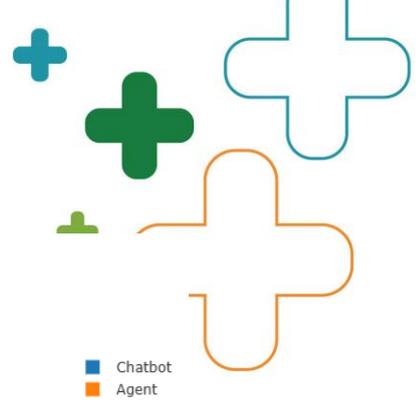


Gráfico 1.

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)



Gráfico 2.

Los días 16 (23), 21 de agosto (24) y 12 de septiembre (23), fueron los días con mayor número de leads telefónicos. (gráfico 3).

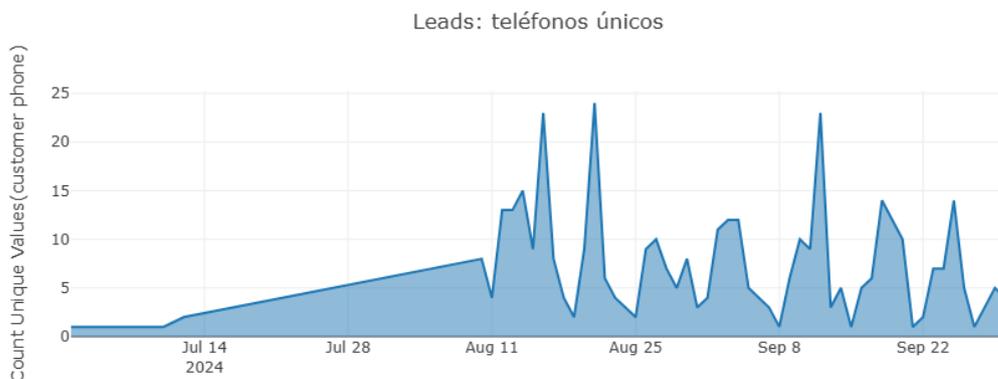


Gráfico 3.



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





Por su parte el 10 de julio (2) fue el día con mayor número de leads a través de emails. Lo que evidencia que la mayor cantidad de personas se contactan con el Chatboot a través de su línea telefónica. (gráfico 4).

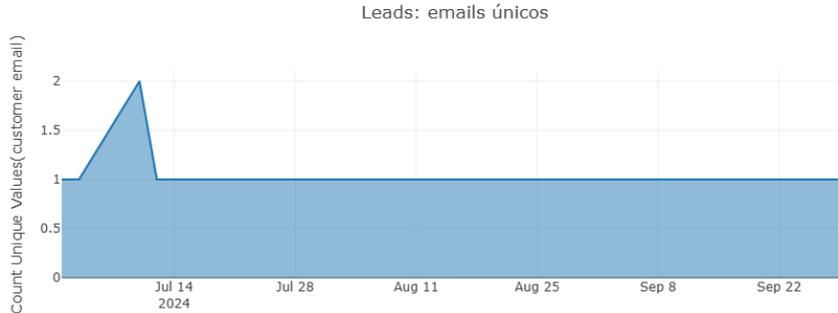


Gráfico 4.

Según el reporte del Chatboot todas las conversaciones fueron atendidas en su totalidad. Gráfico 5.

Estado de conversaciones

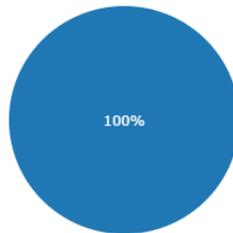


Gráfico 5.

De acuerdo a lo arrojado por las estadísticas del Chatboot, la mayor cantidad de conversaciones se reciben los días miércoles (115), seguido de los días martes (79) y jueves (78). Gráfico 6.

Distribución por día de la semana



Gráfico 6.



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





Por otro lado, se atendieron personalmente en las instalaciones de VIVA a **821 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_970FvWbWpkiX73fvkg?e=4%3a4GSSp3&fromShare=true&at=9-

1.3 ATENCIÓN POR CANAL

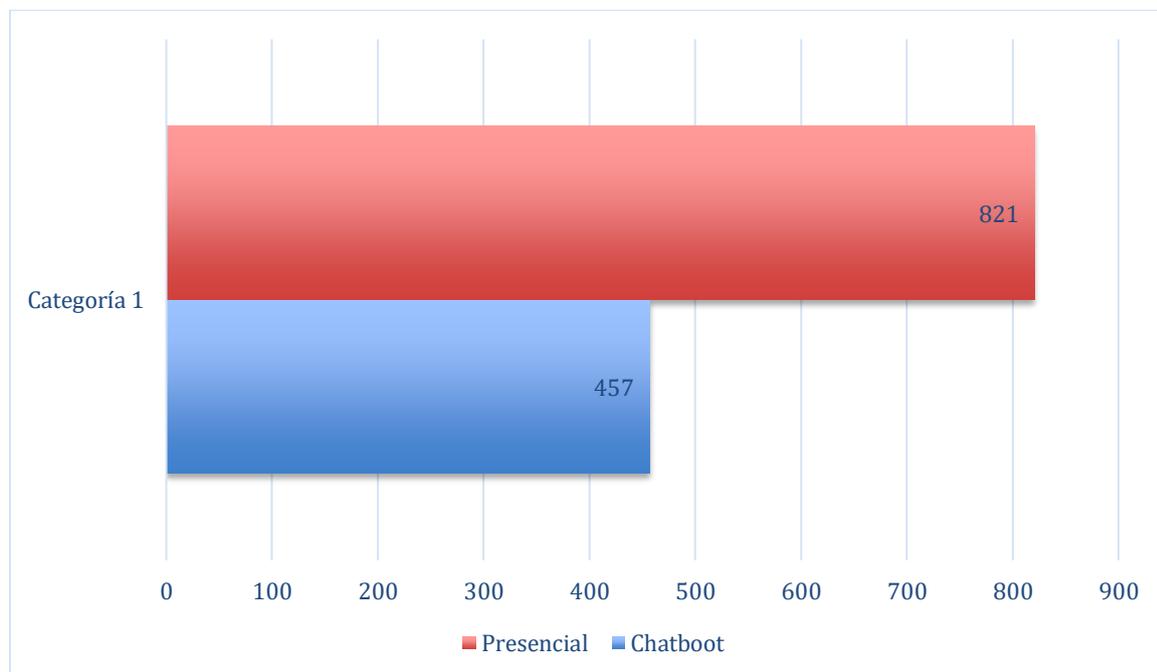


Gráfico 7.

Esto evidencia que la mayor atención en VIVA es presencial. Sin embargo, esta atención no es para atender inquietudes o servicios sino para atender reuniones con aliados. Mientras que la atención del Chatboot es para despejar inquietudes de la ciudadanía. [Ver preguntas frecuentes.](#) Gráfico 7

El total de atención por estos dos canales que cuentan con matriz de seguimiento fue de **1278 personas atendidas**.

2. ATENCIÓN DE PQRSDF

2.1 Durante el tercer trimestre de 2024 el número PQRSDF recibidas fue de 172, de las cuales fueron: 70 en julio, 53 en agosto y 49 en septiembre. Gráfico 8.

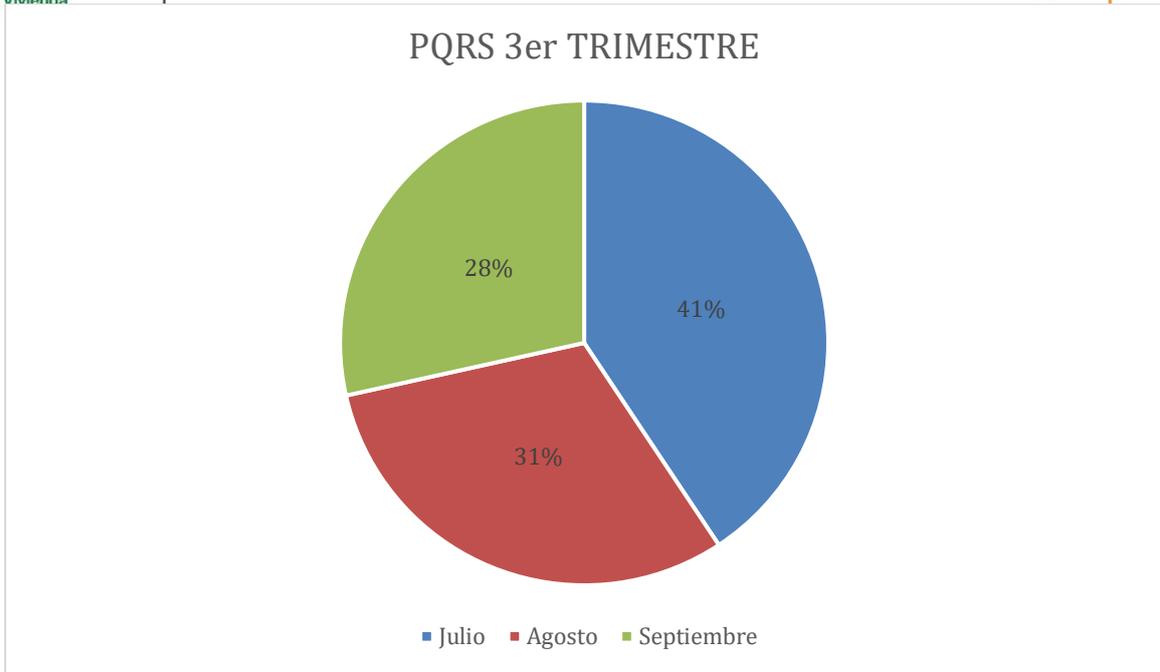


Gráfico 8.

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, por eso la mayor cantidad de PQRS de ese trimestre estaban radicadas en solicitud de información. Gráfico 9.

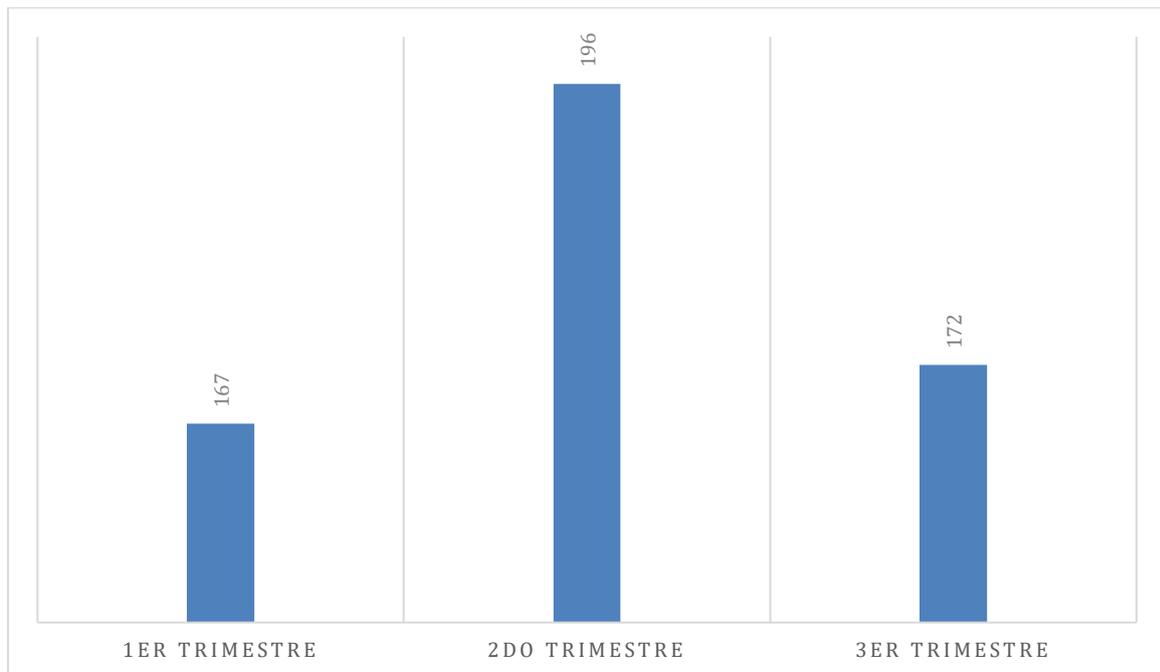


Gráfico 9.



Comparado con el año anterior 2023, este año hemos tenido mayor número de PQRS, (gráfico 10) esto puede deberse a la cantidad de proyectos nuevos que la entidad ha adelantado este año y la alta presencia en medios, 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.

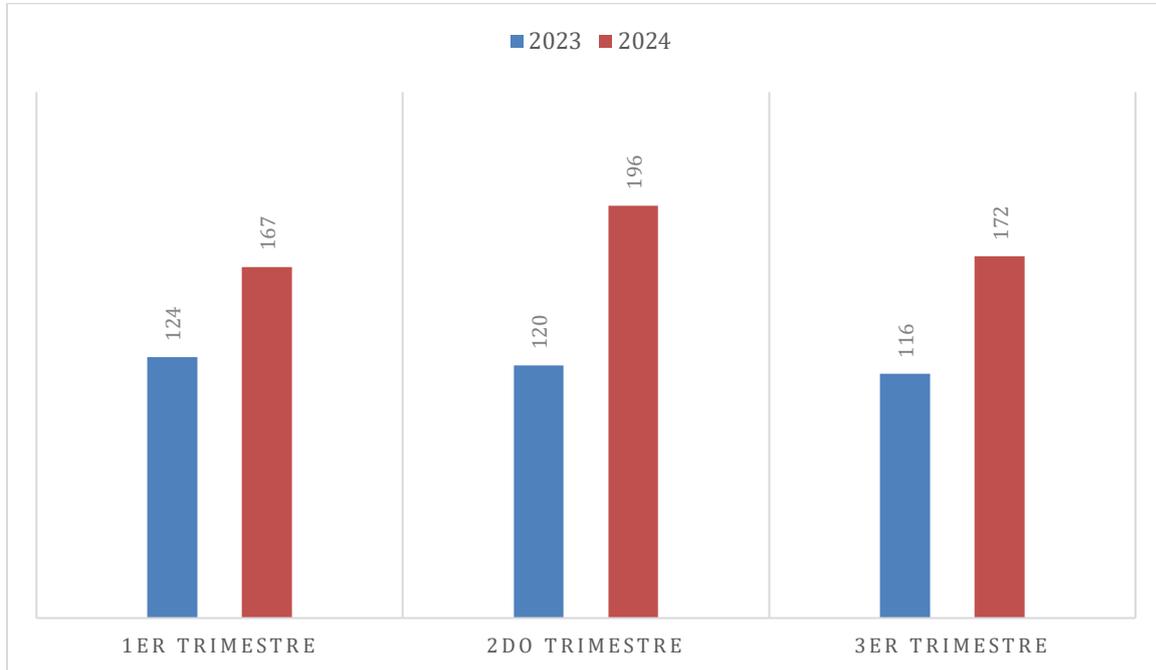


Gráfico 10.

La tendencia de tipología estuvo concentrada en solicitar información sobre como VIVA ayuda a conseguir vivienda, programas, proyectos y solicitud información que genera el programa Aportes por recursos complementarios.

JULIO:

| | | |
|------------------------------------|--|-----------|
| INFORMACION | | 25 |
| VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO | | 31 |

AGOSTO:

| | | |
|--------------------|--|-----------|
| INFORMACION | | 23 |
|--------------------|--|-----------|

SEPTIEMBRE:

| | | |
|------------------------------------|--|-----------|
| INFORMACION | | 14 |
| VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO | | 14 |



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

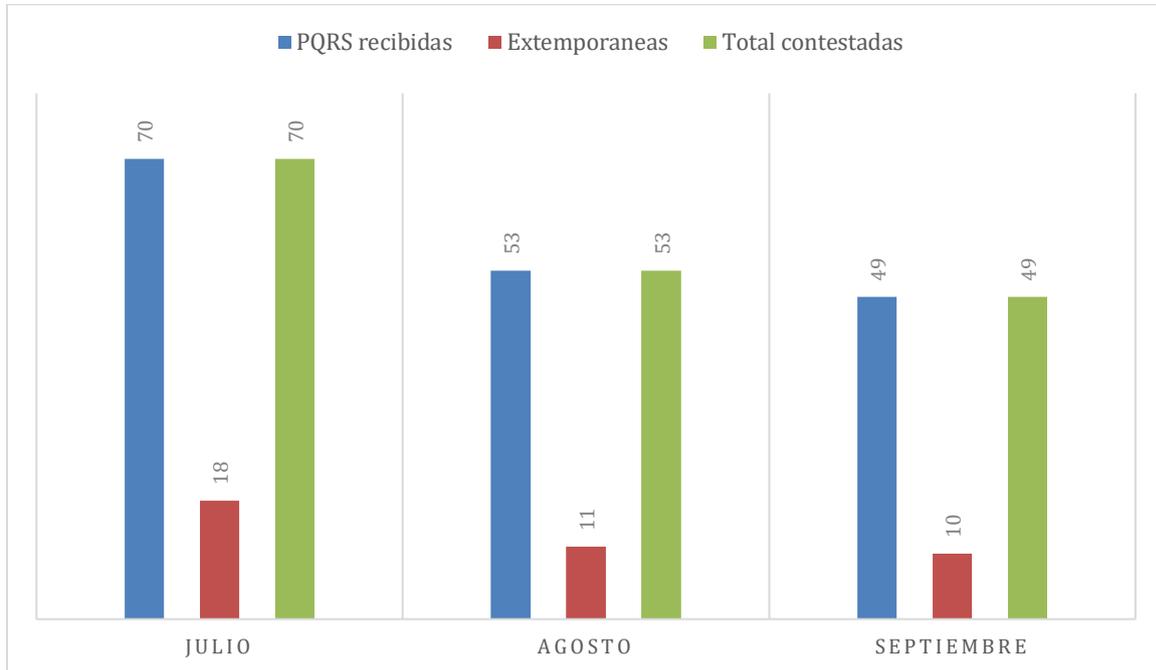


Gráfico 11.

De las 172 PQRSDF recibidas se respondieron 133 a tiempo y 39 fueron extemporáneas, se nota un alta en la extemporaneidad de las PQRS se hace necesario realizar una capacitación donde podamos revisar el porqué de las demoras y presentar el nuevo procedimiento, el cual se actualizó para mayor facilidad en las respuestas, contemplando traslados y forma de solicitar prorrogas según la Ley.

| DESCRIPCIÓN | JULIO – AGOSTO - SEPTIEMBRE 2024 | % |
|--------------------|----------------------------------|------|
| Resueltos a tiempo | 133 | 77% |
| Extemporáneos | 39 | 22% |
| Total Recibidos | 172 | 100% |
| Total contestados | 172 | 100% |



2.3 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. |

3 Tomado de sentencia C-242/20 Corte Constitucional

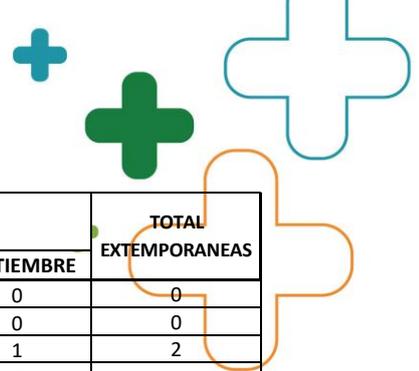
Durante el periodo del presente informe, continúan vigente los tiempos establecidos en Art. 14 CPACA.

En cuanto a las PQRSDf recibidas, el tipo de petición más presentado por los usuarios fueron derechos de petición con 84 en total.

| TIPO DE PQRS | Julio | Agosto | Septiembre | TOTA |
|---------------------------------|-------|--------|------------|------|
| Derecho de petición | 25 | 26 | 33 | 84 |
| Queja | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Felicitaciones | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitud de documentos | 4 | 9 | 3 | 16 |
| Solicitud de información | 39 | 18 | 13 | 70 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 |

2.4 PQRS POR ÁREAS

El área con mayor radicación de PQRSDf fueron las áreas de Vivienda y Hábitat y Proyectos. Esto se entiende que la atención de PQRS está concentrada con solicitud de información de la ejecución de proyectos y el programa de aporte por recursos complementarios que coordina la dirección de Vivienda y Hábitat. Tabla 3



| ÁREA | NRO. DE PETICIONES | | | TOTAL PETICIONES | EXTEMPORÁNEO | | | TOTAL EXTEMPORANEAS |
|---------------------------------------|--------------------|-----------|------------|------------------|--------------|-----------|------------|---------------------|
| | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | |
| GERENCIA | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMUNICACIONES | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NEGOCIOS | 0 | 3 | 1 | 4 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| TALENTO HUMANO | 1 | 8 | 2 | 11 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| TITULACIÓN | 3 | 7 | 5 | 15 | 0 | 3 | 1 | 4 |
| CONTROL INTERNO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DIRECCIÓN DE PROYECTOS | 20 | 11 | 16 | 47 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| DIRECCIÓN JURÍDICA | 6 | 4 | 1 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 4 | 2 | 2 | 8 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN | 9 | 12 | 11 | 32 | 3 | 4 | 5 | 12 |
| DIRECCIÓN DE VIVIENDA Y HÁBITAT | 24 | 5 | 11 | 40 | 10 | 1 | 3 | 14 |
| TOTALES | 70 | 53 | 49 | 172 | 18 | 11 | 10 | 39 |

Tabla 3.

2.5 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

GD GESTION 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



viva@antioquia.gov.co
Carrera 43ª No. 34-95
Centro Comercial Almacentro
Torre Sur, Piso 10
(604) 444 86 08

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 retención, revisión no autorizada, distribución, divulgación, reenvío, copia, impresión, reproducción, o uso indebido de este documento y/o sus anexos, está estrictamente prohibida y sancionada legalmente. Agradecemos su atención. Empresa de Vivienda de Antioquia VIVA.
Antes de imprimir este e-mail, piense en si es realmente necesario: evitaremos una emisión de 7 kg. De CO2 al año. Debéramos vivir sencillamente para que otros puedan sencillamente vivir. Piense en tu planeta, piense en un mañana verde.

Durante el 2024 se han recibido 96 respuestas, de las cuales, 67 (69%) fueron sobre 5, y 19 (18%) calificó en 4, equivalente al 87% de satisfacción, cumpliendo a la fecha con la meta de satisfacción del 80%.



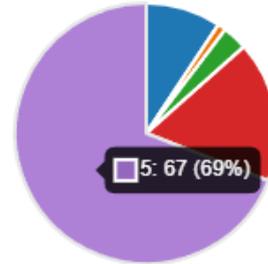
3.

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

[Más detalles](#)

Información

| | |
|---|----|
| 1 | 9 |
| 2 | 1 |
| 3 | 3 |
| 4 | 17 |
| 5 | 67 |



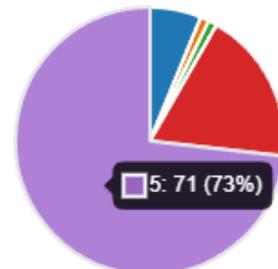
Respecto a cómo se sintió con la atención recibida 71 (73%) personas calificaron con 5 de satisfacción y 18 (19%) 4 de satisfacción, equivalente a 89%.

4.

¿Cómo se sintió con la atención recibida?

[Más detalles](#)

| | |
|---|----|
| 1 | 6 |
| 2 | 1 |
| 3 | 1 |
| 4 | 18 |
| 5 | 71 |



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. Está pendiente la capacitación sobre atención al ciudadano y PQRS con el fin de socializar el procedimiento de PQRS actualizado, además de concretar opciones y herramientas para la adecuada gestión de las PQRS.



CONCLUSIONES:

1. Las respuestas extemporáneas se presentan por demoras al momento de responder por el área encargada, se hace necesario concientizar al personal sobre la importancia de contestar en los términos de ley y presentar los riesgos. El hecho de que no se haya materializado ninguno a la fecha, no significa que no debamos prevenir.
2. Se incluirá en el proceso de reinducción de la entidad con el fin de afianzar el procedimiento.
3. Se realizará capacitación a enlaces puntuales de las áreas para escuchar las inquietudes y socializar el procedimiento.
4. Además, se reitera la solicitud de 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 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 