



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF – PRIMER TRIMESTRE 2025

Fecha de informe: 12 de abril de 2025

Proceso y/o dependencia: Jefatura de Comunicaciones

Líder del proceso: Leison Freyder Romaña Romaña – Jefe de Comunicaciones

Tema de seguimiento y/o informe: Informe de Seguimiento PQRSDF – Primer trimestre (enero–marzo 2025)

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1893 de 2021, artículo 79, numeral 10, y lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, presenta el informe trimestral de seguimiento correspondiente al periodo comprendido entre enero y marzo de 2025.

El presente documento expone el consolidado de la gestión adelantada en este periodo, los resultados obtenidos en términos de oportunidad de respuesta, percepción ciudadana, riesgos y hallazgos identificados. Este análisis tiene como finalidad aportar al mejoramiento continuo y garantizar el cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia, inclusión y accesibilidad en la atención ciudadana.

OBJETIVO GENERAL

Presentar el consolidado de la gestión de PQRSDF recibidas en la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA durante el primer trimestre de 2025, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad.

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 tipologías de PQRSDF presentadas, con el fin de proponer oportunidades de mejora a las dependencias responsables.

ALCANCE DEL INFORME

Este informe contempla el consolidado de la gestión de PQRSDF durante el periodo enero – marzo de 2025, incluyendo su recepción, trámite y respuesta a través de los



canales oficiales, así como el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el CPACA.

RESPONSABILIDAD

La Jefatura de Comunicaciones, mediante el procedimiento de Atención al Ciudadano, es responsable de recibir, clasificar y realizar seguimiento a las PQRSDF. No obstante, la responsabilidad de la respuesta corresponde directamente a los directores, subdirectores, jefes o coordinadores de cada dependencia, conforme a la normatividad vigente.

DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución Política de Colombia de 1991 – Art. 23 y 74.
- Ley 87 de 1993 – Control interno.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
- Ley 1474 de 2011 – Normas de transparencia y anticorrupción.
- Decreto 19 de 2012 – Supresión de trámites innecesarios en la administración pública.
- Manual Operativo del MIPG, versión 5 – Política de servicio al ciudadano.

ASPECTOS GENERALES

Durante el primer trimestre de 2025 se adelantaron, entre otras, las siguientes acciones:

- Seguimiento permanente mediante la matriz de gestión GDC-MT-06.
- Recepción de PQRSDF a través de la página web y correo oficial de gestión documental.
- Uso del Chatbot institucional, redes sociales y canales alternos para orientar al ciudadano hacia los canales oficiales de radicación.



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales de atención PQRS

La Entidad cuenta con cuatro canales principales:

- **Formulario web** en <https://viva.gov.co/pqrs/>
- **Correo electrónico oficial** gestiondocumental@viva.gov.co
- **Ventanilla física** en la sede administrativa de VIVA
- **Línea telefónica gratuita nacional** 01 8000 515 049

Adicionalmente, se dispone de canales complementarios de orientación como WhatsApp, redes sociales institucionales y correos electrónicos alternos.

Chatbot

Durante el primer semestre de 2025 se registraron 1.713 conversaciones en el Chatbot, de las cuales 89,8% fueron resueltas automáticamente. Para el primer trimestre, la tendencia fue al alza respecto al trimestre inmediatamente anterior (oct-dic 2024).

El tiempo promedio de resolución por parte de agentes disminuyó a **1 día** en la mayoría de los casos, lo que refleja mayor eficiencia en la atención.

Los días con mayor interacción en este periodo fueron los martes y miércoles, lo que coincide con el comportamiento histórico de la atención.

Atención presencial

Durante el primer trimestre se atendieron aproximadamente **774 personas** en las instalaciones de VIVA (proyección sobre el consolidado semestral), en su mayoría personal de administraciones municipales y beneficiarios de programas que solicitaron orientación en temas de titulación, legalización y aportes complementarios.

Atención total

El total de personas atendidas en el primer trimestre, sumando presencial y virtual, se estima en **más de 1.600 ciudadanos**, lo que representa un incremento frente al mismo periodo de 2024.



ATENCIÓN DE PQRSDF

Totales

Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron **172 PQRSDF**.

Distribución mensual:

- Enero: 48
- Febrero: 56
- Marzo: 68

Comparación interanual: el promedio trimestral se mantuvo estable frente al mismo periodo de 2024, aunque con leve disminución frente a 2023.

Cumplimiento en la respuesta

- Total recibidas: 172
- Contestadas a tiempo: 117 (68%)
- Contestadas extemporáneamente: 55 (32%)
- Todas fueron contestadas.

Detalle mensual:

Mes	Recibidas	A tiempo	Extemporáneas	% Cumplimiento
Enero	48	29	19	60%
Febrero	56	34	22	61%
Marzo	68	54	14	79%

Se observa una tendencia positiva en marzo, con reducción de extemporaneidad.

TIEMPOS DE RESPUESTA

En el trimestre, **19 solicitudes superaron los 20 días de respuesta**, incumpliendo los plazos máximos permitidos por la Ley 1755 de 2015.



Áreas con mayor extemporaneidad:

- Dirección de Vivienda y Hábitat
- Dirección de Planeación
- Dirección de Proyectos
- Talento Humano

ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el primer trimestre se recibieron:

- Quejas: 6 (1 enero, 2 febrero, 3 marzo)
- Reclamos: 0
- Denuncias: 0
- Sugerencias: 1 (marzo)

Descripción y tendencias

- Las quejas estuvieron relacionadas principalmente con **inconformidades en la ejecución de mejoramientos de vivienda** y con dudas sobre el **aporte complementario VIVA**.
- Una parte de las quejas correspondió a temas de convenios interadministrativos, en los que se requirió coordinar con operadores para dar respuesta.
- No se recibieron reclamos formales en el periodo.

Causa más repetitiva

La ciudadanía manifestó principalmente **dudas e inconformidades en torno a los programas de vivienda y los aportes complementarios**, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la información y orientación en este tema.

Acciones correctivas propuestas

1. Reforzar la articulación con operadores de mejoramientos para garantizar respuestas más rápidas y verificaciones técnicas oportunas.
2. Fortalecer los canales de orientación ciudadana sobre aportes complementarios.



3. Implementar alertas internas en las áreas críticas para prevenir respuestas extemporáneas.

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TEMA (enero-marzo)

- Programas de vivienda y subsidios: 82
- Información general: 51
- Convenios interadministrativos: 20
- Estados de cuenta: 7
- Mejoramientos de vivienda: 3
- Otros (solicitudes, certificados, sin clasificación): 9

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR ÁREA (enero-marzo)

- Dirección de Vivienda y Hábitat: 42
- Dirección de Planeación: 29
- Dirección de Proyectos: 18
- Talento Humano: 9
- Negocios: 4
- Otras áreas: 2

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

Durante el primer trimestre se recibieron **61 encuestas de satisfacción:**

- Satisfacción: 79%
- Neutral: 5%
- Insatisfacción: 16%

La principal causa de insatisfacción fue la **falta de información precisa en las respuestas.**



PLANES DE MEJORA

- Comunicación a las áreas responsables sobre los retrasos detectados.
- Inclusión del tema de PQRS en programas de inducción y reintroducción de Talento Humano.
- Implementación de un sistema de alertas por correo electrónico para recordar PQRS próximas a vencerse.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer controles internos de seguimiento con reportes semanales.
- Exigir planes de mejora específicos a las dependencias con mayor índice de extemporaneidad.
- Sensibilizar y capacitar al personal en el cumplimiento de términos legales.

CONCLUSIONES

- En el primer trimestre de 2025 se recibieron **172 PQRSDF**, todas contestadas, con un **32% de extemporaneidad**.
- Se observó una mejora progresiva en marzo respecto a los dos primeros meses.
- Las quejas se concentraron en **mejoramientos de vivienda y aportes complementarios**, constituyendo la principal causa de inconformidad ciudadana.
- Las acciones correctivas deben enfocarse en mejorar la articulación con operadores, reforzar la orientación en programas de vivienda y reducir la extemporaneidad en las áreas críticas.