

**FECHA DE INFORME:** 12 de septiembre de 2025

**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 Semestral (Enero – Julio de 2025)

**INTRODUCCIÓN**

La Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1893 de 2021, artículo 79, numeral 10, que dispone la responsabilidad de **evaluar, gestionar, direccionar, tramitar y responder de manera oportuna y con calidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDf)**, presenta el informe semestral de seguimiento correspondiente al periodo comprendido entre enero y junio de 2025.

El documento expone el consolidado de la gestión adelantada, los resultados obtenidos en términos de oportunidad de respuesta, la percepción de los servicios brindados, así como los 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 semestre 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 – junio 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 semestre de 2025 se adelantaron, entre otras, las siguientes acciones:

- Emisión mensual de informes de estado de PQRSDF a cada dependencia.
- 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.

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CANALES DE ATENCIÓN PQRS**

La Entidad cuenta con cuatro canales principales: formulario web, correo electrónico, ventanilla física y línea telefónica. Estos garantizan la radicación en el sistema **Mercurio**, lo que asegura la trazabilidad del trámite. Adicionalmente, se dispone de canales complementarios de orientación como WhatsApp, redes sociales y correos alternos, que direccionan al ciudadano hacia los canales oficiales de radicación.

CANAL	MECANIS MO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
-------	------------	-----------	---------------------	-------------



 **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





Formulario web	Formulario electrónico Web PQRS	<a href="https://viva.gov.co/pqrs/">https://viva.gov.co/pqrs/</a>	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.	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental MERCURIO las Peticiones, Quejas y Reclamos. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
Correo Contáctenos	Correo electrónico	<a href="mailto:gestiondocumental@viva.gov.co">gestiondocumental@viva.gov.co</a>	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	Se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias.



			de 1:30pm a 4:30pm.	
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 12:30pm y de 1:30pm a 4:30pm.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre servicios que son competencia de VIVA, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental MERCURIO para asegurar la trazabilidad del trámite.

### 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 registrados por dichos medios 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.
Correos electrónicos alternos	Orientación solicitudes y requerimientos	<a href="mailto:comunicaciones@viva.gov.co">comunicaciones@viva.gov.co</a> y <a href="mailto:viva@antioquia.gov.co">viva@antioquia.gov.co</a>	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	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.



			de 1:30pm a 4:30pm.
--	--	--	---------------------

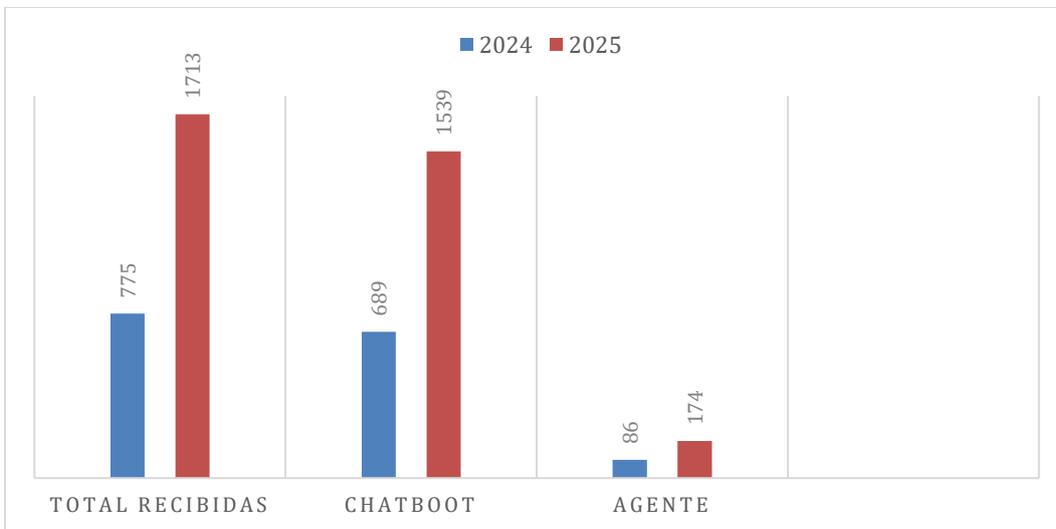
Durante el primer semestre de 2025 en el chatboot se tuvieron 1713 conversaciones, de las cuales 1539 (89,8%) fueron resueltas con las preguntas frecuentes automatizadas en el Chatboot y 174 (10,2%) pasaron a ser resueltas por un agente de atención al ciudadano, lo que evidencia que las preguntas frecuentes cumplen y logran resolver en su mayoría las inquietudes de los usuarios. (gráfico 1)

Tipo de resolución



Gráfico 1.

En comparación con el último trimestre del 2024, se evidencia un crecimiento de atenciones en el Chatboot del doble lo que nos demuestra que la página web está teniendo mayor tráfico. Igualmente, se muestra que el chatboot sigue teniendo la mayor cantidad de resoluciones demostrando que las preguntas frecuentes funciona y están acordes con lo que la ciudadanía requiere: [Preguntas Frecuentes 2025 V2.pdf](#)





### Tiempo de resolución:

El tiempo de resolución de un agente mejoró pasando de tres días en el último trimestre a un día en la mayoría de las atenciones realizadas, esto teniendo en cuenta que las inquietudes son realizadas durante horarios no laborales por el agente y fines de semana. (gráfico 2)

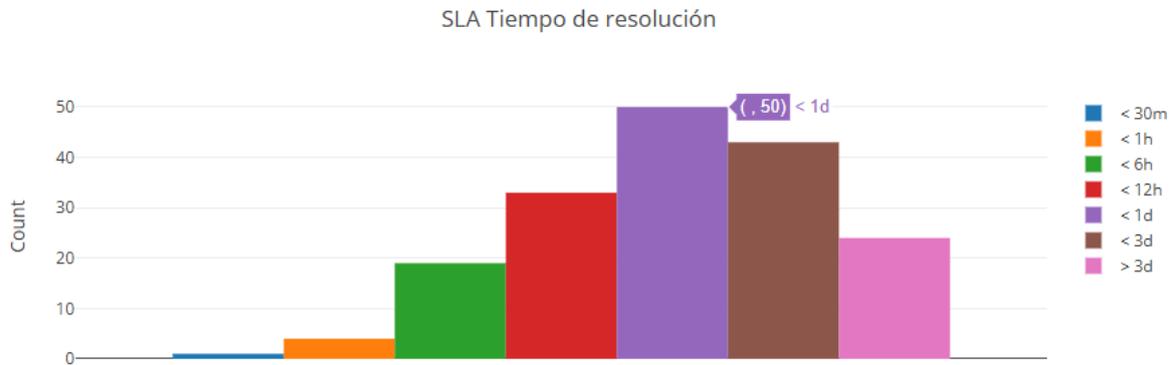


Gráfico 2.

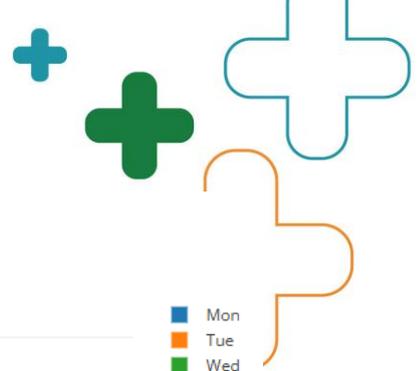
### Días con mayor interacción:

El día con mayor interacción fue el 29 de mayo, consideramos que puede deberse a la expectativa del mes de la vivienda que comenzaba el 31 de mayo y se extendería durante todo el mes de junio. (gráfico 3).



Gráfico 3.

De acuerdo con lo arrojado por las estadísticas del Chatbot, la mayor cantidad de conversaciones se reciben los miércoles (339), seguido de los martes (329).



Distribución por día de la semana

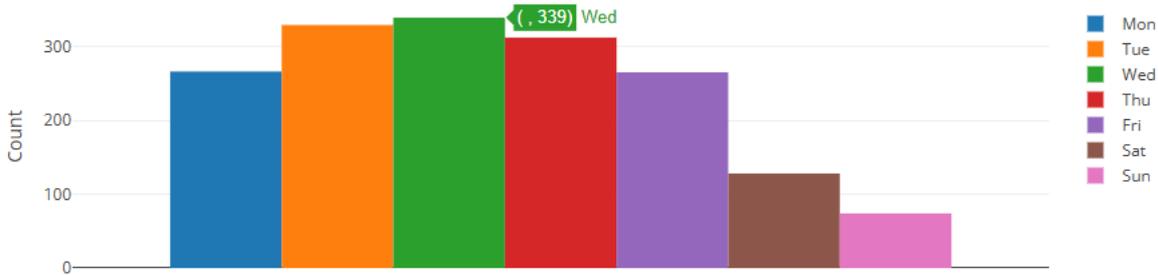


Gráfico 4.

### Número de personas atendidas en las instalaciones de VIVA:

Durante el primer semestre de 2025 se atendieron personalmente en las instalaciones de VIVA a 1.548 personas, en su mayoría personal de administraciones municipales, aliados y beneficiarios, es importante mencionar que se ha incrementado el nivel de atención a familias que requieren orientación sobre todo en temas como titulación y legalización y aportes complementario VIVA mi casa.

Ver matriz de atención al ciudadano: [Registro Atencion la ciudadano.xlsx](#)

En comparación con los demás años se mantiene la curva de personas atendidas, en la mayoría asistentes a reuniones con personal de la entidad. (Gráfico 5)

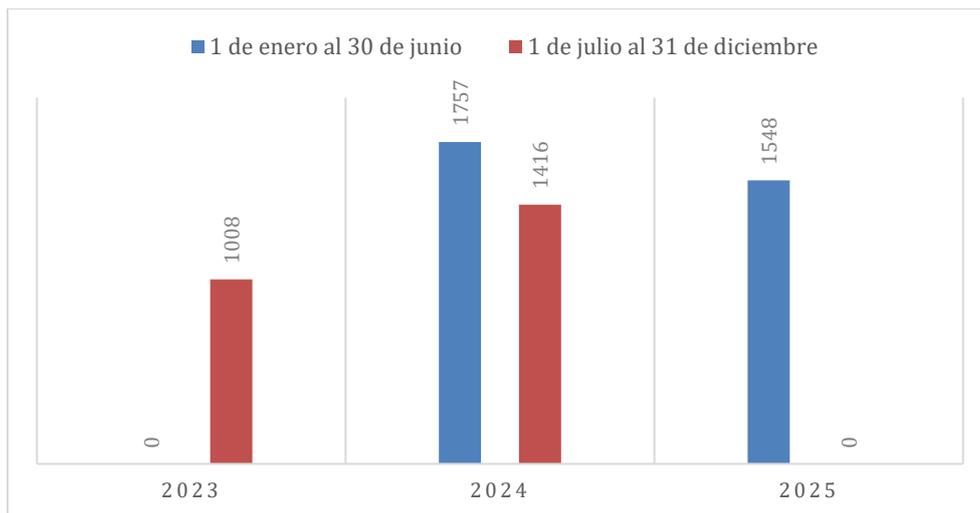


Gráfico 5.

## ATENCIÓN POR CANAL



**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





Se evidencia que la mayor atención en VIVA es virtual, pero la diferencia es muy menor. Sin embargo, la atención virtual es para el público en general y familias que requieren información y la atención presencial en su mayoría es para reuniones con funcionarios de la entidad. El total durante el primer semestre del 2025 se atendieron 3.261 personas, un incremento de 729 personas en comparación al 2024 donde se atendieron 2.532 personas.

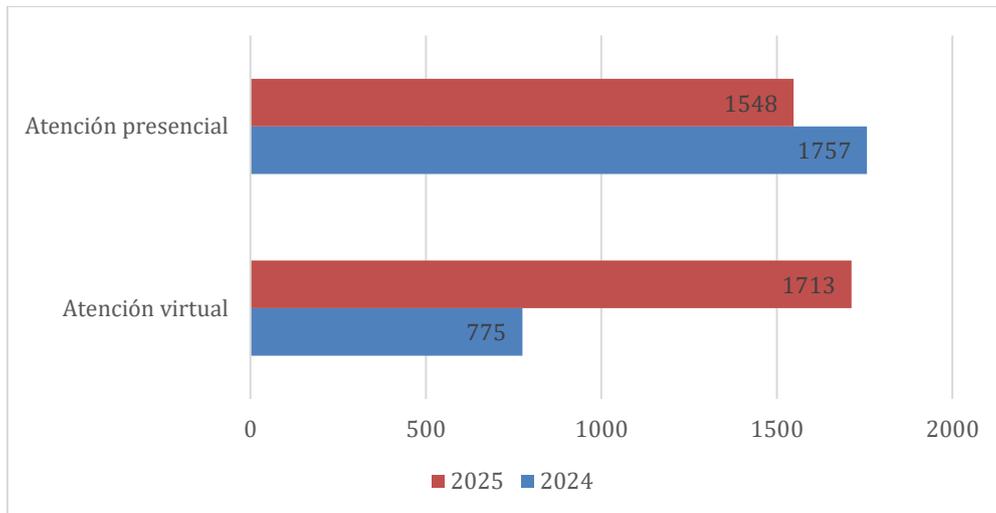


Gráfico 6.

### ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Chatbot (1713 conversaciones):** el 89,8% fueron resueltas automáticamente, evidenciando efectividad de las preguntas frecuentes.
- **Atención presencial (1548 personas):** principalmente administraciones municipales, congresistas y aliados, con un incremento de familias solicitando orientación en titulación y aportes complementarios.
- **Total personas atendidas (3.261):** incremento de 729 personas frente al mismo periodo de 2024.

### ATENCIÓN DE PQRSDF

- Total recibidas: 313 PQRSDF.
- Distribución mensual: marzo fue el mes con mayor radicación (68), y junio el de menor (34).
- Comparación interanual: tendencia estable respecto a 2024, con leve disminución frente a 2023.

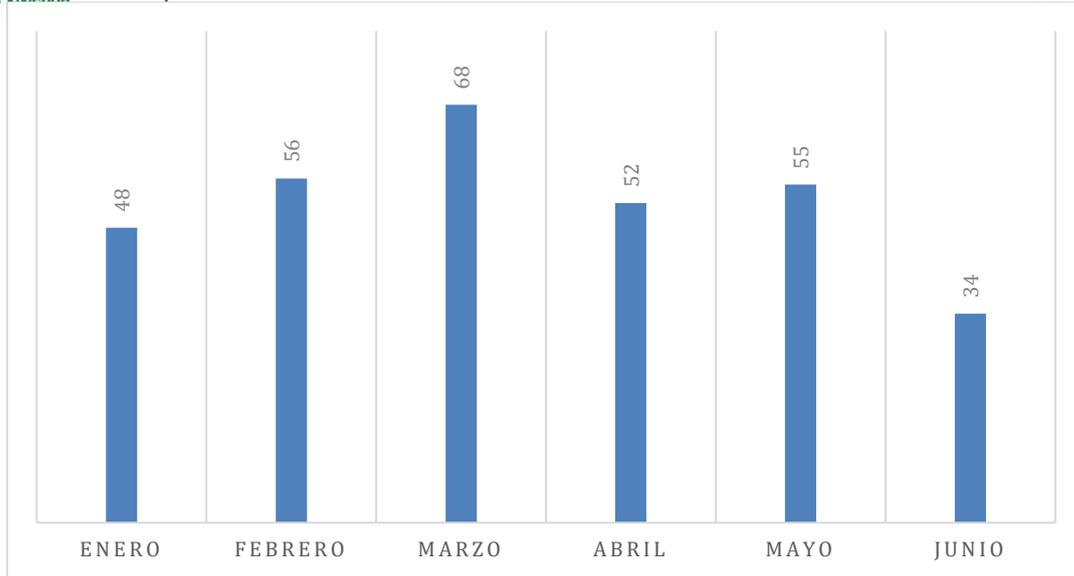
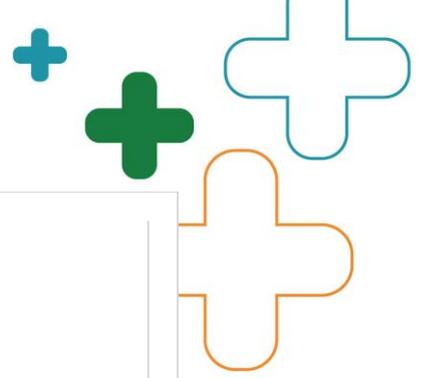


Gráfico 7.

Respecto al primer semestre del 2024 se mantiene el promedio de PQRs recibidas sobre trescientos. Sin embargo, si hay una leve disminución durante el 2025. Respecto al 2023 sigue siendo 2024 el año con mayor número de PQRs recibidas durante el primer semestre. Gráfico 8.

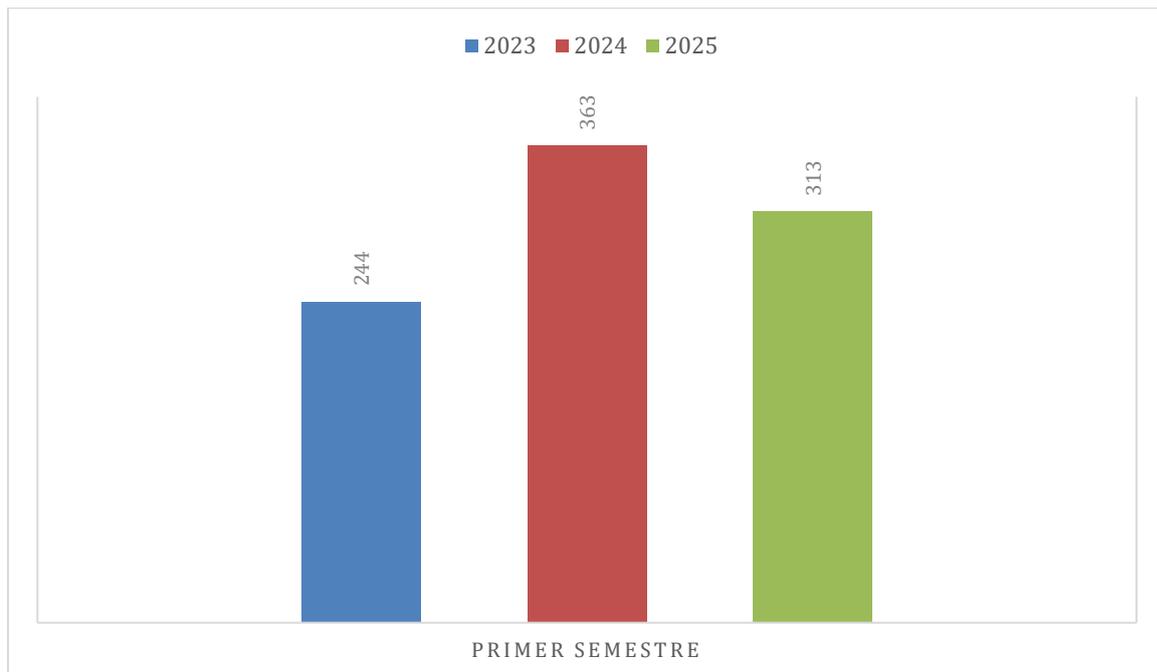


Gráfico 8.



## CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA PQRS

En el siguiente gráfico se representa el porcentaje de respuestas que se contestaron en términos y fuera de términos fueron de 101, con respecto al total de PQRSDf atendidas en el primer semestre de 2025. (Gráfico 9).

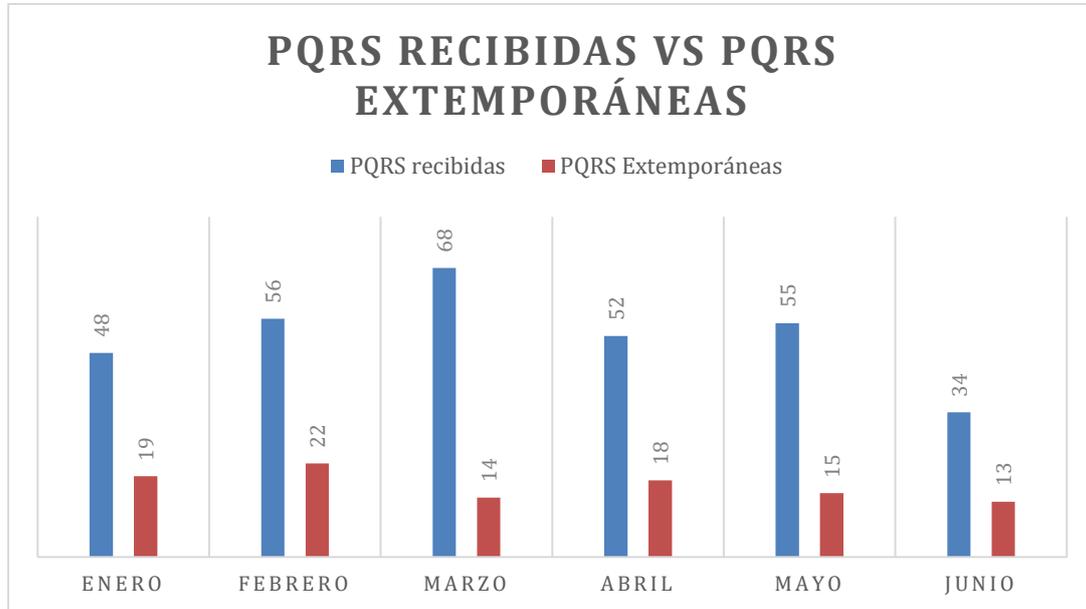


Gráfico 9.

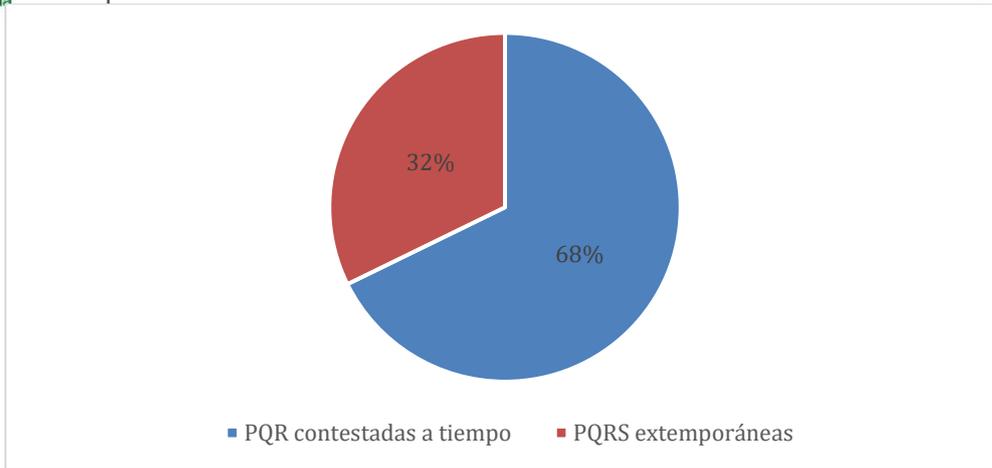
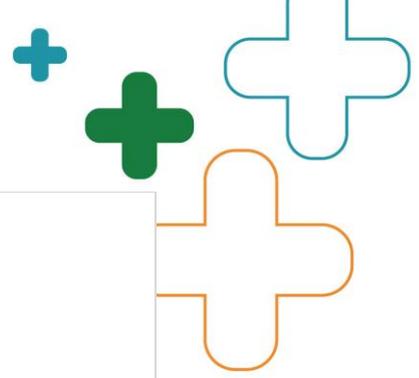
- **PQRS atendidas a tiempo:** 212 (34%).
- **PQRS extemporáneas:** 101 (16%).
- **Cumplimiento esperado:** 100%.

**Hallazgo crítico:** alto porcentaje de extemporaneidad, en algunos casos superior a los 20 días, lo cual genera riesgo jurídico y afecta la satisfacción ciudadana.

Áreas con mayor extemporaneidad:

- Vivienda y Hábitat (45).
- Planeación (21).
- Talento Humano (12).
- Dirección de Proyectos (14).

De las 313 PQRSDf recibidas equivalente a un (100%) se respondieron 212 (68%) a tiempo y 101 (32%) fueron extemporáneas.



Si bien el nivel de extemporaneidad no supera el 50% de acuerdo con nuestro indicador el total de respuesta contestadas en los términos debería ser sobre el 100% por lo que se evidencia que no se cumple el indicador y está muy por debajo de la meta satisfactoria. En consecuencia, de esto se hace necesario realizar una acción correctiva para disminuir el nivel de extemporaneidad.

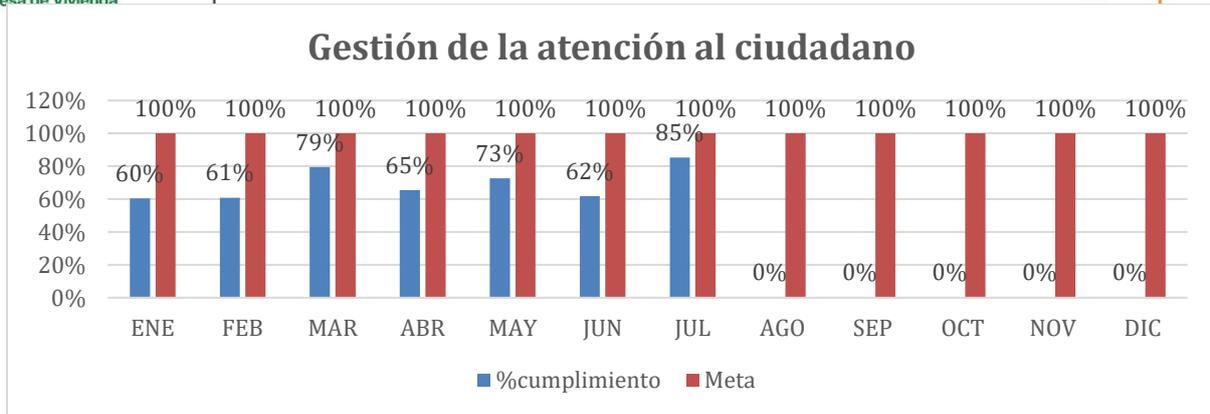
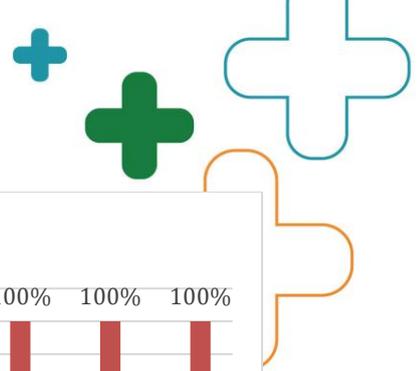
Descripción del hallazgo: “En la revisión de la matriz de PQRS de la vigencia 2025, se evidenció que un porcentaje significativo de solicitudes superó los plazos legales establecidos para dar respuesta, incumpliendo la meta institucional definida y lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015. Esta situación genera riesgo jurídico para la entidad, afecta la satisfacción ciudadana y compromete el cumplimiento normativo en materia de atención al usuario.

El hallazgo se relaciona con los siguientes numerales de la Norma ISO 9001:2015: 8.2.2 “Determinación de los requisitos para los productos y servicios”, dado que no se asegura la identificación y cumplimiento oportuno de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la atención de PQRS. 8.2.1 “Comunicación con el cliente”, ya que el incumplimiento afecta directamente la interacción con los usuarios y la satisfacción en la respuesta a sus solicitudes.”

**Corrección:** Comunicación a las áreas responsables sobre los retrasos detectados y solicitud de acciones de mejora inmediatas por parte de cada proceso.

[PLAN DE MEJORAMIENTO 2025 - GDC.xlsx](#)

**Medición indicador N°5:** Gestión de la atención al ciudadano. [GDC 2025 - FICHA TECNICA DE INDICADORES.xlsx](#)



A continuación, el detalle de PQRS recibidas por mes.

#### Enero:

PERIODO POR MES	N°	%
<b>Total Recibidos</b>	48	100%
<b>Extemporáneos</b>	19	40%
<b>Resueltos a tiempo</b>	29	60%
<b>Total contestados</b>	48	100%
<b>Total sin contestar</b>	0	0%

#### Febrero:

PERIODO POR MES	N°	%
<b>Total Recibidos</b>	56	100%
<b>Extemporáneos</b>	22	39%
<b>Resueltos a tiempo</b>	34	61%
<b>Total contestados</b>	56	100%
<b>Total sin contestar</b>	0	0%

#### Marzo:

PERIODO POR MES	N°	%
<b>Total Recibidos</b>	68	100%
<b>Extemporáneos</b>	14	21%
<b>Resueltos a tiempo</b>	54	79%
<b>Total contestados</b>	68	100%
<b>Total sin contestar</b>	0	0%

#### Abril:

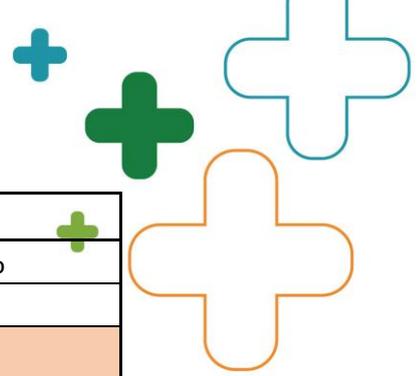


**Centro Comercial Almacentro**  
Carrera 43ª No. 34-95  
Torre Sur, Piso 10 - Medellín Antioquia

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

viva@antioquia.gov.co  
Código postal 050015





PERIODO POR MES	N°	%
<b>Total Recibidos</b>	52	100%
<b>Extemporáneos</b>	18	35%
<b>Resueltos a tiempo</b>	34	65%
<b>Total contestados</b>	52	100%
<b>Total sin contestar</b>	0	0%

#### Mayo:

PERIODO POR MES	N°	%
<b>Total Recibidos</b>	55	100%
<b>Extemporáneos</b>	15	27%
<b>Resueltos a tiempo</b>	40	73%
<b>Total contestados</b>	55	100%
<b>Total sin contestar</b>	0	0%

#### Junio:

PERIODO POR MES	N°	%
<b>Total Recibidos</b>	34	100%
<b>Extemporáneos</b>	13	38%
<b>Resueltos a tiempo</b>	21	62%
<b>Total contestados</b>	34	100%
<b>Total sin contestar</b>	0	0%

Atendiendo al informe de seguimiento entregado por la Jefatura de Control Interno, donde se solicita evidenciar el “Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información”. Con estos cuadros por mes, podemos mostrar que durante este primer semestre de 2025 todas las PQRS fueron contestadas, por lo cual no se ha negado información a ninguna de las solicitudes recibidas.

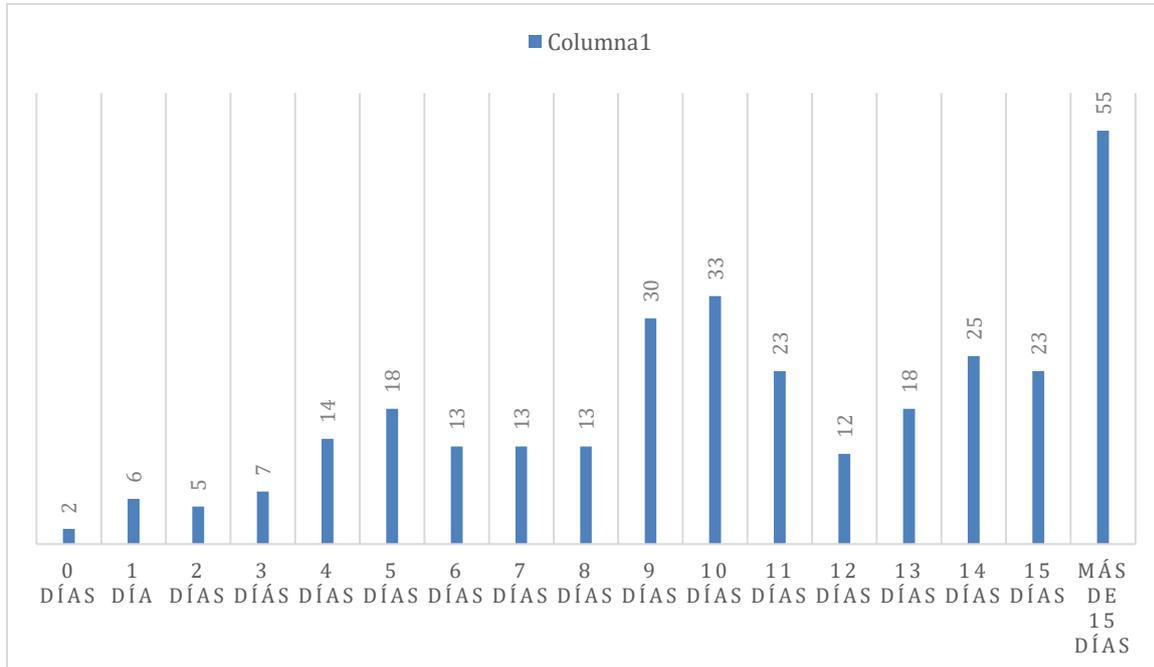
#### PQRS TRASLADADAS

Durante el primer semestre de 2025, no se presentaron traslados a entidades externas reportados por las áreas. Sin embargo, en algunas respuestas si fueron sugeridas y entregada información sobre entidades a cargo de dichos tramites, servicios o información que solicitaba el petionario como por ejemplo el radicado N° 20251000060 enviada al ISVIMED y el 202510001312 enviado a la Corporación Presentes.



## TIEMPOS DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

De acuerdo con la matriz de seguimiento de PQRS [GDC-MT-06 V02 Matriz de seguimiento Derechos de Petición 2025.xlsx](#) hay una casilla donde se puede ver el número de días por cada una de las solicitudes.



Sin embargo, encontramos que el mayor número de respuestas se entregan en los límites o superiores al vencimiento. Incluso 19 respuestas tuvieron tiempos de respuesta no solo superior a los permitidos por ley de 15 días máximo sino superiores a los 20 días convirtiéndose esto en un riesgo jurídico muy alto para la entidad. Se procede a implementar desde Atención al ciudadano un sistema de alerta por correo electrónico a cada dirección donde se recuerde las PQRS que están próximas a vencerse y las implicaciones de estas.

Igualmente, posterior a este informe se enviará una comunicación a los diferentes procesos donde se han presentado extemporaneidad solicitando realizar un plan de mejoramiento en sus procesos para disminuir este riesgo, se adjunta el presente informe.

**Radicados con extemporaneidad superior a los 20 días:** los procesos de Negocios, Planeación, Vivienda y Hábitat y Talento Humano, son las que han presentado estas demoras.



RADICADO	FECHA DE INGRESO	REMITENTE	ENTIDAD	TIPO DE PETICIÓN	CLASIFICACIÓN	DELEGADO A:	AREA	VENCIMIENTO	FECHA DE ENTREGA PARA RADICACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
202510000225	03/02/2025	WILINTON DE JESUS URREGO RUEDA	N/A	VIVIENDA PROGRAMAS/ SUBSIDIO	DERECHO DE PETICION	ANDRES FELIPE PARDO	DIRECCION DE PLANEACION	24/02/2025	06/03/2025	23 DIAS
202510000293	06/02/2025	SANDRA LILIANA LONDOÑO OQUENDO	N/A	ESTADOS DE CUENTA	SOLICITUD INFORMACION	CLAUDIA MARCELA RAMIREZ E	UNIDAD DE NEGOCIOS	20/02/2025	18/03/2025	28 DIAS
202510000386	17/02/2025	DANIEL VILLANUEVA RODRIGUEZ	NACH SOLUCIONES AMBIENTALES E INDUSTRIALES S.A.S.	BANCO DE MATERIALES	SOLICITUD INFORMACION	CLAUDIA MARCELA RAMIREZ E	UNIDAD DE NEGOCIOS	03/03/2025	28/05/2025	68
202510000431	19/02/2025	ANGELA GIL	N/A	VIVIENDA PROGRAMAS/ SUBSIDIO	DERECHO DE PETICION	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	12/03/2025	27/03/2025	25 DIAS
202510001129	04/04/2025	HERNANNY ALEJANDRO BARRIOS LONDOÑO	REMITIDO POR GOBERNACION DE ANTIOQUIA N° 2025010117299	INFORMACION DE OBRA/PROYECTO	DERECHO DE PETICION	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	29/04/2025	20/05/2025	29 DIAS
202510001205	11/04/2025	JULIANA BEDOYA ARIAS	N/A	VIVIENDA PROGRAMAS/ SUBSIDIO	SOLICITUD INFORMACION	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	29/04/2025	20/05/2025	24 DIAS
202510001251	22/04/2025	MARIA CAMILA RAMIREZ JURADO	N/A	VIVIENDA PROGRAMAS/ SUBSIDIO	SOLICITUD INFORMACION	JUAN FERNANDO VALENCIA	DIRECCION DE PROYECTOS	07/05/2025	06/06/2025	31 DIAS
202510001323	29/04/2025	LUIS FERNANDO LONDOÑO BAENA	TRASLADO DE LA GOBERNACION DE ANTIOQUIA	ESTADOS DE CUENTA	SOLICITUD INFORMACION	CLAUDIA MARCELA RAMIREZ E	UNIDAD DE NEGOCIOS	14/05/2025	03/06/2025	23 DIAS
202510001355	05/05/2025	JHON ALEJANDRO USUGA GARCIA	MUNICIPIO DE URAMITA	CERTIFICADOS	DERECHO DE PETICION	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	26/05/2025	10/06/2025	25 DIAS
202510001763	23/05/2025	JUAN ESTEBAN ZAPATA PEREZ	N/A	CERTIFICADOS	DERECHO DE PETICION	ANDRES CAMILO BERRIO RODRIGUEZ	TALENTO HUMANO	16/06/2025	16/07/2025	35 DIAS
202510001768	24/05/2025	ISVIMED	N/A	VIVIENDA PROGRAMAS/ SUBSIDIO	DERECHO DE PETICION	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	16/06/2025	27/06/2025	22 DIAS
202510001828	29/05/2025	LILIANA MARIA MARTINEZ RUJA	N/A	VIVIENDA PROGRAMAS/ SUBSIDIO	SOLICITUD INFORMACION	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	13/06/2025	17/07/2025	32 DIAS
202510001835	30/05/2025	JOSE ALIRIO CIRO HENAO	N/A	VIVIENDA PROGRAMAS/ SUBSIDIO	DERECHO DE PETICION	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	24/06/2025	07/07/2025	23 DIAS
202510001836	30/05/2025	EXEDIEL CARMONA LOPEZ	N/A	VIVIENDA PROGRAMAS/ SUBSIDIO	DERECHO DE PETICION	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	24/06/2025	07/07/2025	23 DIAS
202510002106	16/06/2025	JENNY ANDRADE DUARTE	FOSYGA	INFORMACION DE CREDITOS	DERECHO DE PETICION	ANDRES CAMILO BERRIO RODRIGUEZ	TALENTO HUMANO	09/07/2025	16/07/2025	20 DIAS
202510002129	18/06/2025	EDILSE OSPINO	ALCALDIA DE URRAO	VIVIENDA PROGRAMAS/ SUBSIDIO	DERECHO DE PETICION	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	11/07/2025	28/07/2025	26 DIAS
202510002170	20/06/2025	LINA MARIA MONSALVE PALACIO.	TRASLADO DE LA GOBERNACION DE ANTIOQUIA	VIVIENDA PROGRAMAS/ SUBSIDIO	SOLICITUD INFORMACION	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	08/07/2025	01/09/2025	47 DIAS
202510002171	20/06/2025	ESTEFANÍA RODAS	GOBERNACION DE ANTIOQUIA	VIVIENDA PROGRAMAS/ SUBSIDIO	DERECHO DE PETICION	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	15/07/2025	01/09/2025	47 DIAS
202510002196	24/06/2025	JULIANA GONZALEZ MARTINEZ	N/A	VIVIENDA PROGRAMAS/ SUBSIDIO	DERECHO DE PETICION	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	16/07/2025	28/07/2025	23 DIAS





### Acciones de mejora:

En vista de el alto número de extemporaneidades se solicitó a Talento Humano incluir dentro del programa de Inducción el tema de atención a PQRS con el fin de socializar el procedimiento de atención de PQRS y aclarar dudas frente al mismo.



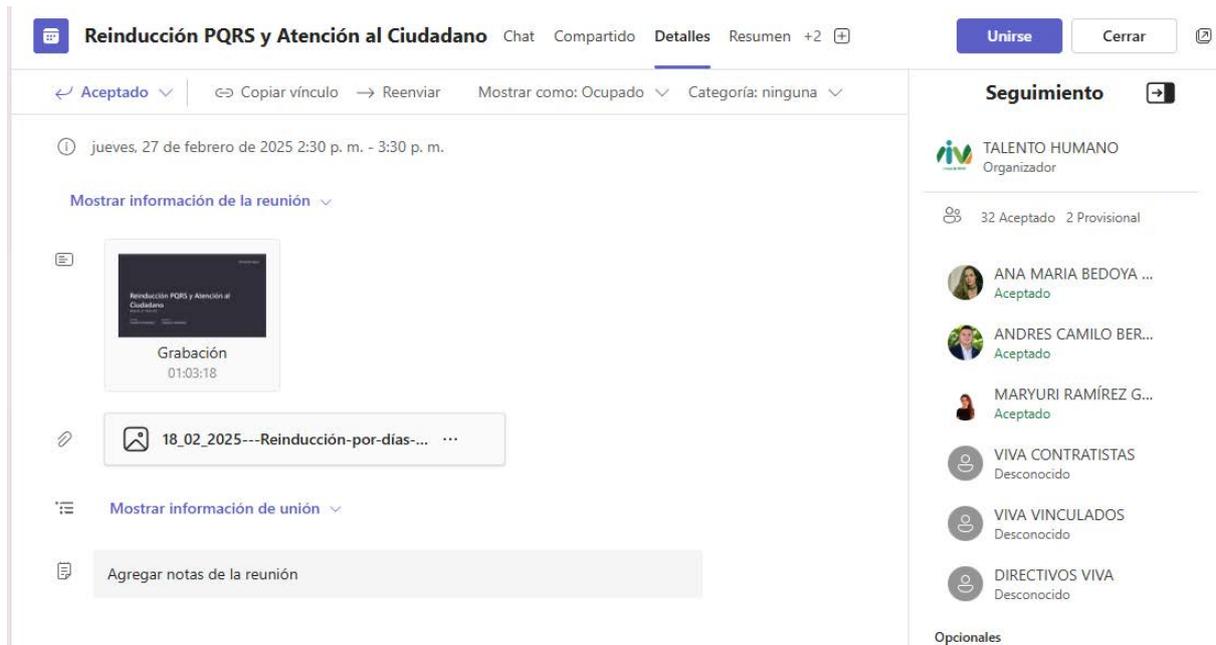
Conectemos con el **propósito**  
Jornada de reinducción 2025

**27 DE FEBRERO**

**9:30 A.M. Bienestar y viajes**  
"Aprende sobre los programas de bienestar y viajes que te permiten crecer y disfrutar mientras trabajas en VIVA"  
Con: **Andrés Camilo Berrío** - Jefe de Talento Humano

**2:30 P.M. PQRS y Atención al ciudadano**  
"Conoce las mejores prácticas para atender PQRS y ofrecer una atención al ciudadano ágil, eficiente y humana."  
Con: **Ana María Bedoya Ospina** - Líder de comunicaciones

¡te esperamos!

**Reinducción PQRS y Atención al Ciudadano** Chat Compartido Detalles Resumen +2

Unirse Cerrar

← Aceptado Copiar vínculo → Reenviar Mostrar como: Ocupado Categoría: ninguna

jueves, 27 de febrero de 2025 2:30 p. m. - 3:30 p. m.

Mostrar información de la reunión

Grabación 01:03:18

18\_02\_2025---Reinducción-por-días-...

Mostrar información de unión

Agregar notas de la reunión

**Seguimiento**

TALENTO HUMANO Organizador

32 Aceptado 2 Provisional

- ANA MARIA BEDOYA ... Aceptado
- ANDRES CAMILO BER... Aceptado
- MARYURI RAMÍREZ G... Aceptado
- VIVA CONTRATISTAS Desconocido
- VIVA VINCULADOS Desconocido
- DIRECTIVOS VIVA Desconocido

Opcionales

[Asistencia reinducción PQRS y Atención al Ciudadano 27 de febrero de 2025.xlsx](#)



## 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:

<b>Término general para resolver peticiones</b>
Art. 14 CPACA: 15 días
<b>Término para resolver peticiones de documentos y de información</b>
Art. 14 CPACA: 10 días
<b>Término para resolver peticiones referentes a consultas</b>
Art. 14 CPACA: 30 días Ar
<b>Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición</b>
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.

- Predominio de **derechos de petición** y **solicitudes de información**.
- Se presentaron 10 quejas (7 a tiempo y 3 extemporáneas).
- Los temas más recurrentes fueron programas de vivienda y aportes complementarios, seguidos de convenios interadministrativos e información general.

### Análisis de quejas y reclamos:

La tendencia de tipología estuvo concentrada derechos de petición. Se presentaron 10 quejas y no se presentaron reclamos.

### Enero:

TIPO DE PETICIONES	
Queja	1
Derechos de petición	23
Felicitaciones	0
Solicitud de documentos	7
Solicitud de información	17
Reclamo	0

Denuncias

0

**Febrero:**

TIPO DE PETICIONES	
Queja	2
Derechos de petición	29
Felicitaciones	0
Solicitud de documentos	4
Solicitud de información	21
Reclamo	0
Denuncias	0

**Marzo:**

TIPO DE PETICIONES	
Queja	3
Derechos de petición	24
Felicitaciones	0
Solicitud de documentos	6
Solicitud de información	34
Reclamo	0
Denuncias	0
Sugerencia	1

**Abril:**

TIPO DE PETICIONES	
Queja	2
Derechos de petición	22
Felicitaciones	0
Solicitud de documentos	4
Solicitud de información	20
Reclamo	0
Denuncias	3
Sugerencia	1

**Mayo:**

TIPO DE PETICIONES	
--------------------	--



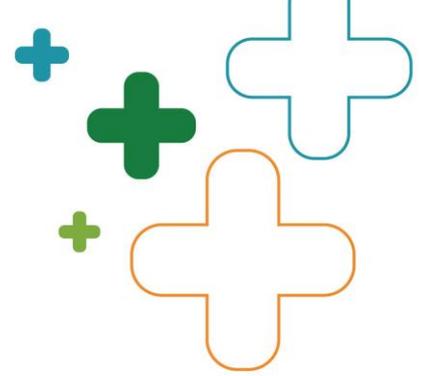
 **Centro Comercial Almacentro**  
Carrera 43ª No. 34-95  
Torre Sur, Piso 10 - Medellín Antioquia

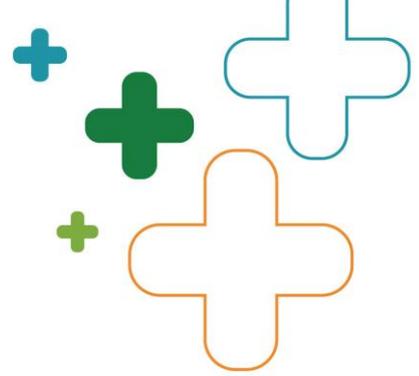
 **(604) 444 8608**  
Línea de atención gratuita 018000515049

 viva@antioquia.gov.co  
Código postal 050015



viva.gov.co





Queja	1
Derechos de petición	28
Felicitaciones	0
Solicitud de documentos	1
Solicitud de información	24
Reclamo	1
Denuncias	0
Sugerencia	0

**Junio:**

TIPO DE PETICIONES	
Queja	1
Derechos de petición	16
Felicitaciones	0
Solicitud de documentos	2
Solicitud de información	15
Reclamo	0
Denuncias	0
Sugerencia	0

**Descripción de las quejas:**



RADICADO	FECHA DE INGRESO	REMITENTE	ENTIDAD	PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DELEGADO A:	AREA	FECHA DE ENTREGA PARA RADICACIÓN	RADICADO RESPUESTA
202510000136	21/01/2025	SHARON CORDOBA GONZALEZ	N/A	LA PAGINA DE INSCRIPCION PARA EL SUBSIDIO VIVA NO ESTA HABILITADA LA IMAGEN SE ADJUNTA IMAGEN	SOLICITUD GENERAL	LEISON FREYDER ROMAÑA	JEFATURA DE COMUNICACIONES	22/01/2025	202520000081
202510000239	04/02/2025	MATEO RAMIREZ SOSSA	N/A	FALTA DE PAGO EN CONSTRUCCION DE VIVIENDA NUEVA RURAL EN CAICEDO EN EL MUNICIPIO DE CAICEDO ANTIOQUIA BPN 2022003050001, FINANCIADO CON RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	DESEMBOLSO/PAGO	JUAN FERNANDO VALENCIA	DIRECCION DE PROYECTOS	10/02/2025	202520000189
202510000565	28/02/2025	INELDA ROSA VILORIA PEREZ	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	QUEJIA REMITIDA POR COMPETENCIA DESDE LA CONTRALORIA DE LA SRA INELDA ROSA VILORIA PEREZ CC 43147217 POR SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO	INFORMACION BENEFICIARIOS	LEIDY NATHALY VALENCIA	JURIDICA	21/03/2025	0
202510000601	04/03/2025	JANIER JHOANY RINCON A GUDELO	N/A	INFORMACION A CERCA DE LA CUOTA INICIAL, CONCURRENCIA DE SUBSIDIOS Y PROYECTOS DISPONIBLES	VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	17/03/2025	202520000423
202510000720	10/03/2025	HERNANNY ALEJANDRO BARRIOS LONDOÑO	MUNICIPIO DE MONTEBELLO	DENUNCIA A VIVA POR CONSTRUCCION DE VIVIENDA VEREDA LA GRANAJA EN TERRENO NO	VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	07/04/2025	202520000561
202510000722	10/03/2025	PABLO EMILIO ESPINOZA LOPEZ	MUNICIPIO DE MONTEBELLO	PREOCUPACION Y DESACUERDO CON LA CONSTRUCCION DE VIS EN LA VEREDA LA GRANAJA YA QUE NO HAY UNA CLARA SOLUCION AL VERTIMIENTO DE AGUAS NEGRAS	VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	07/04/2025	202520000563
202510001244	22/04/2025	ALBA ROCIO HENAO MONTOYA	ANTIOQUIA PRESENTES	DAÑO EN MEJORAMIENTO DE TECHO CA - 230-2023	MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	JUAN FERNANDO VALENCIA	DIRECCION DE PROYECTOS	15/05/2025	202520000838
202510001312	28/04/2025	MONICA MARIA RODRIGUEZ	N/A	PRESUNTO DETRIMENTO PATRIMONIAL A LA UNIDAD DE VIVIENDAS VIP (BARRIO NUEVO) COFINANCIADO CON RECURSOS DEL SISTEMA DE REGALIAS, EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA-VIVA-BENEFICIARIOS PROYECTO Y EL MUNICIPIO DE SANTA FE DE ANTIOQUIA CI 359-2018 Y CI 399-2018	INFORMACION DE OBRA/PROYECTO	JUAN FERNANDO VALENCIA	DIRECCION DE PROYECTOS	09/05/2025	202520000756
202510001820	28/05/2025	AMPARO DEL SOCORRO LOPEZ MARTINEZ	N/A	LE HICIERON UN MEJORAMIENTO EN PISO ESMALTADO, EL PISO SE RAJO POR VARIAS PARTES SOLICITA QUE LO REVISEN	MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	JUAN FERNANDO VALENCIA	DIRECCION DE PROYECTOS	19/06/2025	202520001111
202510001987	05/06/2025	YEFFERSON FERLEY ARANGO CÁRDENAS	N/A	LA CONSTRUCTORA NO QUIERE RECIBIR EL APORTE COMPLEMENTARIO DE VIVA	VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT	18/06/2025	202520001086

Todas las quejas fueron atendidas, siete dentro de los términos de ley y tres fueron de manera extemporánea, la mayoría de las quejas se presentaron por temas que fueron necesario revisarlas en el marco de los convenios y dar la respectiva respuesta a los peticionarios. No se tuvieron replicas a las respuestas. Las quejas se concentran en la revisión de problemas con los mejoramientos realizados, para lo cual se debe revisar con el operador y corregir, lo cual fue realizado por el área encargada para poder dar respuesta y sobre el aporte complementario que entrega VIVA, este último se refería más a dudas que la ciudadanía tenía a lo cual se dio respuesta con la respectiva orientación. Una de las quejas por no ser competencia de la entidad fue contestada y trasladada.

## RESPUESTA QUEJAS PRIMER SEMESTRE

### **Clasificación PQRS:**

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, esto debido a que es uno de los programas que tiene relación directa con los ciudadanos.

### **Enero:**

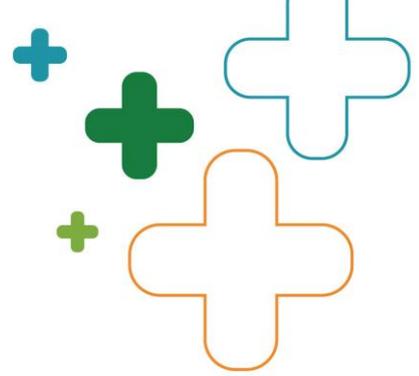


 **Centro Comercial Almacentro**  
Carrera 43ª No. 34-95  
Torre Sur, Piso 10 - Medellín Antioquia

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

 viva@antioquia.gov.co  
**Código postal 050015**





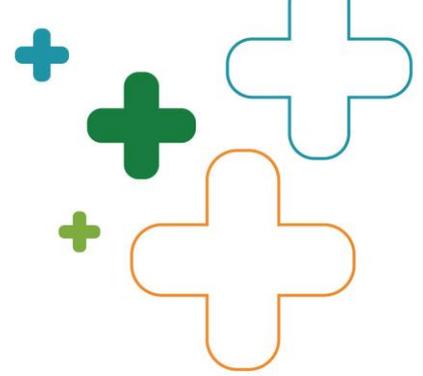
CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	8
DESEMBOLSO/PAGO	0
INFORMACION	14
ESTADOS DE CUENTA	1
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	1
SOLICITUDES	4
CERTIFICADOS	2
SIN CLASIFICACIÓN	2
<b>VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO</b>	<b>16</b>

**Febrero:**

CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	4
DESEMBOLSO/PAGO	2
INFORMACION	11
BANCO DE MATERIALES	1
ESTADOS DE CUENTA	2
VENTA INMUEBLE	2
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	1
SOLICITUDES	1
CERTIFICADOS	3
SIN CLASIFICACIÓN	
<b>VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO</b>	<b>29</b>

**Marzo:**

CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	8
DESEMBOLSO/PAGO	1
INFORMACION	23
ESTADOS DE CUENTA	4



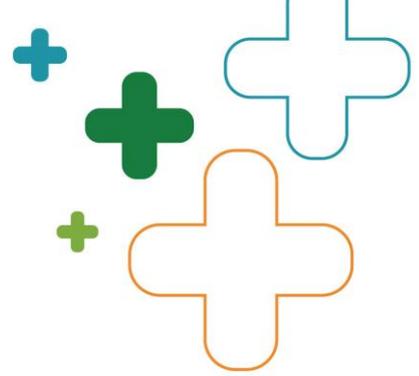
VENTA INMUEBLE	0
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	2
SOLICITUDES	0
CERTIFICADOS	0
SIN CLASIFICACIÓN	0
<b>VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO</b>	<b>30</b>

**Abril:**

CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	7
DESEMBOLSO/PAGO	0
INFORMACION	21
ESTADOS DE CUENTA	1
VENTA INMUEBLE	2
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	4
SOLICITUDES	1
CERTIFICADOS	0
SIN CLASIFICACIÓN	0
<b>VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO</b>	<b>15</b>

**Mayo:**

CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	8
DESEMBOLSO/PAGO	0
INFORMACION	12
ESTADOS DE CUENTA	0
VENTA INMUEBLE	0
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	3
SOLICITUDES	1
CERTIFICADOS	3
SIN CLASIFICACIÓN	0
<b>VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO</b>	<b>28</b>

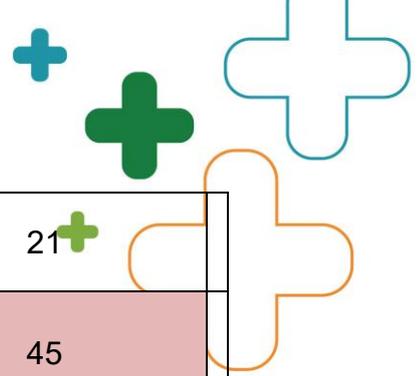


CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	1
DESEMBOLSO/PAGO	0
INFORMACION	16
ESTADOS DE CUENTA	0
VENTA INMUEBLE	0
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	1
SOLICITUDES	0
CERTIFICADOS	1
SIN CLASIFICACIÓN	0
<b>VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO</b>	<b>15</b>

### PQRS POR ÁREAS

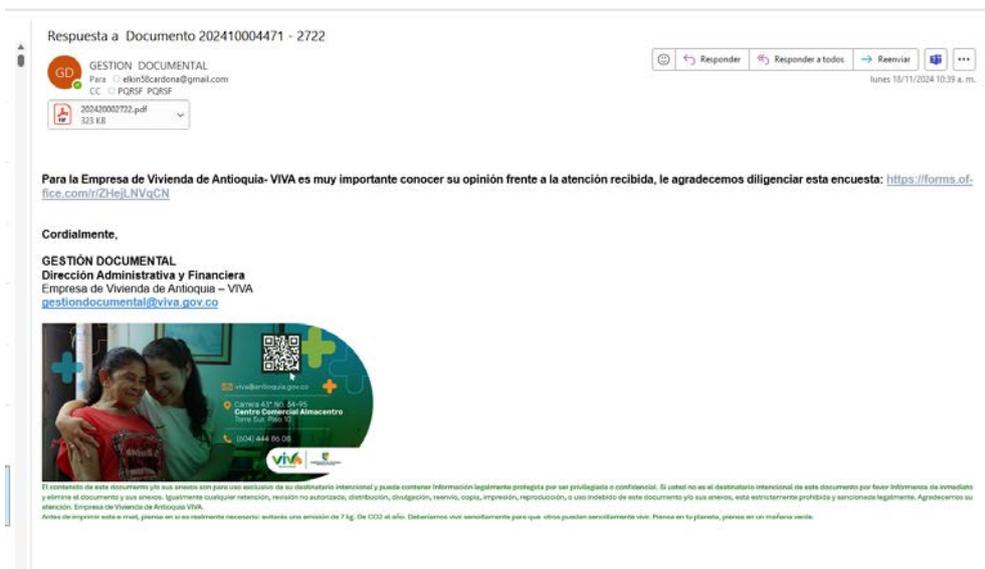
El área con mayor radicación de PQRSDF fue el área de Vivienda y Hábitat. Esto se entiende que la atención de PQRS está concentrada con solicitud de información de programas sobre todo el programa de aportes complementarios. También es el área que más tiene PQRS extemporáneas. Es necesario realizar un plan de mejoramiento para disminuir el nivel de extemporaneidad de las mismas.

ÁREA	TOTAL PETICIONES	TOTAL EXTEMPORANEAS
GERENCIA	0	0
COMUNICACIONES	2	0
NEGOCIOS	7	4
TALENTO HUMANO	21	12
TITULACIÓN	48	4
CONTROL INTERNO	0	0
DIRECCIÓN DE PROYECTOS	58	14
DIRECCIÓN JURÍDICA	4	0
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	1



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	71	21+
DIRECCIÓN DE VIVIENDA Y HÁBITAT	84	45
	<b>313</b>	<b>101</b>

**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> / [Encuesta de satisfacción al Ciudadano \(1er semestre 2025\).xlsx](#)



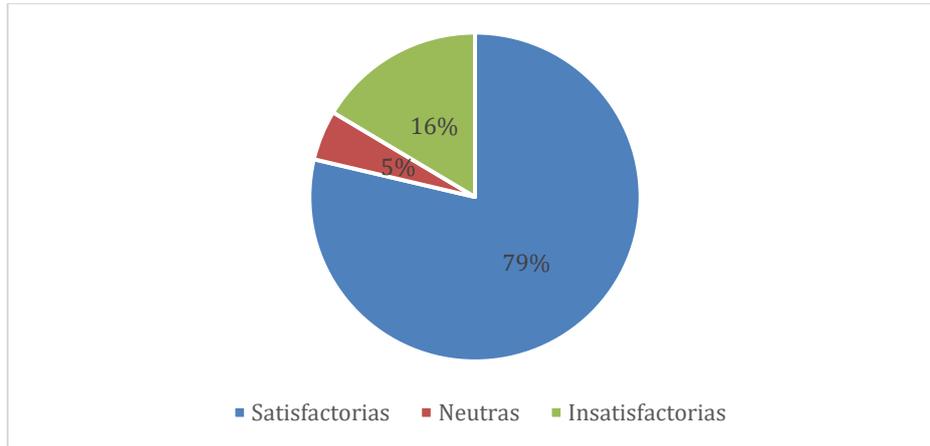
- Total encuestas recibidas: 61.
- Satisfacción: 79%.
- Neutras: 5%.
- Insatisfacción: 16%.

**Meta institucional:** 80% satisfacción (no se alcanzó).  
Causa principal de insatisfacción: falta de información precisa en la respuesta.

No se cumple la meta de satisfacción por un punto, lo cual nos lleva a pensar que es necesario afianzar los conocimientos sobre atención al ciudadano y sensibilizar al personal para esto se propone realizar una capacitación en compañía de Talento Humano, la cual se realizará en el mes de septiembre. Y se analiza la causa de



insatisfacción, la cual se refiere a que no recibieron la información que esperaban de parte de la empresa.



Como acción de mejora se envió un oficio a cada una de las personas que calificaron con insatisfacción frente al servicio con el objetivo de evidenciarle a las personas que son importantes y poner a disposición los canales y personal necesario para poder darle respuesta satisfactoria a su necesidad, no recibimos de parte de estas personas retroalimentación o replica.

### [SEGUIMIENTO INSATISFACCIONES 2025](#)

#### **PLANES DE MEJORA:**

Con relación al seguimiento de avance a las observaciones realizadas en los informes a las PQRSD, la jefatura de comunicaciones realiza los siguientes planes a partir de la autoevaluación para el 2025:

**Acción correctiva N°1:** “En la revisión de la matriz de PQRS de la vigencia 2025, se evidenció que un porcentaje significativo de solicitudes superó los plazos legales establecidos para dar respuesta, incumpliendo la meta institucional definida y lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015. Esta situación genera riesgo jurídico para la entidad, afecta la satisfacción ciudadana y compromete el cumplimiento normativo en materia de atención al usuario.

El hallazgo se relaciona con los siguientes numerales de la Norma ISO 9001:2015: 8.2.2 “Determinación de los requisitos para los productos y servicios”, dado que no se asegura la identificación y cumplimiento oportuno de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la atención de PQRS. 8.2.1 “Comunicación con el cliente”, ya que el incumplimiento afecta directamente la interacción con los usuarios y la satisfacción en la respuesta a sus solicitudes”.

**Corrección:** Comunicación a las áreas responsables sobre los retrasos detectados y solicitud de acciones inmediatas



**Acción:** Diseñar un plan de acción para bajar el número de respuestas extemporáneas en la entidad.

- **Acción correctiva:** comunicar retrasos a las áreas responsables y solicitar planes de mejora.
- **Acción preventiva:** incluir en inducción y reinducción institucional el tema de PQRS.
- **Medida operativa inmediata:** sistema de alertas por correo electrónico sobre PQRS próximas a vencerse.

## RECOMENDACIONES:

### Inmediatas:

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

### Estratégica:

Actualmente, el proceso de seguimiento y control a las PQRS en la Entidad se realiza a través de Mercurio como sistema de radicación, complementado con el uso de archivos en Excel por parte del área de Atención al Ciudadano para la distribución interna, trazabilidad y control de los tiempos de respuesta. Si bien este mecanismo ha permitido dar cumplimiento a los requerimientos, implica riesgos significativos como:

- Pérdida de información por errores de almacenamiento o manipulación de archivos.
- Inconsistencias derivadas de fórmulas mal construidas o eliminadas.
- Riesgo de ingreso inadecuado o incompleto de datos.
- Limitaciones en la generación automática y confiable de informes de gestión.

Con el fin de fortalecer la gestión institucional, reducir riesgos operativos y garantizar mayor trazabilidad, oportunidad y confiabilidad de la información, se recomienda evaluar la implementación de un **aplicativo especializado para la gestión de PQRS**, que permita:

- Integración directa con Mercurio u otros sistemas de gestión documental de la Entidad mediante API RestFul.
- Registro, clasificación y asignación automática de solicitudes a las áreas responsables.
- Control de tiempos de respuesta y alertas tempranas.
- Generación de informes de gestión automáticos y confiables.
- Acceso web, multidispositivo y con criterios de accesibilidad, usabilidad y seguridad exigidos por MinTIC.



Como referencia, en el mercado existen soluciones como **Micrositios PQRS SaaS**, un software en la nube diseñado para entidades del Estado, que cumple con la Ley 1755 de 2015 y la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, y que puede adquirirse bajo modalidad de arrendamiento (SaaS) minimizando la inversión inicial.

La adopción de un sistema de este tipo permitirá a la Entidad optimizar la gestión de PQRS, mitigar riesgos asociados al manejo manual en Excel, y avanzar en el cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia y calidad en la atención al ciudadano.

## CONCLUSIÓN

La gestión de PQRSDF en el primer semestre de 2025 evidencia un comportamiento estable en número de solicitudes, pero presenta un **nivel de extemporaneidad del 16%**, lo que incumple la meta institucional y genera riesgos jurídicos y de satisfacción ciudadana. Se identifican áreas críticas en Vivienda y Hábitat, Planeación, Talento Humano y Dirección de Proyectos, que requieren medidas correctivas inmediatas.

Adicionalmente, el uso complementario de Excel en el seguimiento interno representa un riesgo operativo significativo, por lo cual se recomienda avanzar hacia la **automatización del proceso mediante un aplicativo especializado**, garantizando mayor trazabilidad, eficiencia y cumplimiento normativo.

El cumplimiento oportuno de estas acciones permitirá a VIVA consolidar un modelo de atención al ciudadano más eficiente, transparente y confiable, en línea con los principios de la gestión pública.

## ANEXOS:

NOMBRE	LINK
Matriz de seguimiento PQRS	<a href="#">GDC-MT-06 V02 Matriz de seguimiento Derechos de Petición 2024 1.xlsx</a>
Matriz atención al ciudadano	<a href="#">Registro Atencion la ciudadano.xlsx</a>
Informes mensuales PQRS	<a href="#">INFORMES MENSUALES PQRS 2025</a>



**LEISON FREYDER ROMAÑA ROMAÑA**

Jefe de comunicaciones

Elaboró: Ana María Bedoya Ospina 