

## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF – SEGUNDO TRIMESTRE 2025

**Fecha de informe:** 12 de julio 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 – Segundo trimestre (abril–junio 2025)

---

### INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1893 de 2021, la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA presenta el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) correspondiente al segundo trimestre de 2025.

Este documento consolida la información recibida a través de los diferentes canales oficiales durante los meses de abril, mayo y junio, analizando la gestión realizada, los tiempos de respuesta, el nivel de satisfacción y las principales causas de inconformidad ciudadana.

El análisis evidencia que la mayor concentración de PQRS se relaciona con programas de vivienda y subsidios, lo cual representa la principal demanda de información y gestión de la ciudadanía hacia VIVA.

### OBJETIVO GENERAL

Presentar el consolidado de la gestión de PQRSDF recibidas en la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA durante el segundo trimestre de 2025.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la distribución de PQRSDF recibidas en abril, mayo y junio de 2025 según su tipología y dependencia.
- Analizar los tiempos de respuesta y niveles de cumplimiento normativo.



- Identificar las causas más repetitivas de las quejas y reclamos para orientar acciones correctivas.
- Proponer recomendaciones de mejora a partir de los hallazgos del periodo.

## ALCANCE

El informe comprende el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025. Incluye todas las PQRSDF radicadas a través de los canales oficiales, así como su análisis cuantitativo y cualitativo.

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Canales de atención

Se mantuvieron habilitados los canales oficiales de recepción: formulario web, correo electrónico institucional, ventanilla física y línea telefónica gratuita. Adicionalmente, los canales de orientación (redes sociales, WhatsApp y chatbot) direccionaron a los usuarios hacia los medios formales de radicación.

### Estadísticas Chatbot

En el segundo trimestre se registraron aproximadamente 850 conversaciones en el Chatbot:

- 88,5% resueltas automáticamente.
- 11,5% atendidas por agentes.

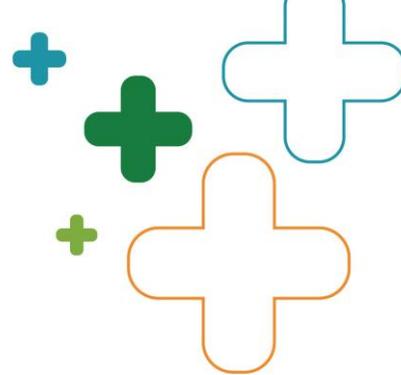
El tiempo promedio de respuesta por agente fue de 1 día, cumpliendo los estándares.

### Atención presencial

Durante abril-junio se atendieron alrededor de 774 personas de manera presencial, principalmente en temas de programas de vivienda, subsidios, aportes complementarios y procesos de titulación.

### Total de ciudadanos atendidos

El trimestre cerró con más de 1.500 ciudadanos atendidos en la suma de los canales virtuales y presenciales.



## ATENCIÓN DE PQRSDF

### Totales recibidos

En el segundo trimestre de 2025 se recibieron 141 PQRSDF:

- Abril: 52
- Mayo: 55
- Junio: 34

### Cumplimiento en la respuesta

- Total recibidas: 141
- Contestadas a tiempo: 95 (67%)
- Contestadas extemporáneamente: 46 (33%)
- Todas fueron respondidas.

Mes	Recibidas	A tiempo	Extemporáneas	% Cumplimiento
Abril	52	34	18	65%
Mayo	55	40	15	73%
Junio	34	21	13	62%
Total	141	95	46	67%

### CLASIFICACIÓN POR TEMA (abril-junio)

- Vivienda / Programas / Subsidios: 63 (45%)
- Información general: 41 (29%)
- Convenios interadministrativos: 20 (14%)
- Estados de cuenta: 7 (5%)
- Mejoramientos de vivienda: 4 (3%)



- Otros: 6 (4%)

La mayoría de PQRS del trimestre correspondió a programas de vivienda y subsidios, lo cual reafirma el peso de este tema en la gestión de VIVA.

### CLASIFICACIÓN POR ÁREA (abril-junio)

- Dirección de Vivienda y Hábitat: 37 PQRS (26%)
- Dirección de Planeación: 28 PQRS (20%)
- Dirección de Proyectos: 16 PQRS (11%)
- Talento Humano: 7 PQRS (5%)
- Negocios: 3 PQRS (2%)
- Otras áreas: 2 PQRS (1%)

La Dirección de Vivienda y Hábitat fue la dependencia que más PQRS recibió, en concordancia con la concentración de solicitudes en programas y subsidios.

### ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

#### Durante el trimestre se recibieron:

- Quejas: 4
- Reclamos: 1
- Denuncias: 3
- Sugerencias: 2

#### Principales causas de quejas y reclamos

1. Programas de vivienda y subsidios: dudas sobre requisitos, asignación, procesos de postulación y desembolso.
2. Convenios interadministrativos: demoras en la ejecución y en la entrega de información.



### 3. Mejoramientos de vivienda: reportes puntuales sobre calidad.

#### Causa más repetitiva

La principal causa de quejas y reclamos en este trimestre fue la falta de claridad e información suficiente sobre programas de vivienda y subsidios.

#### Acciones correctivas propuestas

- Fortalecer la orientación ciudadana en los canales oficiales sobre requisitos, procesos y tiempos de los programas.
- Diseñar fichas pedagógicas y guías rápidas para resolver las inquietudes más frecuentes.
- Mejorar la articulación de la Dirección de Vivienda y Hábitat con Planeación y Proyectos para dar respuestas más completas y en menor tiempo.
- Mantener seguimiento sobre las inconformidades técnicas de mejoramientos, pero sin perder de vista que estas son un grupo menor.

#### SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

Durante el trimestre se registraron 58 encuestas de satisfacción:

- Satisfacción: 77%
- Neutral: 8%
- Insatisfacción: 15%

El factor de insatisfacción más mencionado fue la falta de información clara y precisa en las respuestas relacionadas con programas de vivienda.

#### PLANES DE MEJORA

- Implementación de un módulo de preguntas frecuentes en la web de VIVA para reducir la carga de PQRS.



- Revisión de procesos internos en la Dirección de Vivienda y Hábitat para optimizar tiempos de respuesta.
- Continuar fortaleciendo el control de calidad en mejoramientos.

## RECOMENDACIONES

- Enfocar los esfuerzos de mejora en programas de vivienda y subsidios, ya que concentran la mayor cantidad de PQRS.
- Establecer un plan de trabajo específico con la Dirección de Vivienda y Hábitat.
- Mantener alertas automáticas para reducir la extemporaneidad en la respuesta.
- Diseñar estrategias pedagógicas de socialización sobre requisitos y procesos de subsidios.

## CONCLUSIONES

- En el segundo trimestre de 2025 se recibieron 141 PQRSDF, todas contestadas, con un 33% de extemporaneidad.
- La mayor concentración de solicitudes se presentó en programas de vivienda y subsidios, con la Dirección de Vivienda y Hábitat como área de mayor responsabilidad.
- Aunque se recibieron quejas por mejoramientos, estas no representan el mayor volumen del trimestre.
- La principal causa de inconformidad fue la falta de información clara en los programas de vivienda, lo que constituye el principal insumo para las acciones correctivas.