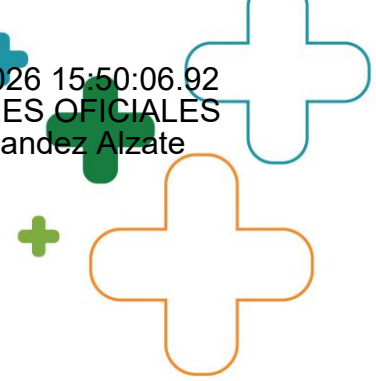




INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF – CUARTO TRIMESTRE 2025

Fecha de informe: 13 de marzo de 2026

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 – cuarto trimestre octubre - diciembre de 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 cuarto trimestre de 2025.

Este documento consolida la información recibida a través de los diferentes canales oficiales durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, 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 cuarto trimestre de 2025.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la distribución de PQRSDF recibidas en octubre, noviembre y diciembre 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 octubre hasta el 31 de diciembre 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

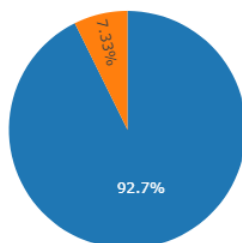
Se mantuvieron habilitados los canales oficiales de recepción: formulario web, correo electrónico institucional, ventanilla física y línea telefónica gratuita. Adicionalmente, los canales de orientación (redes sociales, WhatsApp y chatbot) direccionaron a los usuarios hacia los medios formales de radicación.

Estadísticas Chatbot

En el cuarto trimestre se registraron aproximadamente 2975 conversaciones en el Chatbot:

- 92,7% resueltas automáticamente.
- 7,33% atendidas por agentes.

Tipo de resolución



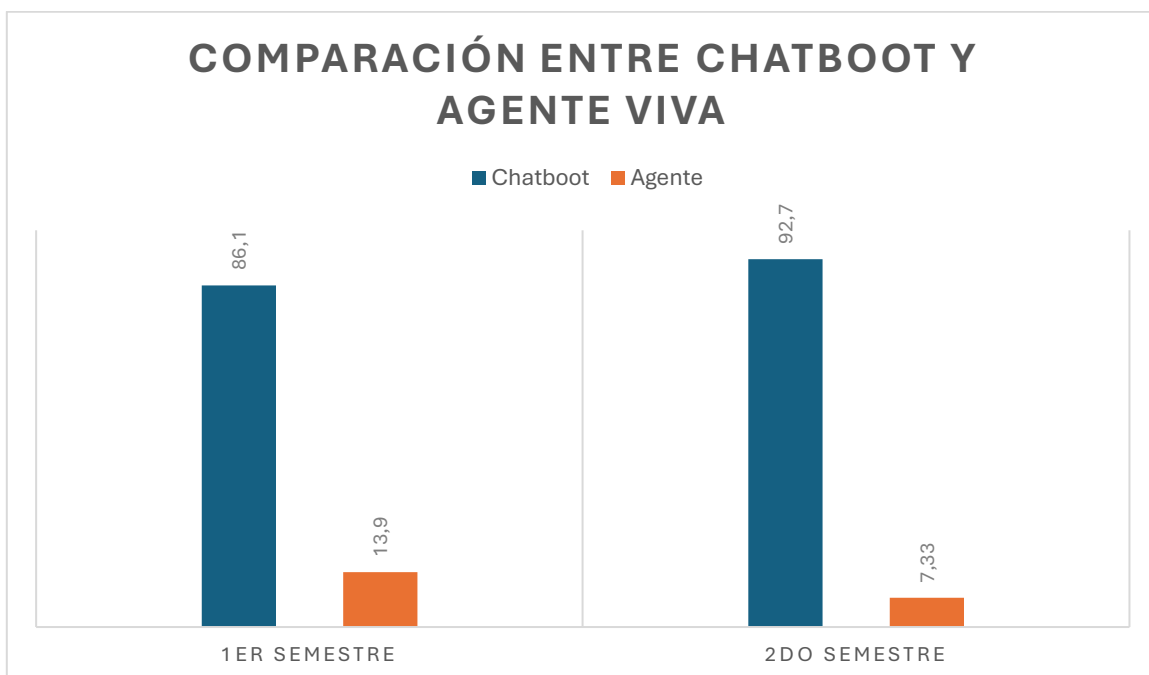
■ Chatbot
■ Agent



En comparación con el primer semestre encontramos que se recibieron 1596 más contactos:

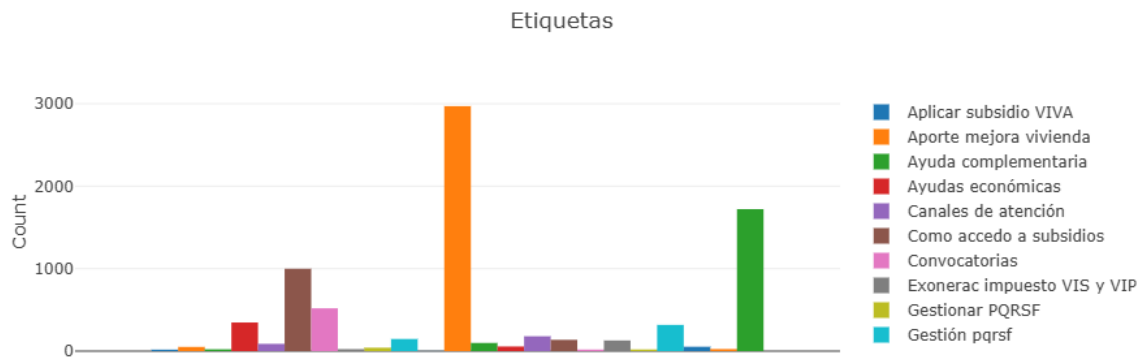


De estas se tuvo un incremento del 6,6% en la atención del Chatboot, lo cual demuestra que las preguntas frecuentes establecidas están cumpliendo con las necesidades que las personas están requiriendo disminuyendo la atención del agente (personal de atención al ciudadano de VIVA).





Dentro de las tipologías de solicitudes realizadas encontramos que la mayor cantidad se concentra en conocer el programa de Aportes complementarios seguido de cómo accedo a subsidio.



La gran cantidad de atención al Chatboot fue el 14 de diciembre con 502 contactos, esto debido a la convocatoria del primer subsidio de vivienda.



Atención presencial

Durante octubre-diciembre se atendieron alrededor de 1484 personas de manera presencial, principalmente en temas de atención de gerencia y atención a aliados.



Total, de ciudadanos atendidos

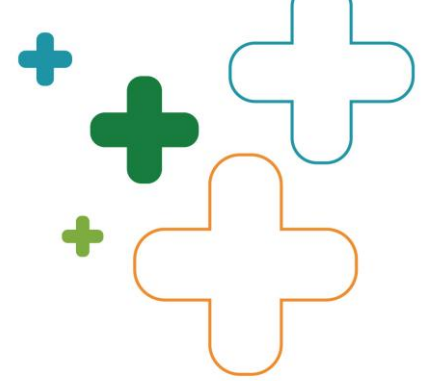
El trimestre cerró con 4.459 ciudadanos atendidos en la suma de estos dos canales de atención virtual a través del Chatboot y presencial. A esto se sumará la orientación que se da a través de redes sociales, correo electrónico, líneas telefónicas y en territorio, de los cuales no se tiene registro.

Atención líneas telefónicas

Se realiza revisión de las líneas telefónicas de acuerdo con el plan de mejoramiento del 2025 y encontramos que hay unas líneas que no están funcionando, se hace necesario revisar con TI.

Extensión	Área	Estado	Observaciones
1101	Recepción	Pronta respuesta	
1117	Asistente de gerencia	No contesta	La persona encargada no se encontraba en el puesto
1103	Proyectos	Pronta respuesta	
1113	Proyectos	Tono ocupado	Se verificó y tiene problemas con la línea
1105	Administrativa y Financiera	No contesta	Se verificó y el tono del teléfono está en lo mínimo
1119	Vivienda y Hábitat	No contesta	Tiene el teléfono desconectado
1160	Gestión Jurídica	Tono ocupado	Se verificó y el tono del teléfono está en lo mínimo
1118	Planeación	No contesta	Se verificó y manifestó problemas con la línea
1116	Planeación	No contesta	Se verificó y tiene problemas con la línea
1127	Gestión Documental	No existe	Quitaron el teléfono porque era del coordinador
1128	Gestión Documental	Pronta respuesta	
1112	Comunicaciones	No contesta	No estaba la persona al momento de la validación
1114	Bienes y Servicios	Pronta respuesta	
1126	Bienes y Servicios	Pronta respuesta	
1141	Información y la Tecnología	Tono ocupado	Se verificó físicamente y tenía problema de línea
1115	Titulación	Pronta respuesta	

(Fuente: Línea telefónica VIVA (604) 444 86 08 y línea gratuita de atención 018000515049)
(Tabla elaborada por la Jefatura de Comunicaciones, verificadas el 15/12/2025)



ATENCIÓN DE PQRSDF

Totales recibidos

En el cuarto trimestre de 2025 se recibieron 134 PQRSDF:

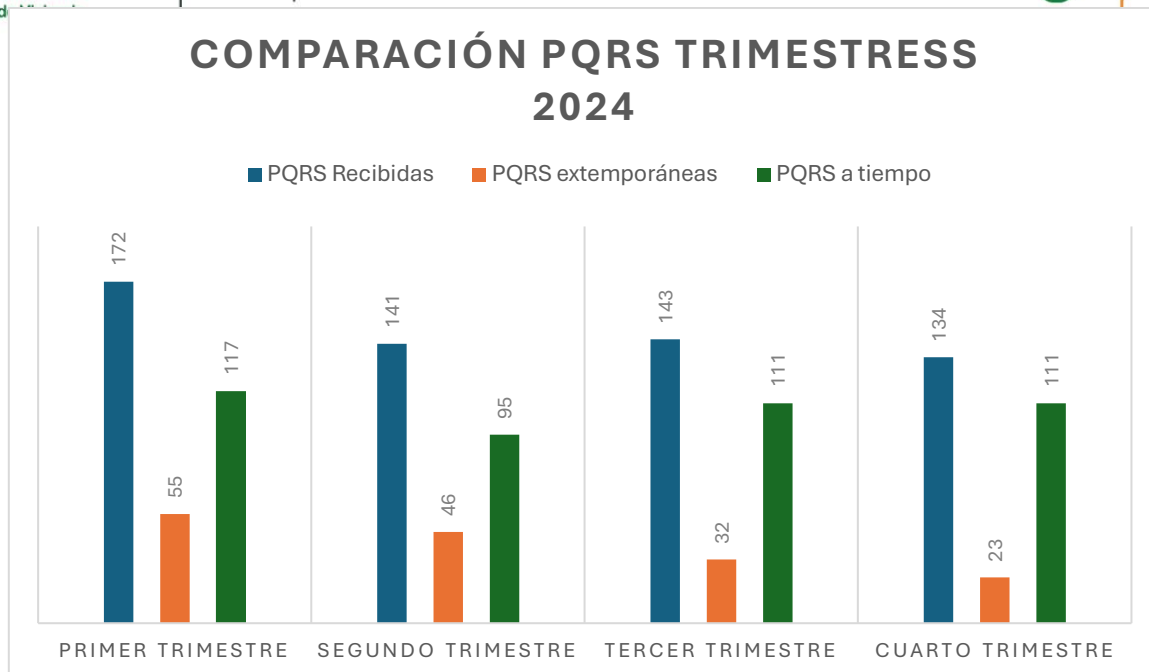
- Octubre: 47
- Noviembre: 49
- Diciembre: 38

Cumplimiento en la respuesta: 77.62%

- **Total recibidas:** 134 → **100 %**
- **Contestadas a tiempo:** 111 → **82,84 %**
- **Contestadas extemporáneamente:** 23 → **17,16 %**
- Todas fueron respondidas.

Mes	Recibidas	A tiempo	Extemporáneas	% Cumplimiento
Octubre	47	41	6	87,23%
Noviembre	49	42	7	85,71%
Diciembre	38	28	10	73,68%
Total	134	111	23	82,84%

COMPARATIVO TRIMESTRES:



Se demuestra que tanto las PQRS como las respuestas extemporáneas disminuyen.

CLASIFICACIÓN POR TEMA (octubre - noviembre)

- Vivienda / Programas / Subsidios: 45 → **33,6 %**
- Información general: 36 → **26,9 %**
- Convenios interadministrativos: 7 → **5,2 %**
- Mejoramientos de vivienda: 31 → **23,1 %**
- Otros: 15 → **11,2 %**

Octubre

CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	1
INFORMACION GENERAL	16
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	7
CERTIFICADOS	1
VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	22



Noviembre

SOLICITUDES VARIAS	4
DENUNCIA COBRO DE DINERO	1
DESEMBOLSO/PAGO	3
INFORME DE GESTIÓN	2
SOLICITUD INFORMACIÓN GENERAL	13
SIN CLASIFICACIÓN	1
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	11
CERTIFICADOS	3
VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	11

Diciembre

CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	6
SOLICITUD INFORMACIÓN	7
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	13
VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	12

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.

- Dirección de Vivienda y Hábitat: 30 → 22,39 %
- Dirección de Planeación: 40 → 29,85 %
- Dirección de Proyectos: 39 → 29,10 %
- Dirección Administrativa y Financiera: 2 → 1,49 %
- Dirección Jurídica: 1 → 0,75 %
- Talento Humano: 2 → 1,49 %
- Titulación: 15 → 11,19 %
- Negocios: 5 → 3,73 %
- Control Interno: 0 → 0 %
- Comunicaciones: 0 → 0 %
- Gerencia: 0 → 0 %



La Dirección de Planeación fue la dependencia que más PQRS recibió, en concordancia con la concentración de solicitudes por parte de las administraciones municipales.

EXTEMPORANEIDADES:

- **Dirección de Vivienda y Hábitat:** 2 → **8,70 %**
- **Dirección de Planeación:** 9 → **39,13 %**
- **Dirección de Proyectos:** 11 → **47,83 %**
- **Dirección Administrativa y Financiera:** 0 → **0 %**
- **Dirección Jurídica:** 0 → **0 %**
- **Talento Humano:** 0 → **0 %**
- **Titulación:** 1 → **4,35 %**
- **Negocios:** 0 → **0 %**
- **Control Interno:** 0 → **0 %**
- **Comunicaciones:** 0 → **0 %**
- **Gerencia:** 0 → **0 %**

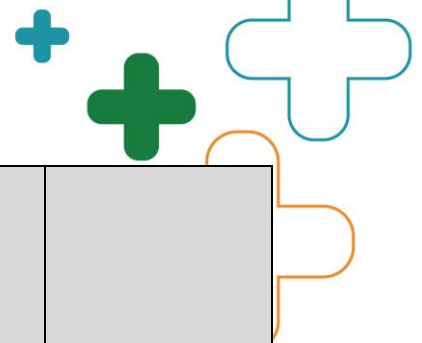
El área con mayor grado de extemporaneidad es la Dirección de Proyectos, a partir de este informe se le solicita a la dirección explicar las causas de cada una de estas extemporaneidades presentadas.

ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el trimestre se recibieron:

- Quejas: 2

2025100042 95	OCTUBRE	BLANCA NUBIA DIAZ ALVAREZ	SOLICITUD DE SEGUNDA COPIA CON MÉRITO EJECUTIVO PARA TRAMITES PARA CANCELACION DE	INFORMACION DE ESCRITURA	DIRECCION DE TITULACION Y ESCRITURACION
------------------	---------	------------------------------------	---	-----------------------------	--



			HIPOTECA MI 01N-5269604		
2025100046 06	NOVIEMB RE	BLANC A ONEID A DAZA OSORI O	DEFICIENTE EJECUCION DEL PROYECTO DE MEJORAMIENT TO DE VIVIENDA	MEJORAMIENT OS DE VIVIENDA	DIRECCION DE PROYECTOS

- Reclamos: 2

202510004 680	NOVIEMB RE	DIEGO ARMANDO URIBE ARANGO	SOLICITE EL DESEMBOLS O DEL SUBSIDIO POR ESCRITURAC ION	DESEMBOLSO/P AGO	DIRECCION ADMINISTRA TIVA Y FINANCIERA
202510005 379	DICIEMB RE	BERTA OLIVA ARREDON DO DE GUTIEREZ	MEJORMIENT O DE VIVIENDA PARA ARREGLO DE PISO	MEJORAMIENTO S DE VIVIENDA	DIRECCION DE PLANEACION

- Denuncias: 3

2025100044 50	NOVIEMB RE	STEFFANI A OCAMPO GÓMEZ	LA USUARIA DICE QUE LE COBRARON DINERO PARA AYUDARLE CON VIVIENDA.	DENUNCIAS	JURIDICA
------------------	---------------	----------------------------------	--	-----------	----------



2025100054 54	DICIEMBRE	ANA LUZ AGUIRRE LONDOÑO	DENUNCIA ACERCA DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA EN EL MUNICIPIO DE CAUCASIA	MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	DIRECCION DE PLANEACION
2025100056 55	DICIEMBRE	JOSE MIGUEL CHIRINOS	TENGO UN PERCANCE CON EL INGENIERO ALEXANDER BARCO QUIEN ME CONTRATO VERBALMENTE PARA HACER UNOS TRABAJOS DE MEJORA A LAS VIVIENDAS EN EL PUEBLO DE SAN ISIDRO	MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	DIRECCION DE PROYECTOS

Acciones correctivas propuestas

- 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 registró 5 encuestas de satisfacción con una calificación de 5 y 4, es importante aclarar que a todas las personas que se les envía la respuesta de PQRS se envía la encuesta. Sin embargo, evidentemente no es respondida. [Encuesta de satisfacción al Ciudadano.xlsx](#)

PLANES DE MEJORA



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

RECOMENDACIONES

- Mantener alertas automáticas desde el correo de Atención al Ciudadano para reducir la extemporaneidad en la respuesta.
- Fortalecer el grupo de enlaces responsables de coordinar las PQRS en las áreas.

CONCLUSIONES

- En el cuarto trimestre de 2025 se recibieron 134 PQRSDF, todas contestadas, con un **17,16 %** de extemporaneidad, menos que los trimestres anteriores.
- La mayor concentración de solicitudes se presentó en programas de vivienda y subsidios, con las Direcciones de Planeación y Vivienda y Hábitat como áreas de mayor responsabilidad.

JEFATURA DE COMUNICACIONES

EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA VIVA

Realizo: Ana María Bedoya Ospina, Profesional Universitaria Comunicaciones