

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2025

Fecha de informe: 13 de noviembre 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 – tercer trimestre (julio – septiembre 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 segundo trimestre de 2025.

Este documento consolida la información recibida a través de los diferentes canales oficiales durante los meses de julio, agosto y septiembre, 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 tercer trimestre de 2025.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la distribución de PQRSDF recibidas en julio, agosto y septiembre 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 julio hasta el 30 de septiembre 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

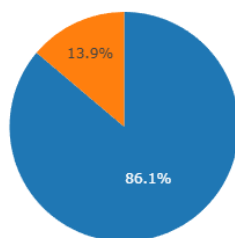
Se mantuvieron habilitados los canales oficiales de recepción: formulario web, correo electrónico institucional, ventanilla física y línea telefónica gratuita. Adicionalmente, los canales de orientación (redes sociales, WhatsApp y chatbot) direccionaron a los usuarios hacia los medios formales de radicación.

Estadísticas Chatbot

En el tercer trimestre se registraron aproximadamente 1379 conversaciones en el Chatbot:

- 86,1% resueltas automáticamente.
- 13.9% atendidas por agentes.

Tipo de resolución



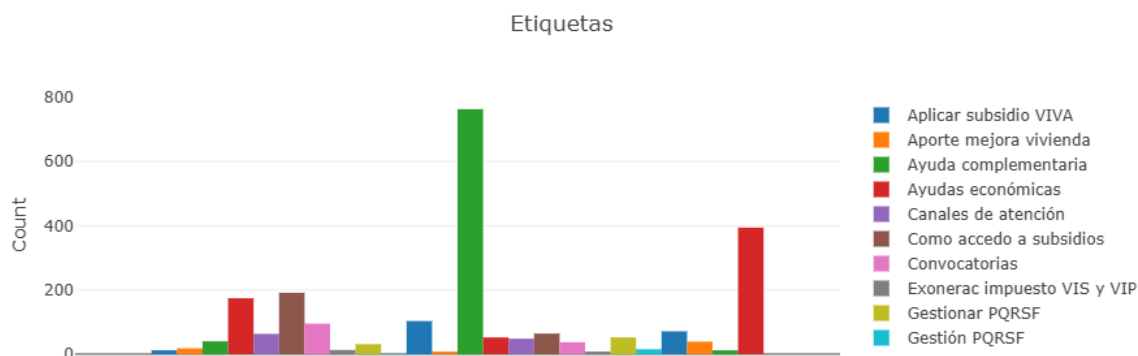
■ Chatbot
■ Agent



El tiempo promedio de respuesta por agente fue de 12 horas seguido por 1 día de respuesta, cumpliendo los estándares.



Dentro de las tipologías de solicitudes realizadas encontramos que la mayor cantidad se concentra en conocer el programa de Aportes complementarios (763) seguido de ayudas económicas (394).

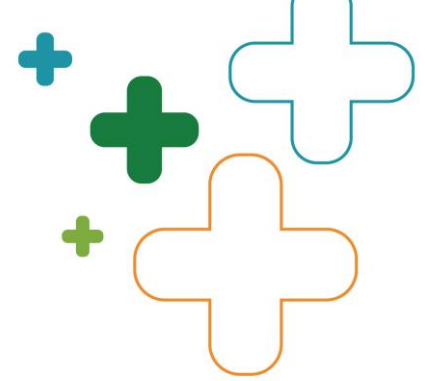


Atención presencial

Durante julio-septiembre se atendieron alrededor de 863 personas de manera presencial, principalmente en temas de atención de gerencia y atención a aliados.

Total de ciudadanos atendidos

El trimestre cerró con 2.242 ciudadanos atendidos en la suma de estos dos canales de atención virtual y presencial. A esto se sumará la orientación que se da a través de redes sociales, correo electrónico y en territorio.



ATENCIÓN DE PQRSDF

Totales recibidos

En el tercer trimestre de 2025 se recibieron 141 PQRSDF:

- Julio: 34
- Agosto: 53
- Septiembre: 56

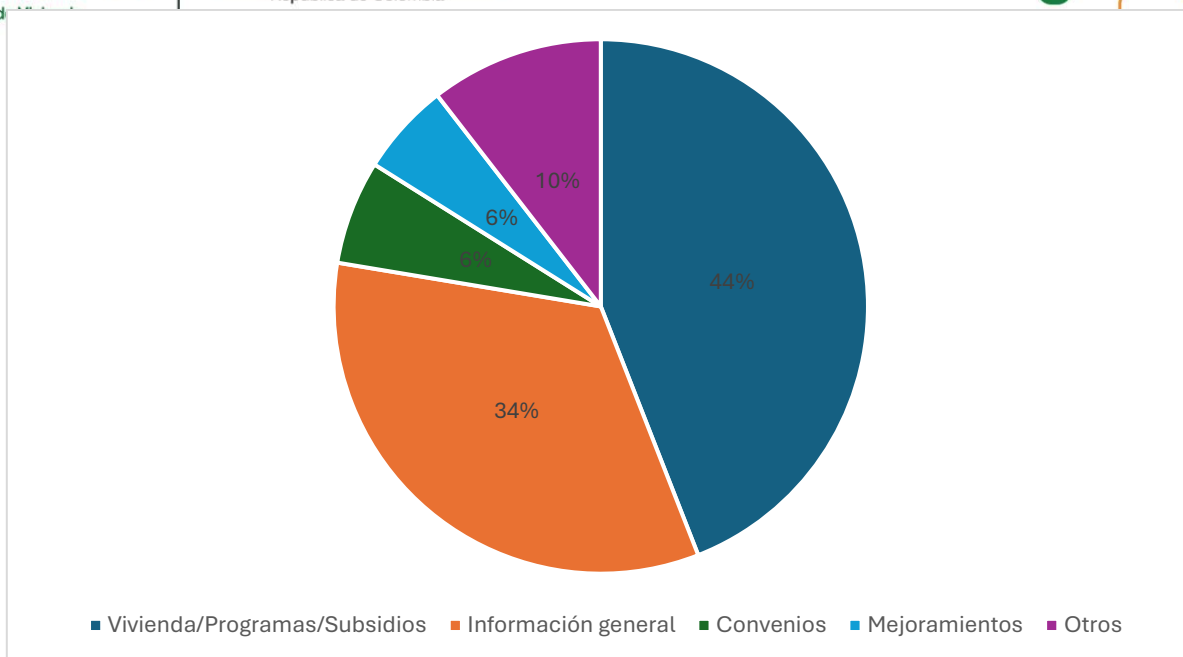
Cumplimiento en la respuesta: 77.62%

- Total recibidas: 143
- Contestadas a tiempo: 111 (77.6 %)
- Contestadas extemporáneamente: 32 (22.4 %)
- Todas fueron respondidas.

Mes	Recibidas	A tiempo	Extemporáneas	% Cumplimiento
Julio	34	29	5	85.3 %
Agosto	53	37	16	69.8 %
Septiembre	56	45	11	80.4 %
Total	143	111	32	77.6 %

CLASIFICACIÓN POR TEMA (julio-septiembre)

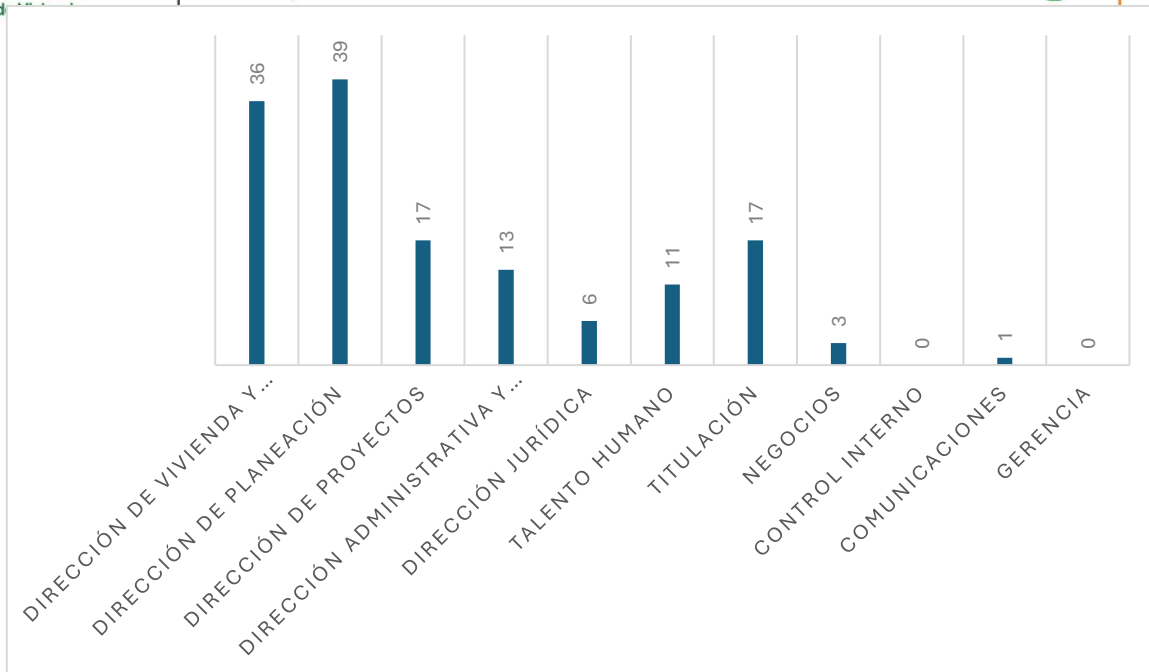
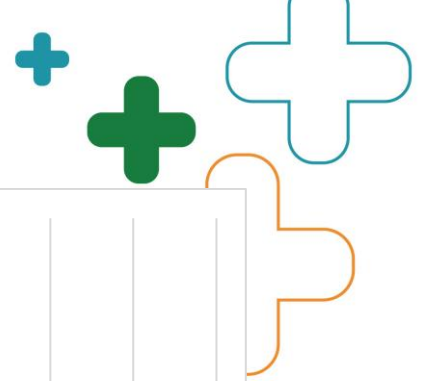
- Vivienda / Programas / Subsidios: 63 (44.1 %)
- Información general: 48 (33.6 %)
- Convenios interadministrativos: 9 (6.3 %)
- Mejoramientos de vivienda: 8 (5.6 %)
- Otros: 15 (10.5 %)



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 (julio-septiembre)

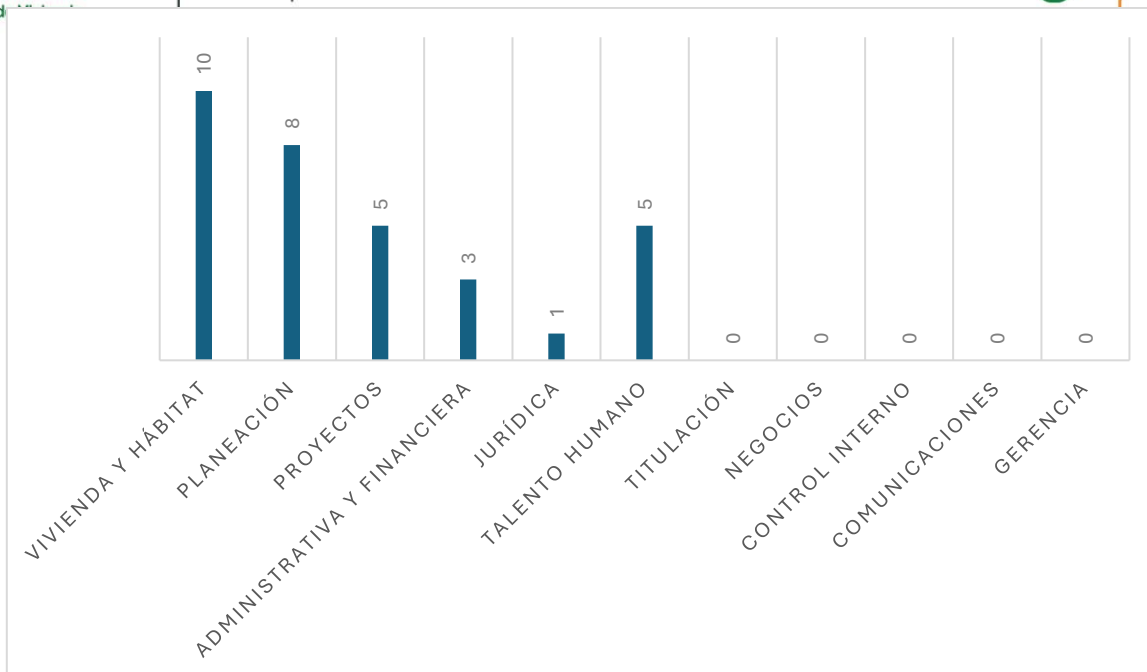
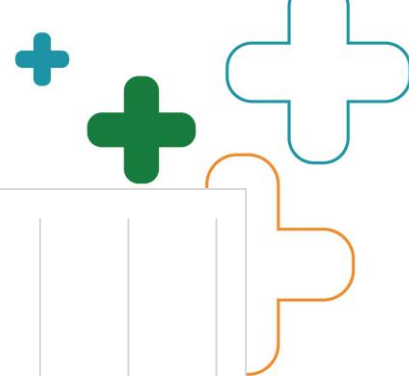
- Dirección de Vivienda y Hábitat: 36
- Dirección de Planeación: 39
- Dirección de Proyectos: 17
- Dirección Administrativa y Financiera: 13
- Dirección Jurídica: 6
- Talento Humano: 11
- Titulación: 17
- Negocios: 3
- Control Interno: 0
- Comunicaciones: 1
- Gerencia: 0



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

EXTEMPORANEIDADES:

- Dirección de Vivienda y Hábitat: 10
- Dirección de Planeación: 8
- Dirección de Proyectos: 5
- Dirección Administrativa y Financiera: 3
- Dirección Jurídica: 1
- Talento Humano: 5
- Titulación: 0
- Negocios: 0
- Control Interno: 0
- Comunicaciones: 0
- Gerencia: 0



El área con mayor grado de extemporaneidad es la Dirección de Vivienda y Hábitat, 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: 6
- Reclamos: 0
- Denuncias: 1
- Sugerencias: 0

Principales causas de quejas y reclamos

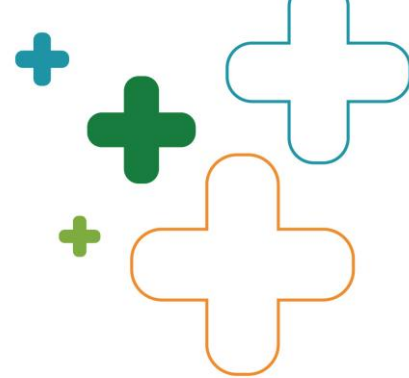
1. Demoras en la respuesta

202410002786 – Jefatura de Titulación y escrituración

202510002618 – Dirección de proyectos

202510003571 – Dirección administrativa y Financiera

2. Queja ciudadana por proyectos



202410003193 – Dirección de proyectos

3. Por programas

202510003416 – Dirección de Vivienda y Hábitat

202510003574 – Dirección de Proyectos

Causa más repetitiva

La principal causa de quejas y reclamos en este trimestre fue la demora en la respuesta o entrega de información solicitada.

Acciones correctivas propuestas

- Fortalecer la orientación ciudadana en los canales oficiales sobre requisitos, procesos y tiempos de los programas.
- 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 1 encuestas de satisfacción con una calificación de 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.

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

- Realizar modelos referentes para solicitar prorrogas en caso de necesitarlo.
- Modificar el procedimiento de PQRS donde quede establecido el traslado y crear modelo de respuesta para hacerlo correctamente.
- Solicitar un plan de trabajo específico con las Direcciones de Vivienda y Hábitat y Planeación.



- 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 tercer trimestre de 2025 se recibieron 143 PQRSDF, todas contestadas, con un 22.4 % de extemporaneidad.
- 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.