



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF – PRIMER TRIMESTRE 2026

Fecha de informe: 28 de abril 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 – 1er trimestre de 2026 (Enero, Febrero y Marzo).

INTRODUCCIÓN

En el marco del compromiso con la transparencia, la mejora continua y la atención oportuna a la ciudadanía, y en cumplimiento de lo establecido en 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 primer trimestre de 2026.

Este informe consolida y analiza la gestión de las solicitudes ciudadanas recibidas a través de los diferentes canales de atención durante los meses de enero, febrero y marzo, permitiendo evaluar la oportunidad en las respuestas, la calidad del servicio prestado, el nivel de satisfacción de los usuarios y las principales causas de inconformidad.

Más allá del cumplimiento normativo, este documento se constituye en una herramienta estratégica para la toma de decisiones, orientada a fortalecer la relación con la ciudadanía, optimizar los procesos internos y seguir avanzando en la prestación de un servicio cercano, eficiente y humano.

OBJETIVO GENERAL

Presentar el consolidado de la gestión de PQRSDF recibidas en la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA durante el primer trimestre de 2026.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la distribución de PQRSDF recibidas en enero, febrero y marzo de 2026 según su tipología y dependencia.
- Analizar los tiempos de respuesta y niveles de cumplimiento normativo.
- Evidenciar las áreas que tienen mayor cantidad de PQRS extemporáneas con el fin de buscar acciones de mejora que disminuya el riesgo.



- 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 enero hasta el 31 de marzo de 2026. 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

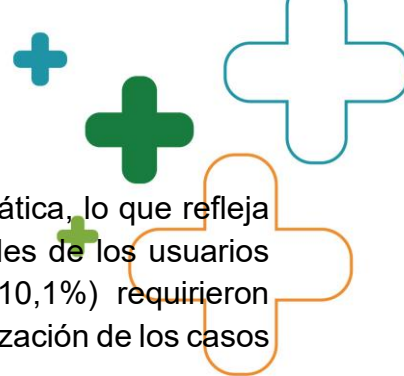
En el primer trimestre se registraron aproximadamente 6371 conversaciones en el Chatbot:

- 5730 (89.9%) resueltas automáticamente.
- 641 (10.1%) atendidas por agentes.

Tipo de resolución



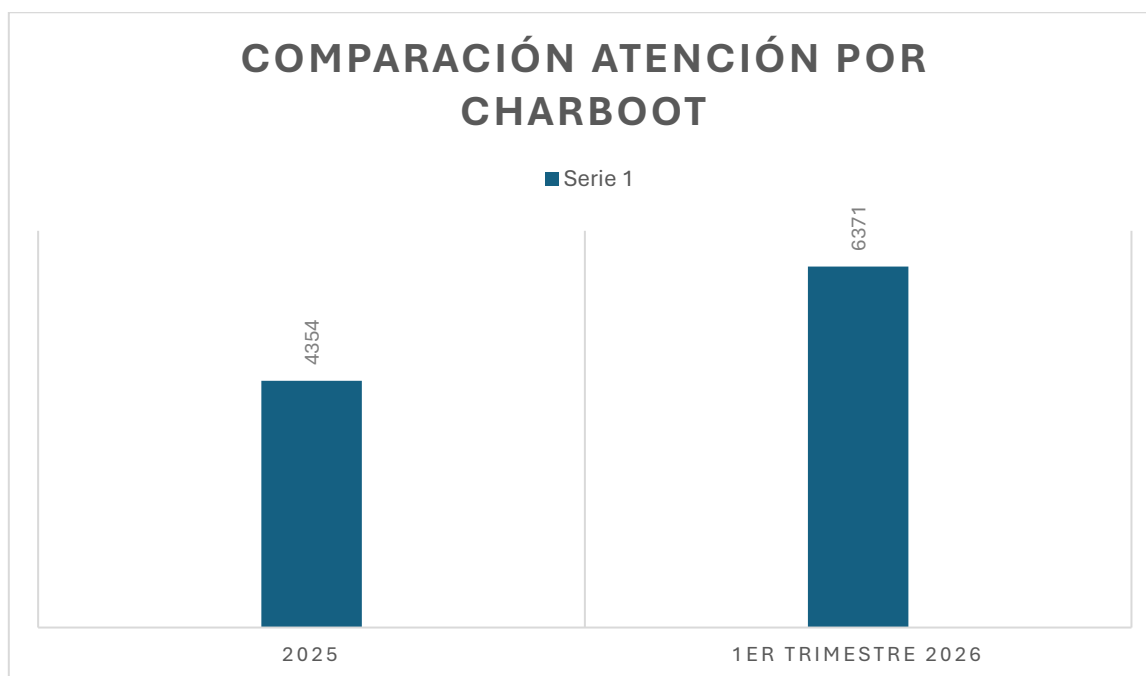
Durante el primer trimestre de 2026, el canal de chatbot evidenció un alto nivel de eficiencia y crecimiento en su uso. Se registraron un total de 6.371 interacciones,



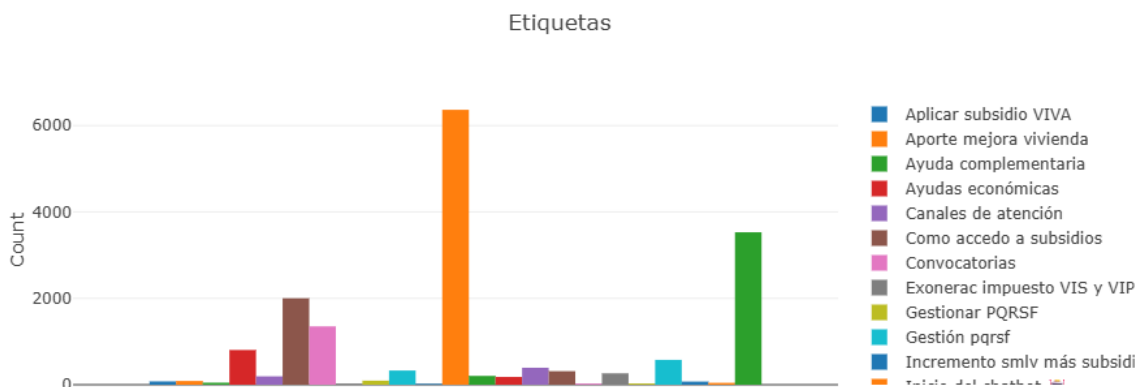
de las cuales 5.730 (89,9%) fueron resueltas de manera automática, lo que refleja una capacidad robusta del sistema para atender las necesidades de los usuarios sin intervención humana. Por su parte, 641 interacciones (10,1%) requirieron atención por parte de agentes, lo que indica una adecuada canalización de los casos más complejos o específicos.

Al comparar este comportamiento con el total de interacciones registradas durante todo el año 2025 (4.354 contactos), se evidencia un crecimiento significativo en la adopción del canal digital. En tan solo tres meses de 2026, el chatbot ya superó en un 46% el total de contactos gestionados en los doce meses del año anterior, lo que demuestra no solo una mayor confianza de los usuarios en este canal, sino también el impacto positivo de las estrategias de fortalecimiento digital implementadas.

En conjunto, estos resultados consolidan al chatbot como un canal clave en la atención al ciudadano, destacándose por su eficiencia, escalabilidad y capacidad de respuesta oportuna, contribuyendo a mejorar la experiencia del usuario y a optimizar la gestión operativa de la entidad.



Dentro de las tipologías de solicitudes realizadas encontramos que la mayor cantidad se concentra en conocer cómo acceder a una vivienda nueva, seguido de cómo acceso al subsidio de vivienda.



La gran cantidad de atención al Chatboot fue el 30 de enero con 328 contactos, esto debido los resultados de la primera convocatoria del subsidio de vivienda.



Atención presencial

Durante octubre-diciembre se atendieron alrededor de 637 personas de manera presencial, principalmente en temas de atención de gerencia y atención a aliados.

Total, de ciudadanos atendidos

El trimestre cerró con 7.008 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, en territorio y ferias, de los cuales no se tiene registro.



Atención líneas telefónicas

En el marco del plan de mejoramiento 2025, se realizó la revisión de las líneas telefónicas institucionales. Como resultado, se evidenció que, desde la última verificación, persisten extensiones sin uso o con dificultades en la atención, de acuerdo con el archivo: [Revisión líneas telefónicas.xlsx](#)

A continuación, se relacionan los hallazgos correspondientes a la verificación realizada:

- Extensiones con **pronta respuesta**: 1101 (Recepción), 1117 (Asistente de Gerencia), 1103 (Proyectos), 1118 (Planeación), 1128 (Gestión Documental), 1126 (Bienes y Servicios), 1141 (Tecnología de la Información), 1115 (Titulación).
- Extensiones que **no contestan**: 1113 (Proyectos), 1105 (Administrativa y Financiera), 1119 (Vivienda y Hábitat), 1116 (Planeación), 1127 (Gestión Documental), 1112 (Comunicaciones), 1114 (Bienes y Servicios), 1102 (Control Interno).
- Extensión con **tono ocupado**: 1160 (Gestión Jurídica).

Cantidad	Extensión	Área	mar-26
1	1101	Recepción	Pronta respuesta
2	1117	Asistente de gerencia	Pronta respuesta
3	1103	Proyectos	Pronta respuesta
4	1113	Proyectos	No contestan
5	1105	Administrativa y Financiera	No contestan
6	1119	Vivienda y Hábitat	No contestan
7	1160	Gestión Jurídica	Tono ocupado
8	1118	Planeación	Pronta respuesta
9	1116	Planeación	No contestan
10	1127	Gestión Documental	No contestan
11	1128	Gestión Documental	Pronta respuesta
12	1112	Comunicaciones	No contestan
13	1114	Bienes y Servicios	No contestan
14	1126	Bienes y Servicios	Pronta respuesta
15	1141	Información y la Tecnología	Pronta respuesta
16	1115	Titulación	Pronta respuesta
17	1102	Control Interno	No contestan

Fuente: Línea telefónica VIVA (604) 444 86 08 y línea gratuita 018000515049.
Verificación realizada por: Jefatura de Comunicaciones, el 23/03/2026.



Con el propósito de fortalecer la atención al ciudadano, evitar la derivación de llamadas hacia extensiones sin respuesta y priorizar los canales de contacto más relevantes para la ciudadanía, se definieron las siguientes líneas telefónicas como prioritarias:

- 1101 – Recepción
- 1103 – Proyectos
- 1105 – Administrativa y Financiera
- 1114 – Bienes y Servicios
- 1115 – Titulación
- 1118 – Planeación
- 1119 – Vivienda y Hábitat
- 1128 – Gestión Documental

Posteriormente, se actualizó el archivo de [Contestador 2026.mpeg](#) conforme a esta priorización. Asimismo, se emitió la **Circular 006 de 2026**, mediante la cual se establecen directrices para el fortalecimiento de la atención al ciudadano y se oficializan las líneas de atención dispuestas al público [CIRCULAR 006-2026 FORTALECIMIENTO DE ATENCION AL CIUDADANO.pdf](#)

ATENCIÓN DE PQRSDF

En el acumulado del trimestre (**enero – marzo**), se gestionaron **162 PQRS**, de las cuales **20 fueron extemporáneas**, lo que corresponde a un **12,3%** del total.

Mes	Recibidas	A tiempo	Extemporáneas	% Cumplimiento
Enero	40	35	5	87,5%
Febrero	51	47	4	92,2%
Marzo	71	60	11	84,5%
Total	162	142	20	87,7%

- Todas fueron respondidas.

COMPARATIVO TRIMESTRES:



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

 **(604) 444 8608**
Línea de atención gratuita 0180000515049

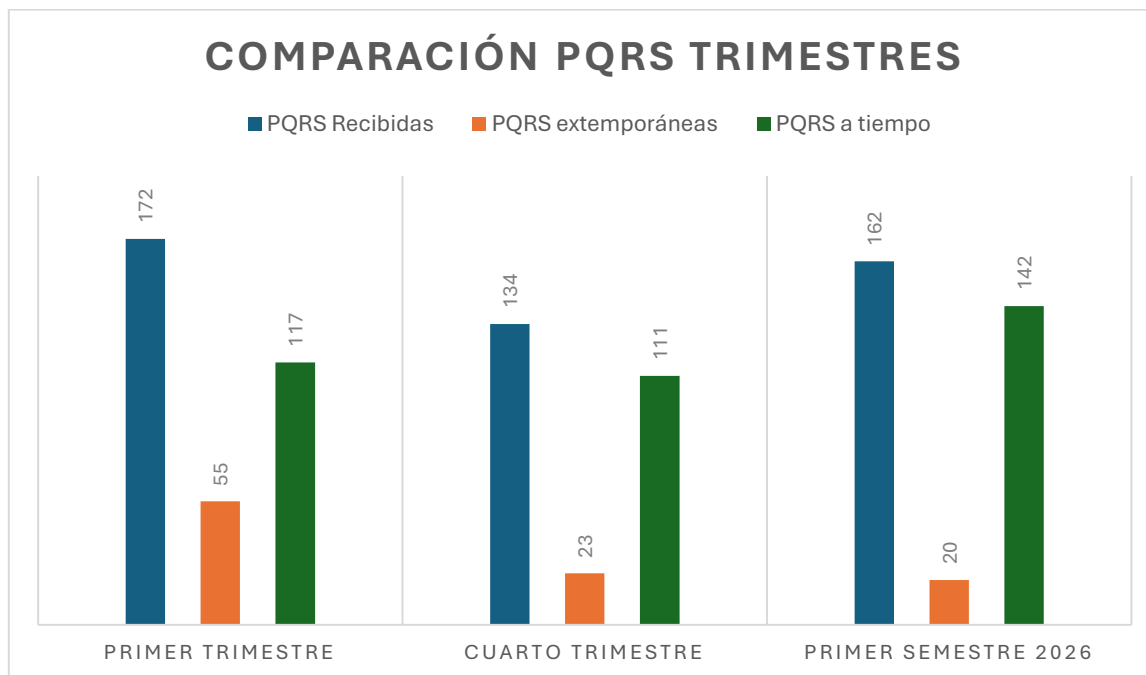
 viva@antioquia.gov.co
Código postal 050015





A continuación, se presenta la comparación entre el primer trimestre de 2026 y el cuarto trimestre de 2025. En el análisis se observa que el volumen de PQRS recibidas mantiene una tendencia estable, mientras que las PQRS atendidas de manera extemporánea presentan una disminución.

Este comportamiento evidencia una mejora en los tiempos de respuesta y en la gestión de las solicitudes. No obstante, el objetivo institucional continúa orientado a reducir al mínimo posible los casos extemporáneos, fortaleciendo así la oportunidad y calidad en la atención al ciudadano.



CLASIFICACIÓN POR TEMA (Enero – Febrero)

- **Vivienda / Programas / Subsidios:** 59 PQRS (100%)
- **Información general:** 35 PQRS (59,3%)
- **Convenios interadministrativos:** 7 PQRS (11,9%)

- **Mejoramientos de vivienda:** 10 PQRS (16,9%)
- **Otros:** 7 PQRS (11,9%)

Durante el periodo analizado, se evidencia que la mayor concentración de PQRS se encuentra en **información general**, representando cerca del 60% del total, lo que indica una alta demanda de orientación por parte de la ciudadanía. Le siguen



los temas relacionados con **mejoramientos de vivienda y convenios interadministrativos**, mientras que otras categorías presentan una participación menor.

Enero

CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	2
DESEMBOLSO/PAGO	1
INFORMACION	14
ESTADOS DE CUENTA	0
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	3
SOLICITUDES	0
CERTIFICADOS	0
SIN CLASIFICACIÓN	0
VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	20

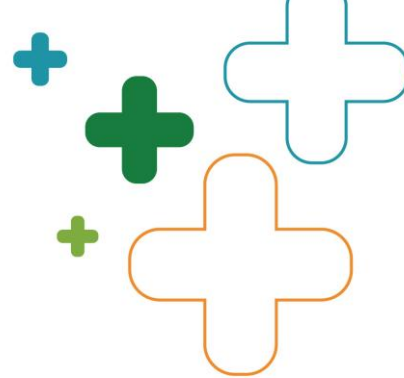
Febrero

CLASIFICACIÓN	
TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	5
DESEMBOLSO/PAGO	5
INFORMACION	21
ESTADOS DE CUENTA	0
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	7
SOLICITUDES	1
CERTIFICADOS	0
SIN CLASIFICACIÓN	0
VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	12

Marzo:

CLASIFICACIÓN





TEMA	CANTIDAD
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	2
DESEMBOLSO/PAGO	1
INFORMACION	12
ESTADOS DE CUENTA	0
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	10
SOLICITUDES	1
CERTIFICADOS	0
SIN CLASIFICACIÓN	1
VIVIENDA PROGRAMAS/SUBSIDIO	43
OTROS	1

INFORMES MENSUALES PQRS

ANÁLISIS DE PQRS POR ÁREAS (ENERO – MARZO)

Durante el primer trimestre del año, se evidencia una **alta concentración de PQRS en áreas misionales**, particularmente en aquellas con interacción directa con la ciudadanía y ejecución de programas de vivienda.

Áreas con mayor recepción de PQRS

La **Dirección de Vivienda y Hábitat** concentra el mayor volumen de requerimientos con **30 PQRS (42,3%)**, lo cual es consistente con su rol como área líder en la implementación de programas, subsidios y atención directa a beneficiarios. Esta alta demanda responde principalmente a consultas, seguimiento a procesos y requerimientos asociados a la ejecución de proyectos de vivienda.

En segundo lugar, se encuentra la **Dirección de Planeación** con **22 PQRS (31,0%)**, reflejando su participación transversal en la estructuración, seguimiento y articulación de programas, lo que genera un flujo importante de solicitudes relacionadas con información, orientación y estado de iniciativas.

La **Dirección de Proyectos** (11,3%) y el área de **Titulación** (7,0%) también presentan participación relevante, asociada a la ejecución operativa de proyectos y procesos de formalización, respectivamente.

Las demás áreas registran una baja incidencia, lo que indica una menor interacción directa con PQRS o un rol más de apoyo interno.



Análisis de extemporaneidades por áreas

Las extemporaneidades se concentran de manera crítica en la **Dirección de Vivienda y Hábitat**, con **11 casos**, siendo la única dependencia que presenta incumplimientos en los tiempos de respuesta durante el trimestre.

Este comportamiento está directamente relacionado con:

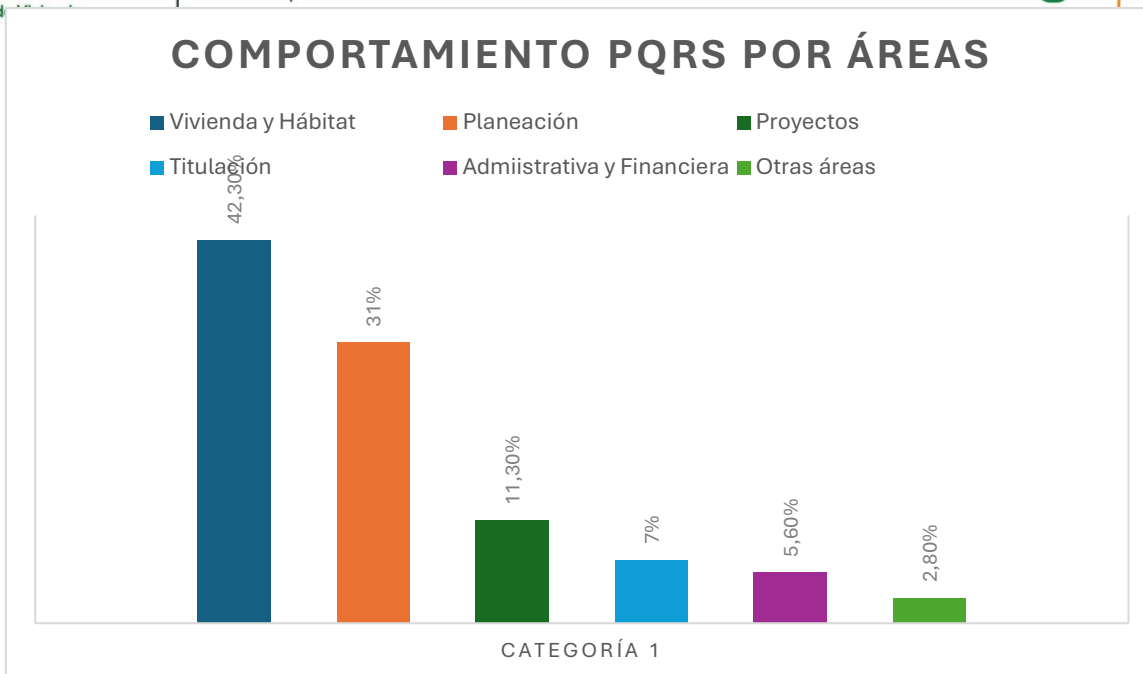
- **Alta carga operativa**, al ser el área con mayor volumen de PQRS.
- **Naturaleza de los requerimientos**, que suelen implicar validaciones técnicas, revisión de requisitos y articulación con terceros.
- **Alta demanda ciudadana**, especialmente en temas de subsidios, mejoramientos y programas activos.

En contraste, áreas como **Planeación, Proyectos, Titulación y Administrativa y Financiera** mantienen **cumplimiento en los tiempos de respuesta**, incluso con volúmenes importantes de solicitudes, lo que evidencia buenas prácticas en la gestión de PQRS.

El análisis permite concluir que la **concentración de PQRS y de extemporaneidades no es aleatoria**, sino que responde a la naturaleza misional de las áreas.

La **Dirección de Vivienda y Hábitat**, al ser el principal punto de contacto con la ciudadanía, enfrenta un doble reto: **alto volumen de solicitudes y mayor complejidad en la gestión**, lo que impacta directamente los tiempos de respuesta.

Por su parte, áreas como **Planeación y Proyectos** demuestran capacidad de respuesta eficiente pese a su carga, lo que puede servir como referente de buenas prácticas internas.

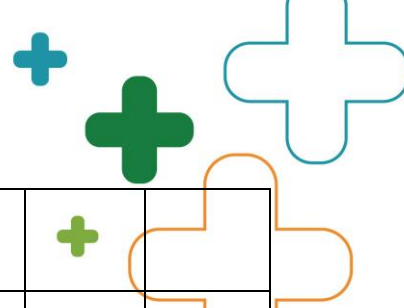


- **Dirección de Vivienda y Hábitat:** 30 PQRS (42,3%)
- **Dirección de Planeación:** 22 PQRS (31,0%)
- **Dirección de Proyectos:** 8 PQRS (11,3%)
- **Titulación:** 5 PQRS (7,0%)
- **Dirección Administrativa y Financiera:** 4 PQRS (5,6%)
- **Otras áreas:** 2 PQRS (2,8%)

ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron un total de tres (3) quejas, concentradas en el mes de febrero. Del total, dos (2) fueron dirigidas a la Dirección de Proyectos y una (1) a la Dirección de Vivienda y Hábitat.

RADICADO	FECHA DE INGRESO	MES	AÑO	REMITENTE	PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DELEGADO A:	AREA
20261000329	02/02/2026	FEBRERO	2026	LUZ AMPARO MORAL	FALTA GABINETE DE COCINA EN MEJORAMIE	MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	JUAN FERNANDO VALENCIA	DIRECCION DE PROYECTOS



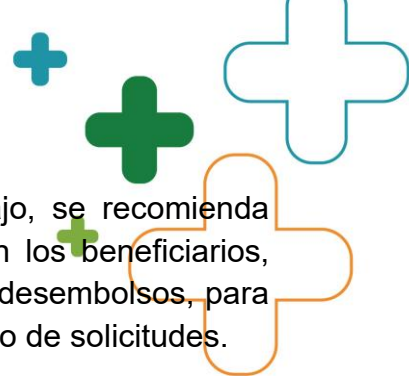
				ES MARIN	NTO DE VIVIENDA			
202610000404	05/02/2026	FEBRERO	2026	WILFREND PINTO MARIN	QUEJA POR DILACION - URGENTE SOLICITUD DESEMBOLSO O SUBSIDIO APORTES COMPLEMENTARIOS	DESEMBOLSO/PAGO	VICTOR PIEDRAHITA	DIRECCION DE VIVIENDA Y HABITAT
202610000752	20/02/2026	FEBRERO	2026	WM INGENIEROS CIVILES SAS	ESTADO DE LIQUIDACION DEL CONTRATO DE MEJORAMIENTO EN EL MUNICIPIO DE ZARAGOZA POR PARTE DE LA FUNDACION SOCYA	CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	JUAN FERNANDO VALENCIA	DIRECCION DE PROYECTOS

Las quejas radicadas estuvieron relacionadas principalmente con:

- **Ejecución de mejoramientos de vivienda**, evidenciando inconformidades en la entrega de elementos comprometidos (como gabinetes de cocina).
- **Demoras en procesos administrativos**, específicamente en el desembolso de subsidios de aportes complementarios.
- **Seguimiento a procesos contractuales**, en relación con el estado de liquidación de convenios interadministrativos.

En cuanto al manejo, todas las quejas fueron asignadas oportunamente a los responsables de cada área, lo que permite evidenciar trazabilidad y control en la gestión de las solicitudes. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta y en el seguimiento a la ejecución contractual, con el fin de prevenir inconformidades por parte de los usuarios.

Es importante resaltar que durante este periodo no se presentaron reclamos ni denuncias, lo cual refleja un nivel de gestión adecuado en estos aspectos.



En términos generales, aunque el volumen de quejas es bajo, se recomienda fortalecer los mecanismos de supervisión y comunicación con los beneficiarios, especialmente en los procesos de mejoramiento de vivienda y desembolsos, para garantizar mayor satisfacción y reducir la recurrencia de este tipo de solicitudes.

A continuación, se relacionan las respuestas realizadas por las áreas a estas quejas:

QUEJAS Y RECLAMOS 1ER TRIMESTRE

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

Durante el primer trimestre de 2026 se registraron seis (6) encuestas de satisfacción diligenciadas. De estas, cuatro (4) presentan calificaciones positivas (4 y 5), equivalentes al 66,7%, mientras que dos (2) reflejan insatisfacción (calificación 1), correspondiente al 33,3%.

Frente a los casos de insatisfacción, la entidad realizó acciones de mejora mediante el envío de comunicaciones de disculpa y la disposición para brindar acompañamiento adicional; sin embargo, no se recibieron respuestas posteriores, lo que limita la identificación de causas específicas.

Es importante señalar que, aunque la encuesta se envía al 100% de los ciudadanos atendidos, la tasa de respuesta es baja, lo que restringe la representatividad de los resultados. En este sentido, si bien existe la percepción de que los ciudadanos satisfechos tienden a no responder y que la participación suele incrementarse en casos de inconformidad, esta situación no puede asumirse como regla general sin evidencia cuantitativa que la respalde.

Por lo anterior, los resultados deben interpretarse con cautela y como una muestra indicativa, no concluyente. Se recomienda:

- Fortalecer los mecanismos de recolección de información para mejorar la tasa de respuesta.
- Analizar de forma prioritaria los casos de insatisfacción como oportunidades de mejora en la atención.

En conclusión, aunque las respuestas recibidas reflejan una tendencia mayoritaria hacia la satisfacción, la baja participación limita la capacidad de generalizar estos resultados, por lo que se hace necesario robustecer el sistema de medición para una toma de decisiones más precisa.



Análisis de casos de insatisfacción y oportunidades de mejora

Con base en las dos (2) encuestas con calificación de insatisfacción (1), se realizó un análisis prioritario orientado a identificar oportunidades de mejora en la atención al ciudadano. Si bien no se obtuvo retroalimentación adicional por parte de los usuarios, se efectuó una revisión interna de los casos, considerando aspectos como tiempos de respuesta, claridad de la información suministrada y trazabilidad de la atención.

A partir de este ejercicio, se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

- **Fortalecer la claridad y completitud de las respuestas**, asegurando que la información entregada resuelva de fondo la solicitud del ciudadano.
- **Optimizar los tiempos de respuesta**, especialmente en trámites asociados a desembolsos y ejecución de proyectos, donde se evidencia mayor sensibilidad por parte de los usuarios.
- **Reforzar el seguimiento a los casos atendidos**, con el fin de validar la comprensión y satisfacción del ciudadano frente a la respuesta emitida.

Como acción de mejora, se continuará con el seguimiento a este tipo de casos y se evaluará la implementación de mecanismos de contacto posterior (seguimiento telefónico o digital) que permitan profundizar en las causas de insatisfacción y mejorar la experiencia del servicio.

PLANES DE MEJORA

- Presentar al Comité Directivo el estado de las PQRSDF del primer trimestre de 2026, con énfasis en las extemporaneidades y las áreas con mayor incidencia, con el fin de definir acciones específicas que permitan mejorar la oportunidad en las respuestas.
- Implementar seguimiento periódico con el comité directivo, orientado a controlar tiempos de respuesta y priorización de solicitudes.
- Continuar con el análisis de los casos de insatisfacción como insumo para la mejora continua del servicio, incorporando revisiones internas de trazabilidad, tiempos y calidad de respuesta.



RECOMENDACIONES

- Mantener y optimizar las alertas automáticas desde el correo de Atención al Ciudadano como herramienta de control para prevenir respuestas extemporáneas.
- Fortalecer el rol de los enlaces de PQRS en cada área, promoviendo mayor articulación, seguimiento y control en la gestión de las solicitudes.
- Implementar estrategias para mejorar la tasa de respuesta de las encuestas de satisfacción, que permitan contar con información más representativa para la toma de decisiones.
- Continuar fortaleciendo el canal de chatboot como mecanismo de orientación efectiva, especialmente en temas recurrentes como acceso a vivienda y subsidios.

CONCLUSIONES

El análisis del primer trimestre de 2026 evidencia que la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA mantiene una gestión activa y estructurada en la atención de PQRSDF, con un total de 162 solicitudes atendidas, de las cuales el 87,7% fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos. Este resultado refleja un nivel adecuado de cumplimiento, así como una mejora frente al trimestre anterior en la reducción de extemporaneidades.

No obstante, persisten retos importantes en la oportunidad de respuesta, especialmente concentrados en la Dirección de Vivienda y Hábitat, área que presenta el mayor volumen de PQRS y la totalidad de los casos extemporáneos, lo cual está directamente relacionado con la alta demanda ciudadana y la complejidad de los trámites asociados a subsidios, mejoramientos y programas de vivienda.

En cuanto a la tipología de las solicitudes, se identifica una alta concentración en temas de información general y acceso a programas de vivienda, lo que evidencia la necesidad de fortalecer estrategias de orientación al ciudadano y canales de información clara y oportuna, que permitan reducir la recurrencia de solicitudes.

El análisis de quejas muestra un bajo volumen (3 casos) y ausencia de reclamos y denuncias, lo que indica un manejo adecuado de estas tipologías; sin embargo, las



Inconformidades presentadas están asociadas principalmente a demoras en procesos, ejecución de mejoramientos y seguimiento contractual, aspectos que deben ser objeto de mejora continua.

Por su parte, el canal de atención chatboot se consolida como una herramienta eficiente y estratégica, con un alto porcentaje de solución automática (89,9%) y un crecimiento significativo en su uso frente al año anterior, contribuyendo a la optimización de la atención y a la descongestión de otros canales.

Finalmente, aunque los resultados de satisfacción reflejan una tendencia positiva, la baja tasa de respuesta limita su representatividad, lo que hace necesario fortalecer los mecanismos de medición y retroalimentación del servicio. En este sentido, el análisis de los casos de insatisfacción y la implementación de acciones de mejora orientadas a la calidad, oportunidad y claridad en la atención se consolidan como elementos clave para avanzar en el fortalecimiento de la experiencia del ciudadano.



JEFATURA DE COMUNICACIONES
EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA VIVA

Realizo: **Ana María Bedoya Ospina**, Profesional Universitaria Comunicaciones 