

FECHA: 30 de junio de 2026

DIRIGIDO: Leison Freyder Romaña Romaña- jefe de Comunicaciones.

ASUNTO: Informe semestral (II-2025) Gestión a la atención al ciudadano y respuesta a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA.

OBJETIVO:

Realizar informe semestral correspondiente a la atención al ciudadano y a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones radicadas en la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA, entre los meses de julio a diciembre de 2025, mediante la revisión a través del Sistema de Mercurio.

CRITERIOS:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Ley 2207 de 2022
- Decreto 1166 de 2016c
- Ley 1437 de 2011
- Decreto 019 de 2012
- Decreto 2623 de 2009

ASPECTOS GENERALES:

En cumplimiento de las funciones y roles de la Dirección de Control Interno tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno vigilar que la atención de PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular; se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procedimientos establecidos en el Modelo de Gestión Organizacional referentes a la gestión en la atención al ciudadano y la gestión de las PQRSD, que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en la Entidad para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Se estableció el siguiente instrumento de evaluación y verificación, el cual contiene la descripción normativa, la validación del cumplimiento de la Entidad y el resultado de la verificación realizada por la Dirección de Control Interno:

Criterio	Descripción	Cumple			Verificación
		Si	No	Parcialmente	
Ley 1437 de 2011	Artículo 5, numeral 1. (modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.	X			La Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRS, para lo cual, como lo establece el GDC-PR-03 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO y el GDC-PR-02 V17 PROCEDIMIENTO PQRSFD tiene descrito los respectivos canales de atención. Frente al periodo evaluado, de acuerdo a los informes emitidos del tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2025 con radicados No 202530000354 y radicado 20263000049 respectivamente, por parte del proceso de Gestión de las Comunicaciones, fueron atendidos por los diferentes canales 4459 solicitudes de atención, de los cuales 277 fueron PQRSFD.
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	X			En la página WEB de la Entidad como se evidencia mediante la siguiente URL: https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2023/08/Carta-Trato-Digno.pdf se encuentra la carta de trato digno. Se verifica que el enlace es funcional, y en la carta publicada, se especifican los derechos de los usuarios, en los que VIVA se compromete a atenderlos con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y calidad; por otro lado, se mencionan los canales de atención, telefónico, presencial y virtual.
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 7. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	X			El proceso de Gestión de las Comunicaciones es el responsable de la creación de políticas y estrategias de atención al ciudadano, actuando como dependencia encargada del tema, siendo el responsable del Procedimiento PQRSFD y el Procedimiento de Atención al Ciudadano.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Criterio	Descripción	Cumple			Verificación
		Si	No	Parcialmente	
Decreto 1081 de 2015	Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.	X			Se evidencia que el proceso de Gestión de las Comunicaciones elabora de forma trimestral el informe sobre la Gestión de las PQRSD, en el cual, verificando lo expuesto en la normatividad presenta lo siguiente: (1) El número de solicitudes recibidas. Cumple. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. cumple (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. Cumple (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. cumple. https://viva.gov.co/informes-sobre-acceso-a-pqrsd/#1778075118282-129eed94-73a7
Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9.	Artículo 9°. - Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	X			Se constata la elaboración de los informes trimestrales. Tercer trimestre con radicados No 202530000354 y cuarto trimestre radicado 20263000049. https://viva.gov.co/informes-sobre-acceso-a-pqrsd/#1778075118282-129eed94-73a7
Ley 1474 de 2011, art. 76	Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	X			El proceso de Gestión de las Comunicaciones es el responsable de las políticas y estrategias de atención al ciudadano, actuando como dependencia encargada del tema.
	Artículo 76. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	X			La Dirección de Control Interno realiza la vigilancia y control sobre la atención de las PQRSD; los resultados son incorporados en los informes semestrales que se encuentran publicados en la página web de la Entidad. través del menú de transparencia- Control Interno: https://viva.gov.co/otros-informes-de-control-interno/#1723839785221-eff02b4e-002f3a99-fa76
	Artículo 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.	X			Se determina que en la página WEB de la Entidad se puede ubicar la ventanilla única virtual https://viva.gov.co/pqrs/, donde se encuentran el formulario para poder radicar las PQRSD, en el cual, se explica el concepto de Petición, Queja, Reclamo, sugerencia, Denuncia y Felicitación.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Criterio	Descripción	Cumple			Verificación
		Si	No	Parcialmente	
Decreto 1081 2015	Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.	X			La Entidad a través del módulo de las PQRSDF del sistema Mercurio, le permite al ciudadano recibir el número de radicado de recepción de su solicitud y la fecha de recepción. el ciudadano puede hacer seguimiento al estado de su solicitud, mediante un ícono de consulta https://mercurio-viva.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00012&idAsunto=PQRSDW&indicador=3 

(Fuente: Normatividad externa)

(Tabla N°1 elaborada por la Dirección de Control Interno)

Frente al periodo objeto de revisión se evidencia que, la Entidad cuenta con el GDC-PR-04 procedimiento de atención al ciudadano, GDC-MO-03 Manual de atención al Ciudadano y GDC-PR-02.V18 procedimiento PQRSFD, en los cuales se establece los siguientes canales de atención a los ciudadanos:

Canal	Mecanismo	Dirección	Responsable	Observación
Virtual	Sitio web	Formulario de Atención en Sitio web www.viva.gov.co	Comunicaciones	Se verifica la funcionalidad del formulario. 
	Líneas de contacto-Publicadas en la página web: 	www.viva.gov.co	Comunicaciones	(604) 444 86 08 línea telefónica activa. 018000515049 línea activa. Notificaciones judiciales: notificaciones@viva.gov.co correo activo.
	Directorio Institucional-publicado en la sección de transparencia de la página web.		Talento Humano	Se verifica que, el directorio publicado se remite al número 604 4448608

(Fuente: Página web institucional www.viva.gov.co)

(Tabla N°2 elaborada por la Dirección de Control Interno)

INFORME DE SEGUIMIENTO

Canal	Mecanismo	Dirección	Responsable	Observación
Telefónica	Contacto y línea de atención gratuita	(4) 4448608 y 01 8000 515 049	Recepción	De acuerdo con el mensaje del conmutador de VIVA se evidencia lo siguiente:

Canal	Mecanismo	Dirección	Responsable	Observación
Virtual	Redes sociales	Facebook: @VivaAntioquiaa	Comunicaciones	Se verificó la red social Instagram de la Entidad. Los comentarios presentan respuestas a los usuarios. Sin embargo, frente a solicitudes realizadas por Facebook: Diciembre 4 de 2025 Aviso para postulación de vivienda subsidio de vivienda nueva. - Juan Camilo Gomez Como hago para postular la casa en una vereda de Rionegro cerca al aeropuerto. - Farey Suarez Municipio de Bello esta interesado en una casa. Lo anterior, no registra respuesta por parte e la Entidad.
		Twitter: @VIVAAntioquia		
		Instagram @VIVAAntioquia		
		YouTube: VIVA Antioquia		

(Fuente procedimiento atención al ciudadano)

(Tabla N°4 elaborada por la Dirección de Control Interno)

• PQRSD recibidas:

De acuerdo con los informes trimestrales de atención al ciudadano y gestión a las PQRSD del proceso de Comunicaciones de la Entidad, y la matriz GDC-MT- 06 Matriz de seguimiento Derechos durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2024 se recibieron doscientas setenta y cinco (275) PQRSD de las cuales se respondieron 55 de forma extemporánea.

• Respuesta a las PQRSD:

Las PQRSD se asignaron en total a 9 direcciones de la Entidad, en el cual se evidencia que la dirección con mayor porcentaje de participación fue Vivienda y Hábitat con un 29% equivalente a 79.

Se les hizo trazabilidad a las siguientes quejas.

- 202510004524 del día 26 de noviembre de 2025
- 202510005036 del 5 de diciembre de 2025
- 202510005372 del 15 de diciembre de 2025

Se Verificaron las solicitudes y las respuestas se dieron en los tiempos establecidos.

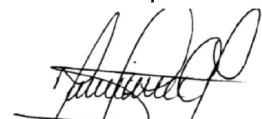
CONCLUSIÓN (ES):

- Se evidenció que la Entidad dispone de un sistema formal para la atención al ciudadano, soportado en procedimientos, manuales, canales presenciales, telefónicos y virtuales, así como mecanismos de seguimiento y publicación de información, lo que refleja un adecuado nivel de implementación del marco normativo que regula la gestión de las PQRSD.
- Si bien la Entidad cuenta con mecanismos para la recepción y gestión de las PQRSD, la existencia de 55 respuestas extemporáneas evidencia oportunidades de fortalecimiento en los controles de seguimiento a los términos legales, situación que puede afectar los principios de oportunidad, eficacia y calidad en la atención al ciudadano y generar riesgos de incumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
- Se verificó el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicación de los informes sobre acceso a la información pública, la Carta de Trato Digno y los mecanismos para la presentación y seguimiento de las PQRSD, fortaleciendo el ejercicio del derecho de acceso a la información y los principios de transparencia administrativa.

RECOMENDACIONES:

1. Se identificó en el muestreo realizado en las respuestas en las redes sociales FACEBOOK que los ciudadanos no recibieron respuesta por parte de la Entidad, por lo cual, se sugiere incluir un ítem en el informe trimestral en el que desde el autocontrol se haga una verificación de la oportunidad, suficiencia y calidad de las respuestas suministradas por las redes sociales.

"Con el fin de implementar las acciones que se consideren de acuerdo con las recomendaciones presentadas en este informe de seguimiento, se deberá diligenciar el GEO-FO-08 Formato Plan de Mejoramiento en los quince (15) días hábiles siguientes; en el caso de no considerar pertinente una acción se deberá justificar el motivo en el mismo"



JOSE IGNACIO CANO MARIN
Director de Control Interno

Elaboró: Juan Carlos Salazar Quiroz/ abogado Control Interno 

Con copia: Rodrigo Hernandez Alzate-Gerente General