

FECHA: 30 de septiembre de 2026.

DIRIGIDO: Carlos Mario Zuluaga Gómez-Gerente
Leison Freyder Romaña Romaña - Jefe de Comunicaciones.

ASUNTO: Informe semestral (I-2026) 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 enero a junio de 2026, 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,

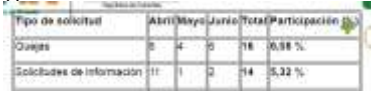
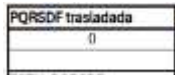
INFORME DE SEGUIMIENTO

Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

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
		Sí	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 primer y segundo trimestre de la vigencia 2026 con radicados No 202630000159 y radicado 202630000275 respectivamente, por parte del proceso de Gestión de las Comunicaciones, fueron atendidos por los diferentes canales.
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. Se debe revisar y actualizar información en la carta trato digno, el correo antioquia@viva.gov.co no está disponible. Igualmente, por los correos electrónicos: antioquia@viva.gov.co , quejasyreclamos@viva.gov.co o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal www.viva.gov.co , en el enlace: "Formulario PQRSFD". (Evidencia extraída de la carta de trato digno)
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 PQRSDF, en el cual, verificando lo expuesto en la normatividad presenta lo siguiente: (1) El número de solicitudes recibidas. Cumple.  Evidencia del informe del segundo trimestre/2026 PQRSDF) (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Cumple parcialmente. Si bien se evidencia en los informes mensuales, debe de registrar si hubo solicitudes trasladadas a otras instituciones en el informe trimestral de solicitudes de acceso a la información.  (Evidencia del informe mensual de marzo de 2026) (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. No cumple. Se debe de registrar la información de manera individualizada y los días hábiles tomados para dar respuesta a cada una de ellas. Y en verificación del informe trimestral de solicitudes de acceso a la información no se evidencia. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: No cumple. En el informe trimestral de solicitudes de acceso a la información no se evidencia la afirmación frente a la cantidad de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
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 con radicados No 202630000159 y radicado 202630000275.
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 PQRSDF; 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

INFORME DE SEGUIMIENTO

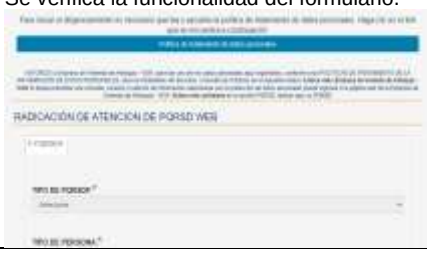
Criterio	Descripción	Cumple			Verificación
		Si	No	Parcialmente	
	Artículo 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con 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 PQRSDF, en el cual, se explica el concepto de Petición, Queja, Reclamo, sugerencia, Denuncia y Felicitación.
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 icono de consulta https://mercurio-viva.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00012&idAsunto=PQRSDF&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-03 procedimiento de atención al ciudadano, GDC-MO-03 Manual de atención al Ciudadano y GDC-PR-02 procedimiento PQRSDF, en los cuales se establece los siguientes canales de atención a los ciudadanos:

INFORME DE SEGUIMIENTO

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
	Mecanismo		Responsable	Observación
	Sitio web		Comunicaciones	Se verifica la funcionalidad del formulario. 
	Líneas de contacto-Publicadas en la página web: 		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:

MENSAJE DE CONMUTADOR VIVA			
CANTIDAD	EXTENSION	ÁREA	OBSERVACIONES
1	1101	Recepción	Verificado
3	1103	Proyectos	Verificado
5	1105	Administrativa y Financiera	No contesta
6	1114	Bienes y Servicios	No contesta
7	1115	Titulación	Verificado
8	1118	Planeación	No contesta
9	1119	Vivienda y Hábitat	Verificado
11	1128	Gestión Documental	Verificado

(Fuente: Línea telefónica VIVA (604) 444 86 08 y línea gratuita de atención 018000515049)
(Tabla N°3 elaborada por la Dirección de Control Interno, verificadas el 28/08/2026)

Se realizó la verificación de las ocho (8) líneas destinadas para atención al usuario. Como resultado de las pruebas efectuadas se obtuvo los siguientes datos: Tres (3) líneas equivalentes al 37,5%, no atendieron las llamadas realizadas, cinco (5) líneas equivalentes al 62,5% respondieron satisfactoriamente y proporcionaron la información solicitada.

Canal	Mecanismo	Dirección	Responsable	Observación
Virtual	Redes sociales	Facebook: @VivaAntioquiaa	Comunicaciones	Se verificó la red social Facebook e Instagram de la Entidad. Los comentarios de Instagram presentan respuestas a los usuarios, mientras los de Facebook no se evidencia la respuesta a las solicitudes.
		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 enero y junio de 2026 se recibieron cuatrocientos veinticinco (425) PQRSD de las cuales se respondieron 74 de forma extemporánea.

Los procesos Vivienda y Hábitat, Gestión de Proyectos y Planeación Estratégica son los que reportan mayor porcentaje de extemporaneidad en la respuesta a las PQRS, se solicitó evidenciar las acciones para disminuir estos porcentajes para lo cual el proceso de Vivienda y Hábitat y el proceso de Gestión de Proyectos informó lo siguiente:

Asunto: Respuesta solicitud de información correspondiente a las acciones emprendidas para disminuir las extemporaneidades de las PQRSD.

Corrial Saludo.

En atención a la solicitud de información realizada por parte de Control Interno en el marco del **Plan Anual de Auditoría de la Entidad**, relacionada con las acciones implementadas para disminuir la extemporaneidad en las respuestas a las PQRSD durante el primer trimestre de la vigencia 2026, nos permitimos informar las medidas de control y seguimiento adoptadas por la dirección de Vivienda y Hábitat:

1. Seguimiento a responsables y control de términos

Se realiza seguimiento permanente a los responsables de la gestión de las PQRSD, especialmente a la profesional encargada de la revisión de las respuestas, mediante recordatorios sobre los términos establecidos y la priorización de solicitudes próximas a vencer, con el propósito de prevenir respuestas extemporáneas.

2. Mecanismo de articulación y generación de alertas

Se cuenta con un grupo de comunicación con los responsables de la gestión de PQRSD y el encargado de comunicaciones, que permite agilizar la asignación de las solicitudes, verificar su estado y generar alertas oportunas frente a posibles vencimientos.

3. Seguimiento y control mediante matriz de PQRSD

Se efectúa revisión continua de la matriz de PQRSD de la dirección como herramienta de control, permitiendo identificar el estado de las solicitudes, responsables, términos y vencimientos, así como realizar la trazabilidad de la gestión adelantada.

4. Seguimiento en espacios institucionales

El comportamiento y gestión de las PQRSD también ha sido abordado en espacios como el comité de la dirección de Vivienda y Hábitat. Para tal efecto, se cuenta con acta de comité en la cual se evidencia el tratamiento del tema, constituyéndose esta en soporte documental de las acciones de seguimiento implementadas.

En este sentido, las medidas descritas corresponden a **controles preventivos y de seguimiento orientados a fortalecer la oportunidad, trazabilidad y control de las**

rs://outlook.cloud.microsoft/mailid/AAQkADVhNDI4ZGM1LWQzMtGND4Z204ZjdmLTkxZGFkQWVhYjgrZQAQAJ048ntWXYpChjqUn610rfe... 1/3

0/26, 19:29

Correo: JOSE IGNACIO CANO MARIN - Outlook

respuestas, así como a reducir el riesgo de incumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSD.

Para efectos de verificación y trazabilidad dentro del ejercicio, se adjuntan las evidencias documentales que soportan las acciones anteriormente relacionadas.

 **EVIDENCIAS**

(Respuesta emitida por el proceso de vivienda y hábitat)

La disminución de la extemporaneidad se debe principalmente a la implementación de una matriz de seguimiento y control de las PQRSDF, teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes que son asignadas a la dependencia. Esta herramienta permite identificar las solicitudes pendientes, hacer seguimiento a los tiempos de respuesta y establecer responsables, facilitando una atención más oportuna.

Adicionalmente, la matriz es compartida periódicamente con el director y los supervisores, lo que permite realizar un seguimiento permanente a las solicitudes próximas a vencer y adoptar las acciones necesarias para evitar respuestas extemporáneas.

En conclusión, la mejora se atribuye a un mayor control, seguimiento y alertamiento oportuno de las PQRSDF, lo que ha permitido reducir los tiempos de respuesta y prevenir el vencimiento de los términos establecidos.

Para efectos de evidencia adjunto correo



(Información enviada por el proceso de Gestión de proyectos)

No se recibió respuesta por parte de la dirección de planeación frente a las acciones que viene emprendiendo para disminuir la extemporaneidad de las PQRSDF.

- **Respuesta a las PQRSDF:**

Las PQRSDF se asignaron en total a 11 áreas de la Entidad, en el cual se evidencia que el área con mayor porcentaje de participación fue Vivienda y Hábitat con un 37.26% equivalente a 98.

En el marco del seguimiento efectuado, la Oficina de Control Interno realizó trazabilidad a la insatisfacción presentada por la ciudadana identificada con cédula de ciudadanía No. 1.036.663.125, relacionada con la solicitud de información sobre un mejoramiento de vivienda en el municipio de Andes. La primera petición fue radicada bajo el No. 202610000140 del 14 de enero de 2026 y atendida por VIVA mediante radicado No. 202620000333 del 29 de enero de 2026, transcurridos once (11) días hábiles. Posteriormente, la ciudadana presentó una nueva PQRSDF mediante radicado No. 202610001603 del 6 de abril de 2026, atendida por la Entidad mediante radicado No. 202620000818 del 15 de abril de 2026, transcurridos siete (7) días hábiles.

Del análisis de las respuestas emitidas se evidenció que VIVA informó a la peticionaria que el asunto correspondía a la competencia del municipio de Andes y le indicó acudir ante dicha Entidad Territorial, incluyendo en copia de la comunicación a un servidor del municipio. No obstante, no se evidenció la remisión formal de las peticiones a la autoridad competente ni el envío a la peticionaria de copia del correspondiente oficio remitido, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, según el cual, cuando la autoridad que recibe la petición carece de competencia, debe remitirla a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, cuando se trate de una petición escrita, e informar de dicha actuación al peticionario.

Como parte de la trazabilidad realizada por la Oficina de Control Interno, se efectuó verificación con el municipio de Andes, Entidad que manifestó no haber dado trámite a

las solicitudes como derechos de petición trasladados por competencia, toda vez que las comunicaciones recibidas correspondieron a copias de las respuestas dirigidas a la ciudadana y no a una remisión formal de las peticiones para su atención. En consecuencia, la actuación adelantada por VIVA no permitió materializar el traslado por competencia previsto en la normativa aplicable.

Adicionalmente, se evidenció que para el trámite de estas solicitudes no fueron utilizados los anexos o modelos establecidos en el procedimiento GDC-PR-02 V18 – Procedimiento PQRSFD de la Entidad para efectuar el traslado por competencia, situación que incidió en la adecuada identificación y gestión del trámite por parte de la entidad territorial destinataria.

Señores
[Nombre de la entidad competente]
[Dirección / Correo electrónico]

Asunto: Remisión por competencia – Radicado No. [Número de radicado]

Cordial saludo,

La Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, en atención a la comunicación presentada por ella señor(a) [Nombre del peticionario], radicada en esta entidad bajo el número en referencia, ha determinado que la petición no corresponde a nuestra competencia.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, nos permitimos remitir la mencionada solicitud para que sea evaluada y atendida por la autoridad que, conforme a sus funciones, resulta competente para dar respuesta de fondo, en este caso: [Nombre de la entidad].

Agradecemos dar trámite correspondiente, brindando al solicitante una respuesta oportuna, clara y de fondo, dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

De este traslado se ha informado al peticionario, quien queda notificado de la remisión efectuada.

Cordialmente,

(anexos modelos oficios PQRSDF)

Señor(a)
[Nombre del peticionario]
[Dirección / Correo electrónico]

Asunto: Respuesta a su comunicación radicada No. [Número de radicado]

Cordial saludo,

En atención a la comunicación recibida el día [fecha], radicada con el número en referencia, y luego de la respectiva revisión, nos permitimos informarle que la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA no es la autoridad competente para atender de fondo su solicitud, en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

De acuerdo con lo anterior, su petición fue remitida a la entidad competente para su estudio y respuesta de fondo, a saber: [Nombre de la entidad competente], con copia de este oficio para su conocimiento.

Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional relacionada con la gestión propia de nuestra entidad.

CONCLUSIÓN (ES):

- Como resultado del seguimiento efectuado a la gestión de atención al ciudadano y de las PQRSDF correspondiente al primer semestre de 2026, se evidenció que la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA cuenta con procedimientos, manuales, canales de atención y mecanismos de seguimiento establecidos para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes ciudadanas. Asimismo, el proceso de Gestión de las Comunicaciones elaboró los dos informes trimestrales correspondientes al período evaluado, permitiendo efectuar seguimiento a la gestión institucional de las PQRSDF.
- Se identificaron debilidades en la oportunidad de las respuestas, toda vez que de las 425 PQRSDF recibidas durante el período enero-junio de 2026, 74 fueron respondidas de manera extemporánea, equivalentes aproximadamente al 17,4 %

del total. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los controles establecidos por los procesos responsables para garantizar el cumplimiento de los términos aplicables.

- En términos generales, si bien la Entidad dispone de mecanismos para gestionar y hacer seguimiento a las PQRSDF, los resultados obtenidos evidencian oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la oportunidad de las respuestas, completitud de los informes y aplicación uniforme de los procedimientos internos, aspectos sobre los cuales deberán implementarse acciones orientadas a prevenir su recurrencia.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda a Gestión de las Comunicaciones, en articulación con los procesos responsables de emitir las respuestas, analizar las causas que dieron lugar a las setenta y cuatro (74) respuestas extemporáneas identificadas durante el primer semestre de 2026 y, con base en los resultados obtenidos, definir e implementar acciones de mejoramiento y controles preventivos orientados a garantizar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSDF y prevenir la recurrencia de situaciones similares. Asimismo, cuando del análisis de las causas y de la reiteración de los incumplimientos se identifiquen hechos que puedan tener eventual relevancia disciplinaria, ponerlos en conocimiento de la instancia de Control Interno Disciplinario, para que, en el marco de sus funciones y con plena autonomía, evalúe la procedencia de las actuaciones a que haya lugar.
- Se recomienda a Gestión de las Comunicaciones fortalecer la aplicación del GDC-PR-02 V18 Procedimiento PQRSDF, particularmente frente al trámite de las peticiones respecto de las cuales VIVA carezca de competencia, garantizando el cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, así como la utilización de los formatos o modelos institucionales definidos para el traslado por competencia. De igual manera, frente al caso particular identificado con el municipio de Andes, se recomienda subsanar el trámite efectuado de las PQRSDF con radicados 202610001603 y 202610000140, realizando el traslado formal de las peticiones a la autoridad competente, con sus respectivos antecedentes y soportes, e informar de dicha actuación a la peticionaria, con el propósito de propender por la atención efectiva y de fondo de su solicitud por parte de la autoridad competente.

INFORME DE SEGUIMIENTO

- Se recomienda incluir en el contenido de los informes trimestrales de solicitudes de acceso a información pública, de manera que incorporen integralmente la información mínima establecida en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, particularmente el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones, el tiempo de respuesta de cada solicitud y el número de solicitudes en las cuales se negó el acceso a la información, dejando expresamente indicado cuando durante el período no se hayan presentado casos.
- Es conveniente revisar y actualizar la Carta de Trato Digno publicada en el sitio web institucional, retirando o sustituyendo el correo antioquia@viva.gov.co, identificado durante la verificación como no disponible.

"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