INFORME DE SEGUIMIENTO – TERCER TRIMESTRE 2026

Fecha de informe: 8 de octubre de 2026
Proceso y/o dependencia: Jefatura de Comunicaciones
Líder del proceso: Leison Freyder Romaña Romaña – Jefe de Comunicaciones
Responsable calidad: Ana María Bedoya Ospina, profesional de comunicaciones
Tema de seguimiento y/o informe: Informe de Seguimiento PQRSDF – 3er trimestre de 2026 (Julio, agosto y septiembre).

INTRODUCCIÓN

La **Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA**, en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, eficiencia, participación ciudadana y acceso a la información pública, presenta el **Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)** correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2026.

Este informe constituye un instrumento de seguimiento y evaluación que permite analizar el comportamiento de las solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Entidad, identificar tendencias, medir la oportunidad en las respuestas y fortalecer los procesos institucionales orientados al mejoramiento continuo del servicio.

Durante el periodo comprendido entre el **1 de julio** y el **30 de septiembre** de **2026**, **VIVA** continuó garantizando el ejercicio del derecho fundamental de petición, atendiendo las solicitudes radicadas mediante los canales de atención establecidos, en observancia de los términos definidos en la **Ley 1755 de 2015**, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás disposiciones que regulan la atención al ciudadano.

La información presentada fue consolidada a partir de los reportes oficiales generados por el Sistema de Gestión Documental Mercurio y los informes mensuales elaborados por el proceso de Atención al Ciudadano, permitiendo realizar un análisis estadístico y cualitativo sobre el comportamiento de las **PQRSDF**, los niveles de cumplimiento en los tiempos de respuesta, las dependencias con mayor volumen de requerimientos, los principales temas consultados por la ciudadanía y las oportunidades de mejora identificadas.

SC4697-1
viva.gov.co

Centro Comercial Almacentro
Carrera 43ª No. 34-95
Torre Sur, Piso 10 - Medellín Antioquia
(604) 444 8608
Línea de atención gratuita 018000515049
viva@antioquia.gov.co
Código postal 050015

Los resultados aquí expuestos constituyen una herramienta para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección, los líderes de proceso y las dependencias responsables de la atención de las solicitudes, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional, la mejora continua del servicio y el cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y orientación al ciudadano.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones **(PQRSDF)** recibidas por la **Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA** durante el **tercer trimestre de 2026**, mediante el análisis de los indicadores de gestión relacionados con el volumen de solicitudes, los canales de atención, los tiempos de respuesta, la oportunidad en la atención y la participación de las diferentes dependencias, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, fortalecer la atención al ciudadano y promover acciones de mejora continua en la prestación del servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Consolidar** y **analizar** la información correspondiente a las PQRSDF radicadas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026.
- **Identificar** el comportamiento de las solicitudes de acuerdo con su tipología y el canal de ingreso utilizado por la ciudadanía.
- **Evalua**r el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRSDF.
- **Analizar** la distribución de las solicitudes entre las dependencias responsables de su gestión.
- **Identificar** las principales causas de extemporaneidad y los riesgos asociados al incumplimiento de los tiempos de respuesta.
- **Presentar** información estadística que facilite la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección y los líderes de proceso.
- **Formular** recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

ALCANCE

El presente informe comprende el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones **(PQRSDF**) radicadas y gestionadas por la **Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA** durante el periodo comprendido entre el **1 de julio** y el **30 de septiembre** de **2026**, correspondiente al tercer trimestre de la vigencia.

La información analizada proviene de los reportes oficiales del **Sistema de Gestión Documental Mercurio** y de los informes mensuales consolidados por el proceso de Atención al Ciudadano para los meses de **julio**, **agosto** y **septiembre** de 2026.

El análisis contempla, entre otros aspectos:

- **Número total de PQRSDF recibidas.**
- **Clasificación por tipo de solicitud.**
- **Distribución por dependencia responsable.**
- **Canales de ingreso habilitados por la Entidad (portal web y correo electrónico).**
- **Cumplimiento de los términos legales de respuesta.**
- **Solicitudes atendidas dentro y fuera de los términos establecidos.**
- **Comportamiento de las extemporaneidades.**
- **Indicadores de gestión y tendencias del trimestre.**

Este informe constituye un instrumento de seguimiento para la Alta Dirección y las diferentes dependencias de la Entidad, así como un mecanismo de transparencia y rendición de cuentas frente a la ciudadanía y los organismos de control.

MARCO NORMATIVO

La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones **(PQRSDF)** en la **Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA** se desarrolla en cumplimiento del marco constitucional y legal que regula el derecho fundamental de petición, la atención al ciudadano, el acceso a la información pública y la función administrativa.

Las principales disposiciones aplicables son:

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia	Artículos 2, 23, 74 y 209 relacionados con el derecho de petición, acceso a la información y principios de la función administrativa.
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición y establece los términos para responder las diferentes modalidades de solicitudes.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Decreto 1166 de 2016	Reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales.
Decreto 1499 de 2017	Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
Manual Operativo de MIPG	Política de Servicio al Ciudadano y fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadano.
Política Institucional de Servicio al Ciudadano de VIVA	Lineamientos internos para la atención de las PQRSDF y el mejoramiento continuo del servicio.

En cumplimiento de estas disposiciones, VIVA garantiza el acceso de la ciudadanía a mecanismos eficaces para presentar solicitudes, realizar seguimiento a sus requerimientos y obtener respuestas claras, oportunas y de fondo dentro de los términos establecidos por la ley.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se consolidó la información correspondiente a las **PQRSDF** registradas durante los meses de **julio, agosto y septiembre de 2026**, tomando como fuente oficial los reportes generados por el **Sistema de Gestión Documental Mercurio** y los **informes mensuales elaborados por el proceso de Atención al Ciudadano.**

La información fue sometida a un proceso de revisión y validación, verificando la consistencia de los datos reportados por cada dependencia y consolidando los indicadores correspondientes al tercer trimestre de la vigencia.

El análisis se desarrolló considerando las siguientes variables:

- **Número de solicitudes recibidas.**
- **Tipo de PQRSDF.**
- **Dependencia responsable de la atención.**
- **Canal de ingreso (portal web y correo electrónico).**
- **Cumplimiento de los términos legales de respuesta.**
- **Solicitudes atendidas dentro del término legal.**
- **Solicitudes respondidas de manera extemporánea.**
- **Comportamiento mensual y trimestral de los indicadores.**

Posteriormente, se efectuó un **análisis descriptivo y comparativo** que permitió identificar tendencias, niveles de cumplimiento, oportunidades de mejora y riesgos asociados a la atención de las solicitudes ciudadanas.

Los resultados se presentan mediante tablas, indicadores, gráficos y análisis interpretativos que facilitan la evaluación del desempeño institucional y apoyan la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión del servicio al ciudadano.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL TERCER TRIMESTRE DE 2026

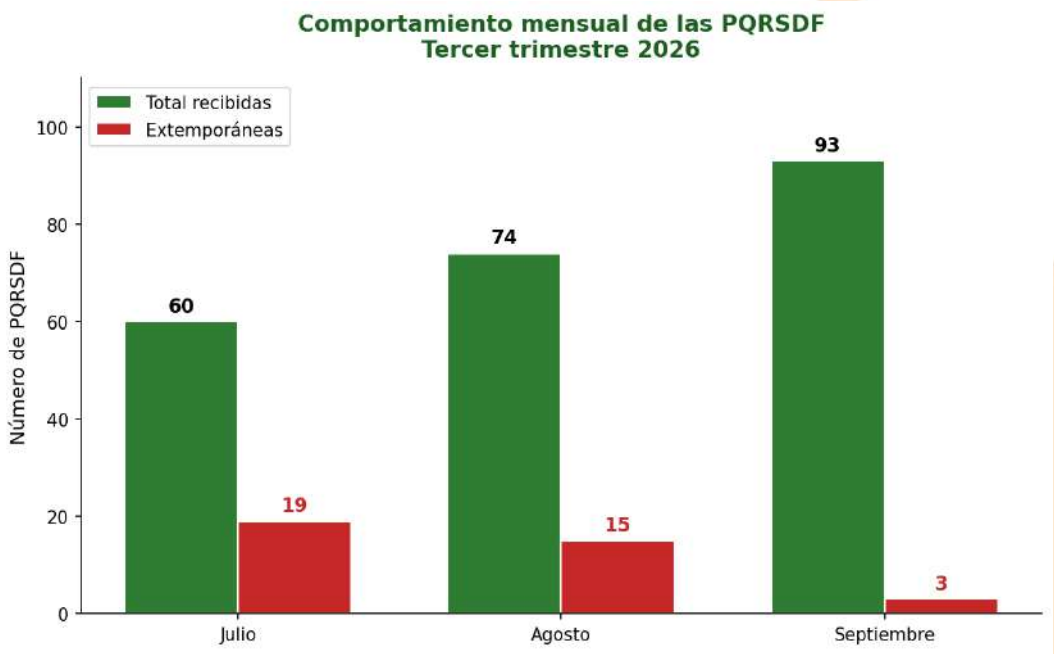
El análisis estadístico de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones **(PQRSDF)** constituye una herramienta fundamental para evaluar el comportamiento de la atención al ciudadano, medir el cumplimiento de los términos legales establecidos para la respuesta a las solicitudes y generar información para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del servicio prestado por la **Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA.**

Durante el período comprendido entre el **1 de julio y el 30 de septiembre** de **2026**, la Entidad recibió un total de **227 PQRSDF**, evidenciando una interacción permanente entre la ciudadanía y los diferentes procesos institucionales. Estas solicitudes fueron gestionadas por las dependencias competentes conforme a sus funciones y a los procedimientos establecidos para la atención de requerimientos ciudadanos.

El comportamiento mensual de las **PQRSDF** presentó una tendencia creciente durante el trimestre. El mes de julio registró **60** solicitudes (**26,43%** del total trimestral). En agosto se recibieron **74** solicitudes (**32,60 %)** y en septiembre **93** solicitudes (**40,97%),** constituyendo este último el mes de mayor volumen del período.

Tabla 1. Comportamiento mensual de las PQRSDF – Tercer trimestre de 2026

Mes	PQRSDF recibidas	Participación
Julio	60	26,43 %
Agosto	74	32,60 %
Septiembre	93	40,97 %
TOTAL	**227**	**100 %**



El comportamiento observado refleja un incremento progresivo en el volumen de solicitudes a lo largo del trimestre, con un aumento de **14** solicitudes entre julio y agosto **(23,3 %)** y de **19** solicitudes entre agosto y septiembre **(25,7 %).** En promedio, la Entidad recibió **75,7 PQRSDF mensuales**, lo que representa aproximadamente **2,5** solicitudes diarias, considerando la totalidad de los días calendario del trimestre.

Este comportamiento evidencia una demanda constante de atención por parte de la ciudadanía y la necesidad de mantener mecanismos eficientes para la gestión y seguimiento de los requerimientos.

Oportunidad en la atención de las PQRSDF

La oportunidad en la respuesta constituye uno de los principales indicadores de desempeño del proceso de Atención al Ciudadano, al permitir evaluar el cumplimiento de los términos establecidos en la **Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables al derecho fundamental de petición.**

Durante el tercer trimestre de 2026, de las 227 solicitudes recibidas, se registraron **37** respuestas extemporáneas**: 19 en julio, 15 en agosto y 3 en septiembre**. Para el cierre de septiembre se consideraron extemporáneas las solicitudes marcadas como tal en la matriz de seguimiento y las no resueltas **al 30 de septiembre con vencimiento en ese mismo mes (3 casos).** Se utilizan dos bases de cálculo, que deben distinguirse**: (i) indicador trimestral = 37/227 = 16,30%; (ii) indicador de meses cerrados (julio y agosto) = 34/134 = 25,37%. El 25,37%** refleja únicamente los dos meses ya cerrados; **el 16,30%** incorpora el cierre de septiembre con las 3 solicitudes vencidas **sin resolución al 30/09/2026.**

Tabla 2. Cumplimiento de los términos legales – Tercer trimestre de 2026

Estado de la respuesta	Cantidad	Participación
Respondidas dentro del término legal / no vencidas	190	**83,70 %**
Respondidas fuera del término legal	37	**16,30 %**
TOTAL	**227**	**100 %**

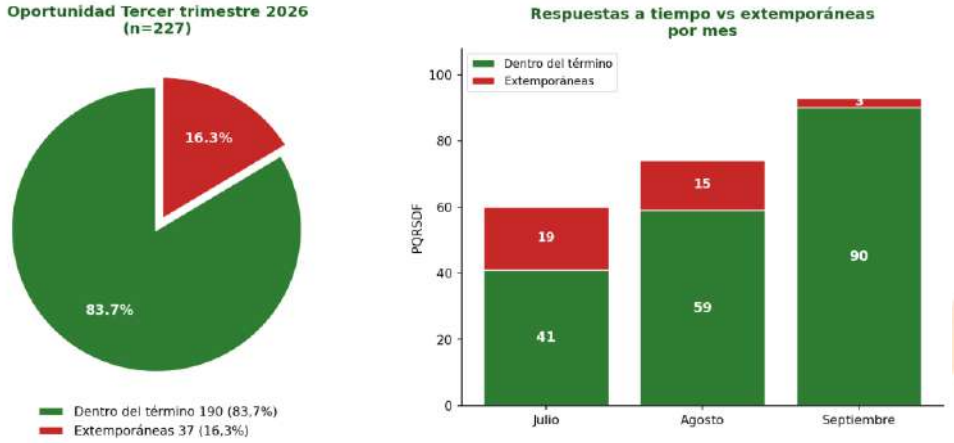


Tabla 3. Respuestas extemporáneas por mes

Mes	Respuestas extemporáneas	Participación
Julio	19	51,35 %
Agosto	15	40,54 %
Septiembre	3	8,11 %
TOTAL	**37**	**100 %**

Septiembre presenta 25 solicitudes aún en trámite (NO GESTIONADO) al momento de la consolidación; de estas, 3 tenían vencimiento en septiembre y se contabilizan como extemporáneas, y 22 tienen vencimiento en octubre y permanecen dentro del término legal. Por tanto, al cierre del 30 de septiembre las categorías de la Tabla 9 quedan así: 168 respondidas a tiempo, 22 en trámite dentro de término y 37 extemporáneas (total 227).

El porcentaje de cumplimiento en los meses cerrados (julio y agosto) es del 74,63 % (100 % − 25,37 %), calculado sobre 134 solicitudes de esos dos meses, de las cuales 34 fueron extemporáneas. Este indicador se distingue del trimestral (16,30 %), cuya base incluye septiembre y las 3 solicitudes de ese mes cerradas como extemporáneas por vencimiento al 30/09 sin resolución.

La oportunidad en la atención constituye un factor determinante para garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional. En consecuencia, la reducción de las respuestas extemporáneas debe mantenerse como una prioridad dentro de las acciones de mejoramiento del proceso de Atención al Ciudadano.

CARACTERIZACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

La caracterización de las **PQRSDF** constituye un instrumento de análisis que permite identificar las necesidades de información, los niveles de interacción de la ciudadanía con la Entidad y los aspectos susceptibles de fortalecimiento en la prestación del servicio. Este análisis facilita la comprensión de los temas que generan mayor demanda por parte de los grupos de valor y aporta información para la formulación de estrategias orientadas al mejoramiento continuo del proceso de Atención al Ciudadano.

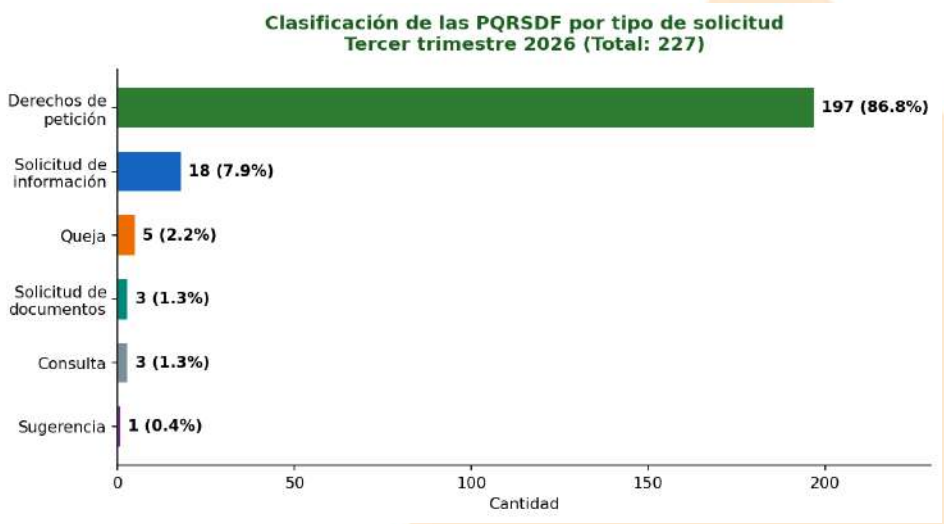
Durante el tercer trimestre de 2026, la **Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA** recibió un total de **227 PQRSDF**, las cuales fueron clasificadas de conformidad con la tipología establecida en la **Ley 1755 de 2015** y en los procedimientos internos de la Entidad.

Clasificación de las PQRSDF por tipo de solicitud

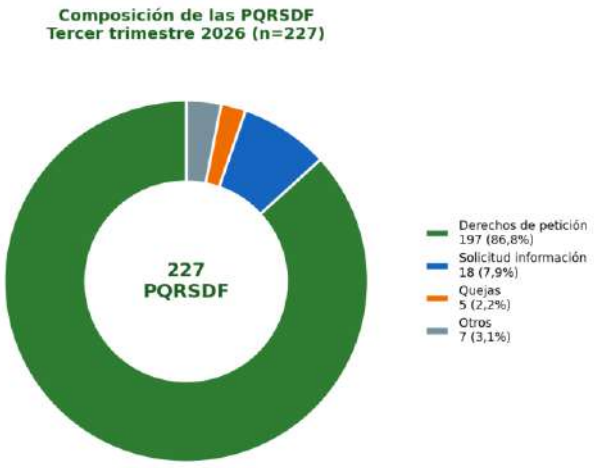
Tabla 4. Clasificación de las PQRSDF por tipo de solicitud – Tercer trimestre de 2026

Tipo de solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
Derechos de petición	51	57	90	197	**86,78 %**
Solicitud de información	5	12	1	18	**7,93 %**
Quejas	2	3	0	5	**2,20 %**

Solicitud de documentos	1	2	0	3	**1,32 %**
Consultas	1	0	2	3	**1,32 %**
Sugerencias	0	0	1	1	**0,44 %**
Reclamos	0	0	0	0	**0,00 %**
Denuncias	0	0	0	0	**0,00 %**
Felicitaciones	0	0	0	0	**0,00 %**
TOTAL	**60**	**74**	**93**	**227**	**100 %**



Centro Comercial Almacentro
Carrera 43ª No. 34-95
Torre Sur, Piso 10 - Medellín Antioquia
(604) 444 8608
Línea de atención gratuita 018000515049
viva@antioquia.gov.co
Código postal 050015



Análisis

Los resultados evidencian que el Derecho de Petición continúa siendo el principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la Empresa, representando 197 solicitudes, equivalentes al 86,78 % del total de PQRSDF recibidas durante el trimestre. Este comportamiento demuestra que la mayor parte de las comunicaciones radicadas por los ciudadanos corresponden al ejercicio del derecho fundamental de petición, principalmente para obtener información, solicitar actuaciones administrativas o conocer el estado de programas y proyectos liderados por la Entidad.

En segundo lugar, se ubican las Solicitudes de Información, con **18** registros **(7,93%)**, seguidas por las Quejas, con **5** registros **(2,20%).** Las categorías de Solicitudes de Documentos, Consultas y Sugerencias presentan una incidencia reducida. No se registraron reclamos, denuncias ni felicitaciones durante el período objeto de análisis.

ANÁLISIS DE LAS PQRSDF POR DEPENDENCIA

La distribución de las **PQRSDF** por dependencia constituye un indicador de gestión que permite identificar la carga operativa de las diferentes áreas de la **Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA**, así como evaluar la oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos y orientar acciones de mejoramiento institucional.

Tabla 5. Consolidado de PQRSDF por dependencia – Tercer trimestre de 2026

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Dirección de Planeación	28	26	53	**107**	**47,1 %**
Dirección de Proyectos	12	14	15	**41**	**18,1 %**
Dirección de Vivienda y Hábitat	9	12	12	**33**	**14,5 %**
Titulación	5	8	8	**21**	**9,3 %**
Talento Humano	1	5	2	**8**	**3,5 %**
Dirección Administrativa y Financiera	2	4	1	**7**	**3,1 %**
Otras (Gerencia, Jurídica, Negocios, Comunicaciones)	3	5	1	**9**	**4,0 %**
TOTAL	**60**	**74**	**93**	**227**	**100 %**

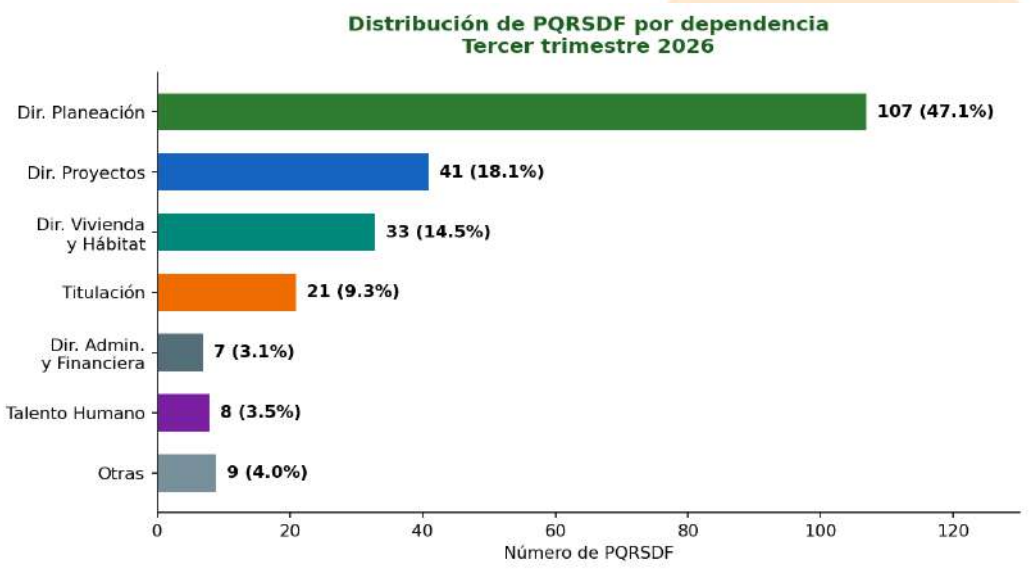
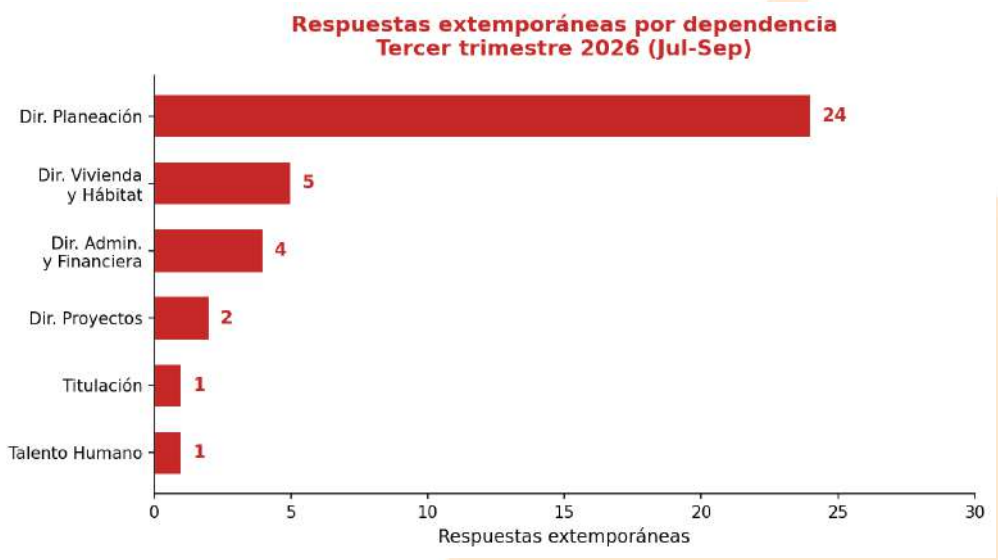


Tabla 6. Respuestas extemporáneas por dependencia – Tercer trimestre de 2026

Dependencia	Extemporáneas	Participación
Dirección de Planeación	24	64,9 %
Dirección de Vivienda y Hábitat	5	13,5 %
Dirección Administrativa y Financiera	4	10,8 %
Dirección de Proyectos	2	5,4 %
Titulación	1	2,7 %
Talento Humano	1	2,7 %
TOTAL	37	100 %



Análisis del comportamiento por dependencia

Durante el tercer trimestre de 2026, la Dirección de Planeación concentró el mayor volumen de PQRSDF, con 107 solicitudes, equivalentes al 47,1 % del total recibido por la Entidad. Este comportamiento se asocia a la alta demanda de información sobre programas de vivienda, mejoramientos, reasentamientos y atención a víctimas y afectados por eventos naturales.

La **Dirección de Proyectos** ocupó el segundo lugar con **41** solicitudes **(18,1%),** seguida por la **Dirección de Vivienda y Hábitat**, con **33** solicitudes **(14,5%).** En conjunto, estas tres dependencias concentraron el **80,2**% de las **PQRSDF** del trimestre.

Respecto a la oportunidad en la respuesta, la Dirección de Planeación registró el mayor número de respuestas extemporáneas: 21 casos en los meses cerrados (julio y agosto) y 3 adicionales al cierre de septiembre (no resueltas al 30/09 con vencimiento en ese mes), para un total de 24 (64,9 % de las 37 extemporáneas del trimestre), seguida de Vivienda y Hábitat (5 casos) y Administrativa y Financiera (4 casos). Esta concentración refleja la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta en las áreas con mayor carga operativa.

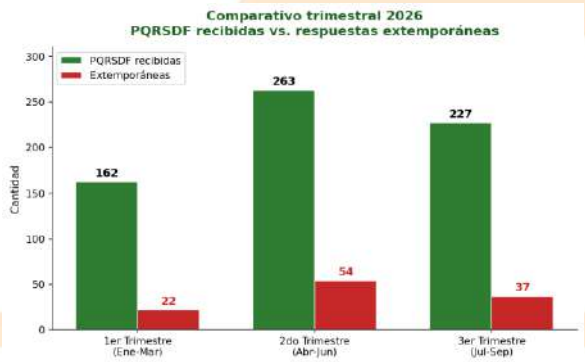
COMPARATIVO TRIMESTRES 2026

A continuación, se presenta la comparación entre los tres trimestres de 2026 disponibles a la fecha de elaboración del presente informe.

Tabla 7. Comparativo trimestral 2026

Indicador	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre
PQRSDF recibidas	162	263	**227**
Extemporáneas	22	54	**37**
% Extemporaneidad	13,6 %	20,5 %	**16,3 %**

**Incluye las 3 extemporáneas de septiembre (no resueltas al 30/09 con vencimiento en septiembre).*



Durante el tercer trimestre se observó una disminución del volumen de PQRSDF respecto al segundo trimestre **(de 263 a 227, -13,7%),** manteniendo sin embargo un nivel superior al del primer trimestre. El indicador de extemporaneidad en los meses cerrados del tercer trimestre se ubicó en **25,4%,** lo que representa una oportunidad de mejora frente al desempeño del segundo trimestre.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tabla 8. Indicadores de gestión – Tercer trimestre de 2026

Indicador	Resultado
Total, de PQRSDF recibidas	**227**
Promedio mensual de PQRSDF	**75,7**
Promedio diario de PQRSDF*	**2,5**
Solicitudes dentro del término / no vencidas	**190**
Solicitudes fuera del término legal	**37**
Cumplimiento de oportunidad (trimestre)	**83,70 %**
Índice de extemporaneidad (trimestre)	**16,30 %**
Dependencia con mayor número de PQRSDF	**Dirección de Planeación**
Dependencia con mayor número de respuestas extemporáneas	**Dirección de Planeación**
Tipo de solicitud más frecuente	**Derecho de petición (86,78 %)**

** Promedio calculado sobre los 92 días calendario del trimestre.*

ANÁLISIS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Durante el tercer trimestre de 2026, la **Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA** recibió las **PQRSDF** a través de los canales institucionales habilitados para la atención de la ciudadanía.

De acuerdo con los informes mensuales, los canales de ingreso utilizados fueron:

- **Portal web institucional.**
- **Correo electrónico institucional.**

Estos canales garantizan la trazabilidad de las solicitudes desde su radicación hasta la emisión de la respuesta definitiva, permitiendo realizar seguimiento a los términos legales y asegurar el adecuado registro de cada requerimiento en el sistema de gestión documental.

Traslado de solicitudes a otras entidades

Durante el tercer trimestre de 2026 **NO se registraron solicitudes de acceso a la información pública que requirieran ser trasladadas a otra entidad.** Todos los requerimientos recibidos fueron atendidos dentro del ámbito de competencia de la **Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA**. En consecuencia, el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones es cero **(0).**

Negación de solicitudes de acceso a la información pública

Durante el tercer trimestre de 2026, la **Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA NO negó el acceso a la información en ninguna de las solicitudes recibidas**. Todas las peticiones fueron atendidas mediante respuesta de fondo, conforme a las competencias de la Entidad y a la normatividad vigente. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información es cero **(0).**

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Decreto 1081 de 2015)

Para dar cumplimiento al requisito de registrar el tiempo de respuesta de cada solicitud, se consolidó el siguiente resumen a partir de la Matriz de Seguimiento GDC-MT-06 y del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Las categorías de la Tabla 9 son excluyentes y suman el total de PQRSDF del trimestre: 168 respondidas a tiempo + 22 en trámite dentro de término + 37 extemporáneas = 227.

Tabla 9. Resumen de tiempos de respuesta – Tercer trimestre de 2026

Indicador de tiempo de respuesta	Resultado
Solicitudes con respuesta emitida en el trimestre	**168**
Solicitudes en trámite al corte (dentro de término legal)	**22**
Solicitudes extemporáneas (fuera de término)	**37**
Tiempo promedio de respuesta (días hábiles, respondidas)	**11,4**
Cumplimiento de oportunidad del trimestre	**83,70%**

De conformidad con el **artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015**, a continuación, se presenta la información mínima exigida respecto de las **solicitudes de acceso a la información pública gestionadas durante el tercer trimestre de 2026**

Tabla 10. Informe de solicitudes de acceso a la información pública – Tercer trimestre de 2026

Información mínima (Art. 2.1.1.6.2 Decreto 1081 de 2015)	Cantidad / Resultado
(1) Número de solicitudes recibidas (PQRSDF del trimestre)	**227**
(1b) De las cuales, solicitudes de información / consultas	**21 (18 información + 3 consultas)**
(2) Número de solicitudes trasladadas a otra institución	**0 (no se presentaron casos)**
(3) Tiempo de respuesta a cada solicitud	**Ver Anexo 1 – Tiempos individuales (días hábiles)**
(4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	**0 (no se presentaron casos)**

El detalle individualizado del tiempo de respuesta en días hábiles de cada una de las **227** PQRSDF del trimestre se presenta en el Anexo 1 **"Tiempos de respuesta individuales – Tercer trimestre 2026",** el cual forma parte integral del presente informe y permite verificar el cumplimiento del numeral **(3) del artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.**

HALLAZGOS DEL TERCER TRIMESTRE

Con base en el análisis de la información consolidada correspondiente al tercer trimestre de 2026, se identifican los siguientes hallazgos relevantes para la gestión del proceso de Atención al Ciudadano:

Hallazgo 1. Alta concentración de solicitudes en la Dirección de Planeación

La Dirección de Planeación concentró el 47,1 % de las PQRSDF del trimestre (107 de 227), superando de manera significativa a las demás dependencias. Este comportamiento se asocia a la demanda de información sobre programas de vivienda, mejoramientos y atención a situaciones de vulnerabilidad.

Implicación: Es necesario mantener un monitoreo permanente de la carga operativa de esta dependencia y evaluar la suficiencia de los recursos disponibles para la atención oportuna de los requerimientos.

Hallazgo 2. Predominio de los derechos de petición

El 86,78 % de las solicitudes recibidas correspondió a derechos de petición, consolidándose como el principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la Entidad.

Implicación: Se recomienda fortalecer las estrategias de información preventiva y de transparencia activa, publicando contenido actualizado sobre los programas, trámites y servicios institucionales para disminuir la radicación de solicitudes relacionadas con información recurrente.

Hallazgo 3. Oportunidad de mejora en el cumplimiento de los términos legales

Aunque la Entidad alcanzó un cumplimiento del 83,70 % en la atención dentro del término legal (o no vencida) durante el trimestre, se registraron 37 respuestas extemporáneas, concentradas principalmente en Planeación.

Implicación: Es necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento a los tiempos de respuesta, implementar alertas tempranas y realizar revisiones periódicas sobre las solicitudes próximas a vencer.

Hallazgo 4. Incremento progresivo del volumen mensual

El volumen de PQRSDF aumentó de manera sostenida entre julio (60), agosto (74) y septiembre (93), lo que evidencia una demanda creciente de atención ciudadana al cierre del trimestre.

Implicación: Se recomienda anticipar la carga operativa del último mes del trimestre y reforzar el acompañamiento a las dependencias con mayor volumen.

CONCLUSIONES

Del análisis realizado a la gestión de las **PQRSDF** durante **el tercer trimestre de 2026** se concluye que la **Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA** mantuvo una atención permanente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, gestionando un total de **227** solicitudes a través de los canales institucionales establecidos.

El comportamiento de las PQRSDF evidencia que el derecho de petición continúa siendo el principal mecanismo de interacción entre los ciudadanos y la Entidad, representando el 86,78 % del total de solicitudes recibidas durante el período analizado. Este resultado confirma la importancia de mantener procesos eficientes para la atención de este tipo de requerimientos y fortalecer las estrategias de divulgación de información institucional.

Las áreas misionales concentraron la mayor carga operativa, destacándose la **Dirección de Planeación**, seguida por la **Dirección de Proyectos** y la **Dirección de Vivienda y Hábitat**. Esta distribución responde a la naturaleza de los programas ejecutados por la Entidad y a la demanda de información relacionada con vivienda, infraestructura y legalización de predios.

En materia de oportunidad, la Entidad alcanzó un cumplimiento del 83,70 % en la atención de las solicitudes dentro de los términos legales (o no vencidas) del trimestre. Si bien este resultado refleja un desempeño mayoritario dentro de los plazos, el porcentaje de respuestas extemporáneas (16,30 %) evidencia la necesidad de continuar implementando acciones de mejora que permitan fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta y optimizar la gestión de las dependencias con mayor volumen de solicitudes.

Los resultados del presente informe constituyen un insumo para la toma de decisiones institucionales y reafirman la importancia de mantener un proceso de Atención al Ciudadano orientado al mejoramiento continuo, la transparencia, la eficiencia administrativa y la garantía efectiva del derecho fundamental de petición.

Centro Comercial Almacentro
Carrera 43ª No. 34-95
Torre Sur, Piso 10 - Medellín Antioquia
(604) 444 8608
Línea de atención gratuita 018000515049
viva@antioquia.gov.co
Código postal 050015

1. Causa principal identificada: alta concentración de solicitudes en la Dirección de Planeación (47,1 % del total), asociada a la demanda de información sobre programas de vivienda, mejoramientos y atención a situaciones de vulnerabilidad, lo que genera presión operativa sobre los tiempos de respuesta.

2. Fortalecer el seguimiento prioritario a la Dirección de Planeación, que concentró el 64,9 % de las respuestas extemporáneas del trimestre (24 de 37), mediante alertas tempranas y acompañamiento en la gestión de los términos legales.

3. Establecer, en articulación con las dependencias de mayor carga (Planeación, Proyectos y Vivienda y Hábitat), un plan de acción con metas de reducción de extemporaneidad para el cuarto trimestre de 2026, con seguimiento mensual.

4. Implementar control preventivo de tiempos: revisión semanal de solicitudes con menos de cinco (5) días hábiles para vencimiento, con alerta formal a las dependencias responsables y reporte a la Jefatura de Comunicaciones.

A partir del análisis de las 37 respuestas extemporáneas del tercer trimestre, se identifican las siguientes causas y acciones de mejoramiento (en atención a las recomendaciones de la Dirección de Control Interno):

ANÁLISIS DE CAUSAS DE EXTEMPORANEIDAD Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

RECOMENDACIONES

Con el propósito de fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano y mejorar la oportunidad en **la gestión de las PQRSDF**, se recomienda:

1. Fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta, mediante la implementación de alertas tempranas y controles periódicos que permitan identificar oportunamente las solicitudes próximas al vencimiento de los términos legales.

2. Realizar seguimiento periódico a las dependencias con mayor carga operativa, priorizando **la Dirección de Planeación**, **la Dirección de Proyectos** y **la Dirección de Vivienda y Hábitat**, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión de las solicitudes ciudadanas.

3. Promover la publicación de información de interés para la ciudadanía en el portal institucional, especialmente sobre programas, convocatorias, requisitos y trámites frecuentes, con el propósito de disminuir la radicación de solicitudes relacionadas con información disponible.

4. Fortalecer las jornadas de sensibilización dirigidas a los servidores públicos sobre la importancia del cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las **PQRSDF y las implicaciones derivadas de las respuestas extemporáneas.**

5. Continuar realizando el seguimiento trimestral a los indicadores de gestión del proceso de Atención al Ciudadano, con el fin de evaluar tendencias, medir el impacto de las acciones de mejora y apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.

6. Realizar seguimiento prioritario a las 22 solicitudes de septiembre con vencimiento en octubre que permanecen en trámite, a fin de garantizar su respuesta dentro del término legal.

7. Continuar publicando, como anexo de cada informe trimestral, el listado individualizado de tiempos de respuesta en días hábiles de cada **PQRSDF**, en cumplimiento del **numeral (3) del artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.**

8. Mantener en los próximos informes trimestrales la tabla de información mínima del **artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 (solicitudes recibidas, trasladadas, tiempos individuales y negaciones),** dejando expresamente indicado cuando no se presenten casos.

9. Respecto de los radicados **202610000140 y 202610001603 (municipio de Andes)**, identificados por **Control Interno** en el **informe semestral I-2026**, se informa que la Entidad ya dio respuesta a la peticionaria orientándola a gestionar el asunto ante la **Alcaldía del municipio de Andes**, por corresponder a la competencia de dicha autoridad territorial. Se recomienda, no obstante, dejar documentado en el expediente el traslado formal o la comunicación remisoria conforme al artículo **21 de la Ley 1755 de 2015**, cuando aplique, para fortalecer la trazabilidad del trámite.

10. Revisar y actualizar la Carta de Trato Digno publicada en el sitio web institucional, verificando que los canales de contacto (incluidos los correos electrónicos) se encuentren vigentes y operativos.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales de atención

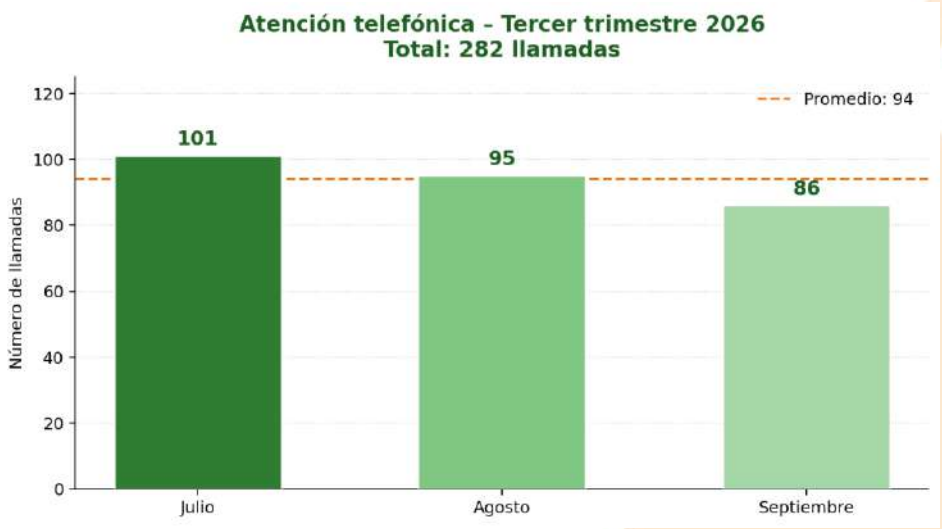
Se mantuvieron habilitados los canales oficiales de recepción: formulario web, correo electrónico institucional, ventanilla física y línea telefónica gratuita. Adicionalmente, los canales de orientación (redes sociales, WhatsApp y chatbot) direccionaron a los usuarios hacia los medios formales de radicación.

Atención telefónica y presencial

Durante el tercer trimestre de 2026, el punto de recepción de la Entidad registró la siguiente gestión de atención al ciudadano:

1. Atención telefónica Tabla 11. Informe de llamadas y participación

Mes	Llamadas atendidas	Participación
Julio	101	35,8 %
Agosto	95	33,7 %
Septiembre	86	30,5 %
TOTAL	**282**	**100 %**



2. Atención presencial

En el canal presencial se atendió, en promedio, entre **5 y 6 personas diarias**, correspondientes a ciudadanos y usuarios que se acercan a la Entidad para orientación e información general.

Adicionalmente, durante el mismo trimestre se registraron **957 ingresos** de personas que acudieron a la sede, para reuniones y atenciones con las distintas áreas de la Entidad **(Gerencia y demás dependencias).** Este registro corresponde al flujo de visitantes de la sede y no se confunde con la radicación formal **de PQRSDF**, la cual se gestiona principalmente a través de los canales institucionales de portal web y correo electrónico.

Estadísticas Chatbot

Durante el tercer trimestre de 2026, el chatbot institucional de VIVA —operado en la plataforma ManyChat— registró 356 contactos activos y un total de 983 contactos en la base. La actividad se concentró de manera notoria a partir de la segunda semana de septiembre, con un volumen mínimo en julio y agosto.

Nota metodológica: Los datos aquí presentados corresponden a la información disponible en ManyChat tras la migración desde el CRM anterior. La Entidad se encuentra aún en proceso de migración y de cierre del tablero de indicadores del canal; por tanto, algunas métricas avanzadas (tasa exacta de resolución automática por conversación cerrada y tipologías detalladas de consulta) no están completamente estandarizadas en el reporte exportable. Se reporta lo consolidado a la fecha de consulta del panel.

Por canal, WhatsApp concentró el 59,9 % de los contactos (588), seguido de Facebook Messenger (20,1 %, 198 contactos) e Instagram (20,0 %, 196 contactos). En WhatsApp se registraron 2.088 mensajes pagados en el período.

El flujo principal en producción (ChatbotVIVA_WFI_AUDIOS, estado LIVE) acumula 1.841 ejecuciones, consolidándose como el canal de autoatención más utilizado para consultas generales de vivienda. Existen flujos anteriores en estado STOPPED (WFI_ENC, WFI y ChatbotVIVA) con ejecuciones históricas menores.

Respecto a la atención humana, al momento de la consulta de la bandeja de ManyChat se observaron 784 conversaciones, de las cuales 782 (99,7 %) permanecían sin asignar a un agente y solo 2 estaban asignadas. Esas dos asignaciones corresponden al técnico que programó el chatbot y se interpretan como pruebas de configuración, no como atención operativa a ciudadanía. En consecuencia, el modelo del canal en el trimestre se orientó de forma predominante a la autoatención automatizada, con derivación a humano prácticamente nula en operación real.

Tabla 13. Indicadores del chatbot – Tercer trimestre 2026

Indicador	Resultado
Contactos activos (jul–sep 2026)	**356**
Total de contactos registrados	**983**
WhatsApp / Messenger / Instagram	**588 (59,9 %) / 198 (20,1 %) / 196 (20,0 %)**
Ejecuciones del flow principal (LIVE)	**1.841**
Conversaciones en bandeja (corte consulta)	**784**
Sin asignación a agente humano	**782 (99,7 %)**
Asignadas a humano (pruebas técnicas)	**2 (0,3 %)**



Gráfico. Indicadores clave del chatbot – 3er trimestre 2026

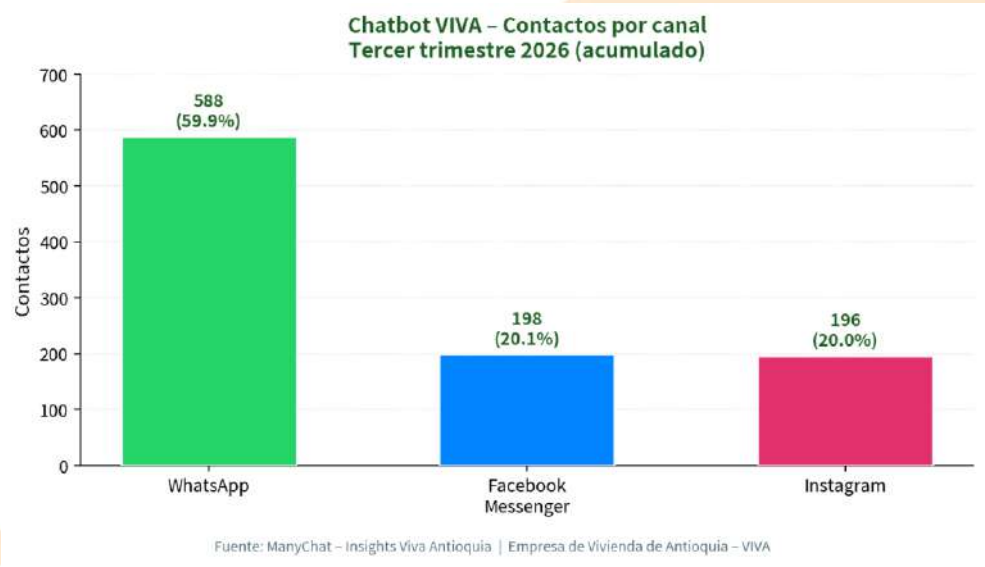


Gráfico. Distribución de contactos por canal – Chatbot VIVA

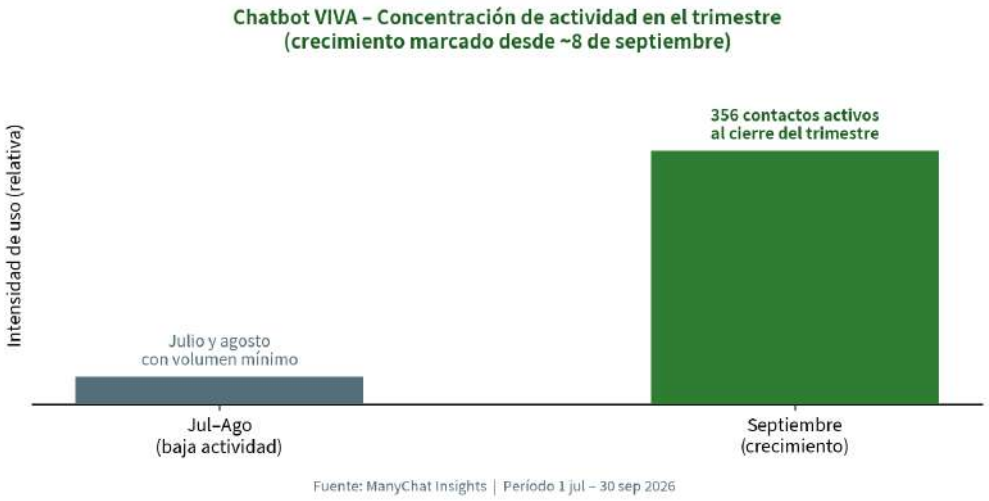


Gráfico. Concentración de la actividad del chatbot en el trimestre

Se recomienda, una vez culminada la migración y el cierre del tablero, estandarizar el reporte trimestral del chatbot con: (i) tasa de resolución automática sobre conversaciones cerradas, (ii) tipologías o etiquetas de consulta más frecuentes y (iii) comparativo formal con el trimestre anterior.

Análisis de satisfacción de la atención

Durante el **tercer trimestre de 2026** se recibieron **13** encuestas de satisfacción asociadas a la atención **de PQRSDF** (**2 en agosto** y **11 en septiembre**; no se registraron respuestas en julio **0**).

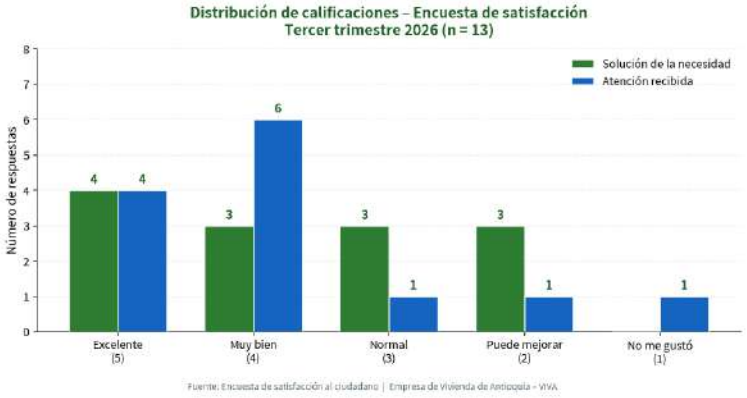
Respecto a la solución de la necesidad, el **53,8%** de los encuestados **(7 de 13)** calificó la experiencia como **"Muy bien" o "Excelente"**. El **76,9% (10 de 13)** evaluó de forma **favorable** la atención recibida.

Tabla 12. Encuesta de satisfacción – Tercer trimestre de 2026

Indicador	Resultado
Encuestas recibidas (3er trimestre)	**13**
Satisfactorias – solución de la necesidad (4 y 5)	**7 (53,8 %)**
Satisfactorias – atención recibida (4 y 5)	**10 (76,9 %)**
Meta institucional	**80 %**

Distribución de la calificación sobre la solución de la necesidad: **Excelente 4 (30,8 %)**, **Muy bien 3 (23,1 %), Normal 3 (23,1 %) y Puede mejorar 3 (23,1 %). En cuanto a la atención recibida: Excelente 4 (30,8 %), Muy bien 6 (46,2 %), Normal 1 (7,7 %), Podría mejorar 1 (7,7 %) y No me gustó 1 (7,7 %).**

Gráfico. Distribución de calificaciones – Encuesta de satisfacción 3er trimestre 2026



El indicador de satisfacción frente a la solución de la necesidad se ubica por debajo de la meta institucional del **80%**, lo que evidencia **oportunidades de mejora en la calidad y claridad de las respuestas, en particular en casos en los que el ciudadano percibe demoras o falta de información sobre el estado del trámite**. Se recomienda fortalecer el seguimiento post-respuesta y ampliar la tasa de respuesta a la encuesta para contar con una muestra más representativa.

JEFATURA DE COMUNICACIONES
EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA – VIVA

Realizó: Ana María Bedoya Ospina, Profesional Universitaria Comunicaciones

Anexos: Informes mensuales de PQRS (julio, agosto y septiembre 2026); Matriz de seguimiento GDC-MT-06; Gráficos de apoyo estadístico elaborados en R studio; Anexo 1 – Tiempos de respuesta individuales (días hábiles) – Tercer trimestre 2026.

Centro Comercial Almacentro
Carrera 43ª No. 34-95
Torre Sur, Piso 10 - Medellín Antioquia
(604) 444 8608
Línea de atención gratuita 018000515049
viva@antioquia.gov.co
Código postal 050015