



Nit: 800.246.890-7

**Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia**



<p><b>CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO</b></p>	<p>En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474, se realizó el seguimiento y verificación de los Derechos de petición y solicitudes interpuestos, se realizó muestra aleatoria a los meses de julio a diciembre de 2021, revisándose 52 solicitudes con sus respectivas respuestas en el sistema, evidenciando que según la muestra revisada todos se encuentran finalizados a tiempo</p> <p><b>En conclusión:</b> De acuerdo a las evidencias revisadas se pudo concluir que se encuentran PQRS finalizadas a tiempo en la INTRANET, y que una vez revisada la información soporte fueron atendidas en los términos establecidos.</p>
<p><b>OBSERVACIONES GENERALES</b></p>	<p>Se recomienda que, en el aplicativo de las PQRS (INTRANET):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Cuando se presenten cambios en los términos de presentación en lo que respecta de las peticiones que generan los clientes externos, se debe notificar de manera formal a la empresa prestadora del servicio (SEVEN soluciones informáticas) para que en la plataforma se deje la observación y así no hayan anotaciones negativas cuando sea revisada por los Entes de Control.</li></ul>

Cordialmente,

**Omar Alexis Osorio Martínez**  
Asesor de Control Interno  
Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia  
FOMVIVIENDA E.I.C.E

Proyecto y Elaboro: Omar Alexis Osorio Martínez





Nit: 800.246.890-7

**Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia**



Armenia, 30 de diciembre de 2021

**Doctora**  
**Natalia Merchán Valencia**  
Gerente General  
Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia  
FOMVIVIENDA E.I.C.E

Asunto: Informe de seguimiento PQRS segundo semestre 2021

Cordial Saludo:

De acuerdo con lo dispuesto en la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, de forma atenta presento ante su despacho el informe de los resultados obtenidos del seguimiento realizado por parte de la oficina de control interno de la empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA E.I.C.E, a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2021, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de la vigencia anteriormente mencionada; igualmente se revisaron todas PQRS del semestre en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual".

<b>FOMVIVIENDA</b>
<b>Correspondencia Enviada</b> <b>2021EE1155</b>
Ciudadano: <b>Sylvia Natalia Duran Zambrano</b>
Fecha: <b>2021-12-30 17:27:39</b>
Dependencia:
<b>Control Interno</b>
Asunto: <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE</b>
Anexos: 0
Funcionario:
<b>Omar Alexis Osorio martinez</b>
Radicado por:
Recepción

FECHA DE PRESENTACIÓN	diciembre 30 de 2021
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	Verificar el estado de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes por parte de la Empresa FOMVIVIENDA en el segundo semestre de la vigencia 2021.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el periodo comprendido entre 01 de julio de 2021 al 30 de diciembre de 2021, revisado en físico las PQRS interpuestas ante la entidad en los meses anteriormente mencionados, haciendo uso de una muestra aleatoria.
CLIENTE DEL SEGUIMIENTO	La Gerencia de FOMVIVIENDA, delegado para la administración del sistema de atención de las PQRS y cada líder que se involucre en las respuestas correspondientes.
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Omar Alexis Osorio Martínez- Asesor de Control Interno
CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	Evaluar el estado de las respuestas de las PQRS que ingresaron a la Empresa FOMVIVIENDA E. I.C.E en términos de oportunidad y veracidad de la información.