



Armenia, junio 30 de 2023

Doctora
Claudia Lorena Sierra Gómez
Gerente General (E)
Empresa FOMVIVIENDA E.I.C.E

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2023

Cordial Saludo:

En atención a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, muy respetuosamente me permito presentar a su despacho el informe 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 primer semestre de la vigencia 2023.

Este informe se elabora con base a los seguimientos emitidos por esta oficina durante el mismo semestre de manera periódica, a las PQRS del aplicativo administrativo "Ventanilla Única Virtual", ubicado en la intranet de la Entidad."

Es importante anotar que se incluyó en el presente seguimiento las PQRS recibidas en el mes de junio de 2023, teniendo en cuenta que los seguimientos periódicos toman el periodo vencido.

FECHA DE PRESENTACIÓN	Julio 1 de 2023
OBJETIVO	Verificar el estado de atención a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes por parte de la Empresa FOMVIVIENDA en el primer semestre de la vigencia 2023.
ALCANCE	Este informe cubre el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, haciendo seguimiento en la "Ventanilla Única Virtual" a la gestión de las PQRS interpuestas por los ciudadanos por parte de la entidad.



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia



FOMVIVIENDA
Empresa de Fomento
de Vivienda de Armenia

CLIENTE	La Gerencia de FOMVIVIENDA, delego para la administración del sistema de atención de las PQRS a un contratista que se encarga de trasladarlas a la Gerencia, quien según su competencia las direcciona a cada líder para que se encargue de proyectar las respuestas correspondientes en los términos establecidos por la ley.
RESPONSABLE	Ana Patricia Correa Cadavid - Asesor de Control Interno
CRITERIOS	Evaluar el estado de las respuestas de las PQRS que ingresaron a la Empresa FOMVIVIENDA en el primer semestre de 2023, mediante los seguimientos que hace esta oficina periódicamente y de manera aleatoria, en los términos de oportunidad y veracidad de la información, conforme lo establece la Ley 1955 de 2015 y el Decreto No. 005 del 06 de enero de 2021 "Por medio del cual se delega la función de contestar derechos de petición, requerimientos de organismos de control y entidades públicas o privadas y toda solicitud efectuada a la Administración Central del municipio de Armenia".

CONCLUSIONES	<p>En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474, la oficina asesora de Control Interno realizó el seguimiento a la contestación de los Derechos de Petición y solicitudes presentadas ante la entidad, conforme a los informes presentados a la gerencia sobre el resultado del mismo, socializando las observaciones como haciendo las recomendaciones al respecto.</p> <p>De acuerdo a lo observado se pudo concluir que a la fecha del informe el 100% de los PQRS por el primer semestre de esta vigencia se encuentran finalizadas, sin embargo, se observa lo siguiente:</p> <p>En algunos casos de la muestra seleccionada para realizar los seguimientos periódicos, el tiempo tomado para dar respuesta es mayor a 15 días, tiempo máximo estipulado en la normatividad para la contestación de derechos de petición.</p> <p>En plataforma se encuentra la trazabilidad del proceso para la contestación de las PQRS, excepto lo que corresponde a la evidencia del recibido por parte del</p>
---------------------	---



Cra. 17 No. 16-00, Armenia Q – CAM Piso 3
Tel (6) 7440084 – 7417100
Servicioalcliente@fomvivienda.gov.co



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia



FOMVIVIENDA
Empresa de Fomento
de Vivienda de Armenia

	<p>petionario, lo cual dificulta medir la efectividad de la atención para con el ciudadano.</p> <p>Se reitera que se sigue utilizando muy poco el buzón de sugerencias que funciona en las oficinas de la entidad.</p> <p>En el historial del resumen de PQRS continúan apareciendo 11 vencidas, que incluyen otras vigencias, lo que ocasiona que se muestren datos y estadísticas irreales en el sistema.</p>
GENERALIDADES	<p>Las observaciones y recomendaciones para el mejoramiento de este proceso, se encuentran en los informes periódicos sobre el particular que se reporta a la Gerencia.</p> <p>Si bien es cierto se identifica mejora en la gestión del proceso, se invita a tener en cuenta las recomendaciones que se dan de manera periódica para garantizar la efectividad del mismo.</p>

Cordialmente,

Ana Patricia Correa Cadavid
Asesor de Control Interno
Empresa FOMVIVIENDA E.I.C.E

*Proyectó y elaboró: Ana Patricia Correa Cadavid, Control Interno
Con copia a: Rogelio Franco O. – Asesor jurídico Fomvivienda*

**ESPA
TODAS**
Alcaldía de Armenia
Compromiso Cuyabro

Cra. 17 No. 16-00, Armenia Q – CAM Piso 3
Tel (6) 7440084 – 7417100
Servicioalcliente@fomvivienda.gov.co