



Nit: 800.246.890-7

**Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia**



Armenia, octubre 31 de 2023

Doctor  
**Ricardo Emilio Muñoz Arbeláez**  
Gerente General  
Empresa FOMVIVIENDA E.I.C.E

**Asunto: Informe de Control Interno - Seguimiento PQRS del trimestre julio – agosto – septiembre de 2023**

Cordial Saludo,

En atención a lo dispuesto en 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", en cumplimiento de los roles y funciones asignados de Control Interno y según el cronograma de actividades para la presente vigencia, me permito presentar este informe de seguimiento de PQRS correspondiente al trimestre que comprende los meses de julio con 31 PQRS, agosto con 41 PQRS y septiembre con 23 PQRS, para un total de 95 PQRS tramitados, de los cuales conforme a muestreo se revisan el 32% de las mismas para evaluar la oportunidad en el recibido y contestación al peticionario *como lo establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto No. 005 del 06 de enero de 2021*, así como la efectividad del recibido de la información por parte del ciudadano.

A continuación las observaciones resultado del seguimiento:

1. El 20% de los PQRS revisadas, contestadas en tiempo extemporáneo, siendo el tiempo máximo de contestación 15 días hábiles y reportados al despacho de la Administración Municipal de Armenia como PQRS contestadas a tiempo. Ver anexo.
2. El 21% de las PQRS del total tramitadas fueron contestadas el mismo día de su vencimiento.
3. El 10% de las PQRS revisadas ingresaron repetidas.
4. 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 peticionario, lo cual dificultad medir la efectividad de la atención para con el mismo.
5. Se observa información de PQRS de julio remitida de manera repetida al despacho en el mes de septiembre.
6. En el historial del resumen de PQRS continúan apareciendo 11 vencidas, diez (10) PQRS del año 2014 y una (1) de año 2015.

**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

11/10/23



Nit: 800.246.890-7

**Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia**



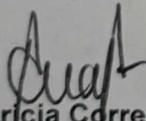
Por lo anteriormente observado, se recomienda:

1. Para seguimiento y trazabilidad en la contestación al ciudadano, los radicados de contestación deben coincidir con los días registrados en la instancia de vencimiento del PQRs.
2. En la medida de lo posible contestar las PQRS con fecha anticipada a la del vencimiento, para no incurrir en el riesgo de tardanza en la preparación de la información para la contestación.
3. Definir controles que faciliten validar que los PQRS fueron registrados para no generar duplicidad en el registro de los mismos, así como si se considera PQR o no.
4. Las evidencias de confirmación de recibido de las respuestas entregadas a los peticionarios, deben estar consolidadas y de fácil acceso, sea en físico o digital y en especial deben ser parte de la trazabilidad en la plataforma que administra los PQRs.
5. Se debe cumplir con los días de contestación a los PQRs que conforme a la normatividad corresponde a 15 días.
6. Revisar la información a enviar en los informes de PQRs al despacho, que corresponda al periodo que se debe reportar.
7. Definir un plan de mejoramiento que permita depurar los PQRS vencidos de vigencias anteriores, dentro del cual se contemple con el proveedor de intranet – modulo administración de PQRs, el proceso de cerrarlos en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC.

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, teniendo en cuenta que se presentan repetitivamente.

*Si así lo considera, esta oficina queda a su disposición para aclarar las inquietudes que surjan de este informe.*

Cordialmente,

  
**Ana Patricia Correa Cadavid**  
Oficina asesora de Control Interno

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

**ESPA  
TODAS**  
Alcaldía de Armenia  
Compromiso Cuyalro

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

ID	Estado	Ciudadano	Funcionario Asignado	Eje Temático	Tipo de PQR	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Última Modificación	Acciones
2023POR473336	Finalizado	JONATHAN DAVID CASTELLANOS MARIN	Rogelio Franco Ortiz	NINGUNO (18 DÍAS)	Derecho de petición de interés general y/o particular	2023-09-11 10:50:40	2023-10-05 00:00:00	2023-10-05 14:21:00	  
2023POR351967	Finalizado	ANGELICA MARIA MONCADA - ADMIN. P.R DEL CAFE	Ricardo Emilio Muñoz Arbelaez	NINGUNO (20 DÍAS)	Derecho de petición de información	2023-09-15 11:49:53	2023-10-13 00:00:00	2023-10-12 15:06:35	  
2023POR4097	Finalizado	CRISTIAN CAMILO CARDENAS OSSA	Rogelio Franco Ortiz	NINGUNO (18 DÍAS)	Derecho de petición de interés general y/o particular	2023-09-11 15:49:13	2023-10-05 00:00:00	2023-10-05 14:20:33	  
2023POR972646	Finalizado	ZORAIDA LONDOÑO ZULETA	Rogelio Franco Ortiz	ninguno (17 DÍAS)	Derecho de petición de información	2023-08-02 09:50:54	2023-08-29 00:00:00	2023-08-28 16:36:54	  
2023POR765209	Finalizado	LINA MARIA MESA MONCADA - Departamento Administrativo Jurídico	Ricardo Emilio Muñoz Arbelaez	ninguno (18 DÍAS)	Derecho de petición de interés general y/o particular	2023-08-01 14:56:25	2023-08-29 00:00:00	2023-08-28 15:33:14	  
2023POR307629	Finalizado	FRANCE EDITH CALLEJAS R.	Ricardo Emilio Muñoz Arbelaez	Ninguno	Derecho de petición de interés general y/o particular	2023-08-17 16:39:07	2023-09-11 00:00:00	2023-09-11 15:57:29	  

### Observaciones

Se vencía el 02 de octubre pero se contestó extemporáneo el 05 de octubre de 2023.

Se vencía el 06 de octubre pero se contestó extemporáneo el 12 de octubre de 2023.

Se vencía el 02 de octubre pero se contestó extemporáneo el 05 de octubre de 2023.

Se vencía el 25 de agosto pero se contestó extemporáneo el 28 de agosto de 2023.

Se vencía el 24 de agosto pero se contestó extemporáneo el 28 de agosto de 2023.

Se vencía el 8 de septiembre pero se contestó extemporáneo el 11 de septiembre de 2023.

4 registros encontrados.

PQRS

Diligenciar / Reasignar  Seguimiento a PQR  Ver Detalles  Anotaciones  Nuevas Anotaciones  Correspondencia Despachada Respuesta

ID	Estado	Ciudadano	Funcionario Asignado	Eje Temático	Tipo de PQR	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Última Modificación	Acciones
2023PQR690802	Cancelado	JOHN ALEXANDER OVIEDO RUEDA	Rogelio Franco Ortiz	Derecho de Petición (15 DÍAS)	Derecho de petición de interés general y/o particular	2023-09-05 11:18:53	2023-09-26 00:00:00	2023-09-26 08:37:46	  
2023PQR642405	Cancelado	DIEGO FERNANDO RAMÍREZ RESTREPO - Dpto. Administrativo de Planeación	Rogelio Franco Ortiz	Derecho de Petición (15 DÍAS)	Derecho de petición de interés general y/o particular	2023-08-30 11:16:58	2023-09-20 00:00:00	2023-09-14 10:49:42	  
2023PQR894134	Cancelado	DIEGO FERNANDO RAMÍREZ RESTREPO - Depto Administrativo de Planeación	Rogelio Franco Ortiz	Derecho de Petición (15 DÍAS)	Derecho de petición de interés general y/o particular	2023-08-30 11:13:09	2023-09-20 00:00:00	2023-09-14 10:49:07	  
2023PQR564353	Finalizado	EDUARDO FERNANDEZ FRANCO - Director Cartera COLPENSIONES	Claudia Lorena Sierra Gomez	Derecho de Petición (15 DÍAS)	Derecho de petición de interés general y/o particular	2023-08-28 11:12:59	2023-09-19 00:00:00	2023-09-19 14:59:32	  

Cantidad a mostrar 50