



Armenia, 10 de enero de 2020

Arquitecta
Margarita María Pino Ramírez
Gerente
Empresa FOMVIVIENDA E.I.C.E

Asunto: Informe de seguimiento PQRS segundo semestre 2019

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 2019, 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 2019; igualmente se revisaron todas PQRS del segundo semestre en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual".

FECHA DE PRESENTACIÓN	Enero 10 de 2020
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 2019.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el periodo comprendido entre 01 de julio de 2019 al 31 de diciembre de 2019, revisado en físico las PQRS interpuestas ante la entidad en los meses de julio a diciembre, 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.





ALCALDÍA DE ARMENIA

CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO	<p>En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 y el Decreto 2041 de 2012, se realizó el seguimiento y verificación de los Derechos de petición y solicitudes interpuestos, se realizó muestra aleatoria a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019, además se revisaron 7 solicitudes que se encontraban vencidas en el sistema, evidenciando que según la muestra revisada no se encuentran solicitudes fuera de términos de Ley.</p> <p>En conclusión: De acuerdo a las evidencias revisadas se pudo concluir que aunque aparezcan solicitudes vencidas en la INTRANET, la entidad dio respuesta dentro de los términos de Ley al 100% de los requerimientos hechos por la comunidad.</p>
OBSERVACIONES GENERALES	<p>Se recomienda que, en el aplicativo de las PQRS:</p> <ul style="list-style-type: none">-Se diligencie todas las casillas de información dispuestas para ello.-En la casilla fecha de respuesta se debe relacionar la fecha de recibido por el peticionario o la recibida por la Empresa por la que se envía el oficio-Se delegue una persona permanente que publique adecuadamente y en los términos, las solicitudes interpuestas por clientes externos.

Cordialmente,

Omar Alexis Osorio Martínez
Asesor de Control Interno
Empresa Amable E.I.C.E

Proyecto y Elaboro: Omar Alexis Osorio Martínez
Anexo: Dos (2) folios informes PQRS





Carrera 17 No 16-00 CAM-3 Piso teléfonos PBX (7417100 O 7440084) Armenia Quindío.
Correo Electrónico: servicioalcliente@fomvivienda.gov.co/www.fomvivienda.gov.co