



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia



Armenia, 13 de enero de 2023

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 2022

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 segundo semestre de la vigencia 2022, para lo cual se utilizó como insumo para consolidar el informe semestral las 234 PQRS recibidas en los siete (7) seguimientos mensuales reportados a la Gerencia, como sigue: junio (19-julio:42), julio (04-agosto:24), agosto (06-septiembre:29), septiembre (10-octubre:45), octubre (03-noviembre:29), noviembre (06-diciembre:35) y diciembre (12-enero:30); igualmente se revisaron todas PQRS del semestre en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa “Ventanilla Única Virtual”.

Es importante anotar que se incluyeron en el presente seguimiento las PQRS recibidas en el mes de junio que no se habían reportado en el primer semestre debido a que dicho informe se presentó el 06 de julio y el seguimiento de junio se efectuó el 19 de julio según programación para la anterior vigencia.

FECHA DE PRESENTACIÓN	enero 13 de 2023
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 2022.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022, revisando en el sistema todas las PQRS interpuestas ante la entidad y sus respuestas en los meses anteriormente mencionados.



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia



CLIENTE DEL SEGUIMIENTO	La Gerencia de FOMVIVIENDA, delego para la administración del sistema de atención de las PQRS a una contratista que se encarga de trasladarlas a la Gerencia, quien según competencia las direcciona a cada líder para que se encargue de proyectar las respuestas correspondientes en los términos establecidos.
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Jorge Mario Agudelo Giraldo- 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 el segundo semestre en los términos de oportunidad y veracidad de la información, como 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 DEL SEGUIMIENTO	<p>En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474, el Asesor de Control Interno realizó el seguimiento y verificación de los Derechos de Petición y solicitudes presentadas por los diferentes usuarios y ciudadanía en general a través de los medios dispuestos por la entidad, (se aclara que se sigue utilizando muy poco el buzón de sugerencias que funciona en las oficinas de la entidad); para lo cual se verificaron todas las PQRS de los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, revisándose 234 solicitudes y derechos de petición con sus respectivas respuestas en el sistema, evidenciando que según la muestra revisada 232 se encuentran finalizadas a tiempo, 1 un día después y 1 dos días después de vencida.</p> <p>De acuerdo a lo evidenciado se pudo concluir que el 99.15% (232) de las PQRS se encuentran finalizadas a tiempo en la INTRANET y atendidas en los términos establecidos. El 0.85% (2) extemporáneas, una vez revisada la información soporte.</p>
------------------------------	--



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia



OBSERVACIONES GENERALES

Las observaciones y recomendaciones para el mejoramiento de este proceso en la entidad, están plasmadas en los informes mensuales que se reportan a la Gerencia. No obstante se observa una importante optimización y mejoramiento de la gestión que realiza Fomvivienda para su respuesta oportuna y pertinente, según lo dispuesto por la normatividad vigente sobre el particular.

Es importante anotar que en los diferentes informes y seguimientos mensuales se recomienda realizar la depuración de la base de datos del intranet con el operador, ya que 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.

Cordialmente,

Jorge Mario Agudelo Giraldo
Asesor de Control Interno

Proyecto y Elaboro: Jorge Mario Agudelo Giraldo