



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia

Armenia, enero 31 de 2024

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

Asunto: Informe de seguimiento PQRS segundo semestre ~~2023~~ 2023

Cordial Saludo:

En atención a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, muy respetuosamente me permito presentar 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 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 diciembre de 2023, teniendo en cuenta que los seguimientos periódicos toman el periodo vencido.

FOMVIVIENDA
Correspondencia Enviada 2024EE20
Ciudadano: CLAUDIA LORENA SIERRA GOMEZ
Fecha: 2024-01-31 17:25:22
Dependencia:
Control Interno
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2023
Anexos: 0
Funcionario:
Patricia Correa Cadavid
Radicado por:
Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia

FECHA DE PRESENTACIÓN	Enero 31 de 2024
OBJETIVO	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 2023.
ALCANCE	Este informe cubre el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, haciendo seguimiento en la "Ventanilla Única Virtual" a la gestión de las PQRS interpuestas por los ciudadanos por parte de la entidad.



CLIENTE	La Gerencia de FOMVIVIENDA, tiene una persona asignada para la administración del sistema de atención de las PQRS 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 segundo 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".

	<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 segundo 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</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>CONCLUSIONES</p>	<p>para dar respuesta es mayor a 15 días, tiempo máximo estipulado en la normatividad para la contestación de derechos de petición.</p> <p>*PQRs reportadas a tiempo pero en plataforma se evidencia que fueron presentadas en forma extemporánea.</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 peticionario, lo cual dificultad medir la efectividad de la atención para con el ciudadano.</p> <p>*Se observa información de PQRs de julio remitida de manera repetida por el mes de septiembre.</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>
	<p>*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.</p> <p>*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.</p> <p>*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.</p>



FOMVIVIENDA
Empresa de Fomento
de Vivienda de Armenia

Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia

RECOMENDACIONES

*Se debe cumplir con los días de contestación a los PQRs que conforme a la normatividad corresponde a 15 días.

*Revisar la información a presentar en los informes de PQRs, que corresponda al periodo que se debe reportar.

*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.

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.

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.

Cordialmente,

Ana Patricia Correa Cadavid
Asesor de Control Interno
Empresa FOMVIVIENDA

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

