



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia

Armenia, 02 de julio de 2020

Arquitecta

Margarita María Pino Ramírez

Gerente

Empresa FOMVIVIENDA E.I.C.E

FOMVIVIENDA	
Correspondencia recibida	
202005175	
FOMVIVIENDA	
Ciudadano: Omar Alexis Osorio	
martínez	
Fecha: 2020-07-03 09:48:05	
Asunto: Informe de seguimien...	
Anexos: 2	
Destinatario:	
Margarita Maria Pino Ramirez	
Gerencia	
Recibido por:	
Luisa Fernanda Espinosa	
PQRS asociado: No aplica	

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2020

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 primer semestre de la vigencia 2020, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de la vigencia anteriormente mencionada; igualmente se revisaron todas PQRS del semestre en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual".

FECHA DE PRESENTACIÓN	julio 02 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 primer semestre de la vigencia 2020.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el periodo comprendido entre 01 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020, revisado en físico las PQRS interpuestas ante la entidad en los meses de enero a junio, 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.





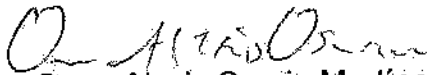
Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda 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 interpuestas, se realizó muestra aleatoria a los meses de enero a junio de 2020, revisándose 12 solicitudes con sus respectivas respuestas 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 no se encuentran PQRS vencidos 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 toda vez que en el mes de junio no se diligenció la casilla oficio de respuesta y en 7 solicitudes la casilla de fecha de vencimiento.-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 (3) folios reporte PQRS



REPORTE DE PQRS

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	DEPENDENCIA COMPETENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICIO (RESPUESTA)	FECHA RESPUESTA
2020PQR211416	Asignado A Tiempo	30/06/2020 11:05	maria del pilar herrera pardo	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia			
2020PQR354646	Asignado A Tiempo	30/06/2020 10:59	jorge vargas orozco	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia			
2020PQR838453	Asignado A Tiempo	30/06/2020 10:49	hilda henao sanchez	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia			
2020PQR268005	Asignado A Tiempo	25/06/2020 10:29	willian fernando ortega ortiz	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia			
2020PQR154422	Asignado A Tiempo	24/06/2020 14:12	juan carlos patiño zambrano	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia			
2020PQR131021	Asignado A Tiempo	24/06/2020 09:44	Gilberto Gutierrez Caro	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica			
2020PQR769491	Finalizado	24/06/2020 09:32	femora holguin	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia			30/06/2020 12:56
2020PQR248236	Asignado A Tiempo	23/06/2020 23:03	William Fernando Ortega Ortiz	Natalia Merchan Valencia	Financiera	15/07/2020 00:00		0000-00-00 00:00:00
2020PQR796248	Finalizado A Tiempo	23/06/2020 09:35	edith jackeline Sierra Mendoza	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	08/07/2020 00:00		30/06/2020 12:52
2020PQR808248	Asignado A Tiempo	19/06/2020 14:24	edith jackeline Sierra Mendoza	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	04/07/2020 00:00		0000-00-00 00:00:00
2020PQR844988	Asignado A Tiempo	19/06/2020 14:10	edith jackeline Sierra Mendoza	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	04/07/2020 00:00		0000-00-00 00:00:00
2020PQR524594	Asignado A Tiempo	19/06/2020 10:38	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia			
2020PQR158880	Asignado A Tiempo	19/06/2020 10:29	CRISTAL FORERO RAMIREZ	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	14/07/2020 00:00		0000-00-00 00:00:00
2020PQR281319	Asignado Por Vencerse	18/06/2020 10:09	ASOCIACIÓN VIVA CERRITOS	Natalia Merchan Valencia	Financiera	03/07/2020 00:00		0000-00-00 00:00:00
2020PQR406451	Asignado A Tiempo	18/06/2020 09:45	diego lasso	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	18/07/2020 00:00		0000-00-00 00:00:00
2020PQR498690	Asignado Por Vencerse	17/06/2020 10:26	jose arley hernandez gaviria	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	02/07/2020 00:00		0000-00-00 00:00:00
2020PQR361608	Finalizado A Tiempo	16/06/2020 14:43	MARIA LELENA BEDOYA	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	09/07/2020 00:00		26/06/2020 12:23
2020PQR804880	Finalizado A Tiempo	16/06/2020 14:09	gobernacion del quindio	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	09/07/2020 00:00		30/06/2020 12:46

2020PQR998118	Asignado A Tiempo	16/06/2020 13:32	Carlos Alberto Calderón Martínez- P. R. del Café	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	16/07/2020 00:00		0000-00-00 00:00:00
2020PQR788935	Asignado A Tiempo	16/06/2020 13:11	parque residencial del cafe	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	09/07/2020 00:00		0000-00-00 00:00:00
2020PQR514501	Asignado A Tiempo	11/06/2020 14:56	natalia merchan valencia	Natalia Merchan Valencia	Financiera			
2020PQR592948	Finalizado A Tiempo	10/06/2020 10:00	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal de Armenia	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	26/06/2020 00:00		23/06/2020 14:52
2020PQR101392	Finalizado A Tiempo	05/06/2020 13:03	katerine quintero bedoya	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	01/07/2020 00:00	2020EE195	26/06/2020 12:12
2020PQR774044	Finalizado A Tiempo	04/06/2020 14:48	Lina Ortiz	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	30/06/2020 00:00	2020EE181	09/06/2020 14:54
2020PQR712738	Asignado Por Vencerse	03/06/2020 17:14	Juan Carlos Andrade Calderon	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	06/07/2020 00:00		0000-00-00 00:00:00
2020PQR538389	Finalizado A Tiempo	01/06/2020 16:14	katerine quintero bedoya	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	24/06/2020 00:00	E3196	24/06/2020 17:11
2020PQR670778	Finalizado Vencido	28/05/2020 17:32	Ever de Jesús Orozco Grisales	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	19/06/2020 00:00		26/06/2020 12:12
2020PQR381388	Finalizado A Tiempo	28/05/2020 14:47	German Turriago Jimenez	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	19/06/2020 00:00	RE143	29/05/2020 12:33
2020PQR357800	Finalizado A Tiempo	22/05/2020 21:33	Jorge Alexander Vergas	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	16/06/2020 00:00		16/06/2020 14:36
2020PQR533793	Finalizado A Tiempo	20/05/2020 19:39	Diego Fernando Tobon Gil	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	11/06/2020 00:00	141	21/05/2020 17:57
2020PQR972893	Finalizado A Tiempo	20/05/2020 17:30	Claudia Patricia Moreno Beltran	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	11/06/2020 00:00	RE140	05/06/2020 18:41
2020PQR83393	Finalizado A Tiempo	20/05/2020 08:29	Diana María Ocampo Ruiz	Natalia Merchan Valencia	Financiera	11/06/2020 00:00	RE138	20/05/2020 12:05
2020PQR386934	Finalizado A Tiempo	19/05/2020 14:25	Julio Cesar Gomez Londoño	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	10/06/2020 00:00		10/06/2020 15:33
2020PQR725720	Finalizado A Tiempo	14/05/2020 14:48	Cristal Forero Rdriguez	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	05/06/2020 00:00	EE133	20/05/2020 21:45
2020PQR432663	Finalizado A Tiempo	14/05/2020 14:44	Martha Cristina Lara Soto	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	05/06/2020 00:00	RE132	05/06/2020 18:50
2020PQR740173	Finalizado A Tiempo	14/05/2020 14:39	Daniela Rivera Agudelo	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	05/06/2020 00:00	RE131	26/05/2020 12:22
	Finalizado		Juan Carlos Andrede	Juliana Marcela Diaz				

2020PQR659609	A Tiempo	14/05/2020 14:35	Calderón	Londoño	Jurídica	05/06/2020 00:00	EE161	19/05/2020 21:27
2020PQR99586	Finalizado A Tiempo	12/05/2020 11:41	Juan Carlos Andrade Calderon	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	03/06/2020 00:00	EE161	19/05/2020 21:19
2020PQR717717	Finalizado A Tiempo	06/05/2020 14:01	Juan Carlos Andrade Calderón	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	04/06/2020 00:00	EE155	13/05/2020 19:39
2020PQR227880	Finalizado A Tiempo	23/04/2020 18:24	Jaime Alberto Noreña Manrique	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	15/05/2020 00:00	EE157	13/05/2020 18:06
2020PQR756300	Finalizado A Tiempo	21/04/2020 21:30	Juley Magred Rojas Gonzalez	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	13/05/2020 00:00	RE127	13/05/2020 19:35
2020PQR653024	Finalizado A Tiempo	21/04/2020 21:09	Amanda Barco Velez	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	13/05/2020 00:00		23/04/2020 12:01
2020PQR693645	Finalizado A Tiempo	21/04/2020 20:53	Juan Carlos Patiño Zambrano	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	13/05/2020 00:00	EE143	22/04/2020 14:24
2020PQR863307	Finalizado A Tiempo	18/03/2020 09:35	Julio Cesar Gomez Gomez	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	29/04/2020 00:00	EE141	13/04/2020 16:01
2020PQR885643	Finalizado A Tiempo	13/03/2020 17:37	Pablo Cesar Herrera Correa	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	24/04/2020 00:00	EE136	31/03/2020 17:25
2020PQR616981	Finalizado A Tiempo	13/03/2020 10:19	Ana María Alzate Arismendy	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	24/04/2020 00:00	EE137	01/04/2020 15:30
2020PQR370906	Finalizado A Tiempo	13/03/2020 08:49	Gerson Obed Peña Muñoz	Natalia Merchan Valencia	Financiera	24/04/2020 00:00	EE139	08/04/2020 16:53
2020PQR938792	Finalizado A Tiempo	12/03/2020 11:42	María Estella Cuervo Acevedo	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	23/04/2020 00:00		20/03/2020 09:40
2020PQR352216	Finalizado A Tiempo	11/03/2020 11:41	Jaime Albero Noreña Manrique	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	22/04/2020 00:00	EE140	13/04/2020 15:53
2020PQR342635	Finalizado A Tiempo	10/03/2020 18:02	Aida Elizabeth Santa Parra	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	21/04/2020 00:00	EE138	01/04/2020 15:46
2020PQR312866	Finalizado A Tiempo	10/03/2020 16:30	yolanda gonzalez vega	Natalia Merchan Valencia	Financiera	21/04/2020 00:00	EE142	20/04/2020 21:39
2020PQR48709	Finalizado A Tiempo	09/03/2020 15:50	Monica Andrea Salgado Castro	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	20/04/2020 00:00	EE120	11/03/2020 11:07
2020PQR130361	Finalizado A Tiempo	09/03/2020 12:13	JOSE DANIEL DORADO MENESES	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	20/04/2020 00:00	EE121	11/03/2020 11:15
2020PQR962542	Finalizado A Tiempo	09/03/2020 10:57	Julian Hurtado Quintero	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	20/04/2020 00:00	EE127	16/03/2020 08:38
2020PQR510772	Finalizado A Tiempo	09/03/2020 08:36	Ximena M. Tobon Trujillo	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	20/04/2020 00:00	EE122	12/03/2020 09:06
2020PQR312108	Finalizado A Tiempo	05/03/2020 10:53	luis gabriel romero rudas	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	16/04/2020 00:00	EE119	11/03/2020 10:41
2020PQR192024	Finalizado A Tiempo	03/03/2020 16:54	Roosevelth de Jesus Villa Rojas	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	14/04/2020 00:00	EE128	16/03/2020 16:56

2020PQR66491	Finalizado A Tiempo	26/02/2020 10:31	María Fernanda Fernández Granada	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	18/03/2020 00:00	EE116	06/03/2020 11:58
2020PQR203986	Finalizado A Tiempo	24/02/2020 08:45	Julian Ortega Sanchez	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	16/03/2020 00:00	EE108	03/03/2020 11:12
2020PQR46276	Finalizado A Tiempo	21/02/2020 11:52	EDGARDO ANTONIO GONGORA ARRIETA	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	13/03/2020 00:00	EE111	04/03/2020 09:18
2020PQR52325	Finalizado A Tiempo	19/02/2020 17:52	diego mauricio garcia toro	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	11/03/2020 00:00	EE95	21/02/2020 09:56
2020PQR447563	Finalizado A Tiempo	18/02/2020 14:13	Consejo Profesional Nacional de Topografía	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	10/03/2020 00:00	EE106	02/03/2020 11:27
2020PQR716416	Finalizado A Tiempo	17/02/2020 17:02	William Saldarriaga Santos	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	09/03/2020 00:00	EE112	04/03/2020 11:23
2020PQR28391	Finalizado A Tiempo	14/02/2020 17:19	Mara Myriam Zapata Botero	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	06/03/2020 00:00	EE101	24/02/2020 08:25
2020PQR930666	Finalizado A Tiempo	13/02/2020 09:20	Jhon Jairo Sanchez Cabrera	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	05/03/2020 00:00	EE104	26/02/2020 17:01
2020PQR762175	Finalizado A Tiempo	11/02/2020 16:05	Carlos Alberto Calderon Martinez	Juliana Marcela Diaz Londoño	Jurídica	03/03/2020 00:00	RE57	19/02/2020 17:21
2020PQR163619	Finalizado A Tiempo	07/02/2020 10:30	María Fernanda Jaramillo Ramirez	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	21/02/2020 00:00	2020EE79	18/02/2020 11:14
2020PQR247541	Finalizado A Tiempo	05/02/2020 10:12	Roosevelth de Jesús Villa Rojas	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	26/02/2020 00:00	RE45	18/02/2020 10:36
2020PQR466952	Finalizado A Tiempo	04/02/2020 17:25	Javier Alzate Herrera	Margarita Maria Pino Ramírez	Gerencia	18/02/2020 00:00	EE72	04/02/2020 18:21
2020PQR704664	Finalizado A Tiempo	30/01/2020 15:49	Andrés Fdo. Almonacid Lopéz Planeación	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	31/01/2020 00:00	EE60	31/01/2020 16:59
2020PQR783672	Finalizado A Tiempo	29/01/2020 10:36	German Alonso Galeano	Natalia Merchan Valencia	Financiera	19/02/2020 00:00	EE64	05/02/2020 08:32
2020PQR759778	Finalizado A Tiempo	28/01/2020 11:43	Ciudadano Anónimo	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	18/02/2020 00:00	EE62	04/02/2020 17:25
2020PQR312845	Finalizado A Tiempo	27/01/2020 16:17	Diego Arias Pineda	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	17/02/2020 00:00	EE67	05/02/2020 08:35

2020PQR919728	Finalizado A Tiempo	24/01/2020 15:43	Monia Cecilia Arango-Contraloria Municipal	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	07/02/2020 00:00	EE56	03/02/2020 08:46
2020PQR712116	Finalizado A Tiempo	22/01/2020 17:07	María Fernanda Rendon Daza	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	12/02/2020 00:00	EE46	29/01/2020 10:09
2020PQR12193	Finalizado A Tiempo	22/01/2020 14:58	Jimmy Alejandro Quintero Giraldo	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	05/02/2020 00:00	EE49	29/01/2020 09:45
2020PQR773119	Finalizado A Tiempo	21/01/2020 14:30	Fabiola Margarita Martinez CEMEX	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	11/02/2020 00:00	EE43	29/01/2020 10:14
2020PQR192211	Finalizado A Tiempo	21/01/2020 11:50	KELLY PAOLA SALAZAR CASTRO	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	11/02/2020 00:00	EE43	29/01/2020 10:16
2020PQR650828	Finalizado A Tiempo	21/01/2020 10:40	luz esperanza latorre contreras	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	11/02/2020 00:00	EE41	29/01/2020 10:19
2020PQR810194	Finalizado A Tiempo	17/01/2020 16:51	Gloria Cecilia Garcia Garcia	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	24/01/2020 00:00		21/01/2020 17:45
2020PQR449261	Finalizado A Tiempo	17/01/2020 15:59	Ciudadano Anónimo	Victor Manuel Gañan Perilla	Sistemas	31/01/2020 00:00	0	24/01/2020 15:03
2020PQR942441	Finalizado A Tiempo	16/01/2020 09:01	María Alejandra Marin	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	30/01/2020 00:00	2020EE44	28/01/2020 14:50
2020PQR114017	Cancelado	14/01/2020 11:16	wilson e. carranza sanchez	Natalia Merchan Valencia	Financiera	0000-00-00 00:00:00		0000-00-00 00:00:00
2020PQR412399	Finalizado A Tiempo	13/01/2020 15:27	Julio Cesar Gaviria	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	27/01/2020 00:00	EE13	22/01/2020 14:51
2020PQR520327	Finalizado A Tiempo	13/01/2020 11:12	Diego Fernando Tobon Gil	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	03/02/2020 00:00	EE71	31/01/2020 17:10
2020PQR222614	Finalizado A Tiempo	13/01/2020 11:02	Jose Manuel Rios Morales Alcalde de Armenia	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	27/01/2020 00:00	EE36	23/01/2020 15:07
2020PQR698324	Finalizado A Tiempo	12/01/2020 17:12	yasbleidy Yohana Garcia Almanza	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	03/02/2020 00:00	EE24	23/01/2020 14:36
2020PQR813280	Finalizado A Tiempo	10/01/2020 15:42	Ciudadano Anónimo	José Alvaro Arce Pimentel	Jurídica	31/01/2020 00:00	EE32	22/01/2020 11:43