



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia



Armenia, 06 de julio de 2022

Doctora
Natalia Merchán Valencia
Gerente General
Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia
FOMVIVIENDA E.I.C.E

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer 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 primer semestre de la vigencia 2022, para lo cual se utilizó como insumo para consolidar el informe semestral las 199 PQRS recibidas en los cinco (5) seguimientos mensuales reportados a la Gerencia, como sigue: enero (14-fbro:15), febrero (08-marzo:38), marzo (20-abril:57), abril (19-mayo: 38) y mayo (21-junio:51) igualmente se revisaron todas PQRS del semestre en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual".

Es importante anotar que el seguimiento de las PQRS recibidas en el mes de junio se debe reportar a la Gerencia en la tercera semana del presente mes, por tal motivo no se incluyen en este informe.

FECHA DE PRESENTACIÓN	Julio 06 de 2022
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 2022.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de mayo de 2022, revisando en físico todas las PQRS interpuestas ante la entidad en los meses anteriormente mencionados.
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 primer semestre en los términos de oportunidad



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia



	<p>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”.</p>
--	--

<p>CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO</p>	<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 no utilizan el buzón de sugerencias que funciona en las oficinas de la entidad); para lo cual se verificaron todas las PQRS de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2022, revisándose 199 solicitudes con sus respectivas respuestas en el sistema, evidenciando que según la muestra revisada 196 se encuentran finalizadas a tiempo, 2 un día después y 1 dos días después de vencidas.</p> <p>De acuerdo a lo evidenciado se pudo concluir que el 98.49% (196) de las PQRS se encuentran finalizadas a tiempo en la INTRANET y atendidas en los términos establecidos. El 1.51% (3) extemporáneas, una vez revisada la información soporte.</p>
<p>OBSERVACIONES GENERALES</p>	<p>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 de la gestión que realiza Fomvivienda para su respuesta oportuna y pertinente, según lo dispuesto por la normatividad vigente sobre el particular.</p>

Cordialmente,

Jorge Mario Agudelo Giraldo
Asesor de Control Interno

Proyecto y Elaboro: Jorge Mario Agudelo Giraldo

