

Armenia, enero 31 de 2025

Doctor  
**Harrison Santamaría Huertas**  
Gerente General  
Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia  
Fomvivienda

**Asunto:** Informe de seguimiento PQRS segundo semestre 2024

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, a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - PQRS, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024.

Este informe se elabora con base al seguimiento realizado por esta oficina, a las PQRS de la entidad en el aplicativo administrativo "Intraweb" de la Entidad.

Es de reiterar y resaltar que por la vigencia 2024 se actualizó la intranet en el marco del "Plan de Austeridad" adoptado por la entidad mediante Resolución N° 081 de mayo 15 de 2024 y en mejora del proceso de administración y respuesta de las PQRs, en el registro, en la bitácora y seguimiento hasta garantizar su contestación, así como poder visualizar si fue leída la respuesta por el ciudadano.

<b>FECHA DE PRESENTACIÓN</b>	Enero 31 de 2025
<b>OBJETIVO</b>	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 2024.
<b>ALCANCE</b>	Este informe cubre el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, haciendo seguimiento en la "Intraweb" a la gestión por parte de la entidad, de las PQRS interpuestas por los ciudadanos por parte de la entidad.
	La Gerencia de FOMVIVIENDA, tiene una persona asignada para la administración del sistema de atención

<b>CLIENTE</b>	de las PQRs que ingresaron a la Gerencia y/o al área de atención al cliente para contestarla en los términos establecidos por la ley.
<b>RESPONSABLE</b>	Ana Patricia Correa Cadavid - Asesor de Control Interno
<b>CRITERIOS</b>	Evaluar el estado de las respuestas de las PQRs que ingresaron a la Empresa FOMVIVIENDA en el segundo semestre de 2024, 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".

<b>CONCLUSIONES</b>	<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, siendo las observaciones como las recomendaciones al respecto, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*A la fecha del informe el 100% de los PQRs recibidos por el segundo semestre de 2024 se encuentran finalizados.</li> <li>*De las 76 PQRs recibidas en el II semestre de 2024, el 5%, se respondieron de manera extemporánea.</li> <li>*En el historial del resumen de PQRs continúan apareciendo 10 solicitudes vencidas por la vigencia 2014, las cuales deben ser depuradas para reflejar información real.</li> <li>*En plataforma se encuentra la trazabilidad del proceso para la contestación de las PQRs, y con la actualización del sistema IntraWeb, un avance positivo, es poder visualizar si la contestación fue leída por el peticionario.</li> <li>*Se reitera que se sigue utilizando muy poco el buzón de sugerencias que funciona en las oficinas de la entidad.</li> </ul>
---------------------	--

**RECOMENDACIONES**

\*En la medida de lo posible, con fecha anticipada a la del vencimiento, para no incurrir en el riesgo de tardanza en la preparación de la información para la contestación.

\*Se debe cumplir, sin excepción, con los días de contestación a los PQRs conforme a la normatividad al respecto.

\*Definir un plan de mejoramiento que permita depurar los PQRs vencidos de vigencias anteriores, dentro del cual se contemple con el proveedor de la intraweb – modulo administración de PQRs, el proceso de cerrarlos.

Si bien es cierto se identifica constante 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: Deivis Londoño García – Asesor jurídico Fomvivienda*