Armenia, julio 21 de 2025

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

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2025

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 primer semestre de la vigencia 2025.

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 importante mencionar que, por la vigencia 2024 se actualizó la intraweb en el marco del “Plan de Austeridad” adoptado por la entidad mediante Resolución Nº 081 de mayo 15 de 2024 y en mejora del proceso de administración y respuesta de las PQRDS, en el registro, en la bitácora y seguimiento hasta garantizar su contestación, así como poder visualizar si fue leída la respuesta por el ciudadano.

Durante la vigencia 2025, según Acta 055 de julio 4 de 2025, la entidad participó en la socialización de la Función Preventiva No 013 realizada por el Departamento Administrativo de Control Interno del Municipio, que trata la gestión y seguimiento de las PQRSD por parte de las dependencias y entes descentralizados, presentando las situaciones identificadas, el objetivo de la socialización, el marco legal y los hallazgos principales que se han o puede presentarse frente al incumplimiento de la adecuada gestión de las PQRSD, las acciones y recomendaciones claves en este proceso, los mecanismos de control y seguimiento, así como la ruta recomendada ante la gestión de las peticiones por parte de los ciudadanos; y en comité de Gestión y Desempeño según Acta 013 de julio 7 de 2025, se comparte dicha información con los lideres de los procesos, donde esta oficina, recomienda, la constante evaluación del proceso de PQRSD en la entidad para garantizar la oportunidad de atención al ciudadano y en caso de tener que trasladar una PQR hacerlo correctamente.

FECHA DE PRESENTACIÓN	Julio 21 de 2025
OBJETIVO	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 2025.
ALCANCE	Este informe cubre el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025, 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.
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 y/o al área que tiene la competencia para contestarla en los términos establecidos por la ley.
RESPONSABLE DE ESTE INFORME	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 primer semestre de 2025, 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”.

	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: *A la fecha del informe el 100% de los PQRS recibidos por el primer semestre de 2025 se encuentran finalizados. *De las 192 PQRSD recibidas en el primer semestre de 2025, el 1%, se respondieron de manera extemporánea, significando una efectiva gestión de frente al ciudadano. *Se observan algunas demandas en plataforma para seguimiento de contestación, pero otras canceladas por no ser PQRSD.

CONCLUSIONES	*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. *Se observan informes mensuales elaborados por la entidad, entregados al Despacho de la Alcaldía Municipal, donde se comparte la relación de los derechos de petición y PQRSD allegados por el mes informado, con el estado de los mismos. *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. *Se reitera que se sigue utilizando muy poco el buzón de sugerencias que funciona en las oficinas de la entidad.
RECOMENDACIONES	*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. *Se debe cumplir, sin excepción, con los días de contestación a los PQRs conforme a la normatividad al respecto. *Determinar si las demandas allegadas a la entidad se ingresan o no para seguimiento en la plataforma, para estandarizar el proceso de las mismas. *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