



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia



Armenia, junio 30 de 2023

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

Asunto: Informe de Control Interno - Seguimiento PQRS del trimestre abril – mayo – junio de 2023

Cordial Saludo,

En atención a lo dispuesto en 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 de los roles y funciones asignados de Control Interno y según el cronograma de actividades para la presente vigencia, me permito presentar este informe de seguimiento de PQRS correspondiente al trimestre que comprende los meses de abril con 29 PQRS, mayo con 21 PQRS y junio con 31 PQRS, para un total de 81 PQRS, de los cuales conforme a muestreo se revisan el 37% de las mismas para evaluar la oportunidad en el recibido y contestación al peticionario *como lo establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto No. 005 del 06 de enero de 2021*, así como la efectividad del recibido de la información por parte del ciudadano.

Es importante anotar que se incluyó en el presente seguimiento las PQRS recibidas en el mes de junio de 2023, teniendo en cuenta que era necesario para realizar en informe de seguimiento de PQRS por el primer semestre de la vigencia.

A continuación las observaciones resultado del seguimiento:

1. El PQR 2023PQR713416 es cancelado, pero cerrado extemporáneamente.
2. El 20% de los PQRS revisados, contestadas en tiempo extemporáneo, siendo el tiempo máximo de contestación 15 días hábiles y reportados al despacho de la Administración Municipal de Armenia como PQRS contestadas a tiempo.



Cra. 17 No. 16-00, Armenia Q – CAM Piso 3
Tel (6) 7440084 – 7417100
Servicioalcliente@fomvivienda.gov.co



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia



3. El 47% de las PQRs revisadas fueron contestadas el mismo día de su vencimiento.
4. El PQR 2023PQR761073, si bien es cierto se contestó en el tiempo legal establecido para los derechos de petición, julio 5 de 2023, el tiempo que registra en su vencimiento, julio 24 de 2023, no concuerda con el tiempo, debiendo ser en julio 21 de 2023.
5. El 2023PQR838431, si bien es cierto se contestó en el tiempo legal establecido para los derechos de petición, julio 14 de 2023, el tiempo que registra en su vencimiento, julio 24 de 2023, no concuerda con el tiempo, debiendo ser en julio 21 de 2023.
6. 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.
7. En el historial del resumen de PQRS continúan apareciendo 11 vencidas, diez (10) PQRS del año 2014 y una (1) de año 2015.

Es parte integral de este informe el anexo 1, donde se detalla el resultado del seguimiento realizado por PQR y peticionario.

Por lo anteriormente observado, se recomienda:

1. Para seguimiento y trazabilidad en la contestación al ciudadano, los radicados de contestación deben coincidir con los días registrados en cada una de las instancias del PQRs.
2. 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.
3. 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.
4. Se debe cumplir con los días de contestación a los PQRs que conforme a la normatividad corresponde a 15 días.
5. 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.



Cra. 17 No. 16-00, Armenia Q – CAM Piso 3
Tel (6) 7440084 – 7417100
Servicioalcliente@fomvivienda.gov.co



NIT: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia



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.

Si así lo considera, esta oficina queda a su disposición para aclarar las inquietudes que surjan de este informe.

Cordialmente,

Ana Patricia Correa Cadavid
Oficina asesora de Control Interno

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



Cra. 17 No. 16-00, Armenia Q – CAM Piso 3
Tel (6) 7440084 – 7417100
Servicioalcliente@fomvivienda.gov.co

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	DEPENDENCIA COMPETENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	DIAS ASIGNADOS AL PQRS	DIAS EXTEMPORANEO AL PQRS
2023DQR713416	Cancelado	2023/04/24 15:00	JAIME ALBERTO NORENA	Rogelio Franco Oniz	Jurídica	2023/05/24 0:00	N/A	19	4
2023DQR702248	Finalizado A Tiempo	2023/04/17 15:08	HERNAN CRUZ HENAO	Rogelio Franco Oniz	Jurídica	2023/08/03 0:00	2023/06/09 16:26	70	55
2023DQR87243	Finalizado A Tiempo	2023/05/16 16:52	LUZ ANGELA ACOSTA	Rogelio Franco Oniz	Jurídica	2023/06/08 0:00	2023/06/08 10:59	16	1
2023DQR103981	Finalizado A Tiempo	2023/05/16 16:46	SANDRA PATRICIA ZAMORA PERDOMO	Rogelio Franco Oniz	Jurídica	2023/06/09 0:00	2023/06/09 16:20	17	2
2023DQR47281	Finalizado A Tiempo	2023/05/16 16:05	WILLIAM VARGAS	Rogelio Franco Oniz	Jurídica	2023/06/08 0:00	2023/06/08 11:08	16	1
2023PQR690423	Finalizado A Tiempo	2023/06/15 16:35	JORGE MARIO AGUDELO GIRALDO	Claudia Lorena Sierra Gomez	Financiera	2023/07/12 0:00	2023/07/11 11:53	17	2

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	DEPENDENCIA COMPETENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICIO (RESPUESTA)	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES
2023POR108307	Finalizado	2023/04/28 11:23	BLANCA AURORA CARDENAS	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/05/24 0:00	2023EE302	2023/05/23 11:33	
2023POR181546	A Tiempo	2023/04/25 9:27	MARIA CLARIBEL MORENO ARRANGO	Natalia Merchán Valencia	Gerencia	2023/05/10 0:00	2023/05/10 10:52	NA	Se observa día de respuesta al mismo día de
2023POR713416	Finalizado	2023/04/24 15:00	JAIME ALBERTO NORENA	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/05/24 0:00			
2023POR224888	A Tiempo	2023/04/21 15:06	LUZMA LOPEZ SALAZAR	Natalia Merchán Valencia	Gerencia	2023/05/09 0:00		2023/05/09 17:20	
2023POR0802464	Finalizado	2023/04/21 11:36	HECTOR WILLIAM CERON	Claudia Lorena Sierra Gomez	Financiera	2023/05/09 0:00		2023/05/09 18:31	Se observa día de respuesta al mismo día de
2023POR764688	A Tiempo	2023/04/21 8:26	LUZ ELENA VALENCIA ANGEL	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/05/16 0:00		2023/05/12 11:34	
2023POR08700248	Finalizado	2023/04/17 15:06	HERNAN CRUZ HENAO	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/05/03 0:00	0	2023/05/03 15:26	

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	DEPENDENCIA COMPETENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OFICIO (RESPUESTA)	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES
2023PQR761073	Finalizado A Tiempo	2023/06/28 10:44	JESUS ARLEYO GALINDEZ JAJOY	Claudia Lorena Sierra Gomez	Financiera	2023/07/24 0:00	2023RE314	2023/07/05 11:44	Si bien es cierto se contestó en el tiempo legal establecido para los derechos de petición, julio 5 de 2023, el tiempo que registra en su vencimiento, julio 24 de 2023, no concuerda con el tiempo, debiendo ser en julio 21 de 2023
2023PQR838431	Finalizado A Tiempo	2023/06/28 10:34	JOSE ARLEY HERRERA GAVIRIA - DPTO ADMINISTRATIV O DE BIENES Y SUMINISTROS MARIA LUCILA RAMIREZ DE JARAMILLO	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/07/24 0:00	2023RE313	2023/07/14 11:10	Si bien es cierto se contestó en el tiempo legal establecido para los derechos de petición, julio 14 de 2023, el tiempo que registra en su vencimiento, julio 24 de 2023, no concuerda con el tiempo, debiendo ser en julio 21 de 2023
2023PQR804716	Finalizado A Tiempo	2023/06/28 10:16	OLGA CUARTAS VARGAS	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/07/24 0:00	2023RE323	2023/07/14 10:12	Si bien es cierto se contestó en el tiempo legal establecido para los derechos de petición, julio 14 de 2023, el tiempo que registra en su vencimiento, julio 24 de 2023, no concuerda con el tiempo, debiendo ser en julio 21 de 2023
2023PQR853265	Finalizado A Tiempo	2023/06/23 11:31	MARITZA URQUIJO ANGULO	Claudia Lorena Sierra Gomez	Financiera	2023/07/17 0:00		2023/06/28 11:05	Si observación
2023PQR800249	Finalizado A Tiempo	2023/06/23 10:19	LILIANA CASTAÑO HENAO	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/07/12 0:00	2023EE335	2023/07/05 11:41	Si observación
2023PQR773900	Finalizado A Tiempo	2023/06/20 17:06	MARIA ALEJANDRA MONTOYA ZULLAGA	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/06/14 0:00		2023/06/14 17:59	Se observa dia de respuesta el mismo dia de vencimiento
2023PQR825620	Finalizado A Tiempo	2023/06/06 14:51	LILIANA CASTAÑO HENAO	Claudia Lorena Sierra Gomez	Financiera	2023/06/22 0:00		2023/06/13 10:15	Si observación
2023PQR808031	Finalizado A Tiempo	2023/06/06 14:17	Brayan Andres Garzon Suarez	Claudia Lorena Sierra Gomez	Financiera	2023/06/21 0:00	2023EE361	2023/06/21 17:55	Se observa dia de respuesta el mismo dia de vencimiento
2023PQR465662	Finalizado A Tiempo	2023/06/01 15:44	MARIA ISABEL HURTADO SAAVEDRA	Claudia Lorena Sierra Gomez	Financiera	2023/06/26 0:00		2023/06/26 15:49	Se observa dia de respuesta el mismo dia de vencimiento

RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	DEPENDENCIA COMPETENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES
2023PQR490522	Finalizado A Tiempo	2023/05/29 10:38	Juan Esteban Cortez Orozco	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/06/13 0:00	2023/06/13 14:31	Se observa dia de respuesta el mismo dia de vencimiento.
2023PQR463430	Finalizado A Tiempo	2023/05/19 14:54	PATRICIA AGUDELO	Claudia Lorena Sierra Gomez	Financiera	2023/06/13 0:00	2023/06/13 17:33	Se observa dia de respuesta el mismo dia de vencimiento.
2023PQR819264	Finalizado A Tiempo	2023/05/16 17:04	edison manulanda tabares	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/06/08 0:00	2023/06/08 11:16	Se observa dia de respuesta el mismo dia de vencimiento.
2023PQR87243	Finalizado A Tiempo	2023/05/16 16:52	LUZ ANGELA ACOSTA	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/06/08 0:00	2023/06/08 10:59	Se observa dia de respuesta el mismo dia de vencimiento - Contestación extemporánea - Ver evidencia
2023PQR103981	Finalizado A Tiempo	2023/05/16 16:46	SANDRA PATRICIA ZAMORA PERDOMO	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/06/09 0:00	2023/06/09 16:20	
2023PQR47281	Finalizado A Tiempo	2023/05/16 16:05	WILLIAM VARGAS	Rogelio Franco Ortiz	Jurídica	2023/06/08 0:00	2023/06/08 11:08	Se observa dia de respuesta el mismo dia de vencimiento.
2023PQR726553	Finalizado A Tiempo	2023/05/11 15:53	ROCIA GARCIA GAVIRIA	Claudia Lorena Sierra Gomez	Financiera	2023/05/29 0:00	2023/05/29 17:01	Se observa dia de respuesta el mismo dia de vencimiento.