

Armenia 29 de julio de 2022

Doctor  
James castaño Herrera  
Gerente  
Empresa AMABLE E.I.C.E

*Amable*  
Sistema Estéreo de Transporte Público  
Nit: 900333837 1

RECIBIDO: Estefany Garza O.  
FECHA: 29-07-2022  
HORA: 11:49 am  
NOMBRE: Estefany G.O

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2022

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 esta oficina a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), correspondiente al primer semestre de 2022, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2022; igualmente, se revisaron todas las PQRS del primer semestre 2022 en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual".

FECHA DE PRESENTACIÓN	Julio 29 de 2022
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	Verificar el estado de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes por parte de Amable en el primer semestre de la vigencia 2022.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el período comprendido entre 01 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022, 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 Amable, delegado para la administración del sistema de atención de las PQRS y cada profesional que se involucre en las respuestas correspondientes.
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Rocío Castillo Blanco- Asesora de Control Interno
CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	Evaluar el estado de las respuestas de las PQRS que ingresaron a la Empresa AMABLE E.I.C.E en términos de oportunidad y veracidad de la información.

<p><b>CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO</b></p>	<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 interpuestos ante la entidad (96 recibidos en el primer semestre de 2022), se realizó muestra aleatoria a los meses de enero a junio de 2022.</p> <p><b>En conclusión:</b> De acuerdo a las evidencias revisadas se pudo concluir que la entidad dio respuesta dentro de los términos de Ley al 99% de los requerimientos hechos por la comunidad, identificando una posible respuesta que superó los 15 días hábiles posteriores a su radicación, no obstante, esta oficina observó que la entidad sí dio respuesta al peticionario.</p>
<p><b>OBSERVACIONES GENERALES</b></p>	<p>Se recomienda que en el aplicativo de las PQRS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diligencie todas las casillas de información dispuestas para ello</li> <li>• 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</li> <li>• Se anexen a la respuesta el pantallazo del correo electrónico cuando sea necesario</li> </ul>

Cordialmente,

*Rocio castillo Blanco.*  
Rocío Castillo Blanco  
Asesora de Control Interno  
Empresa Amable E.I.C.E

Proyectó y Elaboró: Rocío Castillo Blanco  
Anexo: ocho (8) folios

