

Armenia 28 de julio de 2023

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

RECEBIDO: JOSÉ CASTAÑO  
FECHA: JULIO 28 DE 2023  
HORA: 4:30 PM  
NOMBRE: [Firma]

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2023

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 2023, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio 2023; igualmente, se revisaron todas las PQRS del primer semestre 2023 en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual". Se recomienda

FECHA DE PRESENTACIÓN	Julio 28 de 2023
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 2023.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el período comprendido entre 01 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023, 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 (85 recibidos en el primer semestre de 2023 entre ellas 7 de la vigencia 2022 que se contestaron en enero de 2023), se realizó muestra aleatoria a los meses de enero a junio de 2023.</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 97,6% de los requerimientos hechos por la comunidad, identificando dos posibles respuestas que superaron los 15 días hábiles posteriores a su radicación, no obstante, esta oficina observó que la entidad sí dio respuesta a los peticionarios.</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 en la ventanilla el oficio por el cual se dio respuesta al peticionario</li> <li>• Se anexen a la respuesta el pantallazo del correo electrónico cuando sea necesario</li> <li>• Se anexen a la ventanilla la solicitud del peticionario.</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: tres (3) folios



MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA ÚNICA PRIMER SEMESTRE DEL 2023									
ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
1	2022PQR59095	Finalizado	16/12/2022	SETTA-Secretaría de Tránsito y Transporte	Luis Fernando Solo Echeverry	Derecho de petición de interés general y/o particular	4/01/2023	Se dio respuesta con oficio AM-PT-SETP-001 de 3/01/2023 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el día 03/01/2023	Se contestó en términos de Ley
2	2022PQR464932	Finalizado	19/12/2022	BESUDA SAS ABOGADOS Y ASOCIADOS	Olga Lucia Alarcon	Derecho de petición de Información	10/01/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PP-SETP-16 del enero de 2023 y recibido por el peticionario a través del correo electrónico el día 18/01/2023.	Se contestó fuera de términos de Ley se debía haber contestado desde el momento que se recibió la correspondencia en la Empresa que fue el 16/12/2022
3	2022PQR456715	Finalizado	20/12/2022	Oscar Florez recibida por página web de la Empresa AMABLE	Olga Lucia Alarcon	Solicitudes	11/01/2023	Se dio respuesta con el oficio al AM-PP-SETP-07 del 11/01/2023 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico, 11/01/2023	Se contestó en términos de Ley
4	2022PQR26728	Finalizado	29/12/2022	Departamento del Quinto Secretaría de Hacienda	JOHAN MAURICIO CASTAÑEDA MORALES	Derecho de petición de Información	13/01/2023	Se dio respuesta con oficio AM-PA-SETP-011 del 12/01/2023 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el 18/01/2023	Se contestó en términos de Ley
5	2022PQR489191	Finalizado	29/12/2022	Departamento del Quinto Secretaría de Hacienda	JOHAN MAURICIO CASTAÑEDA MORALES	Derecho de petición de Información	13/01/2023	Se dio respuesta con oficio AM-PC-SETP-010 de 12/01/2023 y recibida por el peticionario el 13/01/2023	Se contestó en términos de Ley
6	2022PQR308808	Finalizado	29/12/2022	Subdirección Planeación Municipal Alcaldía de Armenia	Mateo Rojas Díaz	Derecho de petición de Información	13/01/2023	Se dio respuesta al peticionario con oficio AM-PETLF -SETP 006 de fecha 10/01/2023 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 11/01/2023	Se contestó en términos de Ley
7	2023PQR266599	Finalizado	26/01/2023	LUCILA AYALA DE CAICEDO	Luis Fernando Solo Echeverry	Derecho de petición de interés general y/o particular	16/02/2023	Se dio respuesta al peticionario con oficio AM-PT-SETP-037 y 038 de fecha 26/01/2023, y recibido por la peticionaria a través de correo electrónico el 30/01/2023	Se contestó en términos de Ley
8	2023PQR521760	Finalizado	26/01/2023	Personería Municipal de Armenia	Luis Fernando Solo Echeverry	Derecho de petición de interés general y/o particular	16/02/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-SETP-037 de fecha 17/02/2023 y recibida por el peticionario el día 22/02/2023.	Se contestó en términos de Ley
9	2023PQR11242	Finalizado	7/02/2023	Soluciones Inteligentes y Asesorías en Sistemas S.A.S	Adriana Lucia Cardona Valencia	Derecho de petición de Información	28/02/2023	Se dio respuesta a través de correo electrónico a la peticionaria el 07/02/2023.	Se contestó en términos de Ley
10	2023PQR83198	Finalizado	8/02/2023	consorcio fuentes	Adriana Lucia Cardona Valencia	Derecho de petición de Información	1/03/2023	Se dio respuesta al peticionario a través de correo electrónico el día 22/02/2023.	Se contestó en términos de Ley
11	2023PQR7351	Finalizado	8/02/2023	CAROLINA GIRALDO BOTERO	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	Derecho de petición de Consulta	22/02/2023	Se dio respuesta con oficio No. AM-PETLF-SETP-057 de fecha 10/02/2023 y recibida por la peticionaria a través de correo electrónico el día 14/02/2023	Se contestó en términos de Ley
12	2023PQR837517	Finalizado	10/02/2023	Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana	Mateo Rojas Díaz	Derecho de petición de Información	24/02/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PETLF-SETP-058 de 17/02/2023 y recibido por la peticionaria a través de correo electrónico el día 22/02/2023.	Se contestó en términos de Ley
13	2023PQR615465	Finalizado	10/02/2023	MARCELA RAMOS MELO -	MARCELA VILLARREAL	Derecho de petición de interés general y/o particular	24/02/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PSA-SETP-74 de 15/02/2023 y recibido por el peticionario el día 21/02/2023.	Se contestó en términos de Ley
14	2023PQR581963	Finalizado	10/02/2023	oscar celemin	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	Derecho de petición de Información	24/02/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PETLF-SETP-058 del 13/02/2023 y recibido por el peticionario el 20/02/2023	Se contestó en términos de Ley
15	2023PQR791547	Finalizado	13/02/2023	FEDERACION DE JUBILADOS	SILVIA LORENA HERRERA RUIZ	Derecho de petición de Información	27/02/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PSA-SETP-85 de fecha 23/02/2023 y recibido por el peticionario el 24/02/2023	Se contestó en términos de Ley

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA ÚNICA PRIMER SEMESTRE DEL 2023									
ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
16	2023PQR528820	Finalizado	14/02/2023	AYA RADIOCOMUNICACIONES	Adriana Lucía Cardona Valencia	Derecho de petición de Información	28/02/2023	Se dio respuesta a través de correo electrónico al peticionario el día 14/02/2023.	Se contestó en términos de Ley
17	2023PQR809209	Finalizado	15/02/2023	MARIA CRISTINA	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de interés general y/o particular	1/03/2023	Se dio respuesta a la peticionaria con los oficios AM-PT-SETP-087 de fecha 24/02/2023 trasladado a EPA y AM-PT-SETP-088 de fecha 24/02/2023 y recibido por la peticionaria a través de correo electrónico el día 24/02/2023.	Se contestó en términos de Ley
18	2023PQR809050	Finalizado	15/02/2023	CONSORCIO INT GRUPO QUIMBAYA GQ	Laura Fernanda Martínez Muñoz	Derecho de petición de interés general y/o particular	8/03/2023	Se dio respuesta con oficio AM-PFC-SETP-129 del 08/03/2023 y recibido por el peticionario a través del correo electrónico el 10/03/2023	Se contestó extemporánea, fuera de los términos de Ley se debía haber contestado desde el momento que se recibió la correspondencia en la Empresa que fue el 15/02/2023
19	2023PQR23393	Finalizado	1/03/2023	SETTA-Secretaría de Tránsito y Transporte	Mateo Rojas Díaz	Derecho de petición de Consulta	15/03/2023	Se dio respuesta con oficio No AM-PETLF-SETP-137 de fecha 14/03/2023 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el 14/03/2023	Se contestó en términos de Ley
20	2023PQR725399	Finalizado	2/03/2023	SEVEN SOLUCIONES EN INTERNET-Luis José Ballesteros Toro	MARIA ELENA TOBON GONZALEZ	Derecho de petición de interés general y/o particular	24/03/2023	Se dio respuesta con el certificado 021 de del 10/03/2023 y recibida por el peticionario el 15/03/2023	Se contestó en términos de Ley
21	2023PQR34672	Finalizado	6/03/2023	JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO ORAL DE ARMENIA	DIANA MARIA CHICA OSPINA	Derecho de petición de Información	21/03/2023	Se dio respuesta al peticionario a través de correo electrónico con fecha 03/03/2023	Se contestó en términos de Ley
22	2023PQR644549	Finalizado	21/03/2023	parque residencial verde	Alexander Zapata Henao	Derecho de petición de interés general y/o particular	4/04/2023	Se dio respuesta al peticionario con oficio AM-PT-SETP-172 del 04/04/2023 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el 04/04/2023	Se contestó en términos de Ley
23	2023PQR455765	Finalizado	22/03/2023	Consortio PEP San Juan de Dios 002	Adriana Lucía Cardona Valencia	Derecho de petición de Consulta	5/04/2023	Se dio respuesta al peticionario a través de correo electrónico con fecha 28/03/2023	Se contestó en términos de Ley
24	2023PQR382235	Finalizado	30/03/2023	UNIVERSIDAD DEL QUINDIO	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Consulta	17/04/2023	Se dio respuesta con oficio AM-PT-SETP-171 del 04/04/2023 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el 04/04/2023	Se contestó en términos de Ley
25	2023PQR658843	Finalizado	3/04/2023	CARNECOL	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Consulta	19/04/2023	Se dio respuesta con oficio AM-PT-SETP 186 del 14/04/2023 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el día 14 de abril de 2023	Se contestó en términos de Ley
26	2023PQR532740	Finalizado	10/04/2023	C.R.Q.-Corporación Autónoma Regional del Quindío	MARCELA VILLARREAL	Derecho de petición de Información	24/04/2023	Se dio respuesta con oficio AM-PSA-SETP 197 del 20/04/2023 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 21/04/2023.	Se contestó en términos de Ley
27	2023PQR772213	Finalizado	13/04/2023	División de Gestión de Recaudos y Cobranzas	Adriana Lucía Cardona Valencia	Derecho de petición de Información	27/04/2023	Se dio respuesta al peticionario a través de correo electrónico el 18/04/2023	Se contestó en términos de Ley
28	2023PQR59073	Finalizado	18/04/2023	Depto. Adm. de Hacienda Tesorería General	Laura Fernanda Martínez Muñoz	Derecho de petición de Información	3/05/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PFC-SETP-193 del 19/04/2023 y recibida por el peticionario el 20/04/2023	Se contestó en términos de Ley
29	2023PQR202058	Finalizado	20/04/2023	Contraloría Municipal de Armenia	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Información	5/05/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-SETP-199 del 24/04/2023 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el 24/04/2023	Se contestó en términos de Ley
30	2023PQR209333	Finalizado	25/04/2023	Procuraduría Provincial de Armenia	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	Derecho de petición de Información	10/05/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PG-SETP-200 del 26/04/2023 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el 27/04/2023	Se contestó en términos de Ley

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA PRIMER SEMESTRE DEL 2023									
ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
31	2023PQR905117	Finalizado	5/05/2023	GLORIA INES MARTINEZ JAC PUPULAR	Mateo Rojas Diaz	Derecho de petición de Consulta	19/05/2023	Se dio respuesta con el oficio AA-PETLF-SETP-248 de fecha 19/05/2023 y recibida por la peticionaria a través de correo electrónico el 19/05/2023	Se contestó en términos de Ley
32	2023PQR119409	Finalizado	10/05/2023	Consortio Vial Armenia- Jaime Carmona Soto	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	Derecho de petición de Consulta	1/05/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PC-SETP-257 de 26/05/2023 recibida por el peticionario a través de correo electrónico el 29/05/2023	Se contestó en términos de Ley
33	2023PQR480215	Finalizado	2023-05-12	Depto Adm. de Hacienda Tesorería General	Elsa Lorena Rodríguez Dussan	Derecho de petición de Información	29/05/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PFC-SETP-236 del 12/05/2023 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el 12/05/2023	Se contestó en términos de Ley
34	2023PQR127306	Finalizado	12/05/2023	Tinto U.T.	Mateo Rojas Diaz	Derecho de petición de Información	31/05/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PETLF-SETP-261 del 29/05/2023 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 23/05/2023	Se contestó en términos de Ley
35	2023PQR519524	Finalizado	16/05/2023	marilitoaxm@gmail.com	SILVIA LORENA HERRERA RUIZ	Derecho de petición de Información	31/05/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PSA-SETP-255 de fecha 24/05/2023, y enviado al peticionario a través de correo electrónico el 31/05/2023.	Se contestó en términos de Ley
36	2023PQR904813	Finalizado	24/05/2023	Juan Jose Piedrahita Rios	Mateo Rojas Diaz	Derecho de petición de Información	7/06/2023	Se dio respuesta con oficio AM-PETLF-SETP-272 del 24/05/2023 y recibido por el peticionario el 06/06/2023	Se contestó en términos de Ley
37	2023PQR321419	Finalizado	2/06/2023	SECRETARIA DE HACIENDA	Laura Fernanda Quiroga Celis	Derecho de petición de Información	22/06/2023	Se dio respuesta con oficio AM-PG-SETP-0267 de fecha 20/06/2023 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 21/06/2023	Se contestó en términos de Ley
38	2023PQR903322	Finalizado	8/06/2023	Departamento Administrativo Jurídico Alcaldía de Armenia	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	Derecho de petición de Información	26/06/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PJC-SETP-276 de junio de 2022 y recibido por la peticionaria a través de correo electrónico el 13/06/2023	Se contestó en términos de Ley
39	2023PQR48625	Finalizado	22/06/2023	Secretaría de Infraestructura Municipal	Alexander Zapata Henao	Derecho de petición de Información	7/07/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-SETP-315 del 05/07/2023 y recibida por el peticionario 05/07/2023	Se contestó en términos de Ley
40	2023PQR307919	Finalizado	26/06/2023	EDUA empresa de desarrollo urbano	Alexander Zapata Henao	Derecho de petición de interés general y/o particular	11/07/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-SETP-319 de 5 julio de 2023 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 05/07/2023.	Se contestó en términos de Ley
41	2023PQR710371	Finalizado	2023-06-28	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Elsa Lorena Rodríguez Dussan	Derecho de petición de Información	13/07/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PFC-SETP-297 de fecha 28/06/2023 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el día 11/07/2023.	Se contestó en términos de Ley
42	2023PQR890319	Finalizado	30/06/2023	Secretaría de Infraestructura Municipal	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Información	17/07/2023	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-SETP-348 de fecha 17/07/2023 y recibida por el peticionario el 17/07/2023.	Se contestó en términos de Ley

Proyecto y elaboro: Rocío Castillo Blanco - Asesora de control interno

A