

Armenia 31 de julio de 2025

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

 NIT. 900.333.837-1 Sistema Estratégico de Transporte Público	
RECIBIDO:	Jesus Valerio Luna
FECHA:	31-07-25
HORA:	4:03 PM
NOMBRE:	Jesus Valerio Luna

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2025

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 2025, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de enero a junio de 2025; igualmente, se revisaron todas las PQRS del primer semestre 2025 en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual". Se recomienda

FECHA DE PRESENTACIÓN	Julio 31 de 2025
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 2025.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el período comprendido entre 01 de enero de 2025 al 30 junio de 2025, revisado en físico las PQRS interpuestas ante la entidad en los meses de enero a junio de 2025, 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	Rocio 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.
CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO	En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 y el Decreto 2041 de 2012, se realizó el

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / Teléfono: (6) 741 71 00 ext 123

Email: amable@armenia.gov.co / Web: www.armeniaamable.gov.co / twitter: @amablesetp / Facebook: Amable set



GOBIERNO DE COLOMBIA



ALCALDÍA DE
ARMENIA

4

	<p>seguimiento y verificación de los Derechos de petición y solicitudes interpuestos ante la entidad (82 recibidos en el primer semestre de 2025), se realizó muestra aleatoria a los meses de enero a junio de 2025.</p> <p>En conclusión: De acuerdo con las evidencias revisadas se pudo concluir que la entidad dio respuesta dentro de los términos de Ley al 100% de los requerimientos hechos por la comunidad.</p>
<p>OBSERVACIONES GENERALES</p>	<p>Se recomienda que en el aplicativo de las PQRS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se diligencie todas las casillas de información dispuestas para ello • 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 • Se anexen en la ventanilla el oficio por el cual se dio respuesta al peticionario • Se anexen a la respuesta el pantallazo del correo electrónico cuando sea necesario • Se anexen a la ventanilla la solicitud del peticionario. • Cargar en el aplicativo de administración de peticiones de Amable "Ventanilla Única" el mismo día de recepción de las peticiones.

Cordialmente,

Rocio Castillo Blanco

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

Proyectó y Elaboró: Rocio Castillo Blanco
 Anexo: informe PQRS




MUESTRA ALEATORIA EN FISICO SEGUN REPORTE VENTANILLA UNICA PRIMER SEMESTRE DEL 2025									
ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGUN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
1	2025PQR4	Finalizado (A tiempo)	15/01/2025	Depto Adm. de Hacienda Tesorer	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	DERECHO DE PETICION	29/01/2025	Se dio respuesta a a través del correo electrónico y recibida por el peticionario el día 28/01/2025	Se contesto en terminos de Ley
2	2025PQR6	Finalizado (A tiempo)	20/01/2025	Tinto U.T.	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	DERECHO DE PETICION	3/02/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE025 de fecha 03/02/2025 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el día 03/02/2025	Se contesto en terminos de Ley
3	2025PQR8	Finalizado (A tiempo)	20/01/2025	ciudadano anonimo	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	DERECHO DE PETICION DE	5/02/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE029 de fecha 04/02/2025 y recibido por el peticionario a través de la ventanilla el 04/02/2025	Se contesto en terminos de Ley
4	2025PQR10	Finalizado (A tiempo)	22/01/2025	Oficina Asesora Administrativa	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	DERECHO DE PETICION	29/01/2025	Se dio repuesta con el oficio 2025EE022 a SETTA traslado por competencia	Se contesto en terminos de Ley
5	2025PQR12	Finalizado (A tiempo)	23/01/2025	Johanna Perez Avila	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	DERECHO DE PETICION	6/02/2025	Se dio respuesta con certificado No 2 de fecha 27 de enero de 2025	Se contesto en terminos de Ley
6	2025PQR14	Finalizado (A tiempo)	27/01/2025	CONSORCIO ARMENIA 2022	MAURICIO BETANCURTH CUERVO	DERECHO DE PETICION	24/02/2025	Se dio respuesta a través de correo electrónico y recibida por el peticionario el día 10/02/2025	Se contesto en terminos de Ley
7	2025PQR16	Finalizado (A tiempo)	28/01/2025	Laura Fernanda Quiroga Celis	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	DERECHO DE PETICION	11/02/2025	Se dio respuesta con certificado No 05 y recibido por el peticionario 13 de febrero de 2025	Se contesto en terminos de Ley

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA ÚNICA PRIMER SEMESTRE DEL 2025

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
8	2025PQR18	Finalizado (A tiempo)	29/01/2025	SKRYBE SAS	MAURICIO BETANCURTH CUERVO	DERECHO DE PETICION	19/02/2025	Se dio respuesta a través de correo electrónico y recibida por el peticionario el día 13/02/2025	Se contesto en terminos de Ley
9	2025PQR20	Finalizado (A tiempo)	31/01/2025	Secretaria de Tránsito y Trans	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	DERECHO DE PETICION	14/02/2025	Se dio respuesta a través de correo electrónico y recibida por el peticionario el día 07/02/2025	Se contesto en terminos de Ley
10	2025PQR21	Finalizado (A tiempo)	3/02/2025	ASOJUNTAS COMUNA 8 LIBERTADOR	Luz Jenny Betancourt Torres	DERECHO DE PETICION	17/02/2025	Se dio respuesta a través de correo electrónico y recibida por el peticionario el día 10/02/2025	Se contesto en terminos de Ley
11	2025PQR25	Finalizado (A tiempo)	6/02/2025	Ministerio de Transporte	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	20/02/2025	Se dio respuesta a través de correo electrónico y recibida por el peticionario el día 10/02/2025	Se contesto en terminos de Ley
12	2025PQR31	Finalizado (A tiempo)	25/02/2025	adriana lucia cardona	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	DERECHO DE PETICION	11/03/2025	Se dio respuesta con certificado No 09 y recibido por el peticionario 25 de febrero de 2025	Se contesto en terminos de Ley
13	2025PQR33	Finalizado (A tiempo)	25/02/2025	JUAN CARLOS GONZALEZ RENDON	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	Derecho de Peticion	11/03/2025	Se dio respuesta con certificado No 10 y recibido por el peticionario 27 de febrero de 2025	Se contesto en terminos de Ley
14	2025PQR35	Finalizado (A tiempo)	26/02/2025	SEVEN SOLUCIONES EN INTERNET-L	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	Derecho de Peticion	12/03/2025	Se dio respuesta con certificado No 12 y recibido por el peticionario 26 de febrero de 2025	Se contesto en terminos de Ley

MUESTRA ALEATORIA EN FISICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA PRIMER SEMESTRE DEL 2025

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
15	2025PQR36	Finalizado (A tiempo)	4/03/2025	Ministerio de Transporte	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	Derecho de Peticion	18/03/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE060 y recibido por el peticionario el día 6 de marzo de 2025	Se contesto en terminos de Ley
16	2025PQR38	Finalizado (A tiempo)	11/03/2025	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE	Luz Jenny Betancourt Torres	Derecho de Peticion	26/03/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE 078 y recibido por el peticionario el día 19 de marzo de 2025	Se contesto en terminos de Ley
17	2025PQR40	Finalizado (A tiempo)	13/03/2025	ANA MILENA LONDOÑO	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	Derecho de Peticion	28/03/2025	Se dio respuesta con certificado No 14 y recibido por el peticionario 02 de abril de 2025	Se contesto en terminos de Ley
18	2025PQR42	Finalizado (A tiempo)	18/03/2025	Juan Gabriel Sánchez Valencia	MARCELA VILLARREAL	Derecho de Peticion	2/04/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE 094 de fecha 01/04/2025 y recibido por el peticionario el día 02 de abril de 2025 a través de correo electrónico	Se contesto en terminos de Ley
19	2025PQR44	Finalizado (A tiempo)	25/03/2025	PROVEER	MAURICIO BETANCURTH CUERVO	Derecho de Peticion	8/04/2025	Se dio respuesta a través de correo electrónico y recibida por el peticionario el día 02/04/2025	Se contesto en terminos de Ley
20	2025PQR46	Finalizado (A tiempo)	25/03/2025	JULIO CESAR R	MARCELA VILLARREAL	Derecho de Peticion	8/04/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE 106 de fecha 04/04/2025 y recibido por el peticionario el día 07 de abril de 2025 a través de correo electrónico	Se contesto en terminos de Ley
21	2025PQR48	Finalizado (A tiempo)	25/03/2025	LUIS FERNANDO LASPRILLA	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	Derecho de Peticion	1/04/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE 107 de fecha 07/04/2025 y recibido por el peticionario el día 07 de abril de 2025	Se contesto en terminos de Ley

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA PRIMER SEMESTRE DEL 2025									
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
22	2025PQR54	Finalizado (A tiempo)	31/03/2025	XIMENA TOBON	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	Derecho de Peticion	14/04/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE 091 de fecha 01/04/2025 y recibido por el peticionario el día 01 de abril de 2025 a través de correo electrónico	Se contesto en terminos de Ley
23	2025PQR57	Finalizado (A tiempo)	3/04/2025	I E LAS COLINAS	MARCELA VILLARREAL	Derecho de Peticion	21/04/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE 115 de fecha 011/04/2025 y recibido por el peticionario el día 11 de abril de 2025 a través de correo electrónico	Se contesto en terminos de Ley
24	2025PQR59	Finalizado (A tiempo)	7/04/2025	Bienes y Suministros A alcaldía	Olga Lucia Alarcon	derecho de peticion	30/04/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE 119 de fecha 022/04/2025 y recibido por el peticionario el día 22 de abril de 2025	Se contesto en terminos de Ley
25	2025PQR62	Finalizado (A tiempo)	21/04/2025	GDI S.A.S	MAURICIO BETANCURTH CUERVO	Derecho de Peticion	6/05/2025	Se dio respuesta a través de correo electrónico y recibida por el peticionario el día 06/05/2025	Se contesto en terminos de Ley
26	2025PQR63	Finalizado (A tiempo)	28/04/2025	ROLANDO CARMONA HENANDEZ	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	Derecho de Peticion	20/05/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE 153 de fecha 19/05/2025 y recibido por el peticionario el día 20 de mayo de 2025	Se contesto en terminos de Ley
27	2025PQR64	Finalizado (A tiempo)	5/05/2025	E.S.E. Hospital Departamental	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de Peticion	26/05/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE 148 de fecha 16/05/2025 y recibido por el peticionario a través de correo el día 16 de mayo de 2025	Se contesto en terminos de Ley

MUESTRA ALEATORIA EN FISICO SEGUN REPORTE VENTANILLA UNICA PRIMER SEMESTRE DEL 2025									
ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGUN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
28	2025PQR65	Finalizado (A tiempo)	6/05/2025	MINISTERIO DEL TRANSPORTE	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	Derecho de Peticion	20/05/2025	Se dio respuesta con el oficio 2025EE 150 de fecha 16/05/2025 y recibido por el peticionario a través de correo el día 16 de mayo de 2025	Se contesto en terminos de Ley
29	2025PQR66	Finalizado (A tiempo)	14/05/2025	COMPUTAR SAS	MAURICIO BETANCURTH CUERVO	Derecho de Peticion	28/05/2025	Se dio respuesta a través de correo electrónico y recibida por el peticionario el día 16/05/2025	Se contesto en terminos de Ley
30	2025PQR73	Finalizado (A tiempo)	9/06/2025	LUISA FERNANDA DUQUE	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	Derecho de Peticion	24/06/2025	Se dio respuesta con certificado No 18 y recibido por el peticionario 24 de junio de 2025	Se contesto en terminos de Ley

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