



Amable
NIT. 900.333.837-1
Sistema Estratégico de Transporte Público
RECIBIDO: Jesús Valdivia
FECHA: 31/01/2025
HORA: 4:00 PM
NOMBRE: Jesús Valdivia

Armenia 31 de enero de 2025

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

Asunto: Informe de seguimiento PQRS segundo semestre 2024

Cordial Saludo:

De acuerdo con lo dispuesto en la ley 1474 de 2011, Estatutò 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 segundo semestre de 2024, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024; igualmente, se revisaron todas las PQRS del segundo semestre 2024 en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual". Se recomienda

FECHA DE PRESENTACIÓN	Enero 31 de 2025
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	Verificar el estado de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes por parte de Amable en el segundo semestre de la vigencia 2024.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el período comprendido entre 01 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024, revisado en físico las PQRS interpuestas ante la entidad en los meses de julio a diciembre, 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.

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

CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO
2024
2024

	<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 (61 recibidos en el segundo semestre de 2024), se realizó muestra aleatoria a los meses de julio a diciembre de 2024.</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 *[Signature]*
 Anexo: informe PQRS