

Armenia Quindío 16 de enero de 2025

**Amable**  
Sistema Estratégico de Transporte Público  
NIT: 900.333.837-1

Recibido: FAISOLY GOMEZ  
Hora: 9:20 Am  
Fecha: 16-01-2025

Doctor  
**JAMES CASTAÑO HERRERA**  
Gerente  
Empresa Amable E.I.C.E

Asunto: Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a 31 diciembre de 2024

Cordial saludo

La asesora de Control Interno, en desarrollo de los roles establecidos en el Decreto 1083 de 2015, modificado parcialmente por el Decreto 648 de 2017, y en cumplimiento de lo preceptuado en el Decreto 1081 de 2015, especialmente del artículo 2.1.4.6, remite informe del tercer cuatrimestre de 2024 seguimiento realizado al avance del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2024 de la Empresa Amable E.I.C.E con corte al 31 de diciembre de 2024.

Atentamente,

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

Elaboró: Rocío Castillo Blanco   
Anexo: Formato de seguimiento al tercer cuatrimestre PACC vigencia 2024

**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

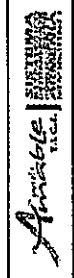


ALCALDÍA DE  
**ARMENIA**

ejelao *[Handwritten signature]*  
.....

2 .

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2024**



Entidad: EMPRESA AMABLE E.I.C.E.  
 Vigencia: 2024 -tercer seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2024  
 Fecha de publicación: enero de 2025

| Componente  | Sub Componente   | Actividades programadas  |  |  |                           | Observaciones - Control Interno  |   |                   |                   |
|---|--|--|--|--|---------------------------|--|---|-------------------|-------------------|
|   |  | Nº   | Actividad  | Meta o producto  | Fecha programada          |  |   |                   |                   |
| Componente 1:<br>Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 1.1  | Actualizar el mapa de riesgos de 2024  | Plan anticorrupción y de atención al ciudadano                         | 30 de marzo de 2024       | Gerencia   | Se identificó que la Entidad consolidó y publicó en su página web institucional en enero de 2024 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.                                 | 100%              | Sin observaciones |
|   |  | 1.2  | Adoptar mediante acto administrativo el mapa de riesgos de corrupción 2024                       | Resolución de adopción   | de 31 de enero de 2024    | Gerencia   | El PAAC fue adoptado a través de la Resolución 006 del 31 de enero de 2024, donde se anexó la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia 2024.                                  | 100%              | Sin observaciones |
|   | 2.1  | Actualizar el mapa de riesgos de corrupción  | mapa de riesgos actualizado, que incluya riesgos transversales a la entidad                      | 30 de junio 2024   | Gerencia                  | Se actualiza mapa de riesgos de corrupción por cada proceso, verificado en el sitio donde se almacena la información documentada de la entidad     | 100%  | Sin observaciones |                   |
|   | 2.2  | Consolidar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, de todas las áreas en una sola matriz | Matriz mapa de riesgo de corrupción consolidada  | 30 de junio 2024   | Gerencia                  | Se consolidó mapa de riesgos de corrupción por cada proceso, verificado en el sitio web donde se almacena la información documentada de la entidad | 100%  | Sin observaciones |                   |
| Componente 1:<br>Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | Subcomponente/proceso 2 -Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción      | 3.1  | Actualizar el procedimiento de administración del riesgo para AMABLE E.I.C.E.                    | Procedimiento  | 30 de junio de 2024       | Gerencia   | Se actualizó el procedimiento de administración de riesgos para la entidad aprobada en el Comité Institucional de gestión y Desempeño mediante acta No 003 del 08 de julio de 2024. | 100%              | Sin observaciones |
|   |  | 3.2  | Socializar el mapa de riesgos de corrupción al interior de la entidad                            | Comunicaciones internas / Correo Electrónico / Aplicación Google Drive | 30 de junio de 2024       | Gerencia   | Se socializó el Mapa de Riesgos de Corrupción con el personal de planta y contratistas de la Entidad mediante acta 220 del 04/09/2024   | 100%              | Sin observaciones |
|   |  | 3.3  | Realizar publicación de la matriz de riesgos de corrupción en la página web de la entidad        | Publicación página Web   | 30 de marzo de 2024       | Gerencia   | Se encuentra publicada matriz de riesgos actualizada en el sitio web donde se almacena la información documentada de la entidad   | 100%              | Sin observaciones |
|   |  | 4.1  | Medición N° 1 de indicadores del mapa de proceso y anticorrupción por parte de los responsables. | Formato de seguimiento medición  | de 30 de abril y de 2024  | Gerencia   | Se realizó la medición correspondiente a 4 procesos internos de ETLF, técnica y comunicaciones y control interno.   | 50%               | Sin observaciones |
| Componente 1:<br>Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión                                | 4.2  | Medición N° 2 de indicadores del mapa de proceso y anticorrupción por parte de los responsables. | Formato de seguimiento medición  | de 30 de agosto y de 2024 | Gerencia   | Se realizó la medición correspondiente a 4 procesos internos de ETLF, técnica y comunicaciones y control interno.   | 50%               | Sin observaciones |
|   |  | 4.3  | Medición N° 3 de indicadores del mapa de proceso y anticorrupción por parte de los responsables. | Formato de seguimiento medición  | de 20 de diciembre 2024   | Gerencia   | Se realizó la medición correspondiente a todos los procesos de la Empresa Amable  | 100%              | Sin observaciones |
|   |  | 4.4  | Participación y divulgación mapas de riesgos de corrupción proceso y de corrupción               | Formato de seguimiento medición  | de JUNIO DE 2024          | Gerencia   | Se socializó con el personal de planta y contratistas bajo el acta 220 del 04/09/2024   | 100%              | Sin observaciones |

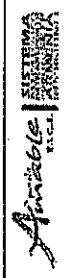
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2024

|                      |  |
|----------------------|--|
| Entidad:             | EMPRESA AMABALE E.I.C.E                                      |
| Vigencia:            | 2024 -tercer seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2024 |
| Fecha de publicación | Seguimiento: Control Interno<br>enero de 2025                |



| Componente  | Sub Componente                        | Actividades programadas |  |   |                         | Actividades cumplidas | % de avance | Observaciones - Control Interno  |
|---|---------------------------------------|-------------------------|--|---|-------------------------|-----------------------|-------------|--|
|   |                                       | Nº                      | Actividad  | Meta o producto   | Fecha programada        |                       |             |  |
| Componente 1:<br>Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | " "                                   | 5.1.                    | Primer seguimiento publicación página web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.  | Formato de seguimiento  | de 28 de abril de 2024  | Control Interno       | 100%        | Se resalta que en el PAAC publicado por la entidad se expuso que esta actividad se realizaría al 28 de abril de 2024, sin embargo, la publicación de este informe está reglado por la Ley 1474 de 2011, por tanto, se realiza dentro de los 12 días siguientes a la terminación del mes de abril de cada vigencia.         |
|   |                                       | 5.2.                    | Segundo seguimiento publicación página web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.   | Formato de seguimiento  | 31 de agosto de 2024    | Control Interno       | 100%        | Se resalta que en el PAAC publicado por la entidad se expuso que esta actividad se realizaría al 31 de agosto de 2024, sin embargo, la publicación de este informe está reglado por la Ley 1474 de 2011, por tanto, se realiza dentro de los 12 días siguientes a la terminación del mes de agosto de cada vigencia.       |
|   |                                       | 5.3.                    | Tercer seguimiento publicación página web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.  | Formato de seguimiento  | 30 de diciembre de 2024 | Control Interno       | 100%        | Se resalta que en el PAAC publicado por la entidad se expuso que esta actividad se realizaría al 30 de diciembre de 2024, sin embargo, la publicación de este informe está reglado por la Ley 1474 de 2011, por tanto, se realiza dentro de los 12 días siguientes a la terminación del mes de diciembre de cada vigencia. |
| Componente 2:<br>Estrategias de Racionalización                                   | Solicitud de Información a la Entidad | 2.1.                    | Título a Racionalizar: Identificar los mecanismos para compartir información entre entidades públicas y privadas<br>Acción de Racionalización: Interoperabilidad | Descripción de la mejora: Informe de análisis de mecanismos (cadena de trámites y ventanilla única virtual)   | 1/02/2024 - 30/05/2024  | Área administrativa   | 100%        | Sin observaciones  |
|   |                                       |                         | Título a Racionalizar: Solicitud de Información a la Entidad<br>Acción de Racionalización: realización de solicitud  | Descripción de la mejora: Funcionamiento permanente del Sistema de Información para la administración de las PQRSD y uso del correo electrónico para las solicitudes que puedan presentarse | 01/01/2024 - 31/12/2024 | Área administrativa   | 100%        | Sin observaciones  |

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2024



EMPRESA AMABLE E.I.C.E.  
2024 -tercer seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2024.  
enero de 2025

| Fecha: 10 de septiembre de 2024                                   |  | Actividades programadas |  | Actividades cumplidas   |   | Observaciones - Control interno  |             |                   |
|---|--|-------------------------|--|---|---|----------------------------------|-------------|-------------------|
| Componente  | Sub Componente   | Nº                      | Actividad  | Meta o producto   | Fecha programada                          | Responsable                      | % de avance |                   |
| Componente 3:<br>Rendición de Cuentas                             | Participación conforme al direccionamiento estratégico de la Alcaldía de Armenia | 3.1                     | Elaborar y participar en el Informe de Gestión Participativa de Rendición de Cuentas, según el cronograma del Municipio de Armenia               | Informe de Gestión Pública  | Según cronograma del Municipio de Armenia | Gerencia                         | 100%        | Sin observaciones |
|   |  | 1.1.                    | Servicios de gestión de calidad para el fortalecimiento del sistema de gestión integrado   | Actualización del permanente sistema de gestión de calidad            | Diciembre de 2024                         | Gerencia/ Contralista designado  | 100%        | Sin observaciones |
| Componente 4:<br>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | Subcomponente 1<br>Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico      | 1.2.                    | Realizar el seguimiento del procedimiento de tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes de información y/o sugerencias. | Seguimiento PQRS  | Julio y diciembre de 2024                 | Control Interno                  | 100%        | Sin observaciones |
|   |  | 2.1.                    | Fortalecer la atención de PQRS a través de la página web de la entidad   | Atención oportuna e integral de las PQRS                              | Enero al diciembre de 2024                | Gerencia / todos los procesos    | 100%        | Sin observaciones |
| Componente 4:<br>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | Subcomponente 2<br>Fortalecimiento de los canales de atención                    | 2.2.                    | Seguimiento a la implementación del protocolo de atención al cliente de la entidad   | Cumplimiento del protocolo de atención al cliente                     | al 30 de Diciembre de 2024                | Gerencia                         | 100%        | Sin observaciones |
|   |  | 3.1                     | Implementar y/o adoptar un plan anual de capacitación 2024   | Plan anual de Capacitación  | de 31 de enero de 2024                    | Gerencia                         | 100%        | Sin observaciones |
| Componente 4:<br>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | Subcomponente 4<br>Normativo y procedimental                                     | 4.1                     | Seguimiento tiempos de atención a PQRS   | Informe semestral de seguimiento de PQRS                              | Julio y diciembre de 2024                 | Control Interno                  | 100%        | Sin observaciones |
|   |  | 4.2                     | Implementación de seguimientos sistematizado de PQRS   | Programa de gestión documental y control de correspondencia           | Enero al diciembre de 2024                | Gerencia / Contralista designado | 100%        | Sin observaciones |
| Componente 4:<br>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | Subcomponente 5<br>Relacionamiento con el ciudadano                              | 5.1                     | Evaluar la percepción de los usuarios sobre la utilidad de la página web de la entidad   | Encuesta de percepción en la página web de la entidad                 | Enero al diciembre de 2024                | Gerencia / Contralista designado | 100%        | Sin observaciones |
|   |  | 5.2.                    | Revisión de pertinencia de los canales de atención dispuestos por la entidad.  | Informe anual de pertinencia de los canales de atención de la entidad | al 31 de diciembre de 2024                | Gerencia / Contralista designado | 100%        | Sin observaciones |

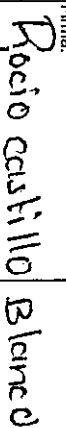
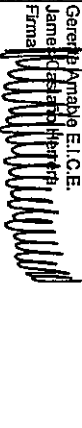
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2024

|                      |   |
|----------------------|---|
| Entidad:             | EMPRESA AMABLE E.I.C.E.                                       |
| Vigencia:            | 2024 -tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre de 2024 |
| Fecha de publicación | enero de 2025   |

Seguimiento Control Interno

Fecha: 10 de septiembre de 2024

| Componente   | Sub Componente   | N°  | Actividad   | Actividades programadas  |                              |                                    | Actividades cumplidas   | % de avance  | Observaciones - Control Interno |
|--|--|-----|---|--|------------------------------|------------------------------------|---|--|---------------------------------|
|  |  |     |   | Meta o producto  | Fecha programada             | Responsable                        |   |  |                                 |
| Componente 5:<br>Transparencia y Acceso a la Información         | Subcomponente 1<br>Lineamientos de Transparencia Activa                      | 1.1 | Actualizar periódicamente la información mínima a publicar en el sitio web    | Información publicada en el sitio web  | Enero a diciembre de 2024    | Gerencia/ Contratista designado    | Actualmente el área de comunicaciones se encuentra actualizando la página web de acuerdo a los lineamientos de la Ley 1712 de 2024 y la Resolución 1519 de 2020 por parte del Ministerio          | 100%   | Sin observaciones               |
|  |  |     |   | Establecer los lineamientos (contenido, oportunidad y lineamientos de respuesta respecto a solicitudes de acceso a la información pública) | Enero a diciembre de 2024    | La Gerencia/ Contratista designada | La empresa Amable tiene implementada una política donde presenta contenido oportuno y gratuito de las respuestas y solicitudes de acceso a la información pública.                                | 100%   | Sin observaciones               |
|  |  |     |   | Mantener actualizado el inventario de activos de información   | de Julio de 2024             | Gerencia/ Contratista designado    | Se tiene el FUID actualizado en el área de archivo.   | 100%   | Sin observaciones               |
| Componente 5:<br>Transparencia y Acceso a la Información         | Subcomponente 3<br>Elaboración los instrumentos de Gestión de la Información | 3.2 | Revisar y mantener en funcionamiento el esquema de publicación de información | Actualización de página web  | Enero a diciembre de 2024    | Gerencia/ Contratista designado    | Actualmente el área de comunicaciones se encuentra actualizando la página web de acuerdo a los lineamientos de la Ley 1712 de 2024 y la Resolución 1519 de 2020 expedida por parte del Ministerio | 100%   | Sin observaciones               |
|  |  |     |   | Realizar un diagnóstico para definir criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública                                     | Documento de diagnóstico     | Julio de 2024                      | Área administrativa   | Se da a conocer el diagnóstico donde se definen los criterios diferenciales de accesibilidad a de la información pública desempeño | 100%                            |
| Subcomponente 5<br>Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Subcomponente 4<br>Criterio diferencial de accesibilidad                     | 5.1 | Verificación de disponibilidad de la información                              | Encuesta percepción en la página web de la entidad   | de Julio a diciembre de 2024 | Gerencia/ Contratista designado    | Se cuenta con encuesta en la página web <a href="http://www.amableamalia.gov.co">www.amableamalia.gov.co</a>  | 100%   | Sin observaciones               |
|  |  |     |   | % TOTAL DE AVANCE  |                              |                                    |   |  |                                 |

|          |   |
|----------|---|
| Elaboró: | Rocio Castillo Blanco - Asesora de control Interno<br>Firma:  |
| Revisó:  | Gerencia Amable E.I.C.E.<br>James Cesar Hernandez<br>Firma:   |