

RECIBIDO: JAMES CASTAÑO
FECHA: 30 de Julio 2024
HORA: 10:23 am
NOMBRE: [Firma]

Armenia 30 de julio de 2024

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

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2024

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 2024, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio 2024; igualmente, se revisaron todas las PQRS del primer semestre 2024 en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual". Se recomienda

FECHA DE PRESENTACIÓN	Julio 30 de 2024
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 2024.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el período comprendido entre 01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024, 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.
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:** @amablesstp / **Facebook:** Amable set





E.I.C.E.

SISTEMA
ESTRATEGICO
DE TRANSPORTE
PUBLICO SETP
ARMENIA
NIT N° 900.333.837-1

	<p>seguimiento y verificación de los Derechos de petición y solicitudes interpuestos ante la entidad (68 recibidos en el primer semestre de 2024), se realizó muestra aleatoria a los meses de enero a junio de 2024.</p> <p>En conclusión: De acuerdo a 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: Un folio (1) folio

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

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



GOBIERNO DE COLOMBIA



ALCALDÍA DE
ARMENIA

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA ÚNICA PRIMER SEMESTRE DEL 2024

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	2024PQR62788	Finalizado	2/1/2024	COMERCIALIZADORA AXM SAS	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	2/15/2024	Se dio respuesta con el certificado No 6 de fecha 09 de febrero de 2024 y recibido por el peticionario el 09/02/2024	Se contesto en terminos de Ley
2	2024PQR65831	Finalizado	2024-02-01	SETTA-Secretaria de Tránsito y Transporte	Mateo Rojas Diaz	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	2/15/2024	Se dio respuesta con el oficio AM-PETLF-SIETP 055 de fecha 15/02/2024 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico.	Se contesto en terminos de Ley
3	2024PQR391070	Finalizado	2/1/2024	Jessica Alexandra Pineda Salazar	Cristian Andres Muñoz Castillon	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	2/15/2024	Se dio respuesta con el oficio PJC 36 de fecha 7/02/2024 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el 09/02/2024	Se contesto en terminos de Ley
4	2024PQR216536	Finalizado	1/5/2024	Ciudadano Anónimo. Yuliana Ramos Cruz	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	SOLICITUD	2/19/2024	Se dio respuesta con el certificado No 002 del 12/01/2024	Se contesto en terminos de Ley
5	2024PQR270463	Finalizado	2024-01-30	Secretaria de Gobierno y Convivencia Ciudadana	Luis Fernando Soto Echeverry	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	2/13/2024	Se dio respuesta al con el oficio AM-PT-SIETP 51 y recibido por el peticionario el día 12/02/2024	Se contesto en terminos de Ley
6	2024PQR300972	Finalizado	2024-01-30	AYA RADIOCOMUNICACIONES	Adriana Lucia Cardona Valencia	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	2/13/2024	Se dio respuesta al peticionario a través de correo electrónico el día 08/02/2024	Se contesto en terminos de Ley
7	2024PQR62788	Finalizado	2/1/2024	COMERCIALIZADORA AXM SAS	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	2/15/2024	Se dio respuesta con el certificado No 6 de fecha 09 de febrero de 2024 y recibido por el peticionario el 09/02/2024	Se contesto en terminos de Ley
8	2024PQR587542	Finalizado	2024-02-05	GRUPO SOCIAL	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	2/19/2024	Se dio respuesta a través de correo electrónico el día 13/02/2024	Se contesto en terminos de Ley
9	2024PQR379786	Finalizado	2024-02-06	CONSORCIO ARMENIA 2022	Adriana Lucia Cardona Valencia	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	2/20/2024	Se dio respuesta a través del correo electrónico el día 08/02/2024	Se contesto en terminos de Ley
10	2024PQR124925	Finalizado	2/6/2024	CONTRATO DE OBRA 001	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	derecho de peticion general y/o particular	2/20/2024	Se dio respuesta a través del correo electrónico el día 08/02/2024 con el oficio AM-PC-SIETP-60 de fecha 16/02/2024	Se contesto en terminos de Ley
11	2024PQR108044	Finalizado	2024-02-13	secretaria de desarrollo económico	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	2/29/2024	Se dio respuesta a través del correo electrónico el día 15/02/2024	Se contesto en terminos de Ley
12	2024PQR841960	Finalizado	2/21/2024	Ramón Steven Castaño Medina	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	3/13/2024	Se dio respuesta al peticionario con el certificado 015 el día 05/03/2024	Se contesto en terminos de Ley
13	2024PQR310696	Finalizado	2/21/2024	JAL COMUNA UNO CENTENARIO	Mateo Rojas Diaz	DERECHO DE PETICION COMUNA UNO	3/12/2024	Se dio respuesta con oficio AM-PETLJ-SIETP-086 del 2/03/2024 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el día 2/10/2024	Se contesto en terminos de Ley
14	2024PQR935163	Finalizado	3/4/2024	Depto Adm. de Hacienda Tesoreria General	Luz Gabriela Giraldo Ramirez	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	3/18/2024	Se dio respuesta con oficio AM-PPC-SIETP-79 de marzo 04 de 2024 y recibida por el peticionario el día 07/03/2024	Se contesto en terminos de Ley
15	2024PQR973214	Finalizado	3/11/2024	CONSTRUCOL	Adriana Lucia Cardona Valencia	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	4/1/2024	Se dio respuesta al peticionario a través de correo electrónico el 12/03/2024	Se contesto en terminos de Ley
16	2024PQR731864	Finalizado	3/11/2024	SEVEN SOLUCIONES INFORMATICAS S.A.S	Adriana Lucia Cardona Valencia	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	4/1/2024	Se dio respuesta a través de correo electrónico el día 11/03/2024	Se contesto en terminos de Ley
17	2024PQR498126	Finalizado	3/13/2024	rocio castillo	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	4/3/2024	Se dio respuesta a través de correo electrónico el día 01/04/2024	Se contesto en terminos de Ley
18	2024PQR639730	Finalizado	3/13/2024	LUIS JOSE BALLESTEROS	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	4/3/2024	se dio respuesta con el certificado No 22 recibido por el peticionario el 3/04/2024	Se contesto en terminos de Ley
19	2024PQR636180	Finalizado	3/14/2024	Secretaria de Infraestructura Municipal	Luis Fernando Soto Echeverry	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	4/4/2024	Se dio respuesta con oficio AM-PT-SIETP 100 de fecha 01/04/2024 y recibido por el peticionario el 01/04/2024	Se contesto en terminos de Ley
20	2024PQR728147	Finalizado	3/18/2024	PROVEER INSTITUCIONAL SAS	Adriana Lucia Cardona Valencia	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	4/8/2024	Se dio respuesta a través de correo electrónico el 08/04/2024	Se contesto en terminos de Ley
21	2024PQR565042	Finalizado	3/19/2024	ALPHA INGENIERIA INTEGRAL SAS	Luis Fernando Soto Echeverry	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	4/16/2024	Se dio respuesta con oficio AM-PT-SIETP 102 de fecha 01/04/2024 y recibido por el peticionario el 12/04/2024	Se contesto en terminos de Ley
22	2024PQR102965	Finalizado	4/8/2024	Secretaria de Desarrollo Social	ESTEFANY GARCIA OLARTE	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	4/22/2024	Se dio respuesta con el oficio AM-PSA-SIETP 112 de fecha 09/04/2024 y recibido por el peticionario el 10/04/2024	Se contesto en terminos de Ley
23	2024PQR457597	Finalizado	4/10/2024	Secretaria de Desarrollo Social	ESTEFANY GARCIA OLARTE	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	4/24/2024	Se dio respuesta con el oficio AM-PSA-SIETP 127 de fecha 16 de abril de 2024 y recibido a través de correo electrónico el día 16/04/2024	Se contesto en terminos de Ley
24	2024PQR822099	Finalizado	4/12/2024	Contraloría General de la Republica -	Carlos Mario Ramirez Osorio	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	4/24/2024	Se dio respuesta con el oficio AM-PSA-SIETP 131 de fecha 17/04/2024 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 18/04/2024	Se contesto en terminos de Ley

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
25	2024PQR/60904	Finalizado	4/23/2024	GLORIA AMPARO BUTRAGO	Luis Fernando Soto Echeverry	DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	5/8/2024	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-SETP-149 de fecha 29/04/2024 y recibida por la peticionaria a través de correo electrónico el día 02/05/2024	Se contesto en terminos de Ley
26	2024PQR64767	Finalizado	4/24/2024	Bienes y Suministros Alcaldía de Armenia	Olga Lucia Alarcon	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	5/8/2024	Se dio respuesta con el oficio AM-PP-SETP No 174 de fecha 06/05/2024 y recibida por el peticionario el 06/05/2024	Se contesto en terminos de Ley
27	2024PQR8878	Finalizado	4/3/2024	CONSTRUCOL	Adriana Lucia Cardona Valencia	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	4/17/2024	Se dio respuesta através de correo electrónico el día 03/04/2024	Se contesto en terminos de Ley
28	2024PQR483235	Finalizado	4/8/2024	Departamento Administrativo Jurídico Alcaldía de Armenia	Cristian Andres Muñoz Castrillon	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	4/22/2024	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-SETP 126 del 15/04/2024 y recibido a través de correo electrónico el 17/04/2024	Se contesto en terminos de Ley
29	2024PQR514656	Finalizado	5/9/2024	AYA RADIOCOMUNICACIONES	Adriana Lucia Cardona Valencia	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	5/24/2024	Se dio respuesta através de correo electrónico el día 22/05/2024	Se contesto en terminos de Ley
30	2024PQR451943	Finalizado	2024-05-16	SEVIN SOLUCIONES EN INTERNET	Adriana Lucia Cardona Valencia	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	5/30/2024	Se dio respuesta al peticionario a través de correo electrónico el día 22/05/2024	Se contesto en terminos de Ley
31	2024PQR758392	Finalizado	5/20/2024	Junta administradora local comuna nuevo FUNDADORES	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de Peticion	6/4/2024	Se dio respuesta al peticionario a través de correo electrónico el día 24/05/2024	Se contesto en terminos de Ley
32	2024PQR758393	Finalizado	5/29/2024	Personeria Municipal de Armenia	Cristian Andres Muñoz Castrillon (Abogado (a), Area Jurídica)	DERECHO DE PETICION GENERAL O PARTICULAR	6/21/2024	Se dio respuesta al peticionario con oficio AM-PG-SETP-199 de fecha 29/05/2024 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 29/05/2024	Se contesto en terminos de Ley
33	2024PQR758396	Finalizado	6/5/2024	correo-certificado@minhacienda.gov.co	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	6/20/2024	Se dio respuesta con el oficio AM-PELF-SETP 228 de fecha 17/06/2024 y enviado a través de correo electrónico el día 17/06/2024	Se contesto en terminos de Ley
34	2024PQR758398	Finalizado	6/6/2024	COPNIA-Consejo Profesional Nacional de Ingenieria	Cristian Andres Muñoz Castrillo	DERECHO DE PETICION GENERAL Y/O GENERAL	6/28/2024	Se dio respuesta con el oficio AM-PG-SETP-206 de fecha 05/06/2024 y enviado a través de correo electrónico el día 17/06/2024	Se contesto en terminos de Ley
35	2024PQR758400	Finalizado	2024-06-17	Departamento Administrativo Jurídico Alcaldía de Armenia	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	7/2/2024	Se dio respuesta al peticionario a través de correo electrónico el día 14/06/2024	Se contesto en terminos de Ley

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