

Armenia 26 de julio de 2021



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

RECIBIDO: _____
FECHA: 28-7-2021
HORA: 9:15 am
NOMBRE: Maritza Diaz T

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2021

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 la oficina de control interno de AMABLE E.I.C.E, a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), correspondiente al primer semestre de 2021, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021; igualmente se revisaron todas PQRS del primer semestre 2021 en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual".

FECHA DE PRESENTACIÓN	Julio 26 de 2021
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 2021.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el período comprendido entre 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021, 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 líder 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>CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO</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, se realizó muestra aleatoria a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021, evidenciando que según la muestra revisada no se encontró solicitudes fuera de los términos de Ley.</p> <p>En conclusión: De acuerdo a las evidencias revisadas 30 de 118 recibidas 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 -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 a la respuesta la guía cuando sea necesario -Se anexen a la respuesta el pantallazo del correo electrónico cuando sea necesario

Cordialmente,

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

Proyectó y Elaboró: Rocío Castillo Blanco 
Anexo: cinco (5) folios