

Armenia 15 de enero de 2021



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

RECIBIDO: \_\_\_\_\_  
FECHA: 19-01-2021  
HORA: 12:03  
NOMBRE: Nancy Diaz

Asunto: Informe de seguimiento PQRS segundo semestre 2020

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 segundo semestre de 2020, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de julio, agosto, septiembre octubre, noviembre y diciembre de 2020; igualmente se revisaron todas PQRS del segundo semestre 2020 en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual".

FECHA DE PRESENTACIÓN	Enero 15 de 2021
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 2020.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el período comprendido entre 01 de julio de 2020 al 31 de diciembre de 2020, 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 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><b>CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO</b></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 julio, agosto, septiembre, Octubre, noviembre y diciembre de 2020, evidenciando que según la muestra revisada se encuentra una solicitud fuera de términos de Ley.</p> <p><b>En conclusión:</b> De acuerdo a las evidencias revisadas se pudo concluir que la entidad dio respuesta dentro de los términos de Ley al 99% de los requerimientos hechos por la comunidad.</p>
<p><b>OBSERVACIONES GENERALES</b></p>	<p>Se recomienda que, en el aplicativo de las PQRS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se diligencie todas las casillas de información dispuestas para ello</li> <li>-En la casilla fecha de respuesta se debe relacionar la fecha de recibido por el petionario o la recibida por la Empresa por la que se envía el oficio</li> </ul> <p>Se anexen a la respuesta la guía cuando sea necesario</p> <p>Se anexen a la respuesta el pantallazo del correo electrónico cuando sea necesario</p>

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

