Armenia 20 de enero de 2022

Sistema Estrategileo de transporte Publico Nit: 900333837 1

PECHAPORA: 9:20 am
POMBRE: Haritza Diaz

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

Asunto: Informe de seguimiento PQRS segundo 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 segundo semestre de 2021, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de julio, agosto, septiembre octubre, noviembre y diciembre de 2021; igualmente se revisaron todas PQRS del segundo semestre 2021 en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual".

FECHA DE PRESENTACIÓN	Enero 20 de 2022
	The state of the s
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
	2021.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el período comprendido
	entre 01 de julio de 2021 al 31 de diciembre de
	2021, 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	Rocio Castillo Blanco- Asesora de Control
SEGUIMIENTO	Interno
CRITERIOS DEL	Evaluar el estado de las respuestas de las
SEGUIMIENTO	PQRS que ingresaron a la Empresa AMABLE
OLOGINILITO	
	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 seguimiento y verificación de los Derechos de petición y solicitudes interpuestos (92 recibidos en el segundo semestre de 2021), se realizó muestra aleatoria a los meses de julio, agosto, septiembre. Octubre, noviembre y diciembre de 2021, 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.
OBSERVACIONES GENERALES	Se recomienda que, en el aplicativo de las PQRS: -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 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 Directora de Control Interno Empresa Amable E.I.C.E

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

-	MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021												
ITEN	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-dia	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO				
1	2021PQR775530	Finalizado	00/07/2021	Adriana Cadena Muñoz	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Información	19/07/2021	Se dio respuesta con oficio No AM-PT-SETP 0534 del 15/07/2021. Recibido por el peticionario mediante correo electrónico el 16 de julio de 2021	Se contestó en terminos				
2	2021PQR130674	Finalizado	07/07/2021	Francisco Javier Riveros Tabares - Formaletas Armenia	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de interés general y/o particular	21/07/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PT-SETP-535 de 16/07/2021. Recibido por el peticionario mediante correo electrónico el 16 de julio de 2021	Se contestó en terminos				
3	2021PQR389468	Finalizado	16/07/2021	Red institucional de apoyo a las veedurias	Natalia López Cardona	Derecho de petición de Información	29/07/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PJC-SETP 538 del 19/07/2021. Recibido por el peticionario mediante correo electrónico el día 19/07/2021	Se contestó en terminos				
	2021PQR225191	Finalizado	29/07/2021	Departamento Administrativo de hacienda (Tesoreria)	Laura Fernanda Martinez Muñoz	Derecho de petición de Información	12/08/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PFC- SETP 588 del 12/08/2021. Recibido por el peticionario el día 12/08/2021	Se contestó en terminos				

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021												
ITEM			FECHA DE INGRESO		FUNCIONARIO	TIPO DE	FECHA DE	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL			
	RADICADO	ESTADO	año-mes-dia	PETICIONARIO	ASIGNADO	REQUERIMIENTO	VENCIMIENTO	SEGÚN OFICIO	INTERNO			
5	2021PQR164332	Finalizado	02/08/2021	Frozen fruits s.a.s	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Información	17/08/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PT-SETP 594 del 17/08/2021. Recibido por el peticionario mediante correo electrónico el dia 20/08/2021	Se contestó en terminos de ley			
6	2021PQR311666	Finalizado	11/08/2021	GVS construcciones SAS	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de interés general y/o particular	25/08/2021	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-SETP- 600 del 20/08/2021 Recibido mediante correo electrónico el día 24/08/2021	Se contestó en terminos			
.7	2021PQR336081	Finalizado	18/08/2021	Secretaria de infraestructura	Cristian Camilo Bedoya	Derecho de petición de interés general y/o particular	31/08/2021	Se dío respuesta con el oficio AM-PT-SETP-624 del día 31/08/2021 y recibido por el peticionario el 01/09/2021	Se contestó en terminos de ley			
8	2021PQR786115	Finalizado	19/08/2021	Concejo Municipal de circasia	Mateo Rojas Díaz	Derecho de petición de interés general y/o particular		Se dio respuesta con el oficio AM-PETLF-SETP 0617 del día 30/08/2021 y recibido por el peticionario por correo electrónico el 30/08/2021	Se contestó en terminos			

.

.

	MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021											
ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-dia	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO			
9	2021PQR307797	Finalizado	23/08/2021	Grupo Quimbaya	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Información	06/09/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PT-SETP-642 del 07/09/2021.	Se contestó en terminos de ley			
10	2021PQR218731 -	Finalizado	06/09/2021	Junta administrativa local comuna 7 "el cafetero"	Luz Jenny Betancourt Torres	Derecho de petición de interés general y/o particular	20/09/2021	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-SETP 662 del14/09/2021 traslado a planeación municipal y oficio AM-PT-SETP 663 del14/09/2021 y recibido por el peticionario el 15/09/2021 Se recomienda que los oficios de PQR, donde se dan traslado a otras dependencias , entidades etc. se suban a la ventanilla, esto por hacer parte integral del documento.	Se contestó en terminos			

	MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021												
ı	тем	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-dia	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO			
	11	2021PQR209588	Finalizado	08/09/2021	Visión TV Canal Regional Visión televisión	ANDRES MAURICIO QUICENO ARENAS	Derecho de petición de Información	14/12/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PJC-SETP- 937del 13/12/2021 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 14/12/2021	Se contestó en terminos			
	12	2021PQR917781	Finalizado	10/09/2021	Consorcio PEP SAN JUAN DE DIOS 002	Juan Sebastian Echeverry Hernandez	Derecho de petición de interés general y/o particular	23/09/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PT-SETP-699 del 22/09/2021 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 23/09/2021	Se contestó en terminos			
	13	2021PQR971089	Finalizado	10/09/2021		GABRIEL CONCHA	Derecho de petición de Información	23/09/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PT-SETP-702 del 23/09/2021 y recibido por el peticionario el 23/09/2021	Se contestó en terminos			
	14	2021PQR69588	Finalizado	10/09/2021	Departamento Administrativo de planeación Municipal de Armenia	Laura Fernanda Quiroga Celis	Derecho de petición de Información	06/10/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PGG-SETP- 0726 del 28/09/2021 y recibido por el peticionario el 29/09/2021	Se contestó en terminos			

			MUEST	RA ALEATORIA	EN FÍSICO SEGÚN	REPORTE VENTANIL	LA UNICA SEGUNDO	SEMESTRE DE	L 2021	
	ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-dia	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
15	15	2021PQR606183	Finalizado	17/09/2021	tornituercas	Luz Jenny Betancourt Torres	Derecho de petición de interés general y/o particular	29/09/2021	Se dio respuesta dando traslado por ser de su competencia con los oficios: AM-PT-SETP-727 y 728 de fecha 29/09/2021. por ser recibido el documento en la empresa Amable y no ser de nuestra competencia al igual se le da traslado a otras dependencias se le debe dar respuesta al peticionario de qué que se dio dicho traslado.	se hizo traslado a las dependencias en terminos por no ser de nuestra competencia
	16	2021PQR990618	Finalizado	24/09/2021	José Andrés Penagos Villalba	Cristian Camilo Bedoya	Derecho de petición de interés general y/o particular	07/10/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PT-SETP-718 del 27/09/2021 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 30/09/2021	Se contestó en terminos

.

	MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021											
ITE	radicado	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-dia	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO			
17	2021PQR570857	Finalizado	27/09/2021	Estela zuluaga presidenta comuna 3	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	Derecho de petición de Información	08/10/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PT-PETLF- SETP-724 del 27/09/2021 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 30/09/2021	Se contestó en terminos			
18	2021PQR521896	Finalizado	28/09/2021	Contraloría Municipal de Armenia	Natalia López Cardona	Derecho de petición de Información	04/10/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PGG-SETP- 740 del 04/10/2021 y recibido por el peticionario el 05/10/2021	Se contestó en terminos de ley			
19	2021PQR73708	Finalizado	28/09/2021	Departamento Administrativo de planeación Municipal	Laura Fernanda Quiroga Celis	Derecho de petición de Información	10/10/2021	Se dio respuesta al peticionario a través del correo electrónico el día 11/10/2021	Se contestó en terminos de ley			
20	2021PQR698214	Finalizado	29/09/2021	Secretaria de Gobierno y convivencia	MARCELA VILLARREAL	Derecho de petición de interés general y/o particular	13/10/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PSA-SETP- 756 del 07/10/2021 y recibido por el peticionario el 07/10/2021	Se contestó en terminos			
21	2021PQR655924	Finalizado	29/09/2021	Ximena Tobón	William Arias Gutierrez	Derecho de peţición de Información	12/10/2021	Se dio respuesta al peticionario a través del correo electrónico el día 30/09/2021	Se contestó en terminos			

	MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021												
IT	EM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-dia	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO			
	22	2021PQR974951	Finalizado	06/10/2021	Movilidad sostenible	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	Derecho de petición de Información	19/10/2021	Se dio respuesta al peticionario a través del correo electrónico el día 19/10/2021	Se contestó en terminos			
	23	2021PQR458382	Finalizado	08/10/2021	secretaría de hacienda	Laura Fernanda Martinez Muñoz	Derecho de petición de Información	25/10/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PFC-SETP- 799 del 25/10/2021 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 27/10/2021	Se contestó en terminos de ley 			
	24	2021PQR884541	Finalizado	12/10/2021	DIMAN Construciones	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de interés general y/o particular	26/10/2021	Se dio respuesta con el oficio No AM-PT-SETP-803 del 26/10/2021 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 27/10/2021	Se contestó en terminos			
	25	2021PQR376488	Finalizado	12/10/2021	traslado de I a Contraloría Municipal a Amable delseñor Guillermo León López Alzate	Cristian Camilo Bedoya	Derecho de petición de interés general y/o particular	25/10/2021	Se dio respuesta con oficio AM-PT-SETP 779 del12/10/2021 y con copia a la contraloría Municipal y recibida por el peticionario a través de servientrega el día 25/10/2021	Se contestó en terminos			

		MUEST	RA ALEATORIA	EN FÍSICO SEGÚN	REPORTE VENTANIL	LA UNICA SEGUNDO	SEMESTRE DE	EL 2021	
ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-dia	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO		OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
26	2021PQR837197	Finalizado	21/10/2021	Contraloria Municipal de Armenia Juan Camilo Durán -director de responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva	ANDRES MAURICIO QUICENO ARENAS	Derecho de petición de Información	29/10/2021	Se dio respuesta al peticionario a través del correo electrónico el día 29/10/2021	Se contestó en terminos
27	2021PQR55601	Finalizado	27/10/2021	Andrea Carolina Dominguez Gámez estudiante maestría universidad en ingeniería civil	Mateo Rojas Díaz	Derecho de petición de Información	09/11/2021	Se dio respuesta con el oficio AM-PETLF-SETP 817 del 29/10/2021 y recibido por el peticionario a través del correo electrónico el día 05/11/2021	Se contestó en terminos
28	2021PQR77185	Finalizado	28/10/2021	Paulo César Vélez Zapata	Mateo Rojas Diaz	Derecho de petición de Información	12/11/2021	Se dio respuesta con el oficio AM-PETLF-SETP 816 del 29/10/2021 y recibido por el peticionario a través del correo electrónico el dia 05/11/2021	Se contestó en terminos
29	2021PQR71406	Finalizado	04/11/2021	Armando Ruiz Buitrago	Juan Sebastian Echeverry Hernandez	Derecho de petición de interés general y/o particular	18/11/2021	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-SETP 886 del 12/11/2021 y recibido por el peticionario a través del correo electrónico el día 16/11/2021.	Se contestó en terminos

Ī		MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021											
	ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-dia	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO			
	30	2021PQR82714	Finalizado	04/11/2021	Secretaria de hacienda -tesoreria	Jhon Fernando Velez Valencia	Derecho de petición de Información	18/11/2021	Se dio respuesta al peticionario a través del correo electrónico el día 23/11/2021	Se contestó en terminos de ley			
	31	2021PQR666671	Finalizado	04/11/2021	Liliana Patricia Rugeles Gil	Mateo Rojas Díaz	Derecho de petición de interés general y/o particular	19/11/2021	Se dio respuesta coneloficio AM-PETLF- SETP 868 del 11/11/2021 y recibido porel peticionario a través del correo electrónico el día 12/11/2021	Se contestó en terminos			
	32	2021PQR988786	Finalizado	17/11/2021	Juzgado octavo civil municipal	Dora Erika Gallego Loaiza	Derecho de petición de interés general y/o particular	22/11/2021	Se dio respuesta con el oficio AM-PJCSETP 0905 del 22/11/2021 y recibido porel peticionario a través del correo electrónico el día 22/11/2021	Se contestó en terminos			
	33	2021PQR293186	Finalizado	23/11/2021	Orlando Bedoya Amaya.Presidente asocomunal comuna dos	William Arias Gutierrez	Derecho de petición de interés general y/o particular	06/12/2021	Se dio respuesta coneloficio AM-PA SETP 923 del 06/12//2021 y recibido porel peticionario a través de servientrega No Guía 9143448267 el 07/12/2021	Se contestó en terminos de ley			

	MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021										
1	тем			FECHA DE		FUNCIONARIO	TIDO DE	550114 55	FECHA DE	OBSERVACIONES POR PARTE DE	
		RADICADO	ESTADO	INGRESO año-mes-dia	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	RESPUESTA SEGÚN OFICIO	CONTROL INTERNO	
	34	2021PQR668730	Finalizado	26/11/2021		Cristian Camilo Bedoya	Derecho de petición de interés general y/o particular	09/12/2021	Se dio respuesta con el oficio AM-PT–SETP 930 del 09/12//2021 y recibido por el peticionario a través de servientrega No Guía 9143448304 el 10/12/2021	Se contestó en terminos de ley	
	35	2021PQR7637	Finalizado	02/12/2021	Norma Myriam Arias Arenas	Luz Jenny Betancourt Torres	Derecho de petición de interés general y/o particular	16/12/2021	Se dio respuesta con el oficio AM-PTSETP 945 del 15/12/2021 y recibido por el peticionario a través del correo electrónico el día 15/12/2021	Se contestó en terminos	
):	36	2021PQR524500	Finalizado	16/12/2021	Contraloría Municipal de Armenia	Manuel Alejandro Cárdenas Páez	Derecho de petición de Información	20/12/2021	Se dio respuesta conel oficio AM-PFC-SETP 949 del 16/12/2021 y recibido por el peticionario el día 20/12/2021	Se contestó en terminos	
1	Elaboró: Rocío Castillo Blanco - Directora de Control Interno Locio Castillo Blanco .										