

Armenia Quindío, 14 de septiembre de 2023

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

**Amable**  
Sistema Estratégico de Transporte Público  
Nit: 900333837-1  
RECIBIDO: DIANA OCHOA  
FECHA: 14-09-2023  
HORA: 11:59 am  
NOMBRE: Diana


Asunto: Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a 31 agosto de 2023

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 segundo cuatrimestre seguimiento realizado al avance del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023 de la Empresa Amable E.I.C.E con corte al 31 de agosto de 2023.

Atentamente,

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

Elaboró: Rocío Castillo Blanco   
Anexo: Formato de seguimiento al PACC vigencia 2023

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



ES PA  
TODAS  
Alcaldía de Armenia

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023



Entidad: EMPRESA AMABALE E.I.C.E.  
 Vigencia: 2023 - segundo seguimiento con corte a 31 de agosto de 2023  
 Fecha de publicación: septiembre de 2023

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		N°	Actividad	Método o producto	Fecha programada			
Componente 1: 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 2023	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	30 de marzo de 2023	Gerencia	Se identificó que la Entidad consolidó y publicó en su página web institucional el día 31 de enero de 2023 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	100% Sin observaciones
		1.2	Adoptar mediante acto administrativo el mapa de riesgos de corrupción 2023.	Resolución de adopción	de 31 de enero de 2023	Gerencia	El PAAC fue adaptado a través de la resolución 011 del 31 de enero de 2023, donde se anexó la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia 2023.	100% Sin observaciones
		2.1	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos actualizado, que incluya riesgos transversales a la gestión	30 de junio 2023	Gerencia	Para este trimestre la entidad solicitó la actualización de mapa de riesgo a las diferentes áreas.	100% Sin observaciones
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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 2023	Gerencia	Se realizó el mapa de riesgos consolidado de la entidad conforme la actualización por áreas.	100% Sin observaciones
		3.1	Actualizar el procedimiento de administración del riesgo para AMABALE E.I.C.E.	Procedimiento	30 de junio de 2023	Gerencia	Se realizó el procedimiento de administración de riesgos, el cual se aprobó por el comité institucional de gestión y desempeño.	100% Sin observaciones

f



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023



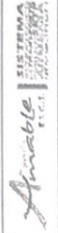
Entidad: EMPRESA AMABALE E.I.C.E.  
 Vigencia: 2023 - segundo seguimiento con corte a 31 de agosto de 2023  
 Fecha de publicación: septiembre de 2023

Seguimiento Control Interno

Componente	Sub Componente	N°	Actividad	Actividades programadas			Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
				Meta o producto	Fecha programada	Responsable			
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	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 2023	Gerencia	Se efectuó socialización el día 30 de junio sobre el mapa de riesgos actualizado.	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 2023	Gerencia	Se tiene publicada en la página web de la entidad las matrices de riesgo de corrupción de los procesos de la Entidad	100%	Sin observaciones
	Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Medición N° 1 de indicadores del mapa de proceso y anticorrupción por parte de los responsables.	Formato de seguimiento y medición	de 30 de abril de 2023	Gerencia	Se tiene programada para el segundo trimestre de 2023	0%	Se recomienda hacer la medición de los indicadores en las fechas estipuladas
		4.2	Medición N° 2 de indicadores del mapa de proceso y anticorrupción por parte de los responsables.	Formato de seguimiento y medición	de 30 de agosto de 2023	Gerencia	Se tiene programada para el mes de septiembre de 2023 según el cronograma	0%	Sin observaciones
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.3	Medición N° 3 de indicadores del mapa de proceso y anticorrupción por parte de los responsables.	Formato de seguimiento y medición	de 20 de diciembre de 2023	Gerencia	Se tiene programada para el mes de diciembre de 2023 según el cronograma	0%	Sin observaciones
		4.4	Participación y divulgación de mapas de riesgos de proceso y de corrupción	Formato de seguimiento y medición	de JUNIO DE 2023	Gerencia	Se efectuó divulgación y socialización el día 30 de junio sobre el mapa de riesgos actualizado.	100%	Sin observaciones



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023



EMPRESA AMABALE E.I.C.E.  
2023 - segundo seguimiento con corte a 31 de agosto de 2023  
septiembre de 2023

Fecha: 14 de septiembre de 2023		Seguimiento Control Interno				Observaciones - Control Interno			
Componente	Sub Componente	N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada		Responsable	Actividades cumplidas	% de avance
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Primer seguimiento publicación página web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.	Formato de seguimiento	de 28 de abril de 2023	Control interno	La Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano sobre el primer trimestre de la vigencia. Dicho seguimiento fue enviado a la gerencia para su conocimiento y toma de acciones correspondientes.	100%	Se resalta que en el PAAC publicado por la entidad se expuso que esta actividad se realizaría al 28 de abril de 2023, sin embargo, la publicación de este informe está reglamentado 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	de 31 de diciembre de 2023	Control interno	Se tiene programada para el cuarto trimestre de 2023 según el cronograma, de acuerdo al informe ITA	0%	Se resalta que en el PAAC publicado por la entidad se expuso que esta actividad se realizaría al 31 de agosto de 2023, 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	de 30 de diciembre de 2023	Control interno	Se tiene programada para el mes de enero de 2024 según el cronograma	0%	Se resalta que en el PAAC publicado por la entidad se expuso que esta actividad se realizaría al 30 de diciembre de 2023, 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: Estrategias de Racionalización	Solicitud de información a la Entidad	2.1.	Trámite a racionalizar: identificar los mecanismos para compartir información entre entidades públicas y privadas. Acción de racionalización: interoperabilidad	Descripción de la mejora: Informe de análisis de mecanismos (cadena de trámites y ventanilla única virtual)	2023-12-31	Área administrativa	Se tiene programada para el Cuarto trimestre de 2023	0%	Se recomienda hacer la actividad en las fechas estipuladas



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023



Entidad: EMPRESA AMAGALE E.I.C.E.  
 Vigencia: 2023 - segundo seguimiento con corte a 31 de agosto de 2023  
 Fecha de publicación: septiembre de 2023

Componente		Actividades programadas			Seguimiento Control Interno			
Sub Componente	N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada	Responsable	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
Componente 3: Rendición de Cuentas	3.1	Trámite a racionalizar: Solicitud de información a la entidad	Descripción de la mejora: Funcionamiento permanente del Sistema de Rendición de Cuentas - participación de la administración de las PQRSD y uso del correo electrónico para las solicitudes que puedan presentarse	01/01/2023 31/12/2023	- Área administrativa	Se evidenció que el sistema de gestión de las PQRSD de Amable ha funcionado durante el periodo de medición del presente informe lo anterior en concordancia del seguimiento realizado por la oficina asesora de control interno	66%	Sin observaciones
		Acción de racionalización: realización de solicitud						
Componente 4: Servicio al Ciudadano	1.1	Elaborar y participar en el informe de Gestión Pública Participativa de Rendición de Cuentas, según cronograma del Municipio de Armenia	Informe de Gestión Pública Participativa de Rendición de Cuentas - participación de la audiencia pública según instrucciones del señor Alcalde	Según cronograma del Municipio de Armenia para la vigencia 2023	Gerencia	Se programa según cronograma del Municipio de Armenia	0%	Sin observaciones
		Servicios de gestión de calidad para el fortalecimiento del sistema de gestión integrado	Actualización del sistema de gestión de calidad	del Febrero al diciembre de 2023	Gerencia/ Contralista designado	Se realiza constantemente verificaciones y actualizaciones del sistema de gestión de calidad por medio del comité Institucional de desempeño, donde se aprueba la actualización y creación de nuevos formatos, políticas etc.	66%	Sin observaciones
Componente 4: Servicio al Ciudadano	1.2	Realizar el seguimiento del procedimiento tratamiento de peticiones, quejas reclamos, denuncias, solicitudes de información y/o sugerencias.	Seguimiento PQRS	Julio y diciembre de 2023	Control Interno	la actividad se ejecutó en el periodo informado, el 29 de julio de 2023 se remitió oficio a gerencia de informe de seguimiento PQRS primer semestre de 2023	50%	Sin observaciones
		Fortalecer la atención de PQRS a través de la página web de la entidad	Atención oportuna e integral de las PQRS	Enero a diciembre de 2023	Gerencia todos procesos	Se identificó que en la página Web institucional se instaló un Banner que expone "haga sus PQRS online" además existe un espacio donde los interesados pueden radicar pqrs a través de la ventanilla única virtual	66%	Sin observaciones
Componente 4: Servicio al Ciudadano	2.2	Seguimiento a la implementación del protocolo de atención al cliente de la entidad	Cumplimiento al protocolo de atención al cliente	al 30 de Diciembre de 2023	Gerencia	Se realizará en el segundo semestre del 2023	0%	Sin observaciones



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023



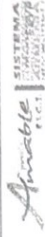
EMPRESA AMABLE E.I.C.E.  
2023 - segundo seguimiento con corte a 31 de agosto de 2023  
septiembre de 2023

Entidad:  
Vigencia:  
Fecha de publicación

Componente		Actividades programadas				Seguimiento Control Interno		Observaciones - Control Interno
Sub Componente	N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada	Responsable	Actividades cumplidas	% de avance	
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 3 Talento humano	Implementar y/o adoptar un plan anual de capacitación 2023	Plan anual de capacitación	de 31 de enero de 2023	Gerencia	La Entidad diseño y adoptó el Plan anual de capacitaciones para la vigencia 2023 y lo publicó en la página web institucional el 31 de enero de esta vigencia dando cumplimiento en lo establecido en el Decreto 612 de 2018.	66%	Sin observaciones
		Seguimiento tiempos de atención a PQRS	Informe semestral de seguimiento de PQRS	Julio y diciembre de 2023	Control Interno	Se realizó seguimiento con oficio enviado a gerencia el 28 de julio de 2023	50%	Sin observaciones
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Implementación de seguimientos sistematizado de PQRS	Programa de gestión documental y control de correspondencia	Enero a diciembre de 2023	Gerencia Contratista designado	Se envía por parte de gerencia al Alcalde un informe mensual del cumplimiento de los PQRS, igualmente se revisa diariamente a través de un profesional contratista acerca del cumplimiento de los PQRS y se generan alertas de los vencimientos	66%	Sin observaciones
		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 a diciembre de 2023	Gerencia Contratista designado	Se cuenta con encuesta en la página web www.amablemunicipalidad.gov.co	50%	Se recomienda generar informe por parte del área de comunicaciones.
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Revisión de pertinencia de los canales de atención dispuestos por la entidad	Informe anual de pertinencia de los canales de atención de la entidad	Julio a diciembre de 2023	Gerencia Contratista designado	Se tiene programada para el segundo semestre de 2023 según cronograma	0%	Sin observaciones
		Actualizar periódicamente la información mínima a publicar en el sitio web	Información publicada en el sitio web	Enero a diciembre de 2023	Gerencia/Contratista designado	Actualmente el área de comunicaciones se encuentra actualizando la página web de acuerdo a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 por parte del MinTic	66%	Sin observaciones
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Establecer los lineamientos (contenido, oportunidad y principio de gratuidad) de las respuestas y solicitudes de acceso a la información pública	lineamientos de respuesta solicitudes de información	Enero a diciembre de 2023	Gerencia	La Empresa Amable tiene implementada una política donde presenta contenido oportuno y gratuito de las respuestas y solicitudes de acceso a la información pública	66%	Se recomienda realizar mesa de trabajo para la revisión y actualización de la de la Política si se requiere.
		Mantener actualizado el inventario de activos de información	Informe de actualización de activos de información	Julio de 2023	Gerencia/Contratista designado	Se tiene el FUIT Actualizado en el área de archivo	100%	Sin observaciones
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y mantener en funcionamiento el esquema de publicación de información	Actualización periódica de página web	Enero a diciembre de 2023	Gerencia/Contratista designado	Actualmente el área de comunicaciones se encuentra actualizando la página web de acuerdo a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 por parte del MinTic	66%	Sin observaciones



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023



Entidad: EMPRESA AMABLE E.I.C.E.  
 Vigencia: 2023 - segundo seguimiento con corte a 31 de agosto de 2023  
 Fecha de publicación: septiembre de 2023

Fecha: 14 de septiembre de 2023		Seguimiento Control Interno						Observaciones - Control Interno	
Componente	Sub Componente	N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada	Responsable	Actividades cumplidas	% de avance	
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar un diagnóstico para definir criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública	Documento de diagnóstico	Julio de 2023	Área administrativa	Se tiene programada para el segundo semestre del 2023	0%	Sin observaciones
		5.1	Verificación de disponibilidad de la información	Encuesta de percepción en la página web de la entidad	de 1º de julio a 31 de diciembre de 2023	Gerencia Contratista designado	Se cuenta con encuesta en la página web www.amablearmeria.gov.co	100%	Se recomienda generar informe por parte del área de comunicaciones y presentarlo a la gerencia para la toma de decisiones correspondiente.
<b>% TOTAL DE AVANCE</b>								<b>55.56%</b>	
Elaboró:	Rocio Castillo Blanco - Asesora de control Interno Firma: <i>Rocio Castillo B</i>								
Revisó:	Gerente Amable E.I.C.E. James Castro Herrera Firma: <i>[Firma]</i>								