

Armenia Quindío, 11 de enero de 2024

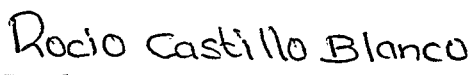
Doctor
JAMES CASTAÑO HERRERA
Gerente
Empresa Amable E.I.C.E


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


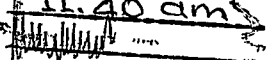
Cordial saludo

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 tercer 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 diciembre de 2023..

Atentamente,

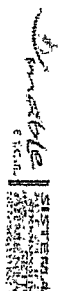

Rocío Castillo Blanco
Asesora de Control Interno
Amable E.I.C.E.

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


Sistema Estratégico de Transporte Público
Nit: 900333837-1
RECIBIDO: **JAMES CASTAÑO HERRERA**
FECHA: **11-01-2024**
HORA: **11:40 am**
NOMBRE: 

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023

Entidad: EMPRESA AMABALE E.I.C.E.
 Vigencia: 2023 - tercer seguimiento con corte a 30 de diciembre de 2023
 Fecha de publicación: Enero de 2024

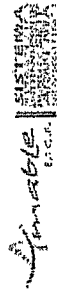


Fecha: 12 de enero de 2024

Seguimiento Control Interno

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno	
		Nº	Actividad	Meta o producto	Fecha programada				Responsable
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	31 de enero de 2023	Gerencia	El PAAC fue adoptado 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
Componente 1									

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023



EMPRESA AMABALE E.I.C.E.

2023 - tercer seguimiento con corte a 30 de diciembre de 2023

Enero de 2024

Entidad:

Vigencia:

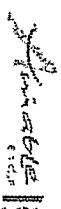
Fecha de publicación

Seguimiento Control Interno

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				% de avance	Observaciones - Control Interno
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada		
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 interior de la entidad	Comunicaciones de internas / al Correo Electrónico / Aplicación Google Drive	30 de junio de 2023	Gerencia	Se efectuo socializacion el día 30 de junio sobre el mapa de riesgos actualizado. 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 Sin observaciones
		4.1	Medición N° 1 de indicadores del mapa de proceso y anticorrupción por parte de los responsables.	Formato de seguimiento medición	de 30 de abril de 2023	Gerencia	Se realiza la revisión en el mes de diciembre a los indicadores de los diferentes procesos 100% "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 medición	de 30 de agosto de 2023	Gerencia	Se realiza la revisión en el mes de diciembre a los indicadores de los diferentes procesos 100% Se recomienda hacer la medición de los indicadores en las fechas estipuladas
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 medición	de 20 de diciembre de 2023	Gerencia	Se realiza la revisión en el mes de diciembre a los indicadores de los diferentes procesos 100% Sin observaciones
		4.4.	Participación y divulgación de mapas de riesgos de proceso y de corrupción	Formato de seguimiento medición	del JUNIO DE 2023	Gerencia	Se efectuo divulgacion y socializacion el día 30 de junio sobre el mapa de riesgos actualizado. Sin observaciones

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023

Entidad: EMPRESA AMABALE E.I.C.E
 Vigencia: 2023 - tercer seguimiento con corte a 30 de diciembre de 2023
 Fecha de publicación: Enero de 2024


 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Fecha: 12 de enero de 2024

Seguimiento Control Interno

Componente	Sub Componente	Actividades programadas					Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		Nº	Actividad	Meta o producto	Fecha programada	Responsable			
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/pr ceso 5 Seguimiento	5.1.	Primer seguimiento publicación pagina 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 pagina web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.	Formato de seguimiento	de 31 de agosto de 2023	Control Interno	La oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de agosto de 2023. Dicho seguimiento fue enviado a la gerencia el 14 de septiembre de 2023 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 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 pagina web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.	Formato de seguimiento	de 30 de diciembre de 2023	Control Interno	La oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 30 de diciembre de 2023. Dicho seguimiento fue enviado a la gerencia el 12 de enero de 2024 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 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 de trámites (cadena de trámites y ventanilla única virtual)	31/12/2023	Área administrativa	En la entidad se actualizo la información referente a la entidad en la pagina web, conforme a las actuaciones administrativas y de cara a la comunidad (Resoluciones, acuerdos, informacion financiera)	100%	

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023

Entidad:

EMPRESA AMABALE E.I.C.E

Vigencia:

2023 - tercer seguimiento con corte a 30 de diciembre de 2023

Fecha de publicación

Enero de 2024

Seguimiento Control Interno

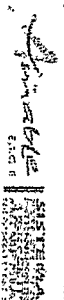
Fecha: 12 de enero de 2024

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Observaciones - Control Interno
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada	
Componente 3: Rendición de Cuentas	Participación conforme al direccionamiento estratégico de la Alcaldía de Armenia	3.1	Trámite a racionalizar: Solicitud de información a la entidad	Mejora: Funcionamiento permanente del Sistema	01/01/2023	Sin observaciones
			Acción de racionalización: Realización de solicitud	Implementado para la administración de las PQRSD y uso del correo electrónico para las solicitudes que puedan presentarse	31/12/2023	
			Elaborar y participar en el informe de Gestión Pública	Informe de Gestión Pública	Según cronograma del Municipio de Armenia para la vigencia 2023	
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Servicios de gestión de calidad para el fortalecimiento del sistema de gestión integrado	Actualización permanente del sistema de gestión de calidad	Febrero a diciembre 2023	Sin observaciones
			Realizar el seguimiento del procedimiento tratamiento de peticiones, quejas reclamos, denuncias, solicitudes de información y/o sugerencias.	Seguimiento PQRS	Julio y diciembre de 2023	
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de	2.1.	Fortalecer la atención de PQRs a través de la pagina web de la entidad	Atención oportuna e integral de las PQRs	Enero a diciembre de 2023	Sin observaciones
			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			
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Servicios de gestión de calidad para el fortalecimiento del sistema de gestión integrado	Actualización permanente del sistema de gestión de calidad	Febrero a diciembre 2023	Sin observaciones
			Realizar el seguimiento del procedimiento tratamiento de peticiones, quejas reclamos, denuncias, solicitudes de información y/o sugerencias.	Seguimiento PQRS	Julio y diciembre de 2023	
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de	2.1.	Fortalecer la atención de PQRs a través de la pagina web de la entidad	Atención oportuna e integral de las PQRs	Enero a diciembre de 2023	Sin observaciones
			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			

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023

Entidad:
Vigencia:
Fecha de publicación

EMPRESA AMABALE E.I.C.E
2023 - tercer seguimiento con corte a 30 de diciembre de 2023
Enero de 2024

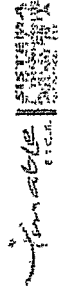


Fecha: 12 de enero de 2024

Seguimiento Control Interno

Componente	Sub Componente	Actividades programadas			Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno	
		Nº	Actividad	Meta o producto				Fecha programada
Ciudadano	atención	2.2.	Seguimiento a la implementación del protocolo de atención al cliente de la entidad	Cumplimiento al protocolo de atención al cliente de 30 de Diciembre de 2023	Gerencia	Se implemento en el mes de diciembre el protocolo de atención al ciudadano en el comité de gestión y desempeño No 04	100%	Sin observaciones
		3.1	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,	100%	Sin observaciones
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 4 Normalivo y procedimental	4.1	Seguimiento tiempos de atención a PQRS	Informe semestral de seguimiento de PQRS de Julio y diciembre de 2023	Control Interno	Se realizó seguimiento con oficio enviado a gerencia el 11 de enero de 2024	100%	Sin observaciones
		4.2	Implementación de seguimientos sistematizado de PQRS	Programa de gestión documental y control de correspondencia de Enero a diciembre de 2023	Gerencia Contratista designado	Se envia 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	100%	Sin observaciones
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano	5.1	Evaluar la percepción de los usuarios sobre la utilidad de la pagina web de la entidad	Encuesta de percepción en la pagina web de la de Enero a diciembre de 2023	Gerencia Contratista designado	Se cuenta con encuesta en la página web www.amablearmenia.gov.co	100%	Se recomienda que se debe ajustar la herramienta por parte del proveedor de la página, para tener una mejor dinámica en recolección de información.
		5.2.	Revisión de pertinencia de los canales de atención dispuestos por la entidad.	Informe anual de pertinencia de los canales de atención de la entidad de Julio a diciembre de 2023	Gerencia Contratista designado	Se realizó la presentación del informe de Canales de Atención de la entidad, donde se revisa la pertinencia de estos.	100%	Sin observaciones
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar periódicamente la información mínima a publicar en el sitio web	Información publicada en el sitio web de 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 Minitic	100%	Sin observaciones

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023



EMPRESA AMABALE E.I.C.E

2023 - tercer seguimiento con corte a 30 de diciembre de 2023

Enero de 2024

Entidad:

Vigencia:

Fecha de publicación

Seguimiento Control Interno

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada			
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Establecer los lineamientos (contenido, oportunidad y principio de gratuidad) de las respuestas y solicitudes de acceso a la información pública	lineamientos de respuesta de solicitudes de información	Enero a diciembre de 2023	Gerencia	100%	Se recomienda realizar mesa de trabajo para la revisión y actualización de la de la Política si se requiere.
		3.1	Mantener actualizado el inventario de activos de información	Informe de actualización de activos de información	de Julio de 2023	Gerencia/ Contratista designado	100%	Sin observaciones
		3.2	Revisar y mantener en funcionamiento el esquema de publicación de información	Actualización periódica de página web	Enero a diciembre de 2023	Gerencia/ Contratista designado	100%	Sin observaciones
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	100%	Sin observaciones
		5.1	Verificación de disponibilidad de la información	Encuesta de percepción en página web de entidad	de la julio a diciembre de 2023	Gerencia Contratista designado	100%	Se recomienda generar informe por parte del área de comunicaciones y presentarlo a la gerencia para la toma de decisiones correspondiente.
						% TOTAL DE AVANCE	100,00%	

Elaboró: Rocio Castillo Blanco - Asesora de control Interno

Firma: *Rocio Castillo Blanco*

Revisó: Gerente Amable E.I.C.E

Firma: *James Castaño Herrera*