

Armenia, 22 enero de 2018

Doctor
José Antenor Ortiz Avila
Gerente
Empresa AMABLE E.I.C.E
CAM piso 5
Alcaldía

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2017

Cordial Saludo:

De forma atenta me permito presentar 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 2017, para este análisis se tomaron muestras aleatorias de los PQRS recibidos en los meses de septiembre octubre de la vigencia 2017

FECHA	Enero 22 de 2018
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	Verificación respuestas derechos de petición, solicitudes, con corte al 29 de diciembre de 2017
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el periodo comprendido entre 01 de julio de 2017 al 29 de diciembre de 2017 con muestra aleatoria de los meses de septiembre y octubre de 2017
CLIENTE DEL SEGUIMIENTO	Responsable del manejo de intranet y cada líder que se involucre en las respuestas de los PQRS
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Rocío Castillo Blanco- Asesor de Control Interno
CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	Evaluar todas las PQRS que ingresan a la Empresa AMABLE E. I.C.E
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 de los meses de septiembre y octubre de 2017 evidenciando que según reporte de intranet se les dio respuesta al 100% dentro de los términos de

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 setp **Versión 05 01/11/2017**

	<p>Ley.</p> <p>En conclusión:</p> <p>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.</p>
OBSERVACIONES GENERALES	<p>Se recomienda que, en el aplicativo de las PQRS, en la casilla “fecha de respuesta” no se mencione la fecha del oficio despachado, Se debe colocar la fecha de recibido por el peticionario o la fecha del envío por correo certificado, esto para reflejar la fecha real de respuesta al peticionario.</p>
Elaboró	Rocío Castillo Blanco – Asesora Control Interno

Cordialmente,

Original firmado

Rocío Castillo Blanco
Asesora de Control Interno

Proyecto y Elaboro: Rocío C.B.
Revisó: Rocío C.B.

Anexo: Dos(2) folios informe PQRS

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 setp **Versión 05 01/11/2017**