

Armenia, 25 de julio de 2019



Arquitecto  
**Jesús Antonio Niño Sánchez**  
Gerente  
Empresa AMABLE E.I.C.E

RECIBIDO: CRISTINA RIOS  
FECHA: 25-07-19  
HORA: 4:00 PM  
NOMBRE: \_\_\_\_\_

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2019

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 primer semestre de 2019, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de la vigencia 2019; igualmente se revisaron todas PQRS del primer semestre en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual".

FECHA DE PRESENTACIÓN	Julio 25 de 2019
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	Verificar el estado de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes por parte de Amable en el primer semestre de la vigencia 2019.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el periodo comprendido entre 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019, revisado en físico las PQRS interpuestas ante la entidad en los meses de enero a junio, 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 enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2019, evidenciando que según la muestra revisada se encuentran tres solicitudes que se respondieron 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 97% 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 peticionario o la recibida por la Empresa por la que se envía el oficio</li> <li>-Se dé respuesta dentro de los términos de Ley a la totalidad de las solicitudes requeridas a la Empresa para evitar posibles sanciones, por lo tanto, es importante que se establezcan acciones que permitan capacitar a los delegados para elaborar las respuestas y generar alertas antes de los tiempos.</li> </ul>

Cordialmente,

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

Proyecto y Elaboro: Rocío Castillo Blanco  
Anexo: Cuatro (4) folios informe PQRS



**MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA PRIMER SEMESTRE DEL 2019**

	<b>RADICADO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>FECHA DE INGRESO</b> año-mes-día	<b>PETICIONARIO</b>	<b>FUNCIONARIO ASIGNADO</b>	<b>TIPO DE REQUERIMIENTO</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA DE RESPUESTA</b> SEGÚN OFICIO	<b>OBSERVACIONES</b> POR PARTE DE CONTROL INTERNO
1	2019PQR647280	Finalizado vencido	2019/06/25	Despacho del Alcalde	Laura Fernanda Quiroga Celis	Solicitudes	2019/07/05	AM-PGG-SETP- 0576 Armenia, julio 05 de 2019 y recibido por el peticionario el 05/07/2019 oficio enunciado como respuesta a la circular No 21	Se contestó en términos
2	2019PQR232231	Finalizado vencido	2019/06/14	Personería Municipal de Armenia	Gabriel Concha	Derecho de petición (10 días)	2019/07/02	AM-PGG-SETP- 0573 Armenia, julio 07 de 2019 y recibida por el peticionario en julio 05 de 2019	Se contestó en términos
3	2019PQR952404	Finalizado vencido	2019/06/10	Alexander Ramirez	Angela Viviana Burgos	Derecho de petición (10 días)	2019/06/25	AM-PGG-SEPT 552 del 25 de junio de 2019 y enviado por correo el 26/06/2019	Se contestó en términos
4	2019PQR509790	Finalizado vencido	2019/05/16	Claudia Marcela Valencia granada	Gabriel Concha	Derecho de petición (10 días)	2019/05/30	AM-PGG-SEPT 0476 del 27 de Mayo de 2019 y recibido por el peticionario el 30 de mayo de 2019	Se contestó en términos
5	2019PQR740420	Finalizado vencido	2019/05/13	Celinda Margely quiñones Berano	Oscar Ivan Aristizabal	Derecho de petición (10 días)	2019/05/27	AM-PGG-SEPT -450 del 17 de mayo de 2019 y recibido por el peticionario por correo electrónico el 20 de mayo de 2019	Se contestó en términos

6	2019PQR899850	Finalizado vencido	2019/04/16	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Laura Fernanda Quiroga Celis	Solicitud de información (11 días)	2019/05/06	AM-PGG-SEPT -0405 del 06 de mayo de 2019, se envió por correo certificado el 07 de mayo de 2019	Se contestó en términos
7	2019PQR322844	Finalizado vencido	2019/04/16	Departamento Administrativo jurídico-Alcaldía de Armenia	Angela Viviana Burgos	Solicitud de información (10 días)	2019/05/03	AM-PGG-SEPT -0394 del 02 de mayo de 2019 y recibida por el peticionario el 03 de mayo de 2019	Se contestó en términos
8	2019PQR253856	Finalizado vencido	2019/04/15	Oficina Asesora Jurídica del Despacho del Alcalde	Angela Viviana Burgos	derecho de petición (10 días)	2019/05/02	AM-PGG-SEPT -0395 del 02 de mayo de 2019 y recibida por el peticionario el 07 de mayo de 2019 .	Se contestó en términos
9	2019PQR23713	Finalizado vencido	2019/04/11	EDEQ S.A E.S.P	Gabriel Concha	Solicitud de información (10 días)	2019/04/29	AM-PGG-SEPT -0362 del 23 de abril de 2019 y recibida por el peticionario el 23 de abril de 2019 .	Se contestó en términos
10	2019PQR275552	Finalizado vencido	2019/04/11	SENA -Servicio Nacional de aprendizaje	Jeyson Pérez Jurado	Solicitud de información (10 días)	2019/04/29	AM-PGG-SEPT -454 del 20 de mayo de 2019 y recibida por el peticionario por medio electrónico el 29 de abril de 2019	Se contestó en términos
11	2019PQR160587	Finalizado vencido	2019/04/09	Bertha Londoño	Gabriel Concha	Derecho de petición (10 días)	2019/04/25	AM-PGG-SEPT -0387 del 30 de abril de 2019 y recibida por el peticionario por medio electrónico el 30 de abril de 2019	Se contestó en términos
12	2019PQR635311	Finalizado vencido	2019/04/04	Ofimodular	Gabriel Concha	Solicitud de información (10 días)	2019/04/22	AM-PGG-SEPT -0327 del 11 de abril de 2019 y recibida por el peticionario 11/04/2019	Se contestó en términos

13	2019PQR630795	Finalizado vencido	2019/04/04	Carlos Arturo Garcia Ocampo	Jesús Antonio Niño Sánchez	Solicitud de información (10 días)	2019/04/22	AM-PGG-SEPT -0345 del 15 de abril de 2019 y recibida por el peticionario 17 de abril de 2019	Se contestó en términos
14	2019PQR410428	Finalizado vencido	2019/04/03	Veeduría Ciudadana de defensa de la gente	Angela Viviana Burgos	Derecho de petición (10 días)	2019/04/17	AM-PGG-SEPT -0353 del 15 de abril de 2019 y recibida por el peticionario 24 de abril de 2019	Se contestó en términos
15	2019PQR629435	Finalizado vencido	2019/04/01	Contraloría Municipal de Armenia	Laura Fernanda Quiroga Celis	Derecho de petición Información	2019/04/03	AM-PGG-SEPT -0306 del 02 de abril de 2019 y recibida por el peticionario 03 de abril de 2019	Se contestó en términos
16	2019PQR596005	Finalizado vencido	2019/04/01	Departamento administrativo de Bienes y Suministros Alcaldía de Armenia	Gabriel Concha	Solicitud de información (10 días)	2019/04/15	AM-PGG-SEPT -0363 del 23 de abril de 2019 y recibida por el peticionario 23 de abril de 2019	Se contestó en términos
17	2019PQR612574	Finalizado vencido	2019/03/20	Oficina Asesora social y comunitaria- Despacho del Alcalde	Amparo Correa Valencia	Solicitud de información (10 días)	2019/04/04	AM-PGG-SEPT -0277 del 28 de marzo de 2019 y recibida por el peticionario 29 de marzo de 2019	Se contestó en términos
18	2019PQR950937	Finalizado vencido	2019/03/18	Secretaría de Infraestructura	Gesner Armeth Rengifo Arias	Derecho de petición (10 días)	2019/04/02	Se llevo la invitación Pública el 20/03/2019 y recibida por el peticionario 20 de marzo de 2019	Se contestó en términos
19	2019PQR943440	Finalizado vencido	2019/03/15	Departamento Administrativo jurídico- Alcaldía de Armenia	Gesner Armeth Rengifo Arias	Solicitud de información (10 días)	2019/04/01	AM-PGG-SEPT -0317 del 08 de abril de 2019 y recibido el 11 de abril de 2019	se contestó fuera de términos

20	2019PQR695198	Finalizado vencido	2019/02/22	Juzgado tercero Administrativo del circuito	Gesner Armeth Rengifo Arias	Derecho de petición (10 días)	2019/08/03	Se presentó la invitación Pública al juzgado el 20 de marzo de 2019 y recibida por el peticionario 20 de marzo de 2019	Se contestó en términos
21	2019PQR959287	Finalizado vencido	2019/03/14	Jorge Eliecer Pinzon Martinez	Gabriel Concha	Derecho de petición (10 días)	2019/03/29	AM-PGG-SEPT -0302 del 01 de abril del 2019 y recibida por el peticionario 02 de abril de 2019	Se contestó en terminos
22	2019PQR80308	Finalizado vencido	2019/03/11	Veeduría Ciudadana de defensa de la gente	Angela Viviana Burgos	Derecho de petición (10 días)	2019/03/26	AM-PGG-SEPT -0263 del 22 de marzo del 2019 y recibida por el peticionario 27 de marzo de 2019	Se contestó en términos
23	2019PQR642289	Finalizado vencido	2019/02/27	Mateo Morales	Leydy yohana Rico Tobón	Derecho de petición (10 días)	2019/03/13	AM-PGG-SEPT -0186 del 28 de febrero de 2019 y recibida por el peticionario	Se contestó en terminos
24	2019PQR869398	Finalizado vencido	2019/02/22	Guillermo A Roa Restrepo	Adriana del Pilar Callejas Duque	Derecho de petición (10 días)	2019/03/08	AM-PGG-SEPT -0220 del 11 de marzo del 2019 y recibida por el peticionario 20 de marzo de 2019	Se contestó en terminos
25	2019PQR96683	Finalizado vencido	2019/02/15	EDEQ S.A E.S.P	Adriana del Pilar Callejas Duque	Solicitud de documentación (10 días)	2019/03/01	AM-PGG-SEPT -0349 del 15 de abril del 2019 y recibida por el peticionario el 15 de abril de 2019	Se contestó fuera de términos
26	2019PQR713791	Finalizado vencido	2019/02/14	Secretaria de Infraestructura	Juan Carlos Hurtado	Solicitud de documentación (10 días)	2019/02/28	AM-PGG-SEPT -0172 del 28 de febrero del 2019 y recibida por el peticionario el 04 de marzo 2019	Se contestó en términos

27	2019PQR114570	Finalizado vencido	2019/02/05	Secretaria de Infraestructura	Favian Mora	Solicitud de información (10 días)	2019/02/19	AM-PGG-SEPT -0151 del 20 de febrero de 2019 y recibida por el peticionario el 20 de febrero de 2019	Se contestó en términos
28	2019PQR464912	Finalizado vencido	2019/02/01	Consejo Territorial de Planeación	Laura Fernanda Quiroga Celis	Solicitud de información (10 días)	2019/02/15	AM-PGG-SEPT -0208 del 05 de marzo de 2019 y recibida por el peticionario por email el 08 de marzo de 2019	Se contestó en términos
29	2019PQR862048	Finalizado vencido	2019/02/01	Oficina Asesora social y comunitaria- Despacho del Alcalde	Emmanuel David Cortes	Solicitud de información (10 días)	2019/02/15	Se anexa evidencia fotográfica de la asistencia al evento	Se contestó en términos
30	2019PQR999755	Finalizado vencido	2019/01/30	Asociación de vendedores y veedurias ciudadanas	Angela Viviana Burgos	Derecho de petición (10 días)	2019/02/13	AM-PGG-SEPT -0134 del 14 de febrero de 2019 y recibida por el peticionario el 15 de febrero de 2019	Se contestó en términos
31	2019PQR425117	Finalizado vencido	2019/01/29	Despacho del Alcalde	Emmanuel David Cortes	Derecho de petición (10 días)	2019/02/19	AM-PGG-SEPT -0145 del 21 de febrero de 2019 y recibida por el peticionario el 21 de febrero de 2019	Se contestó en términos
32	2019PQR683764	Finalizado vencido	2019/01/24	Departamento Administrativo Jurídico- Alcaldía de Armenia	Angela Viviana Burgos	Solicitud de información (10 días)	2019/02/07	AM-PGG-SEPT -0124 del 13 de febrero de 2019 y recibida por el peticionario el 15 de febrero de 2019	Se realizó el oficio con fecha de 13 de febrero de 2019, se vencía el plazo el 14 de febrero de 2019 y fue recibido por el peticionario el 15 de febrero de 2019, <b>se contestó fuera de los términos por un día.</b> Se recomienda que el responsable de contestar las PQRS se cerciore que la respuesta sea entregada a tiempo.

33	2019PQR378483	Finalizado vencido	2019/01/24	María Nancy Riasquey de Bernal	Adriana del Pilar Callejas Duque	Derecho de petición (10 días)	2019/02/07	AM-PGG-SEPT -0077 del 04/02/2019 y recibida con nombre, pero sin fecha de recibido	Se contestó en terminos. cuando se lleva un oficio de Amable E.I.C.E. se recomienda que quede registrado en la copia, el nombre y la fecha del recibido
34	2019PQR925914	Finalizado vencido	2019/01/23	Secretaria de Desarrollo Social	Laura Fernanda Quiroga Celis	Solicitud de información (10 días)	2019/02/06	El oficio AM-PGG-SEPT-008 del 08 de enero de 2019, y recibida por el peticionario el 09 de enero de 2019. NOTA: el oficio llego después y ya se había dado respuesta a la solicitud	Se contestó en términos
35	2019PQR178526	Finalizado vencido	2019/01/23	Deprtamento Administrativo de Planeación Municipal - Alcaldía de Armenia	adriana del Pilar Callejas Duque	Solicitud de información (10 días)	2019/02/06	Con los oficios AM-PGG-SETP-85 de febrero 05/2019, y recibido por el peticionario el día 06 de febrero de 2019 y AM-PGG-SETP-89 de febrero 06/2019 y recibida por el peticionario el 07/02/2019	Se contestó en terminos
36	2019PQR281163	Finalizado vencido	2019/01/22	Contraloria Municipal de Armenia	Rocío Castillo Blanco	Atención urgente 2 días	2019/01/24	AM-PGG-SEPT-0045 del 24 de enero de 2019, y recibida por el peticionario el 24 de enero de 2019	Se contestó en términos

37	2019PQR155697	Finalizado vencido	2019/01/17	Consorcio Vial Armenia Jaime Carmona Soto	Liberth David Guzmán Mosquera	Solicitud (15 días)	2019/02/07	AM-PGG-SETP-0095 de febrero 06 de 2019, y recibido por el peticionario el día 12 de febrero de 2019	Se dio respuesta a la solicitud con el oficio AM-PGG-SETP-0095 de febrero 06 de 2019 y recibido por el peticionario febrero 12 de 2019, por lo tanto se contestó a tiempo, se recomienda que cuando se conteste un oficio se suba a la ventanilla el mismo día que se da respuesta a la solicitud para evitar que se muestre como vencido, se contestó en términos
38	2019PQR941414	Finalizado vencido	2018/12/21	Departamento Administrativo Jurídico	Luis Carlos Gonzalez	Solicitud de información(10 días)	2019/01/09	AM-PGG-SEPT -794 del 09 de enero de 2019 y recibida por el peticionario 09/01/2019	Se contestó en terminos
39	2019PQR705639	Finalizado vencido	2018/12/21	Departamento Administrativo Jurídico	Luis Carlos Gonzalez	Derecho de petición de interes general y/o particular	2019/01/09	AM-PGG-SEPT -792 del 08 de enero de 2019 y recibida por el peticionario 08 de enero de 2019	Se contestó en términos
40	2019PQR659907	Finalizado vencido	2018/12/21	Departamento Administrativo Jurídico	Luis Carlos Gonzalez	Derecho de petición de interes general y/o particular	2019/01/09	AM-PGG-SEPT -792 del 08 de enero de 2019 y recibida por el peticionario 08 de enero de 2019	Se contestó en términos