

Armenia, 24 de enero de 2019

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

Asunto Informe de seguimiento PQRS segundo semestre 2018

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 2018, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2018; igualmente se revisaron todas PQRS del segundo semestre en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual".


FECHA DE PRESENTACIÓN	Enero 24 de 2018
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 2018.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el periodo comprendido entre 01 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018, 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 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.

Dirección: Centro Administrativo Municipal CAM, piso 5 / **Teléfono:** (8) 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>CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO</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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2018, evidenciando que según la muestra revisada se encuentran tres solicitudes que se respondieron fuera de términos de Ley.</p> <p>En conclusión: De acuerdo a las evidencias revisadas se pudo concluir que la entidad dio respuesta dentro de los términos de Ley al 84% de los requerimientos hechos por la comunidad.</p>
<p>OBSERVACIONES GENERALES</p>	<p>Se recomienda que, en el aplicativo de las PQRS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 que presta el servicio de correo en Amable E.I.C.E en el momento de la respuesta. -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.

Cordialmente,

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



Sistema Estadístico de Trabajo Público y Sector
NIT: 900333837

RECIBIDO: CRISTINA R
FECHA: 201-01-19
HORA: 08:36
NOMBRE: _____

Proyecto y Elabora, Rocio Castillo Blanco
Anexo. Tres (3) 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