


Armenia 16 de enero de 2023

Doctor
James castaño Herrera
Gerente
Empresa AMABLE E.I.C.E

Envia 16 de 2023
MOM


Asunto: Informe de seguimiento PQRS segundo semestre 2022

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 esta oficina a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), correspondiente al segundo semestre de 2022, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de julio, agosto septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022; igualmente, se revisaron todas las PQRS del segundo semestre 2022 en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual".

FECHA DE PRESENTACIÓN	enero 16 de 2023
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 2022.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el periodo comprendido entre 01 de julio de 2022 al 30 de diciembre de 2022, 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 profesional 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>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 ante la entidad (59 recibidos en el segundo semestre de 2022), se realizó muestra aleatoria a los meses de julio a diciembre de 2022.</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 99% de los requerimientos hechos por la comunidad, identificando una posible respuesta que superó los 15 días hábiles posteriores a su radicación, no obstante, esta oficina observó que la entidad sí dio respuesta al peticionario.</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 por la que se envía el oficio • Se anexen en la ventanilla el oficio por el cual se dio respuesta al peticionario • Se anexen a la respuesta el pantallazo del correo electrónico cuando sea necesario

Cordialmente,

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

Proyectó y Elaboró: Rocio Castillo Blanco
 Anexo: nueve (9) folios



MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
1	2022PQR70479	Finalizado	2022-07-05	José Reinel Giraldo López	James Castaño Herrera	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-08-18	Se dio respuesta con el oficio No AMPP-SETP 496 de fecha 5 de agosto de 2022 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el día 5 de agosto de 2022	Se contestó en términos de ley
2	2022PQR547243	Finalizado	2022-07-06	Irene León -contdora Municipio de Armenia	James Castaño Herrera	Derecho de petición de Información	2022-09-02	Con el oficio AM-PA-SETP-469 del 12 de julio de 2022 se pidió prórroga y recibida por el peticionario el 15 de julio de 2022. Se dio respuesta con el oficio No AM-PA-SETP-483 del 27 de julio de 2022 y recibida por el peticionario el 27 de julio de 2022	Se contestó en términos de ley
3	2022PQR899272	Finalizado	2022-07-19	Misael toledo	James Castaño Herrera	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-08-09	oficio No AM-SETP-PG 482 de fecha 25 de julio de 2022 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el día 25 de julio de 2022	Se contestó en términos de ley
4	2022PQR483847	Finalizado	2022-07-28	Camara de Comercio	James Castaño Herrera	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-08-19	Se dio respuesta con el oficio No AMPG-SETP-486 del 29 de julio de 2022 y recibido por el peticionario el 08 de agosto de 2022	Se contestó en términos de ley

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
5	2022PQR433939	Finalizado	2022-08-01	José Eliud Carvajal	James Castaño Herrera	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-08-23	Se dio respuesta con el oficio No AM-PP-SETP-530 DEL 19 de agosto de 2022 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 23 de agosto de 2022	Se contestó en términos de ley
6	2022PQR604560	Finalizado	2022-08-11	Departamento Administrativo de Bienes y Suministros	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Información	2022-08-26	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-SETP-522 del 17 de agosto de 2022 y recibido por el peticionario el 29 de agosto de 2022	Se contestó en términos de ley
7	2022PQR76703	Finalizado	2022-08-11	Curaduría Urbana No 2	Alexander Zapata Henao	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-09-01	Se dio respuesta con el oficio No AM-PT-SETP-524 del 18 de agosto de 2022 y recibido por el peticionario el 25 de agosto de 2022	Se contestó en términos de ley
8	2022PQR768187	Finalizado	2022-08-12	Icontec	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-09-02	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-SETP-553 de septiembre 02 de 2022 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el día 05 de septiembre de 2022	Se contestó en términos de ley

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
9	2022PQR722011	Finalizado	2022-08-22	Secretaría de Gobierno	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	Derecho de petición de Información	2022-09-05	Se dio respuesta con oficio AM-PETLF SEPT 532 recibido por el peticionario el 22 de agosto de 2022	Se contestó en términos de ley
10	2022PQR385923	Finalizado	2022-08-25	Departamento administrativo de Planeación Municipal	Alexander Zapata Henao	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-09-15	Se dio respuesta con oficio AM-PT-SETP-570 de fecha septiembre 06 de 2022 y recibida por el peticionario el 10 de septiembre de 2022	Se contestó en términos de ley
11	2022PQR657628	Finalizado	2022-08-26	Consortio PEP San Juan de Dios 002	Alexander Zapata Henao	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-09-16	Se dio respuesta con oficio AM-PT-SETP 595 de fecha septiembre 12 de 2022 y recibido por el peticionario el 14 septiembre de 2022	Se contestó en términos de ley
12	2022PQR130981	Finalizado	2022-09-06	EDUA	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Información	2022-09-27	Se dio respuesta con oficio AM-PT-SETP-594 de fecha sept 09 de 2022 y recibida por el peticionario el 06 de septiembre de 2022	Se contestó en términos de ley

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
13	2022PQR448256	Finalizado	2022-09-08	katherine rodriguez y said hamaddia	Mateo Rojas Díaz	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-09-29	Se dio respuesta con oficio AM-PETLF-SETP-608 de fecha 15 de septiembre de 2022 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el 19 de septiembre de 2022	Se contestó en términos de ley
14	2022PQR198109	Finalizado	2022-09-16	Contraloría Municipal de Armenia	Adriana Lucia Cardona Valencia	Derecho de petición de Información	2022-09-23	Se dio respuesta con oficio AM-PG-SETP-617 de fecha 19 de septiembre de 2022 y recibida por el peticionario el 20 de septiembre de 2022	Se contestó en términos de ley
15	2022PQR787078	Finalizado	2022-09-21	Departamento Administrativo de Bienes y suministros	Laura Fernanda Quiroga Celis	Derecho de petición de Información	2022-10-05	Se dio respuesta con oficio AM-PGG-SETP-637 del 04 de octubre de 2022 y recibida por el peticionario 04 de octubre de 2022	Se contestó en términos de ley
16	2022PQR621875	Finalizado	2022-10-06	maxcron	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-10-27	Se dio respuesta con oficio AM-PJC SETP -710 de fecha 24 de octubre de 2022 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el 26 de octubre de 2022	Se contestó en términos de ley

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
17	2022PQR791307	Finalizado	2022-10-06	Pavimentos ACM-S.A.S	JOHAN MAURICIO CASTAÑEDA MORALES	Derecho de petición de Información	2022-10-28	Se dio respuesta a través de correo electrónico el día 27 de octubre de 2022	Se contestó en términos de ley
18	2022PQR230819	Finalizado	2022-10-07	Secretaría de Hacienda	Elsa Lorena Rodríguez Dussan	Derecho de petición de Información	2022-10-31	Se dio respuesta con oficio AM-PFC-SETP - 709 de fecha 24 de octubre de 2022 y recibido por el peticionario el 24 de octubre de 2022	Se contestó en términos de ley
19	2022PQR806377	Finalizado	2022-10-10	Jorge Ivan Marín	Juan Sebastian Echeverry H	Derecho de petición de Información	2022-10-21	Se dio respuesta con oficio AM-PT-SETP-700 del 18 de octubre de 2022 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 18 de octubre de 2022	Se contestó en términos de ley
20	2022PQR388170	Finalizado	2022-10-11	Andrés Camilo Restrepo	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Información	2022-10-24	Se dio respuesta con oficio AM-PT-SETP-681 del 11 de octubre de 2022 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 24 de octubre de 2022	Se contestó en términos de ley

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
21	2022PQR261829	Finalizado	2022-10-12	EDUA	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Información	2022-11-03	Se dio respuesta con oficio AM-PT-SETP-713 de fecha 25 octubre de 2022 y recibida por el peticionario el 26 de octubre de 2022	Se contestó en términos de ley
22	2022PQR744659	Finalizado	2022-10-20	PERSONERIA	Alexander Zapata Henao	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-11-03	Se dio respuesta con oficio AM-PJC-SETP -731 de fecha 4 de noviembre de 2022 y recibido por el peticionario el 04 de noviembre de 2022 a través de correo electrónico	Se contestó en términos de ley
23	2022PQR549471	Finalizado	2022-10-27	Laura Liceth torres	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	Derecho de petición de Información	2022-11-18	Se dio respuesta con el certificado expedido por la gerencia y recibida por la peticionaria el día 3 de noviembre de 2022	Se contestó en términos de ley
24	2022PQR775549	Finalizado	2022-10-20	Sandra Milena Casas	ERICA ANDREA GONZALEZ CORTES	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-11-03	Se dio respuesta con el certificado expedido por la gerencia con fecha 08 de noviembre de 2022	Se contestó en términos de ley

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
25	2022PQR991265	Finalizado	2022-11-08	Departamento administrativo de Bienes y suministro	Olga Lucia Alarcon	Derecho de petición de Información	2022-11-23	Se dio respuesta con el oficio AM-PP-SETP-736 de fecha 09 de noviembre de 2022 y recibido por el peticionario el 09 de noviembre de 2022	Se contestó en términos de ley
26	2022PQR453834	Finalizado	2022-11-10	Dimat construcciones y materiales	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Información	2022-12-02	Se dio respuesta con el oficio AM-PT-setp-742 de fecha 15 de noviembre de 2022 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 16 de noviembre de 2022	Se contestó en términos de ley
27	2022PQR988001	Finalizado	2022-11-29	Manuel Londoño	JULIAN ALBERTO TORRES GIRALDO	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-12-21	Se dio respuesta a través del correo electrónico al peticionario el día 19 de diciembre de 2022	Se contestó en términos de ley
28	2022PQR337339	Finalizado	2022-12-02	Ingrid tatiana Giraldo Moreno	MARCELA VILLARREAL	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-12-19	Se dio respuesta a través del correo electrónico al peticionario el día 14 de diciembre de 2022	Se contestó en términos de ley

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
29	2022PQR423963	Finalizado	2022-12-05	Oliver Gomez	Jhon Fernando Velez Valencia	Derecho de petición de interés general y/o particular	2022-12-20	Se dio respuesta con el oficio AM-PJC-SETP-778 de fecha 20 de diciembre de 2022 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 20 de diciembre de 2022	Se contestó en términos de ley
30	2022PQR934058	Finalizado	2022-12-10	Anónima	MARCELA VILLARREAL	Denuncia	2022-12-26	Se dio respuesta con el oficio AM-PSA-SETP-785 de fecha diciembre 26 de 2022 y subida a la página web de Amable en la pestaña inicio - Noticias Amable	Se contestó en términos de ley
31	2022PQR59095	Finalizado	2022-12-16	SETTA-Secretaria de Transito y Transporte	Luis Fernando Soto Echeverry	Derecho de petición de Información	2023-01-04	Se dio respuesta con el oficio AMPTSETP 001 de fecha 03 de enero de 2023 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el 03 de enero de 2023	Se contestó en términos de ley

MUESTRA ALEATORIA EN FÍSICO SEGÚN REPORTE VENTANILLA UNICA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

ITEM	RADICADO	ESTADO	FECHA DE INGRESO año-mes-día	PETICIONARIO	FUNCIONARIO ASIGNADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA SEGÚN OFICIO	OBSERVACIONES POR PARTE DE CONTROL INTERNO
32	2022PQR464932	Finalizado	2022-12-19	BESUA SAS ABOGADOS Y ASOCIADOS	Olga Lucia Alarcon	Derecho de petición de Información	2023-01-10	Se dio respuesta con el oficio AM-PP-SETP- de fecha 16 de enero de 2023 y recibida por el peticionario a través de correo electrónico el 18 de enero de 2023 el derecho de petición fue recibido por la empresa Amable el 16 de diciembre de 2022	Se contestó fuera de los terminos de Ley
33	2022PQR456715	Finalizado	2022-12-20	Oscar Florez	Olga Lucia Alarcon	Solicitudes	2023-01-11	Se dio respuesta con el oficio AM-PP-SETP 07 de fecha 11 de enero de 2023 y recibido por el peticionario a través de correo electrónico el día 11 de enero de 2023.	Se contestó en términos de ley

Proyecto y elaboro: Rocío Castillo Blanco - Asesora de controlinterno