

Armenia, 23 julio de 2018

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

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2018

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 2018, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de enero, marzo y mayo de la vigencia 2018 igualmente se revisaron todas PQRS del primer semestre en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa.

FECHA	Julio 23 de 2018
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	Verificación respuestas derechos de petición, solicitudes, con corte al 30 de junio de 2018
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el periodo comprendido entre 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018 con muestra aleatoria revisada en físico de los meses de enero, marzo y mayo de 2018
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 enero, marzo y mayo de 2018 evidenciando que según reporte de intranet se les dio respuesta al 100% dentro de los términos de Ley.

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: @amablesstp /  
Facebook: Amable setp Versión 05 01/11/2017



**Armenia**  
la ciudad que Queremos



**SISTEMA  
ESTRATÉGICO  
DE TRANSPORTE  
PÚBLICO SETP  
ARMENIA**  
E.I.C.E.



Min Hacienda  
Ministerio de Hacienda y Crédito Público



Min Transporte  
Ministerio de Transportes y Comunicaciones



**DNP**  
Departamento Nacional de Planeación

	En conclusión: 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.
OBSERVACIONES GENERALES	Se recomienda que en el aplicativo de las PQRS: -Se deben diligenciar todas las casillas. -En la casilla fecha de respuesta se debe relacionar la fecha de recibido por el peticionario o la recibida por Tempo Express (Empresa que presta el servicio de correo en Amable E.I.C.E)
Elaboró	Rocio Castillo Blanco – Asesora Control Interno

Cordialmente,

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

Proyecto y Elaboro: Rocio Castillo Blanco  
Revisó: Luis Carlos González Jiménez

*Rocio Castillo Blanco*

Anexo: Dos(2) folios informe PQRS