

Armenia Quindío, 14 de enero de 2023

Doctor
JAMES CASTAÑO HERRERA
Gerente
Empresa Amable E.I.C.E

Amable
SISTEMA ESTADÍSTICO DE TRANSPORTE PÚBLICO SETP ARMENIA
TEL: 900 333 837 1

RECEBIDO JAMES CASTAÑO
FECHA Enero 13 de 2023
HORA 11:45 AM
FOLIO 1

Asunto: Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a 30 diciembre de 2022

Cordial saludo

La asesora de Control Interno, en desarrollo de los roles establecidos en el Decreto 1083 de 2015, modificado parcialmente por el Decreto 648 de 2017, y en cumplimiento de lo preceptuado en el Decreto 1081 de 2015, especialmente del artículo 2.1.4.6, remite informe del tercer cuatrimestre seguimiento realizado al avance del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2022 de la Empresa Amable E.I.C.E con corte al 30 de diciembre de 2022.

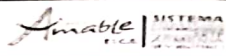
Atentamente,

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

Elaboró: Rocio Castillo Blanco
Anexo: 2 dos (folios)

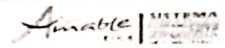


SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022

Entidad	EMPRESA AMABALE E I C E	
Vigencia	2022 - tercer cuatrimestre seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2022	
Fecha de publicación	Enero de 2023	

Seguimiento Control Interno									
Fecha: 16 de enero de 2023									
Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno	
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada				Responsable
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Elaborar y consolidar el mapa de riesgos de corrupción 20120	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	30 de enero	Gerencia	Se identificó que la Entidad consolidó y publicó en su página web institucional el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y adoptó a través de la resolución 013 del 31 de enero de 2022, donde se anexo la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia 2022	100%	Sin observaciones
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos actualizado, que incluya riesgos transversales a la gestión	30 de enero	Gerencia	Se identificó que la Entidad consolidó y publicó en su página web institucional el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano donde se anexó la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia 2022.	100%	Si bien esta actividad se da por cumplida, se exhorta a la entidad a continuar revisando, constantemente, el contenido de su matriz de riesgos y actualizarla o ajustarla en caso de identificar la necesidad
		2.2	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad	Matnz mapa de riesgo de corrupción consolidada	30 de enero	Gerencia	Se identificó que la Entidad consolidó y publicó en su página web institucional el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano donde se anexó la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia 2022	100%	Sin observaciones
		3,1	Socializar el mapa de riesgos de corrupción al interior de la entidad	Comunicaciones internas / Correo Electrónico / Aplicación Google Drive	30 de junio de 2022	Gerencia	Se realizó socialización con el area administrativa y financiera de la matriz de riesgo de corrupción segun acta No 317 del 07 de septiembre de 2022	100%	Sin observaciones
		3,2	Realizar publicación de la matriz de riesgos de corrupción en la página web de la entidad	Publicación página Web	31 de Enero de 2022	Gerencia	Mediante correo electrónico se realizó solicitud al area de comunicaciones sobre la publicación de las matrices de riesgo , las cuales se pueden verificar en la página web de la entidad	100%	Sin observaciones
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Medición N° 1 de indicadores del mapa anticorrupción por parte de los responsables.	Formato de seguimiento y medición	30 junio de 2022	Gerencia	Se evidenció documento Excel donde se verificó el seguimiento y cumplimiento de dicha actividad	100%	Sin observaciones
		4.2	Medición N° 2 de indicadores del mapa anticorrupción por parte de los responsables.	Formato de seguimiento y medición	31 de diciembre 2022	Gerencia	Se evidenció cumplimiento parcial de esta actividad puesto que se hicieron mediciones, oficina asesora de control interno y de los 8 procesos existentes en la Empresa Amable solo hicieron 4	40%	Se recomienda implementar la medición periódica de los indicadores ligados al mapa de riesgos de corrupción, en especial, a lo concerniente al Plan que se formule para la vigencia 2023
		5.1.	Primer seguimiento - publicación pagina web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.	Formato seguimiento	28 de abril de	Control interno	La Oficina Asesora de Control Interno realizo seguimiento al Plan Anticorrupcion y de Atención al Ciudadano con fecha 08 de abril de 2022 enviado a gerencia con corte al primer cuatrimestre de la vigencia 2022	100%	sin observaciones

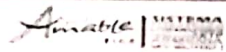
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022

Entidad	EMPRESA AMABALE E I C E	
Vigencia	2022 - tercer cuatrimestre seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2022	
Fecha de publicación	Enero de 2023	

Seguimiento Control Interno

Fecha: 16 de enero de 2023									
Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno	
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada				Responsable
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente proceso 5 Seguimiento	5.2.	Segundo seguimiento - publicación pagina web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.	Formato de seguimiento	de 31 de agosto de	Control interno	La Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fecha 12 de septiembre de 2022 enviado a gerencia con corte al segundo cuatrimestre de la vigencia 2022	100%	Sin observaciones
		5.3.	Tercer seguimiento - publicación pagina web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.	Formato de seguimiento	de 30 de diciembre de	Control interno	La Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fecha 16 de enero de 2023 enviado a gerencia con corte al tercer cuatrimestre de la vigencia 2022	100%	Sin observaciones
Componente 2: Estrategias de Racionalización	Solicitud de información a la Entidad	2.1.	Funcionamiento permanente del Sistema implementado para la administración de las PQRSD y uso del correo electrónico para las solicitudes que puedan presentarse		1/01/2022 - 31/12/2022	Área administrativa	se evidenció que el sistema de gestión de las PQRSD de Amable ha funcionado durante el periodo de medición del presente informe, lo anterior, en concordancia del seguimiento realizado por la oficina asesora de control interno	100%	Sin observaciones
Componente 3: Rendición de Cuentas	Participación conforme al direccionamiento estratégico de la Alcaldía de Armenia	3.1.	Elaborar y participar en el informe de Gestión Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas, según cronograma del Municipio de Armenia	Informe de Gestión Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas - participar de la audiencia pública según instrucciones del señor Alcalde	Segun cronograma del Municipio de Armenia para la vigencia 2022	Gerencia/ Contratista designado	Se evidenció que el día 17 de diciembre de 2022, la Empresa Amable participo en la audiencia pública de rendición de cuentas en el Municipio de armenia	100%	Sin observaciones
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Servicios de gestión de calidad para el fortalecimiento del sistema de gestión integrado	Actualización permanente del sistema de gestión de calidad	Febrero a diciembre de 2022	Gerencia/ Contratista designado	Se realiza constante verificaciones y actualizaciones del sistema de gestión de calidad por medio del comité institucional de desempeño, donde se aprueba la actualización y creación de nuevos formatos	100%	Sin observaciones
		1.2.	Realizar el seguimiento del procedimiento tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes de información y/o sugerencias	Seguimiento PQRS	Julio y diciembre de 2022	Control Interno	La asesora de control interno realizo informe de seguimiento de las PQRS segundo semestre del 2022 enviado a gerencia con fecha del 16 de enero de 2023 y publicado en la pagina web de Amable	100%	Sin observaciones
Componente 4:	Subcomponente 2 Fortalecimiento de	2.1.	Fortalecer la atención de PQRS a través de la pagina web de la entidad	Atención oportuna e integral de las PQRS	Enero a diciembre de 2022	Gerencia todos los procesos	Se identificó que en la página web institucional se instaló un Banner que expone "Haga sus PQRS online", además, existe un espacio donde los interesados pueden radicar pqrs a través de la Ventanilla Única Virtual	100%	Sin observaciones

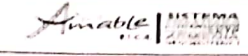
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022

Entidad	EMPRESA AMABALE E I C E	
Vigencia	2022 - tercer cuatrimestre seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2022	
Fecha de publicación	Enero de 2023	

Seguimiento Control Interno									
Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno	
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada				Responsable
Servicio al Ciudadano	los canales de atención	2.2.	Seguimiento a la implementación del protocolo de atención al cliente de la entidad	Cumplimiento al protocolo de atención al cliente	30 de Diciembre de 2022	Gerencia	Por parte del área de planeación se evidencio la socialización del protocolo de atención al cliente con el fin de hacer seguimiento. El seguimiento no se realizó en la vigencia 2022	50%	Considerando los tiempos de implementación del protocolo, se recomienda incluir su seguimiento en las actividades del PAAC que se formule para la vigencia 2023
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Implementar y/o adoptar un plan anual de capacitación 2022	Plan anual de Capacitación	31 de enero de 2022	Gerencia	La Entidad diseñó y adoptó el Plan Anual de Capacitaciones para la vigencia 2022 y lo publicó en la página web institucional antes del 31 de enero de esta vigencia, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 612 de 2018. Se resalta que este documento se encuentra inmerso en el plan estratégico del talento humano	100%	Sin observaciones
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Seguimiento tiempos de atención a PQRS	Informe semestral de seguimiento de PQRS	Julio y diciembre de 2022	Control Interno	La asesora de control interno realizó informe de seguimiento de las PQRS primer semestre del 2022, enviado a gerencia a gerencia con fecha del 16 de enero de 2023 y publicado en la página web de Amable.	100%	Sin observaciones
		4.2	Implementación de seguimientos sistematizado de PQRS	Programa de gestión documental y control de correspondencia	Enero a diciembre de 2022	Gerencia Contratista designado	Se envía por parte de gerencia al Alcalde un informe mensual del cumplimiento de los PQRS, igualmente se revisa diariamente a través de un profesional contratista acerca del cumplimiento de los PQRS y se generan alertas de los vencimientos	100%	Sin observaciones
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Evaluar la percepción de los usuarios sobre la utilidad de la pagina web de la entidad	Encuesta de percepción en la pagina web de la entidad	Enero a diciembre de 2022	Gerencia Contratista designado	Se cuenta con encuesta en la pagina web www.amablearmenia.gov.co y se genera informe por parte del área de comunicaciones	100%	Se recomienda implementar otras estrategias complementarias de percepción de los usuarios.
		5.2	Revisión de pertinencia de los canales de atención dispuestos por la entidad.	Informe anual de pertinencia de los canales de atención de la entidad	julio a diciembre de 2022	Gerencia Contratista designado	Se verificó la actualización del informe canales de atención al usuario de la Empresa Amable E.I.C.E	100%	Sin observaciones
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar periódicamente la información mínima a publicar en el sitio web	Información publicada en el sitio web	Enero a diciembre de 2022	Gerencia/ Contratista designado	Actualmente el área de comunicaciones se encuentra actualizando la página web de acuerdo a los lineamientos de la ley 1712 de 2014 y la resolución 1519 de 2020 expedida por parte del Mintic.	71%	De acuerdo a la aplicación de la matrix ITA de la vigencia 2022, se evidenció que la empresa cumple un 71%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Establecer los lineamientos (contenido, oportunidad y principio de gratuidad) de las respuestas y solicitudes de acceso a la información pública	lineamientos de respuesta solicitudes de información	Enero a diciembre de 2022	Gerencia	La empresa Amable tiene implementada una política, donde presenta contenido oportuno y gratuito de las respuestas y solicitudes de acceso a la información pública	100%	Sin observaciones
Componente 5: Transparencia y	Subcomponente 3 Elaboración los	3.1	Mantener actualizado el inventario de activos de información	Informe actualización activos de información	enero a diciembre de 2022	Gerencia/ Contratista designado	La empresa amable periodicamente realiza respaldos de la información con el fin de actualizar los activos de información .	100%	Se recomienda a la entidad la elaboración de un informe sobre el estado de los activos de información de la Entidad

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022

Entidad	EMPRESA AMADALLE E.I.C.E
Vigencia	2022 - tercer cuatrimestre seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2022
Fecha de publicación	Enero de 2023



Fecha: 16 de enero de 2023 Seguimiento Control Interno

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		Nº	Actividad	Meta o producto	Fecha programada			
Acceso a la Información	Instrumentos de Gestión de la Información	3.2	Revisar y mantener en funcionamiento el esquema de publicación de información	Actualización periódica de la página web	Enero a diciembre de 2022	Gerencia/ Contratista designado	100%	Sin observaciones
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar un diagnóstico para definir criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública	Documento diagnóstico	Enero a diciembre de 2022	Control Interno	100%	Sin observaciones
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública		5.1	Verificación de disponibilidad de la información	Encuesta de percepción en la página web de la entidad	de julio a diciembre de 2022	Gerencia Contratista designado	100%	Sin observaciones
% TOTAL DE AVANCE							94,85%	

Elaboró: Rocio Castillo Blanco - Asesora de control interno
 Firma: *Rocio castillo B.*

Revisó: Gerente Amable E.I.C.E
 James Casarín Herrera
 Firma: *[Signature]*