



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

GESTIÓN DE CALIDAD

FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-004

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/07/2014

Página 1 de 1

Nit : 899999465-0

Proceso Auditado:

GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS

Procedimientos:

Responsables:

DIRECCION DE ATENCION INTEGRAL AL USUARIO Y PQRS

Fecha de Suscripción:

28 DE MAYO DE 2020

No.	Área/Ciclo/Proceso	Descripción de la Observación	Estrategia	Actividad	Tiempo de Ejecución Programado	Indicador de Cumplimiento	Responsables	Estado	Observaciones
1	GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS	Se continúa incumpliendo lo establecido en el Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su Artículo 14 en cuanto a los términos de ley para dar respuesta lo cual puede acarrear procesos disciplinarios. Se recomienda se fomente la cultura del control, con el objetivo de incrementar la toma de conciencia por parte de los funcionarios independiente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna.	Divulgar los informes de retroalimentación, Recordar el cumplimiento de la norma	Mensualmente realizar la divulgación de informes de retroalimentacion	mensualmente / periodicamente	divulgaciones realizadas / circular emitida	Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS	SUBSANADO	La Dirección Integral al Usuario y PQRS Remite a la Dirección de Tics los informes que se general desde aquí, para la publicación de los informes mensuales https://www.cajica.gov.co/documentos/ emitio la circular AMC-SG-DAIU-002 de 2020 y continuamente por los diferentes canales se recalca el cumplimiento de los terminos de la ley 1755 de 2015

Firma Responsables:

Director Administrativo Dirección de Atención al Usuario y PQRS
LUZ MARINA CARRON NAVARRETE