



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:

29 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 recomienda a todas las dependencias de la Administración Municipal la vigilancia permanente a los términos de respuesta, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos y así evitar quedar expuestos los funcionarios a las acciones administrativas que se deriven por incumplimiento	Recordar el cumplimiento de la norma	Remitir periódicamente las PQRS pendientes de responder para que sean resueltas dentro de los términos de ley	periódicamente	correos y mensajes remitidos periódicamente solicitando a las diferentes Secretarías respuestas a las PQRS	Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS	SUBSANADO	La Dirección Integral al Usuario y PQRS continuamente por los diferentes canales se recalca el cumplimiento de los términos de la ley 1755 de 2015 y solicita las respuestas a las PQRS pendientes

Firma Responsables:

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