



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:

3 DE ABRIL 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	Divulgar a funcionarios y contratista de la Revisión documental Administración Municipal los informes de auditoría Informes PQRS.	Divulgar los informes de retroalimentación	Mensualmente realizar la divulgación de informes de retroalimentación	mensualmente	divulgaciones realizadas	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 <a href="https://www.cajica.gov.co/documentos/">https://www.cajica.gov.co/documentos/</a>
2	GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS	Se recomienda oficiar a la Dirección de Gestión Revisión documental Humana para que en lo sucesivo les informen las Informes PQRS, fechas y constancias de envío de los documentos sometidos a reserva. Cabe señalar que según el artículo 21 de la Ley 1712 de 2014, la reserva opera respecto del contenido del documento público, pero no de su existencia. Ahora bien, las respuestas a las mismas son para cerrar un trámite de carácter administrativo dentro del mismo ente territorial, es decir, que la reserva no puede convertirse en una barrera para impedir el seguimiento a las PQRS, que es uno de los fines de la Dirección Integral de Atención al Usuario.	Solicitar a Gestión Humana la información de respuestas a las PQRS que allí se remiten	Divulgar la Resolución N° 136 DE 2018	periodicamente	Comunicaciones enviadas	Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS	SUBSANADO	La Dirección Integral al Usuario y PQRS ha remitido constantemente no solo a la Dirección de Gestión Humana la solicitud de remitir información de las respuestas a las PQRS para poder realizar el descargue y cierre de las mismas

Firma Responsables:

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

Avance: Febrero 2020