



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:

VIGENCIA 2018

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	En la página web de la entidad www.cajica.gov.co se evidencia que está publicado el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano, versión 4 actualizado el 19/10/2016 por cambio de líder, es necesario informar a esta Oficina de Control si corresponde a la última versión.	Actualizar el Manual de Atención al Ciudadano	Gestionar la compra del programa de control de correspondencia ajustado a los requerimientos	MARZO	Manual Actualizado	Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS	SUBSANADO	el Manual se actualizo A VERSION 5, ESTA PUBLICADO EN LA PAGINA WEB https://www.cajica.gov.co/docdown/archi/2020/Manual/Manual%20de%20Ventanilla%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano.pdf
2	GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS	3. Se evidencia PQRS fuera de término y vencidas que suman 35% que es un porcentaje considerable y que genera alerta ya que se refiere al cumplimiento de un requisito. 4. Se evidencia que el 72,89% corresponde a solicitudes, seguida de peticiones con el 21% y mínimo son quejas, reclamos, recursos, tutelas, denuncias, sugerencias, procesos, revocatoria, felicitación y querrela. La Oficina de Control Interno recomienda tomar acciones con el fin de responder en forma oportuna y efectiva, desarrollando estrategias encaminadas a solucionar solicitudes y peticiones de una forma ágil. Lo anterior sin dejar de lado los demás temas. 5. Teniendo en cuenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es necesario caracterizar a nuestros usuarios y en la presentación suministrada por la Dirección de PQRS se evidencia que hay 7.765 PQRS sin clasificación de su población de origen. Esta Oficina recomienda tomar acciones al respecto con el fin de cumplir con este requerimiento que permite a la entidad conocer a su usuario y anticiparse a sus necesidades. 6. El 31% de los PQRS están a cargo de la Secretaría de Gobierno con un total de 2.479, seguida de Secretaría de Planeación con 20% que equivalen a 1.579. La menor cantidad por debajo del 0,34% están: Despacho del Alcalde, Secretaría de Desarrollo Económico, Oficina de Control Interno y Prensa. La única felicitación está en Secretaría de Planeación. 7. Se evidencia que a la fecha Prensa, Salud, Secretaría General, Secretaría de Planeación, Secretaría de Educación, Desarrollo Social, Secretaría de Hacienda, Infraestructura y Obras Públicas, Ambiente y Desarrollo Rural, Gobierno y Participación Comunitaria, tienen PQRS vencidos sin responder. En este sentido es necesario responder cada uno de los PQRS y remitir a la Oficina de Control Interno a la mayor brevedad posible la evidencia respectiva. 8. El nivel de cumplimiento para 2018 está en 63% la Oficina de Control Interno recomienda que para el 2019, el porcentaje llegue al 100%. 8. El nivel de cumplimiento para 2018 está en 63% la Oficina de Control Interno recomienda que para el 2019, el porcentaje llegue al 100%.	Recordar el cumplimiento de la norma y continuar con el seguimiento	SOCIALIZAR LA NORMA Y REITERAR LEY 1755 DE 2015, RESOLUCION 136 DE 2018, MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO Y DEMAS NORMAS	MARZO	SOCIALIZACION	Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS	SUBSANADO	En diferentes oportunidades se reitera las normas que la Dirección de Atención Integral al Ciudadano y Pqrs ha implementado y las normas generales que existen sobre la materia



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:

VIGENCIA 2018

No.	Área/Ciclo/Proceso	Descripción de la Observación	Estrategia	Actividad	Tiempo de Ejecución Programado	Indicador de Cumplimiento	Responsables	Estado	Observaciones
3	GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS	<p>9. Reitero el cumplimiento de la circular Cumplimiento Resolución No. 138 de 2018 "Por la cual se reglamenta el procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá – Cundinamarca" de acuerdo con las solicitudes de la Oficina de Control Interno según Memorando AMCI-CI- 254-2018 del 20 de noviembre de 2018. Especialmente lo relacionado con la publicación en la página web de los derechos de petición y su trámite. Al igual que la aplicación de la Circular Externa No. 001 de 2011 de acuerdo con el Memorando de Control Interno AMC-CI-260-2018 remitida por la Oficina de Control Interno el 26 de noviembre de 2018. Especialmente el número 3 "las entidades destinatarias de la presente circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación y anticiparse a sus necesidades.</p> <p>6. El 31% de los PQRS están a cargo de la Secretaría de Gobierno con un total de 2.479, seguida de Secretaría de Planeación con 20% que equivalen a 1.579. La menor cantidad por debajo del 0.34% están: Despacho del Alcalde, Secretaría de Desarrollo Económico, Oficina de Control</p>	Recordar el cumplimiento de la norma	REALIZAR EL SEGUIMIENTO CONSTANTEMENTE	periodicamente	correos y mensajes remitidos periodicamente 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 terminos 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