

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA										CÓDIGO: GEM-FM-014		
	FORMATO										VERSIÓN: 1		
	PLAN DE MEJORAMIENTO										FECHA: 01/MAR/2022		
Proceso Auditado:	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS												
Procedimientos:	GESTION DE PQRS												
Responsables:	LUZ MARINA CARRON NAVARRETE / MONICAEVELIN HERNANDEZ GUERRERO												
Fecha de Suscripción:	26/12/2023												
N° hallazgo	Descripción del hallazgo	Acción de mejora	Meta (Indicador de Cumplimiento)	Tiempo de Ejecución Programado (Meses)	Fecha inicial de la Acción	Fecha terminación de la Acción	Dependencia donde se realiza la acción	Cargo Responsable	Cumplimiento	Efectividad	Estado de la Acción (Cerrada-C / Abierta-A)	Dirección Técnica Responsable	Observaciones
3	La Oficina de Control Interno concluye que, de acuerdo con lo señalado durante el desarrollo de la auditoría, y considerando que el Manual de Ventanilla de Atención al Ciudadano no está actualizado. Se confirma este hecho como un hallazgo	Actualizar el Manual de Atención al Ciudadano		2 MESES	4/10/2023	3/12/2023	DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS	SI	SI	Cerrada-C	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS	Se realizo actualizacion al Manual de Ventanilla - se remito a Calidad y a la Secretaria de Tic para su respectiva publicacion

Firma Responsables:

  
 LUZ MARINA CARRON NAVARRETE  
 Director Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS

