



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICA

GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA

CÓDIGO: GEM-FM-014

FORMATO

VERSIÓN: 1

PLAN DE MEJORAMIENTO

FECHA: 01/MAR/2022

PROCESO DE GESTION EN LA ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS

Proceso Auditado:

SEGUIMIENTO INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Procedimientos:

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Responsables:

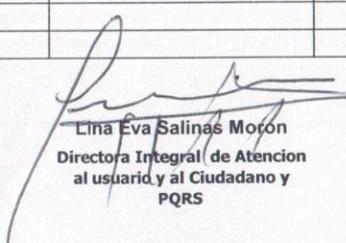
LINA EVA SALINAS MORON

Fecha de Suscripción:

21/02/2024

N° hallazgo	Descripción del hallazgo	Acción de mejora	Meta (Indicador de Cumplimiento)	Tiempo de Ejecución	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
1	desactualizacion procedimiento de gestion de PQRS	Actualizar el procedimiento incluyendo el correo para radicación de PQRSDF	100%	1	Febrero 4 de 2024	febrero 28 de 2024	Dirección integral de Atención al usuario al ciudadano y PQRS	Directora integral de Atención al Usuario al ciudadano y PQRS	Si	Si	Cerrada-C	Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS	Se actualizó en isolation
2	publicacion de informes PQRS	Se enviaron a secretaría tics para publicacion, con fecha 18 de enero 25 de 2024	100%	1	Febrero 4 de 2024	febrero 28 de 2024	Dirección integral de Atención al usuario al ciudadano y PQRS /Secretaría TICS	Directora integral de Atención al Usuario al ciudadano y PQRS/Secretario Tics/funcionario soporte tecnico TICS	Si	Si	Cerrada-C	Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS/Secretaría TIC Y CTEL	se revisa en los archivos 2023 y se encuentra informacion de nov y octubre la cual se envia para publicacion a secretaria de TIC y diciembre de 2023
3	Mapa de riesgos pqrs	Actualizacion en matriz de riesgos de la Dirección de Atención al ciudadano incluyendo la responsabilidad de todas las dependencias en la respuesta de las PQRS	100%	1	Febrero 4 de 2024	marzo 30 de 2024	Dirección integral de Atención al usuario al ciudadano y PQRS /todas las secretarías responsables de responder PQRS	Directora integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS	No	Si	Abierta-A	Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS/Todas las areas	

Firma Responsables:


Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atención
al usuario y al Ciudadano y
PQRS