



ALCALDIA MUNICIPAL
DE CAICA

CAPITAL

GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA

FORMATO

PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: GEM-FM-014

VERSIÓN: 1

FECHA: 01/MAR/2022

Proceso Auditado:

PROCESO GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS

Procedimientos:

GESTION DE PQRS

Responsables:

LUZ MARINA CARRON NAVARRETE / MONICA EVELIN HERNANDEZ GUERRERO

Fecha de Suscripción:


4/10/2023

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)	Director Técnico Responsable	Observaciones
1	La Oficina de Control Interno comunica que debido a la falta de actualización del procedimiento en lo que respecta a las normativas vigentes, las definiciones y la descripción de las actividades, se procede a confirmar este hecho como un hallazgo.	Actualizar el procedimiento		1 MES	4/10/2023	3/11/2023	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 realizó la actualización antes del cierre de la auditoría - evidencia la publicación en SOLUCION 25/03/2023
2	Se evidencio que el normograma correspondiente a la Direccion Integral de Atencion al Usuario y al Ciudadano no se encuentra actualizado. Esta falta de actualización se hizo evidente al examinar el sitio web www.caica.gov.co donde se encontraron normativas derogadas y ausencia de normalidad actualizada. Por lo tanto, este despacho confirma este hallazgo	Actualizar el Normograma		1 MES	4/10/2023	3/11/2023	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 actualizó el normograma, proceso que se había iniciado antes de la auditoría, evidencia publicación en página web 25/09/2023
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			Abierta-A	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS	
4	Revisado el archivo de gestión de la Direccion Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano se evidencia falta de aplicabilidad de los instrumentos archivados y del proceso de organización documental, ya que no se dispone de un inventario documental actualizado para el archivo de gestión correspondiente al año 2023. Además se se han identificado documentos mal archivados y con numeración incorrecta. En el marco de cumplimiento de la ley 594 de 2020 "Ley General de Archivo" y demás normas emitidas por el Archivo General de la Nación relacionadas con las prácticas archivísticas, se confirma este hecho como un hallazgo	Realizar el inventario Documental de 2023, corregir la foliación, archivar correctamente el documento		1 MES	4/10/2023	3/11/2023	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 diligenció el inventario, corrigió los 5 documentos mal foliados y se archivo correctamente un folio que estaba mal archivado

EL FORMATO IMPRESO, SIN DILIGENCIA, ES UNA COPIA NO CONTROLADA

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
5	Al analizar la medición del indicador registrada en la plataforma institucional ISOLUCION, se constata un incumplimiento durante los dos primeros trimestres del año 2023. Para el primer trimestre (enero - marzo), se reporto una medición del 88,5182%, mientras que para el segundo trimestre (abril-junio), la medición fue del 85,841%. Esto es notable dado que la meta establecida en la ficha técnica es del 95%. Se evidencia como hallazgo	Continuar reiterando el cumplimiento de los términos por parte de las diferentes Secretarías quienes son las responsables de dar respuesta		constantemente			LAS DIFERENTES SECRETARIAS QUE NO HAN DADO CUMPLIMIENTO A LA LEY 1755 DE 2015	SECRETARIOS, DIRECTORES Y JEFES DE OFICINA	Si	Si	Cerrada-C	SECRETARIOS, DIRECTORES Y JEFES DE OFICINA	No es posible bajar la meta a este indicador, por constitucion y norma es obligacion dar respuesta dentro de los terminos y es un derecho fundamental del ciudadano
6	Al revisar la medición del indicador reportado en la plataforma institucional ISOLUCION, se evidencia incumplimiento del mismo durante el mes de agosto del año 2023 con una medición del 78,4706% teniendo en cuenta que la meta establecida en la ficha técnica es del 95%. Se valida como hallazgo	Continuar recalando la importancia de la buena atención al ciudadano en las diferentes Secretarías de la Administración		constantemente			LAS DIFERENTES SECRETARIAS QUE SON CALIFICADAS COMO REGULAR O MALO	SECRETARIOS, DIRECTORES Y JEFES DE OFICINA	Si	Si	Cerrada-C	SECRETARIOS, DIRECTORES Y JEFES DE OFICINA	Se aclara que el indicador es del 85% no del 95%, igualmente no es procedente bajar la meta, teniendo en cuenta que debemos buscar la mejora continua en la prestación del servicio y nos debemos a la satisfacción del ciudadano, con el proposito de buscar una gestión pública transparente y participativa

Firma Responsables:


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