

 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICA</b>	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	CÓDIGO: GEM-FM-014
	<b>FORMATO</b>	VERSIÓN: 1
	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	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:	4/10/2023

Nº 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
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	Procedimiento Actualizado	1 MES	4/10/2023	3/11/2023	<a href="#">DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS</a>	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS			Abierta-A	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS	
2	Se evidencia 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 <a href="http://www.cajica.gov.co">www.cajica.gov.co</a> , donde se encontraron normativas derogadas y ausencia de normatividad actualizada. Por lo tanto, este despacho confirma este hallazgo	Actualizar el Normograma	Normograma Actualizado	1 MES	4/10/2023	3/11/2023	<a href="#">DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS</a>	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS			Abierta-A	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS	
3	La Oficina de Control Interno concluye que, de acuerdo con lo señalado durante el desarrollo de la auditoria, y considerando que el Manual de Ventanilla de Atencion al Ciudadano no esta actualizado. Se confirma este hecho como un hallazgo	Actualizar el Manual de Atencion al Ciudadano	Manual Actualizado	2 MESES	4/10/2023	3/12/2023	<a href="#">DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS</a>	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 gestion de la Direccion Integral de Atencion al Usuario y al Ciudadano se evidencia falta de aplicabilidad de los instrumentos archivísticos y del proceso de organización documental, ya que no se dispone de un inventario documental actualizado para el archivo de gestion 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 practicas archivísticas, se confirma este hecho como un hallazgo.	Realizar el inventario Documental de 2023, corregir la foliacion, archivar correctamente el documento	Inventario 2023, coreccion foliacion y documento archivado	1 MES	4/10/2023	3/11/2023	<a href="#">DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS</a>	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS			Abierta-A	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS	

*12/03/23*

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 reportó una medición del 86,5182%, 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	1-, Continuar realizando matrices de seguimiento. 2-, Seguimiento presencial a Secretaría con mayor incumplimiento.	1-, Matriz de Seguimiento. 2-, Acta de reunión de seguimiento	1 MES	4/10/2023	3/11/2023	LAS DIFERENTES SECRETARIAS QUE NO HAN DADO CUMPLIMIENTO A LA LEY 1755 DE 2015	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS			Abierta-A	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS	
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 76,4709% teniendo en cuenta que la meta establecida en la ficha técnica es del 95%. Se valida como hallazgo	1-, Reiteración excelente atención al ciudadano. 2-, Retroalimentación Personas Insatisfechas	1-, Socialización reiteración excelente atención al ciudadano. 2-, Retroalimentación	1 MES	4/10/2023	3/11/2023	LAS DIFERENTES SECRETARIAS QUE SON CALIFICADAS COMO REGULAR O MALO	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS			Abierta-A	DIRECTOR INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y AL CIUDADANO PQRS	

Firma Responsables:



LUZ MARINA CARRÓN NAVARRETE

Director Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS

