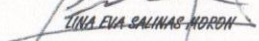


Proceso Auditado:	SEGUIMIENTO INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023
Procedimientos:	INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023
Responsables:	LINA EVA SALINAS MORON
Fecha de Suscripción:	21/02/2024

Nº 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	desactualización procedimiento de gestión 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	Abierta-A		
2	publicación de informes PQRS	se enviaron a secretarías TICs para publicación, 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 técnico TICs			Abierta-A		
3	Mapa de riesgos pqrs	Actualización 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			Abierta-A		

Firma Responsables: 
 Directora Integral de Atención al usuario y al ciudadano y PQRS