



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICA

GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA

FORMATO

PLAN DE MEJORAMIENTO

CODIGO: GEM-FM-014

VERSION: 1

FECHA: 01/MAR/2022

PROCESO DE GESTION EN LA ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS

SEGUIMIENTO INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2024

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2024- PLAN DE MEJORAMIENTO AL SEGUIMIENTO

LINA EVA SALINAS MORON

23/08/2024

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 Manual de ventanilla actualizar el directorio de las sedes, debido a cambio de dirección de las dependencias de la administración MunicipalDesactualización en link de la pagina web Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas sucursales regionales y dependencias H.1.	Actualizar el Manual de ventanilla y directorio sedes del Municipio	100%	1	Agosto 23 de 2024	feb/ 28/2025	Dirección Integral de Atención 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 actualiza el directorio en la pagina web del municipio, link https://cajica.gov.co/contacto/ se actualiza Manual de ventanilla con el Directorio de sedes con solicitud a Dirección estratégica. Se adjunta evidencia se adjunta link https://cajica.gov.co/contacto/
2	La administración Municipal no cuenta con la caracterización y grupos de valor H.2	se revisará la caracterización existentes y se confrontará con lo mencionado en la versión 5 del DAFP para actualizar si hay lugar a ello.	100%	1	Agosto 23 de 2024	feb/ 28/2025	Dirección Integral de Atención al ciudadano y PQRS	Directora Integral de Atención al Usuario al ciudadano y PQRS/Secretario Tes/funcionario soporte tecnico TICS	Si	Si	Cerrada-C	Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS	Se revisó y se evidenció caracterización en el software documental. Se anexa evidencia adjunta.
3	no se evidenció informes de satisfacción de encuestas de marzo y junio de 2024, retroalimentación de encuestas de mayo y junio de 2024 , chat institucional de junio , informe trimestral de abril a junio de 2024 H.3	se envían y publican informes respectivos	100%	1 año	Agosto 23 de 2024	feb/ 28/2025	Dirección Integral de Atención al ciudadano y PQRS	Directora Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS-Secretaria de TIC y CTEL	Si	Si	Cerrada-C	Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS	Se enviaron para publicación a Secretaría de TIC y CTEL. Y se pueden evidenciar publicados en la pagina web del municipio https://cajica.gov.co/informes-atencion-al-ciudadano/ los informes de marzo y junio de encuestas y de retroalimentación de encuestas, chat institucional de junio de 2024 y el informe trimestral de abril junio de 2024.

Firma Responsables:

LINA EVA SALINAS MORON

Directora Integral de Atención al usuario y al ciudadano y PQRS