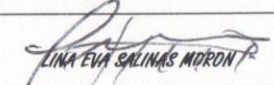


 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICA	GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA											CÓDIGO: GEM-FM-014	
	FORMATO											VERSIÓN: 1	
	PLAN DE MEJORAMIENTO											FECHA: 01/MAR/2022	
PROCESO DE GESTION EN LA ATENCION AL CIUDADANO Y PQRS													
Proceso Auditado:		SEGUIMIENTO INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 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											
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)	Dirección Técnica Responsable	Observaciones
1	desactualizacion procedimiento de gestion de PQRS	Actualizar el procedimiento incluyendo el correo para radicacion de PQRS	100%	1	Febrero 4 de 2024	Febrero 28 de 2024	Direccion integral de Atencion al usuario al ciudadano y PQRS	Directora integral de Atencion al Usuario al ciudadano y PQRS	Si	Si	Cerrada-C	Direccion Integral de Atencion al Usuario, al Ciudadano y PQRS	Se actualizó procedimiento en Isolution Se adjunta link https://alccajica.isolucion.co/
2	publicacion de informes PQRS	se enviaron a secretaria tics para publicacion, con fecha 18 de enero 25 de 2024	100%	1	Febrero 4 de 2024	Febrero 28 de 2024	Direccion integral de Atencion al usuario al ciudadano y PQRS /Secretaria TICS	Directora integral de Atencion al Usuario al ciudadano y PQRS/Secretario Tics/funcionario soporte tecnico TICS	Si	Si	Cerrada-C	Direccion Integral de Atencion al Usuario, al Ciudadano y PQRS y Secretaria de TIC Y CTEL	se revisa en archivos 2023 y se encuentra informes de octubre y noviembre la cual se envia para publicacion a Secretaria de TIC y diciembre de 2023 adjunto link https://cajica.gov.co/informes-atencion-al-ciudadano/#
3	Mapa o Matriz de riesgos PQRS	Actualizacion en matriz de riesgos de la Direccion de Atencion al ciudadano incluyendo la responsabilidad de todas las dependencias en la respuesta de las PQRS	100%	1	Febrero 4 de 2024	Febrero 28 de 2025	Direccion integral de Atencion al usuario al ciudadano y PQRS /todas las secretarias responsables de responder PQRS	Directora integral de Atencion al Usuario y al Ciudadano PQRS	Si	Si	Cerrada-C	Direccion Integral de Atencion al Usuario, al Ciudadano y PQRS/ Todas las areas	se actualiza matriz de riesgos, enviada a Direccion estrategica adjunto link https://cajica.gov.co/mapa-de-procesos-2/

Firma Responsables:


LINA EVA SALINAS MORON
Directora Integral de Atencion al usuario y al ciudadano y PQRS