

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	CONCEJO MUNICIPAL DE CHÍA	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	FORMATO: PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA	
	Versión 4	FECHA: 20/11/2024
DOCUMENTO CONTROLADO		

Aspecto evaluado o unidad auditable	Secretaria General - Proceso Relacionamiento con el Ciudadano (Gestion de PQRS)
Líder de proceso Auditado	Juan Carlos Hurtado (Secretario General)

Ítem	Oportunidad de Mejora	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
1	Alimentar la carpeta compartida del procedimiento de PQRS y las demás carpetas que se encuentran establecidas por el SGC, so pena de incumplir con lo establecido en la Resolución 65 de 2019 y con el ciclo PHVA establecido en la caracterización del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.	Posibilidad de pérdida reputacional por falta de control sobre los trámites que realiza cada uno de los funcionarios debido a la baja apropiación de los mismos.	Se alimentará la carpeta compartida del procedimiento de PQRS y las demás carpetas del proceso de relacionamiento con el ciudadano de conformidad a lo adoptado por la Resolución No. 65 de 2024.	05/11/2024	31/12/2024	Juan Carlos Hurtado
2	Actualizar en la carpeta compartida de auditoría, procesos, la carpeta donde va el Plan Estratégico de Relacionamiento con el Ciudadano para la Vigencia 2024	Posibilidad Imagen negativa de la entidad ante sus grupos de valor, debido a la falta de receptividad o insatisfacción de la comunidad de Chía y demás grupos de valor, frente a las realizaciones de los ejercicios de relacionamiento con la ciudadanía	Se publicará en la carpeta compartida el plan de Estratégico de Relacionamiento con el Ciudadano	05/11/2024	31/12/2024	Juan Carlos Hurtado

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	CONCEJO MUNICIPAL DE CHÍA	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	FORMATO: PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA	
	Versión 4	FECHA: 20/11/2024
DOCUMENTO CONTROLADO		

Aspecto evaluado o unidad auditable	Secretaria General - Proceso Relacionamiento con el Ciudadano (Gestion de PQRS)
Lider de proceso Auditado	Juan Carlos Hurtado (Secretario General)

Ítem	Oportunidad de Mejora	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
1	Alimentar la carpeta compartida del procedimiento de PQRS y las demás carpetas que se encuentran establecidas por el SGC, so pena de incumplir con lo establecido en la Resolución 65 de 2019 y con el ciclo PHVA establecido en la caracterización del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.	Posibilidad de pérdida reputacional por falta de control sobre los trámites que realiza cada uno de los funcionarios debido a la baja apropiación de los mismos.	Se alimentará la carpeta compartida del procedimiento de PQRS y las demás carpetas del proceso de relacionamiento con el ciudadano de conformidad a lo adoptado por la Resolución No. 65 de 2024.	05/11/2024	31/12/2024	Juan Carlos Hurtado
3	Actualizar los seguimientos mensuales al trámite de PQRS - Actividad 7 del Procedimiento	Posibilidad de afectación reputacional por Investigaciones administrativas y disciplinarias, por la Contestación y/o respuestas fuera de los Términos Legales (Derechos de Petición, acciones de tutela, demandas y/o acciones)	Se Publicarán los seguimientos mensuales al trámite de PQRS	05/11/2024	31/12/2024	Juan Carlos Hurtado

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	CONCEJO MUNICIPAL DE CHÍA	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	FORMATO: PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA	
	Versión 4	FECHA: 20/11/2024
DOCUMENTO CONTROLADO		

Aspecto evaluado o unidad auditable	Secretaria General - Proceso Relacionamiento con el Ciudadano (Gestion de PQRS)
Lider de proceso Auditado	Juan Carlos Hurtado (Secretario General)

Ítem	Oportunidad de Mejora	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
1	Alimentar la carpeta compartida del procedimiento de PQRS y las demás carpetas que se encuentran establecidas por el SGC, so pena de incumplir con lo establecido en la Resolución 65 de 2019 y con el ciclo PHVA establecido en la caracterización del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.	Posibilidad de pérdida reputacional por falta de control sobre los trámites que realiza cada uno de los funcionarios debido a la baja apropiación de los mismos.	Se alimentará la carpeta compartida del procedimiento de PQRS y las demás carpetas del proceso de relacionamiento con el ciudadano de conformidad a lo adoptado por la Resolución No. 65 de 2024.	05/11/2024	31/12/2024	Juan Carlos Hurtado
4	Realizar caracterización del Ciudadano cliente y grupos de valor que interactúan con la Corporación	Posibilidad Imagen negativa de la entidad ante sus grupos de valor, debido a la falta de receptividad o insatisfacción de la comunidad de Chía y demás grupos de valor, frente a las realizaciones de los ejercicios de relacionamiento con la ciudadanía	Se publicarán la información de los grupos de valor, listados de asistencia a plenarios y comisiones e intervenciones ciudadanas	05/11/2024	31/12/2024	Juan Carlos Hurtado

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	CONCEJO MUNICIPAL DE CHÍA	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	FORMATO: PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA	
	Versión 4	FECHA: 20/11/2024
DOCUMENTO CONTROLADO		

Aspecto evaluado o unidad auditable	Secretaria General - Proceso Relacionamiento con el Ciudadano (Gestion de PQRS)
-------------------------------------	---

Lider de proceso Auditado	Juan Carlos Hurtado (Secretario General)
---------------------------	--

Ítem	Oportunidad de Mejora	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
1	Alimentar la carpeta compartida del procedimiento de PQRS y las demás carpetas que se encuentran establecidas por el SGC, so pena de incumplir con lo establecido en la Resolución 65 de 2019 y con el ciclo PHVA establecido en la caracterización del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.	Posibilidad de pérdida reputacional por falta de control sobre los trámites que realiza cada uno de los funcionarios debido a la baja apropiación de los mismos.	Se alimentará la carpeta compartida del procedimiento de PQRS y las demás carpetas del proceso de relacionamiento con el ciudadano de conformidad a lo adoptado por la Resolución No. 65 de 2024.	05/11-2024	31/12/2024	Juan Carlos Hurtado
5	Llevar a cabo la encuesta de Satisfacción Ciudadana para la Vigencia 2024	Posibilidad Imagen negativa de la entidad ante sus grupos de valor, debido a la falta de receptividad o insatisfacción de la comunidad de Chía y demás grupos de valor, frente a las realizaciones de los ejercicios de relacionamiento con la ciudadanía	se realizará la encuesta de Satisfacción a través de la página web y compartiendo el link o código QR con contactos	05/11/2024	31/12/2024	Juan Carlos Hurtado

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	CONCEJO MUNICIPAL DE CHÍA	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	FORMATO: PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA	
	Versión 4	FECHA: 20/11/2024
DOCUMENTO CONTROLADO		

Aspecto evaluado o unidad auditable	Secretaria General - Proceso Relacionamiento con el Ciudadano (Gestion de PQRS)
Lider de proceso Auditado	Juan Carlos Hurtado (Secretario General)

Ítem	Oportunidad de Mejora	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
1	Alimentar la carpeta compartida del procedimientode PQRS y las demas carpetas que se encuentran establecidas por el SGC, so pena de incumplir con lo establecido en la Resolucion 65 de 2019 y con el ciclo PHVA establecido en la caracterizacion del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.	Posibilidad de perdida reputacional por falta de control sobre los tramites que realiza cada uno de los funcionarios debido a la baja apropiacion de los mismos.	Se alimentara la carpeta compartida del procedimiento de PQRS y las demas carpetas del proceso de relacionamiento con el ciudadano de conformidad a lo adpotado por la Resolucion No. 65 de 2024.	05/11-2024	31/12/2024	Juan Carlos Hurtado
6	Subir actas de sesiones de reuniones del comité del porceso de relacionamiento con el ciudadano	Posibilidad de perdida reputacional por falta de control sobre los tramites que realiza cada uno de los funcionarios debido a la baja apropiacion de los mismos.	Se publicaran las actas de las reuniones	05/11/2024	31/12/2024	Juan Carlos Hurtado



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CONCEJO MUNICIPAL DE CHÍA

GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO: PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA

Versión 4

FECHA: 20/11/2024

DOCUMENTO CONTROLADO

Aspecto evaluado o unidad auditable **Secretaria General - Proceso Relacionamiento con el Ciudadano (Gestion de PQRS)**

Líder de proceso Auditado **Juan Carlos Hurtado (Secretario General)**

Ítem	Oportunidad de Mejora	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
1	Alimentar la carpeta compartida del procedimiento de PQRS y las demás carpetas que se encuentran establecidas por el SGC, so pena de incumplir con lo establecido en la Resolución 65 de 2019 y con el ciclo PHVA establecido en la caracterización del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.	Posibilidad de pérdida reputacional por falta de control sobre los trámites que realiza cada uno de los funcionarios debido a la baja apropiación de los mismos.	Se alimentará la carpeta compartida del procedimiento de PQRS y las demás carpetas del proceso de relacionamiento con el ciudadano de conformidad a lo adoptado por la Resolución No. 65 de 2024.	05/11-2024	31/12/2024	Juan Carlos Hurtado
7	Alimentar la matriz de seguimiento del indicador de Oportunidad de en las respuestas emitidas a las PQRS	Posibilidad de pérdida reputacional por falta de control sobre los trámites que realiza cada uno de los funcionarios debido a la baja apropiación de los mismos.	Se actualizarán los indicadores	05/11/2024	31/12/2024	Juan Carlos Hurtado
Fecha de Ejecución de la Auditoría :			Fecha de Elaboración del plan:	2024/11/20	Fecha de presentación del plan:	2024/11/20

Elaborado por : Juan Carlos Hurtado - Secretario G.

[Handwritten signature]

Aprobado por:

Natalia Gil Loaiza

Presidenta

[Handwritten signature]