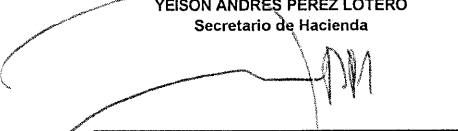



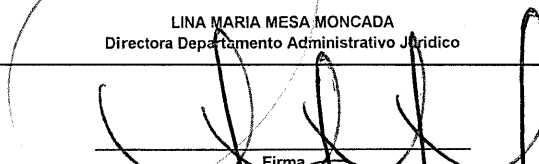

NOMBRE DE LA AUDITORIA: SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCION DE PQRSD RADICADAS EN EL MUNICIPIO DE ARMENIA

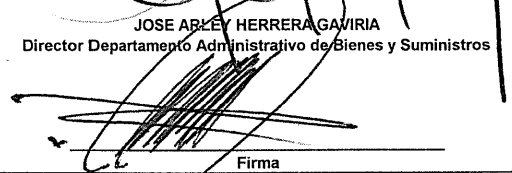
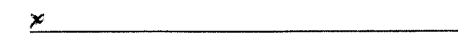
VIGENCIA: 2022

FECHA DE SUSCRIPCION: 10 de octubre de 2022


Numero	HALLAZGOS	ACCION DE MEJORA	OBJETIVO	DESCRIPCION DE LAS METAS	UNIDADES DE LAS METAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	TIEMPO EN SEMANAS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Incumplimiento en la debida atención al contestar los derechos de petición, requerimientos de organismos de control, entidades públicas o privadas y toda solicitud efectuada a la administración central del Municipio de Armenia.	Realizar capacitaciones a los enlaces encargados de cada dependencia, con el fin de atender de manera eficiente y oportuna los PQRSD recibidos a través de medios electrónicos y en físico.	Garantizar los derechos constitucionales y legales de los peticionarios, quejosos y reclamantes.	Garantizar la efectiva respuesta de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes radicados en el Municipio de Armenia, dentro de los términos legales establecidos, independiente del canal por el cual sea recibido.	2	10/10/2022	10/02/2023	12	SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS Y ASESORES DEL DESPACHO DEL ALCALDE.	
2		Realizar mesas de trabajo mensual entre el Departamento Administrativo de Control Interno, el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional y el personal encargado del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)	Fortalecer los criterios normativos para corregir las omisiones relacionadas con los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes en todas las dependencias de la Administración Municipal.	Mejorar los indicadores de satisfacción y a su vez fortalecer los puntos que presentan debilidades en cuanto a la atención de las PQRS.	6	10/10/2022	10/04/2023	24	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO; DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	

<b>YEISON ANDRES PEREZ LOTERO</b> Secretario de Hacienda  Firma	<b>JOSEALEJANDRO GUEVARA</b> Director Departamento Administrativo de Control Interno  Firma
--	--

<b>LINA MARIA MESA MONCADA</b> Directora Departamento Administrativo Jurídico  Firma	<b>DIEGO FERNANDO TOBON GIL</b> Director Departamento Administrativo de Planeacion  Firma
---	---

<b>JOSE ABLEY HERRERA GAVIRIA</b> Director Departamento Administrativo de Bienes y Suministros  Firma	<b>GLORIA CECILIA GARCIA GARCIA</b> Directora Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario  Firma
--	---

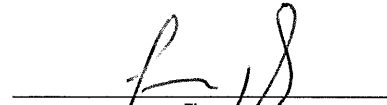
JUAN ESTEBAN CORTES OROZCO  
Director Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

  
Firma


CLAUDIA MILENA ARENAS AGUDELO  
Secretaría de Infraestructura

  
Firma

JULIETA GOMEZ DE CORTES  
Secretaría de Educación

  
Firma

LINA MARIA GIL TOVAR  
Secretaría de Salud

  
Firma

GIOVANNY ZAMBRANO LONDOÑO  
Secretario de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

  
Firma

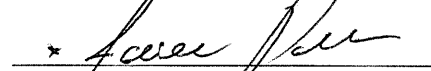
JHONNY ALBERTO RODRIGUEZ JARAMILLO  
Asesor de Proyectos

  
Firma


BÉATRIZ ANDREA LOAIZA HURTADO  
Asesora Social

  
Firma

JAMES PADILLA GARCIA  
Secretario de Desarrollo Social

  
Firma

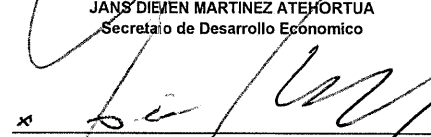
DANIEL JAMES CASTAÑO CALDERON  
Secretario de Tránsito y Transporte

  
Firma

JORGE ANDRÉS BUITRAGO GALEANO  
Secretario de Gobierno y Convivencia

  
Firma

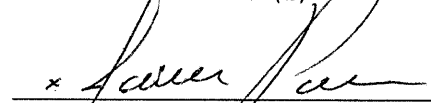
JANS DIEGEN MARTINEZ ATEHORTUA  
Secretario de Desarrollo Económico

  
Firma

GLOMARINES GUTIERREZ BOTERO  
Asesora Administrativa

  
Firma

JAMES PADILLA GARCIA  
Asesor Jurídico ( E )

  
Firma

PLAN Mejora  
PQRS