

MEMORANDO

1010 – 2025 - 015411

Ibagué, 1 de abril de 2025

PARA: Diana Rocío López Chica. Directora de Atención al Ciudadano.

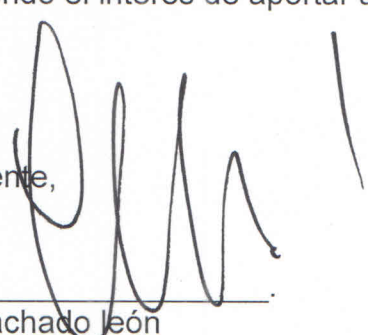
DE: Jefe de Control Interno.

ASUNTO: Respuesta a solicitud radicado No. 1110 – 014575

En respuesta a solicitud de modificación parcial al plan de mejoramiento sobre el procedimiento de PQRS, a través del memorando con radicado No. 1110 – 014575 de fecha 26/03/25, se informa que la modificación fue aceptada. Razón por la cual, se adjunta a la presente el plan de mejora que contiene el registro de modificación aceptada.

Agradeciendo el interés de aportar a la mejora continua.

Cordialmente,



Carlos Machado León

Anexos: (5 folios)

Redactor: Carmen Rosa Rondón – profesional Especializado

Dírecion de Atención al Ciudadano 2 de 5										
Gestión de atención al ciudadano - Procedimiento de PQRS.										
Diana Rocio Lopez Chica, Directora										
01/01/2024 - 31/06/24										
Interna de cumplimiento										
23 de septiembre de 2024										

ÁREA:		Dirección de Atención al Ciudadano 3 de 5								
PROCESO EVALUADO:		Gestión de atención al ciudadano - Procedimiento de PQRS.								
RESPONSA		Diana Rocio Lopez Chica, Directora								
Periodo que cubre el seguimiento:		01/01/2024 - 31/06/24								
Modalidad de auditoría:		Interna de cumplimiento								
Fecha de Suscripción:		23 de septiembre de 2024								
Número Consecutivo del Hallazgo	Descripción hallazgo									

AREA:		Direccion de Atencion al Ciudadano 4 de 5								
PROCESO EVALUADO:		Gestión de atención al ciudadano - Procedimiento de PQRS.								
RESPONSA		Diana Rocío Lopez Chica, Directora								
Periodo que cubre el seguimiento:		01/01/2024 - 31/06/24								
Modalidad de auditoría:		Interna de cumplimiento								
Fecha de Suscripción:		23 de septiembre de 2024								
Número Consecutivo del Hallazgo	Descripción hallazgo	Acción correctiva	Objetivo	Descripción de las Metas	Denominación de la Unidad de medida de las Metas	Unidad de Medida de la Meta	Fecha iniciación Metas	Fecha terminación Metas	Responsable	
					2. Envío de los errores - correo electrónico	60	23/09/2024	31/07/2025	Dirección de Atención al Ciudadano	
					1. Memorando	100%	23/09/2024	31/07/2025	Dirección de Atención al Ciudadano	
					3. Realizar visita mensual de seguimiento a las ventanillas que presentan errores en la clasificación y direccionamiento de los derechos de petición, si se llega a presentar.					
					2. Actas	100%	23/09/2024	31/07/2025	Dirección de Atención al Ciudadano	

[illegible]