

 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA		PROCESO		EVALUACIÓN Y CONTROL						CÓDIGO		CI-F05			
		FORMIATO		Plan de Mejoramiento						VERSIÓN		02			
Aspecto Evaluado ó Unidad Auditable		INFORME SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE 2024													
Autor de proceso/Auditor/Aplicado		ROSANNA PARDO DE ANDREIS													
Fecha de Informe Auditoría :		Fecha de Elaboración del plan:		2/09/2024				Fecha de presentación del plan:		ESPACIO RESERVADO PARA LA OFICINA DE CONTROL INTERNO					
Ítem	Observación /hallazgo	Riesgo Materializado	Causas	Acción correctiva	Fecha Inicio programada	Fecha Fin programada	Soporte ejecución	Responsable	Fecha de Seguimiento 1	Observación	Estado	Fecha de Seguimiento 2	Observación	Estado	
1	En el formulario de PQRS de la página web, no se genera un número de radicado, imposibilitando al usuario hacer seguimiento al estado de su solicitud por este medio	N/A		Se realizó la solicitud al proveedor del sistema EXTREME desde el 23/04/2024 y el mismo se encuentra en desarrollo.	23/04/2024	31/12/2024	Se adjunta documento REQ 074-2024 con el requerimiento de desarrollo de software realizado por el área comercial al proveedor del software y a TICS.								
FECHA DE FINALIZACIÓN O CIERRE DEL PLAN DE MEJORA:				FIRMA RESPONSABLE DE LA EJECUCION DEL PLAN:				REALIZO EL SEGUIMIENTO: FIRMA:				ASESOR DE CONTROL INTERNO:			