



INFORME DE EVIDENCIAS PARC

**DIRECCIÓN TERRITORIAL DT HUILA, CAQUETÁ
Y BAJO PUTUMAYO.**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
(DAC)**

2026

1. Número y descripción de la acción:

Acción 8: Socializar los motivos de las Quejas y Reclamos reportados por la DAC con los equipos de trabajo para identificar acciones de mejora.

✓ Acciones ejecutadas:

En el periodo evaluado no se registraron quejas ni reclamos reportados por la DAC para la Dirección Territorial, razón por la cual no fue necesario realizar procesos de socialización con los equipos de trabajo. No obstante, se mantiene la disposición institucional para abordar oportunamente este tipo de situaciones en caso de presentarse, garantizando la implementación de acciones de mejora.

Evidencias:



Logros u oportunidades de mejora:

Logros

- ✓ Mantenimiento de adecuados niveles de atención y satisfacción en la prestación del servicio, evidenciado en la ausencia de quejas y reclamos.
- ✓ Fortalecimiento de prácticas institucionales orientadas a la calidad en la atención al ciudadano.

Oportunidades de mejora

- ✓ Continuar fortaleciendo los canales de atención y seguimiento a PQRS.
- ✓ Implementar estrategias preventivas que permitan mantener los niveles actuales de satisfacción.
- ✓ Promover espacios de sensibilización con los equipos de trabajo sobre la importancia de la atención al ciudadano, aun en ausencia de reportes.