



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER/45680



SC-CER/143698



GP-CER/143691

## INFORMACIÓN BÁSICA

LUGAR	FECHA (aaaa-mm-dd)	HORA INICIO (a.m.-p.m.)	HORA FIN (a.m.-p.m.)
Comfenalco	2018-08-09	9:00 a.m	11:00 a.m

## TIPO Y NÚMERO DE REUNIÓN

REUNIÓN ORDINARIA N°12 COMITÉ OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL – COSGI. 2018

## CONTROL DE ASISTENCIA

CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		FIRMA
		SI HORA	NO	
Subsecretario de Planeación Institucional	John Harold Muñoz	9:00 a.m		
Contratista	Albeiro Martinez Conto	9:00 a.m		
Contratista	Carolina Torres Gallón	9:00 a.m		
Contratista	Jhon Fernando Correa	9:00 a.m		
Profesional Universitario	Francisco Hernández	9:00 a.m		
Profesional Universitaria	Catalina Zapata	9:00 a.m		
Profesional Universitario	Wilver de Jesús Henao	9:00 a.m		
Profesional Universitaria	Liset Gallego	9:00 a.m		
Profesional Universitario	Juan Fernando Arango	9:00 a.m		
Contratista	Lleana Andrea Castillo	9:00 a.m		
Profesional Universitaria	María Elena Gómez	9:00 a.m		
Profesional Universitaria	Nora Reinoso	9:00 a.m		
Profesional Universitario	Jairo Hernández	9:00 a.m		
Contratista	Duvan Rodríguez	9:00 a.m		
Técnica administrativa	Herica Hincapié	9:00 a.m		



# ACTA DE REUNIÓN



CO-OC-CER-143688



SC-CER-143693



GP-CER-143691

CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		FIRMA
		SI HORA	NO	
Profesional Especializada	Maribel Gil	9:00 a.m.		
Profesional Especializada	Hermelina Álvarez	9:00 a.m.		HERMELINA ALVAREZ S.
Contratista	Giovany Agudelo	9:00 a.m.		
Profesional universitaria	Catalina Tamayo	9:00 a.m.		
Profesional Universitario	Hugo Londoño	9:00 a.m.		
Contratista	Jhon Jairo Rojas	9:00 a.m.		
Profesional Universitario	Dagoberto Suarez	9:00 a.m.		
Auxiliar Administrativa	Lina María Osorio	9:00 a.m.		Lina María Osorio
Aprendiz	Yesica Medina	9:00 a.m.		Yesica Medina V.
Profesional Universitario	Fernando Muñoz	9:00 a.m.		
Profesional Universitaria	Ángela María Quiroz	9:00 a.m.		

## INVITADO

CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		OBSERVACIÓN
		SI HORA	NO	

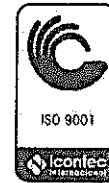
Elaboró: Carolina Torres Gallón/Albeiro Martínez Contratista <i>Carolina Torres Gallón</i> <i>Albeiro M.G.</i>	Aprobó: John Harold Muñoz Subsecretario de Planeación Institucional <i>[Signature]</i>
Fecha (aaaa-mm-dd): 2018/08/09	Fecha (aaaa-mm-dd): 2018/08/09



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SG-CER143688



SG-CER143699



OP-CER143691

## AGENDA

INFORMACIÓN BÁSICA.....	1
TIPO Y NÚMERO DE REUNIÓN .....	1
REUNIÓN ORDINARIA N°12 COMITÉ OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL – COSGI. 2018.....	1
CONTROL DE ASISTENCIA.....	1
INVITADO .....	2
1. CONFIRMACIÓN DE LOS ASISTENTES:.....	3
2. VERIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR.....	3
3. TEMA 1: INFORME OFICIAL AUDITORIA ICONTEC .....	3
4. TEMA 2: PLAN DE MEJORAMIENTO REVISION POR LA DIRECCION .....	8
5. TEMA 3: PLANILLA DE SEGUIMIETO A LOS PROCESOS .....	9
6. TEMA 4: NUEVO REGISTRO DE EVALUACION DEL SERVICIO.....	9
7. TEMA 5: GESTION DE RIESGOS.....	12
8. PROPOSICIONES Y VARIOS .....	12
9. COMPROMISOS.....	12
10. PROXIMA REUNIÓN.....	12
11. FIN DE LA REUNIÓN.....	12

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### 1. CONFIRMACIÓN DE LOS ASISTENTES:

Toma la palabra Albeiro Martínez, Profesional Contratista de la Secretaria de Planeación, donde aprueba el Quórum mediante firma de planilla de asistencia a reunión y se procede a dar lectura del Orden del Día.

### 2. VERIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR

N/A

### 3. TEMA 1: INFORME OFICIAL AUDITORIA ICONTEC

Se inicia dando los agradecimientos por el compromiso de todos con la auditoria, el día de ayer llegó el informe del ICONTEC y se dará a conocer hoy. Para la próxima reunión se presentara el cronograma de trabajo para ir en esa nueva línea durante este año y el próximo año hasta la próxima auditoria, actualmente se lleva un 95% de actualización de la documentación de los procesos, además ya se están haciendo las gestiones para dar continuidad a la nueva versión del aplicativo Alphasig, se va a realizar capacitación del MIPG. A continuación se hace la presentación del nuevo Jefe de Planeación Institucional.



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER-43668



SC-CER143668



OP-CER143691

Toma la palabra el ingeniero John Harold Muñoz, Subsecretario de Planeación Institucional, donde da los agradecimientos a todos los Facilitadores por el trabajo que se viene realizando, a su vez informa que la idea es mejorar los procesos, la atención que se le brinda a la comunidad y trabajar por el mejoramiento continuo.

Luego de escuchar al Subsecretario, El Señor Albeiro Martínez procede a socializar el informe del ICONTEC. Se especifica que el Municipio lleva 2 años consecutivos en Cero (0) No Conformidades, donde el ICONTEC que es quien audita no encuentra incumplimientos a la NTC – ISO 9001; de igual forma se dejan las siguientes **Oportunidades de mejora para tener en cuenta y que se debe atender:**

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BELLO		
1.2. SITIO WEB: <a href="http://www.bello.gov.co">www.bello.gov.co</a>		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b>		
Carrera 50 51-00, Bello - Antioquia, Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Ninguna		
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
Administración pública en el municipio de Bello a través de la implementación de procesos relacionados con la gestión social, gestión de trámites, asesoría y asistencia, desarrollo integral del territorio, formación ciudadana y vigilancia y control		
<i>Public administration in the municipality of Bello through the implementation of processes related to corporate management, management procedures, advice and assistance, integrated land development, civic education and monitoring and control</i>		
1.5. CODIGO IAF: 36		
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplicable		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015 y NTCGP 1000 2009		
<b>1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	William Tamayo Alvarez	
Cargo:	Subsecretario de Hacienda	
Correo electrónico:	<a href="mailto:william.tamayo@bello.gov.co">william.tamayo@bello.gov.co</a> , <a href="mailto:sigbello@gmail.com">sigbello@gmail.com</a>	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORIA:</b>		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>		
Etapa 1 (Si aplica)	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	No aplicable 2018-06-18	0,5
Auditoría en sitio	2018-06-20, 21 y 22	3,0



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

1. El análisis del contexto de la organización para precisar los panoramas internos y externos que intervienen en el desempeño de la organización, con el propósito de poder determinar las perspectivas estratégicas que marquen el derrotero institucional y que sirvan de fundamento para alinear el sistema de gestión de la calidad al direccionamiento de la organización, no solo por procesos, sino teniendo en cuenta la proyección estratégica institucional. **R/ Secretaría de Planeación**
2. El ámbito de la gestión del conocimiento para definir una metodología, incluyendo políticas y prácticas, que ayude a identificar aspectos claves que se adquieren con la práctica, se aplican en la cotidianidad de los procesos mas no están documentados y pueden estar concentrados en algunas personas, con el propósito de ampliarlo y transferirlo, de manera que haya continuidad y fortalecimiento del conocimiento para la gestión de los procesos. **R/ Dirección Administrativa Talento Humano**
3. La identificación de oportunidades para alcanzar el plan estratégico organizacional y la mejora de los procesos, con el propósito de hacer su valoración, fijar prioridades y planificar las acciones necesarias para alcanzar y superar los objetivos trazados.
  - a. **R/Secretaría de Planeación**
4. Las caracterizaciones de los procesos para precisar los objetivos propuestos, con base en lo que se espera, y detallar la misión de cada uno, de manera que tales objetivos permitan orientación para la definición de los indicadores para la gestión y la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad, además, en lo posible, para identificar riesgos y oportunidades **R/ Todos los procesos**
5. El seguimiento de los presupuestos de ingresos, relacionados con los recaudos de cartera, para hacer el control con base en el valor real de lo que se debería recaudar, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento en recaudo y el logro de los objetivos propuestos: **R/ Secretaría de Hacienda y Recaudos y Gagos**

Interviene Dagoberto Suarez, Profesional Universitario de la Secretaría de Deportes, donde expone que eso se ve reflejado desde la misma Administración, los que más ganan se les debe hacer la deducción, se debe cobrar lo que realmente es. En Medellín hacen fiscalización a todas las Empresas grandes y pequeñas y por eso tienen un presupuesto grandísimo se contratan contadores profesionales que se encarguen de este tema.

A lo que responde Ángela Quiroz Profesional Universitaria de la Secretaría de Hacienda, que por eso fue la recomendación que dejo el Auditor porque se debe hacer inversión con lo que se recauda.



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER145088



SC-CER143688



OP-CER143691

6. La información documentada de la verificación de pagos, en el programa de incentivos a madres comunitarias, en la Secretaría de la Mujer, para asegurar que se hace la verificación y se deja evidencia de quién verifica, de manera que se refuerce el control y se mantenga la trazabilidad. **R/ Secretaria de la Mujer**
7. La aplicación de programa de Tecnología en Desarrollo Integral del Territorio con la aplicación de un sistema de georreferenciación para determinar planos del estado de redes de infraestructura (movilidad, acueducto alcantarillado, etcétera), proyección y desarrollo de éstas, con el propósito de hacer el seguimiento y control de obras de redes en el territorio municipal. **R/ Secretaria de Obras Públicas.**

Interviene Francisco Hernández, Profesional Universitario de la Oficina de Rentas, informado que esta oportunidad de mejora no solo corresponde a obras públicas si no a todas las dependencias, la Gobernación por medio de la georreferenciación identifica lo de cada territorio, Bello es rural se debe enfocar en eso. También se debe tener en cuenta que se debe aumentar los ingresos del Municipio, teniendo en cuenta que ya Bello es una ciudad con muchos habitantes, Bello está creciendo mucho, se debe subir el presupuesto y se debe ver reflejado en un movimiento de indicadores para estar más exigidos más.

8. El fortalecimiento de la Gerencia de Proyectos para la inclusión de la innovación en la generación de ideas, como mecanismo de implementar iniciativas institucionales, actuando como gestores para promover la investigación de ideas de desarrollo y mejoramiento orientadas a afianzar la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad y otras partes interesadas y que ayuden a la eficiencia en la administración municipal. **R/ Gerencia de Proyectos Especiales**
9. La evaluación de desempeño del personal para incluir de forma expresa los requisitos que se establecen en el manual de funciones y competencias laborales con relación a las competencias o habilidades comunes o comportamentales, para asegurar que haya coherencia entre lo definido y las competencias que realmente posee la persona y para que, en cada caso, se tomen las acciones que fortalezcan el desarrollo individual de las personas. **R/ Dirección Administrativa Talento Humano**
10. La determinación de indicadores de desarrollo integral del territorio, con la intención de agilizar la definición de la métrica, que permita asegurar la medición, seguimiento y control de la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso en las diferentes dependencias. **R/ Secretaria de Obras Públicas**
11. La definición de los indicadores de tasa de homicidios y de lesionados por accidentes de tránsito para revisar las metas, de manera que conduzcan a mejorar los resultados, de acuerdo con datos históricos, para asegurar eficacia en las medidas implementadas. **R/ Secretaria de Gobierno / Secretaria de Movilidad**



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143088



SC-CER143692



OP-CER143691

12. El seguimiento y medición del proceso de gestión social para incluir otros indicadores, de acuerdo con los programas en las diferentes secretarías que intervienen, con el fin de medir la eficacia e impacto según los objetivos del proceso. **R/ Secretaria de Adulto Mayor**
13. El seguimiento y control de eficacia de acciones para abordar riesgos para que se apliquen las buenas prácticas en todas las secretarías y para que se unifiquen los métodos de control orientados a la disminución de probabilidad de ocurrencia de los posibles eventos. **R/ Secretaria de Planeación**
14. El análisis de las encuestas que se realizan por el sitio web, en la evaluación de satisfacción de usuarios, para garantizar que se hace la lectura de los resultados, con cuestionamiento a las calificaciones que se obtienen, para poder detectar debilidades percibidas por los usuarios, aspectos relevantes y oportunidades de mejora, con el fin de determinar planes de acción. **R/ Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico**

Interviene Herica Hincapié, Técnica de TIC y Soporte Tecnológico, informando que el sitio web de la Alcaldía no funciona, no hay contador, se ha dicho esto desde que arrancamos, no hay programador, no se sabe quién visita la página, solo funciona para los pagos en línea, pero eso no deja ningún análisis, ningún impacto no sé cómo lo midió el auditor porque esto no funciona.

A lo que responde Albeiro Martínez que precisamente eso fue lo que encontraron en esa auditoría, donde tanto la Dra. Catalina Ríos y el Dr. Alejandro Posada expusieron y atendieron el tema, encontrándose esos hallazgos.

15. La clasificación y análisis de las quejas y reclamos en la prestación de servicios, por el tipo de motivo o falla, para dar prioridad con el apoyo de técnicas estadísticas, identificar causas de acuerdo con su frecuencia, severidad y grado de criticidad, e iniciar la toma de acciones correctivas. **R/ Secretaria Privada**
16. La documentación específica de acciones correctivas cuando se materialicen los riesgos para determinar causas que generan la materialización, para replantear las acciones de control y lograr eficacia de estas acciones en la reducción de ocurrencia de hechos no deseados. **R/ Secretaria de Planeación**



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143688



SC-CER143682



QP-CER143691

17. La metodología para el seguimiento de las acciones correctivas y planes de mejoramiento y para la verificación, en primera instancia, de la implementación de las acciones y, luego, la eficacia, con el fin de garantizar que se han eliminado las causas reales del problema y que las acciones planteadas logran su objetivo o, si no, para plantear nuevas acciones. **R/ Secretaria de Control Interno**
18. La adecuación de recursos para evaluar, en la revisión por la dirección, el estado en que se tiene los recursos necesarios y suficientes, de personas, de la infraestructura y el ambiente apropiado para la operación, y cómo éstos afectan el desempeño del sistema de gestión de la calidad, como entrada para tomar las decisiones justas que aseguren el logro de los resultados previstos. **R/ Secretaria de Planeación**
19. La elaboración de planes de acción con las actividades pendientes de la revisión por la dirección o como planes de mejoramiento para que se determinen, de acuerdo con las preguntas claves: qué, quién, cuándo, dónde y cómo, definiendo responsabilidades, plazos y recursos, de manera que se pueda hacer seguimiento en cada periodo de control y sirvan de entrada para la próxima revisión. **R/Secretaria de Planeación**

## 4. TEMA 2: PLAN DE MEJORAMIENTO REVISION POR LA DIRECCION

Se procede a socializar el Plan de Mejoramiento de la revisión por la Dirección que está firmado por el Alcalde y puesto en marcha. **Ver archivo anexo en Excel.**

Para el tema del Alphasig que se ven afectados todos, ya se aprobó la disponibilidad económica para la compra del programa del Alphasig, el cual viene en su nueva versión para esto se va a realizar una capacitación a todos los facilitadores ya que tiene más opciones. Se estará informando sobre los avances al respecto.





# ACTA DE REUNIÓN



CO-90-CER/43688



SD-CER/143688



GP-CER/13691

PLAN DE MEJORAMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Julio 2018											
DEBILIDAD - RIESGO - RECOMENDACIÓN	CAUSAS	EFECTO	SEGUIMIENTO METODOLÓGICA (5 W118)					III	SEGUIMIENTO	FECHA	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
			QUE	PORQUE	DOÑDE	CUANDO	QUE				
			What	why	Where	When	Who	How	Como		
1. Carencia en la disponibilidad de recursos económicos suficientes para el desarrollo adecuado del sistema de gestión de calidad. (Actualizar e implementar p.u.a la Medición y análisis de la información, Equipos de cómputo obsoletos, fallidos en sistemas de información, ausencia de programas para la gestión documental que impactan el ERP)	Deficiencias en la planeación y asignación de los recursos presupuestales para la implementación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.	Incumplimiento en la efectividad del sistema de gestión integral	Presentar al Despacho del Alcalde un listado de requerimientos prioritarios para el SGI y necesarios como la disposición de sistemas de información, internet, equipos tecnológicos "ITZ", equipos y personal adscrito para el fortalecimiento del SGI y la implementación de la Satisfacción de los Usuarios.	Establecer los requerimientos necesarios de la Estructura del SGE y los recursos básicos que aseguren el funcionamiento y eficacia del Sistema de Gestión Integral	Despacho de Alcalde	Julio de 2018	Alcalde Municipal Representante de la Alta Dirección			Octubre de 2018	
2. Falta de compromiso de la Alta Dirección para el análisis de datos de los indicadores de medición de los procesos del SGE que permitan medir la gestión de los trámites y servicios y tratamiento de las POFSD oportunamente	Falta de Compromiso de Alta Dirección para la atención de los requerimientos del EGE con relación a la medición de datos y análisis de los resultados	Incumplimiento en la efectividad del sistema de gestión integral	7, 3 y 4 Espelona a la Alta Dirección que en la gestión de los Corresponsables. Deben ser recibidos el análisis periódico de (11) meses para la toma de decisiones	Conocer el estado de los Trámites y servicios de la Entidad	Seguimiento en las Funciones de Consejo de Gobierno	A partir del mes de Agosto de 2018	Alcalde Municipal Representante de la Alta Dirección	Seguimiento por parte del Profesional Especializado	Secretaría de Planeación	Octubre de 2018	
3. No se da el cumplimiento oportuno a los Planes de Mejoramiento como resultado de auditorías internas y que afectan acciones de la Administración Municipal			Estado de Trámites y Servicios no conformes "Estado de POFSD" "Proceso de Análisis en los Indicadores de Impacto de los Procesos"	Determinar el estado actual de las acciones de la satisfacción del Cliente	Comité Institucional de Planeación y Gestión						
4. Insuficiente información para el análisis del servicio no conforme en la gestión de trámites para la toma de decisiones			Procesos de cumplimiento Planes de Mejoramiento Auditorías Internas y Externas	Realizar los análisis del grado de satisfacción de los Usuarios y Determinar las acciones de mejora correspondientes							
5. Cambios frecuentes en la Estructura de la Administración que impacta el Sistema de Gestión de Calidad y SGE	Faltas en la implementación de los procesos	Afekte al logro de los objetivos institucionales	Enviar el Año Índice de formación de la Secretaría de Despacho y demás personal Clave de los procesos	Planear la continuidad y cumplimiento de los planes de trabajo definidos en el Plan de desarrollo	Administración Municipal de Bello	A partir del mes de Agosto 2018	Representantes de la Alta Dirección			Octubre de 2018	

## 5. TEMA 3: PLANILLA DE SEGUIMIETO A LOS PROCESOS

Con respecto a la planilla de seguimiento a los Procesos, se va seguir actualizando, los ítems de la planilla sirven para trabajar en los comités institucionales de los viernes del SGI. Por lo cual se necesita seguir haciendo el registro de los tramites y servicios atendidos oportunamente así:

- **Trámites y servicios. Solicitudes recibidas/ solicitudes. Atendidas Oportunamente 2018**
- **Evaluaciones de los Trámites y Servicios:** Por lo cual debemos medirlos mensualmente y mantenerlos actualizados.

Se establecerá nuevamente un cronograma para hacer las visitas de seguimiento a los procesos

## 6. TEMA 4: NUEVO REGISTRO DE EVALUACION DEL SERVICIO



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143000



SC-CER143699



OP-CER143691

Se procede a socializar nuevamente el nuevo formato de Evaluación del Servicio, el cual ya debe estar en funcionamiento. Como se había acordado a partir del mes de agosto ponerlo en funcionamiento y en caso que se presenten observaciones, se tendrán pendientes para luego hacer los cambios correspondientes.

En la Secretaria de Planeación, se detectaron algunas observaciones y se harán unos ajustes.

Interviene Jon Jairo Rojas, Contratista de la Gerencia de Desarrollo y Progreso, donde expone que el formato tiene unas fallas en el hipervínculo ya que no permite generar la información de estadística.

A lo que responde Albeiro Martínez que se debe hacer el ajuste, se hablará con la oficina de Métodos para revisar la funcionalidad del Formato.

Toma la palabra Hermelina Álvarez, Profesional Especializada de la Secretaria de la Mujer, proponiendo que se expliquen los valores de la calificación.

Interviene Juan Fernando Arango Profesional Universitario de la Gerencia de Desarrollo y Progreso informando que se debe determinar si el N/A suma o no suma.

Interviene Giovany Agudelo, Contratista de la Oficina de Gestión de Riesgos, donde expone que se debe revisar la metodología para la toma de la muestra, ya que eso va moviendo los datos mes a mes, cuando se hace la muestra no es la misma del formato la de enero que la de febrero y eso se debe tener en cuenta.

A lo que responde Albeiro Martínez que para eso son las tablas militares de acuerdo a la población se selecciona una muestra significativa.

Juan Arango Profesional Universitario de la Gerencia de Desarrollo y Progreso dice que se necesita un concepto profesional para establecer esta muestra.

A lo que responde Catalina Zapata, Profesional Universitaria de la Dirección de Información y Estadística, que el Director Julián Álzate envió una propuesta hace dos años y no se obtuvo respuesta, era un mecanismo para reducir la muestra ya que surgió de la necesidad del sistema en el Sisben por que la cantidad es impresionante.

Interviene Albeiro Martínez, donde expone que se debe revisar esa parte ya que hay casos puntuales que se deben analizar. El ICONTEC dijo que nosotros mismos podemos decidir el tamaño de la muestra de acuerdo a las necesidades puntuales.



# ACTA DE REUNIÓN



CO-3C-CER143688



CO-CER143688



OP-CER143691

Interviene Juan Fernando Arango Profesional Universitario de la Gerencia de Desarrollo y Progreso, informando que si viene nuevamente el Alphasig, dentro de las recomendaciones es que los facilitadores estén revisando el formato, se debe mirar el plus que se le va poner al Alphasig que no sea un trabajo más para los facilitadores.

Interviene Giovany Agudelo, Contratista de la Oficina de Gestión de Riesgos, donde expone que debemos reunirnos por procesos para hacer el análisis.

A lo que responde Albeiro Martínez, que va citar para hacer el ejercicio práctico y empezar a determinar las muestras con los mismos que se reviso este formato.

- ✓ Se recomienda actualizar los datos de Valoración: (1,2,3,4,5 o No Aplica según el caso)
- ✓ Se programará reunión para hacer una prueba piloto para definir los tamaños de las muestras a evaluar de acuerdo a la cantidad histórica.

**EVALUACION DEL SERVICIO**  
ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL

Fecha de la Evaluación:  Día  Mes  Año

Lugar:

Secretaría, Gerencia, Dirección u Oficinas:

Dependencia:

Responsable de la prestación del servicio:

Título del servicio:

Con el ánimo de mejorar nuestros servicios, anteladamente lo invitamos para que nos comparta sus apreciaciones sobre el Servicio que acaba de recibir  
CALIFIQUE DE 1 A 5  
Siendo 1 muy malo y 5 muy bueno o No Aplica

	ÍTEMES A EVALUAR	CALIFICACION
SERVICIO	1 LA ATENCIÓN PRESTADA FUE?	
	2 CUMPLIMIENTO DE ESPERATIVAS	
INTERCAMBIO	3 DISPOSICIÓN PARA ATENDER LAS PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO	
	4 ESTRUJO PERMANENTE A LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS ASISTENTES	
LOGÍSTICA	1 CONDICIONES FÍSICAS DE LAS INSTALACIONES Y UBICACIÓN DE LAS SEDES	
	2 ATENCIÓN DEL PERSONAL ENCARGADO DE LA COORDINACIÓN DEL EVENTO FUE?	

¿E ALGUNOS ASPECTOS CREE QUE SE PODRÍAN MEJORAR PARA PRÓXIMOS EVENTOS?:

¿E TEMAS LE GUSTARÍA RECIBIR INFORMACIÓN?:



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143688



SC-CER143698



GP-CER143691

## 7. TEMA 5: GESTION DE RIESGOS

Toma la palabra John Fernando Correa Profesional Contratista, de la Secretaria de Planeación, informando que se está finalizando la primera etapa se va consolidar todo y se enviara la información. Lo que sigue es, las acciones de los controles que se van a tomar de los controles que se identificaron y el seguimiento que se va hacer a los riesgos.

Los procesos que faltan son Gestión de los Recursos, Gestión de la Información y Mejoramiento Continuo, el martes se tiene una reunión para revisar y aprobar el tema de corrupción.

## 8. PROPOSICIONES Y VARIOS

N/A

## 9. COMPROMISOS

- ✓ Terminar de completar y diligenciar la Planilla de Seguimiento a los Procesos y enviar a Planeación. **R: Facilitador**
- ✓ Diligenciar el Registros de Evaluación del Servicio. **R: Facilitador**
- ✓ Diligenciar la información solicitada de los trámites y servicios atendidos / atendidos conformes 2018. **R: Facilitador**
- ✓ Contactar a la Oficina de Métodos para revisar la funcionalidad del Registro de Evaluación del Servicio. **R: Albeiro Martínez. Prof. Planeación**

## 10. PROXIMA REUNIÓN

LUGAR	FECHA (aaaa-mm-dd)	HORA DE INICIO (a.m.-p.m.)
Comfenalco	2018-09-13	9:00 a.m

## 11. FIN DE LA REUNIÓN

Sin otros temas pendientes se da por terminada la reunión.



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER\*43068



SC-CER143693



OP-CER143691

NOTA: Ver registro de Asistencia de la reunión

