



# ACTA DE REUNIÓN



## INFORMACIÓN BÁSICA

LUGAR	FECHA (aaaa-mm-dd)	HORA INICIO (a.m.-p.m.)	HORA FIN (a.m.- p.m.)
Auditorio Secretaría de Salud	2023 – 04 – 26	2 p. m.	4:30 p. m.

## NOMBRE DE REUNIÓN

Reunión ordinaria de la Mesa Técnica 3 de MIPG.

## NÚMERO DE REUNIÓN

Reunión No. 4.

## CONTROL DE ASISTENCIA

CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		FIRMA
		SI HORA	NO	
Director Técnico de las TIC	Julián Mauricio Montoya	X		Asistió de manera virtual
Profesional Universitario	León Arbeláez	X		Se anexa registro de asistencia
Técnico Operativo	John Alexander Rodríguez	X		Se anexa registro de asistencia
Secretario General	José Rolando Serrano	X		Se anexa registro de asistencia
Director de Gestión Documental	Juan David Naranjo	X		Se anexa registro de asistencia
Secretario de Hacienda	Francisco Echeverri		X	Se anexa registro de asistencia
Subsecretaria Presupuestal y Financiera	Diana Monsalve	X		Se anexa registro de asistencia
Secretaria del Interior	Natalí Arredondo Villa	X		Se anexa registro de asistencia
Profesional Universitaria	Ana Carlina Cruz Gutiérrez	X		Se anexa registro de asistencia
Secretario Jurídica	Carmen Escobar		X	Se anexa registro de asistencia
Profesional Universitaria	Luz Esneda Montoya	X		Se anexa registro de asistencia
Secretario de Partición e Inclusión Social	David Antonio Lopera		X	Se anexa registro de asistencia



# ACTA DE REUNIÓN



CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		FIRMA
		SI HORA	NO	
Directora Administrativa para las Mujeres	Eliana Gallego	X		Se anexa registro de asistencia
Secretario de Planeación	Alejandro Henao Barrera		X	Se anexa registro de asistencia
Subsecretaria de Planeación Institucional	Claudia Patricia Chica Urrego	X		Se anexa registro de asistencia
Secretario de Servicios Administrativos	Luis Giovanni Arias Tobón		X	Se anexa registro de asistencia
Directora de Talento Humano	Martha Cecilia Aguirre	X		Se anexa registro de asistencia
Profesional Universitario	Wbeimar Palacio	X		Se anexa registro de asistencia

## INVITADOS

CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		OBSERVACIÓN
		SI HORA	NO	
Gerente de Proyectos Especiales	Andrea Mira		X	Se anexa registro de asistencia
Gerente de Desarrollo Económico	Tania Posada	X		Se anexa registro de asistencia
Profesional Universitario Secretaría de Control Interno	Hugo Londoño	X		Se anexa registro de asistencia
Secretario de Gestión del Riesgo	Wber Zapata Lopera		X	Se anexa registro de asistencia
Secretario de Movilidad	Rigoberto Arroyave	X		Se anexa registro de asistencia
Profesional Especializada	Maricela Villegas	X		Se anexa registro de asistencia
Subsecretario de Movilidad	Andrés Camilo Montoya	X		Se anexa registro de asistencia
Subsecretario de Obras Públicas	Giovanni Agudelo Patiño	X		Se anexa registro de asistencia
Secretaria de Recaudos y Pagos	Eliana Restrepo		X	Se anexa registro de asistencia
Secretario de Salud	Julián Pineda		X	Se anexa registro de asistencia
Profesional Universitario	Jhon Jairo Barrera	X		Se anexa registro de asistencia



# ACTA DE REUNIÓN



CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		OBSERVACIÓN
		SI HORA	NO	
Secretaria de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Yenia Rivas		X	Se anexa registro de asistencia
Subsecretario de Convivencia Ciudadana	Jorge Baena Muñoz	X		Se anexa registro de asistencia
Profesional Universitario	Jimmy Andrés Rúa	X		Se anexa registro de asistencia
Profesional Universitario	Andrés Oquendo	X		Se anexa registro de asistencia
Técnico Operativo	Johan Bernal Bedoya	X		Se anexa registro de asistencia
Profesional Universitario	Januario Durán Adarve	X		Se anexa registro de asistencia

## AGENDA

INFORMACIÓN BÁSICA.....	1
NOMBRE DE REUNIÓN.....	1
NÚMERO DE REUNIÓN .....	1
🕒 CONTROL DE ASISTENCIA.....	1
🕒 INVITADOS .....	2
1. CONFIRMACIÓN DE LOS ASISTENTES E INVITADOS.....	4
2. APROBACIÓN DEL ACTA DE LA REUNIÓN DE MARZO DE 2023.....	4
3. REVISIÓN DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNIÓN ANTERIOR .....	4
4. APROBACIÓN DEL REGLAMENTO DE LA MESA 3 DE MIPG .....	5
5. SOCIALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE LA “VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES” .....	5
6. SOCIALIZACIÓN DEL ESTADO DE LAS ACTIVIDADES DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL Y ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS .....	6
7. SOCIALIZACIÓN DEL ESTADO DE LAS ACTIVIDADES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS .....	8
8. SOCIALIZACIÓN DEL ESTADO DE LAS ACTIVIDADES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS .....	10
9. PROPOSICIONES Y VARIOS.....	13
10. COMPROMISOS .....	14
11. PROXIMA REUNIÓN:.....	15
12. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA.....	16



# ACTA DE REUNIÓN



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### 1. CONFIRMACIÓN DE LOS ASISTENTES E INVITADOS

Se realiza llamado a lista de los ocho miembros reglamentarios a la fecha y se constata la presencia de los directivos de siete dependencias: Dirección de las TIC (quien asiste de manera virtual por video llamada de WhatsApp desde el celular del Profesional Universitario León Arbeláez), y las Secretarías del Interior, General, Planeación, Hacienda, Servicios Administrativos y Participación e Inclusión Social. Sólo faltó la directiva de la Secretaría Jurídica, por lo cual se declara el quorum.

### 2. APROBACIÓN DEL ACTA DE LA REUNIÓN DE MARZO DE 2023

El acta de la reunión de marzo de 2023 de la Mesa Técnica 3 de MIPG fue aprobada por unanimidad y sin objeciones.

### 3. REVISIÓN DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNIÓN ANTERIOR

✓ *Realización de una mesa de trabajo entre las Secretarías de Planeación, Participación e Inclusión Social y TICS para definir publicaciones en el botón "Participa".*

La Subsecretaria de Planeación Institucional Claudia Rocío Chica informa que la mesa de trabajo está prevista para la próxima semana.

✓ *Identificar las dependencias que acompañan las diferentes políticas, tarea que realizará la Profesional Universitaria Carlina Cruz, con el apoyo de la Subsecretaría de Planeación Institucional.*

La funcionaria indica que se ha identificado que todas las dependencias participan de una u otra forma en la ejecución de las diferentes políticas que corresponden a la Mesa Técnica 3 de MIPG: todas manejan Gestión Documental, relacionada con la política de Servicio al Ciudadano; todas deben rendir cuentas; de las veintitrés (23) entidades que conforman la Alcaldía, trece atienden trámites y servicios; todas realizan contrataciones y la mayoría han sido notificadas alguna vez por un Derecho de Petición o Acción de Tutela, lo que justifica su inclusión en el Reglamento de Mesa 3.

✓ *La funcionaria Carlina Cruz también se compromete a enviar con suficiente antelación los documentos que serán materia de análisis en las siguientes reuniones.*



# ACTA DE REUNIÓN



El acta de la reunión anterior, así como el reglamento que será sometido a aprobación en esta reunión y la citación fueron enviados a los correos con suficiente antelación.

## 4. APROBACIÓN DEL REGLAMENTO DE LA MESA 3 DE MIPG

Ninguno de los directivos presentó por escrito objeciones o ajustes al reglamento. No obstante, la Secretaria del Interior Natalí Arredondo manifiesta que el reglamento estipula que las reuniones se realicen cada mes, pero ella sugiere que las sesiones sean bimestrales, propuesta que es aceptada y aprobada por unanimidad. Con la modificación planteada, el reglamento de la Mesa Técnica 3 de MIPG queda aprobado.

## 5. SOCIALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE LA “VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES”

Toma la palabra el Técnico Operativo John Alexander Rodríguez Sereno, de la Dirección Técnica de las TIC, quien presenta la Ventanilla Única de Trámites, enlace en el sitio web de la Alcaldía de Bello a través del cual los ciudadanos pueden efectuar totalmente en línea cuatro (4) de ciento cuarenta y tres trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): declaración y pago del impuesto predial unificado, declaración y pago del impuesto de industria y comercio, cesantías definitivas para docentes oficiales y cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido.

El funcionario afirma que el objetivo es lograr que todos los trámites sean digitalizados, lo que implica presupuesto, estudios y voluntad para mejorar y fortalecer la relación Estado – Ciudadano, e indica que en el momento el municipio cuenta con una base tecnológica para digitalizar aproximadamente el 60 % de los trámites. Sostiene, además, que se trata de un proceso paulatino que irá cogiendo fuerza y que exige la integración de todas las dependencias responsables de trámites, luego de lo cual procede a realizar una demostración de la ventanilla, en la que se despliega el listado de trámites, modo y lugar donde se efectúa, si tiene o no costos y enlace con el SUIT.

Interviene el Secretario de Movilidad Rigoberto Arroyave para expresar que la dependencia a su cargo tiene 63 trámites, de los cuales 53 están inscritos en el SUIT y en el SG, 3 están pendientes de aprobación por el SUIT y 7 serán eliminados del inventario. Actualmente, la dependencia hay 62 trámites concesionados a la empresa Tránsito Moderno de Bello, los cuales se encuentran en línea y se pueden incluir en la Ventanilla Única del municipio.

Al respecto, John Rodríguez manifiesta que se hace necesaria la integración de TMB con las dependencias y procedimientos de la Alcaldía, con el fin de dar cumplimiento a las directrices nacionales. Por su parte, el Director de las TIC Julián Montoya pregunta si la Alcaldía de Bello va a asumir la concesión en la plataforma oficial, considerando que el concesionario tiene su propio equipo. Al respecto, el Profesional Universitario Hugo Londoño responde que la



# ACTA DE REUNIÓN



invitación es a que ambos equipos se articulen y que la información consignada en el SUIT corresponda a la registrada en el Sistema de Gestión y en las hojas de vida de cada trámite, de tal manera que un ciudadano en cualquier parte del país pueda efectuar su trámite en línea sin contratiempos.

Complementando lo anterior, la Subsecretaría de Planeación Institucional Claudia Chica aclara que, de ciento cuarenta y dos (142) trámites que se adelantan en Bello, hay cincuenta y tres (53) de movilidad. De esta dependencia sólo hay uno virtual y los demás son presenciales. Actualmente, en la web de la Alcaldía se dispone de cuatro (4) trámites digitales – lo que equivale al 2% del total – y hay dieciocho (18) de la Secretaría de Educación en proceso de virtualización. Lograr que la totalidad de trámites se puedan automatizar implica invertir en recursos tecnológicos.

Frente a esta circunstancia, el Secretario de Movilidad Rigoberto Arroyave propone la realización de una mesa de trabajo con la Secretaría de Planeación y la Dirección de las TIC para analizar el proceso de racionalización de trámites de su dependencia al igual que la obtención de recursos para el efecto. La mesa de trabajo será convocada por el Secretario Arroyave.

Con esta presentación, se da por socializada y aprobada la “Ventanilla Única de Trámites”.

## 6. SOCIALIZACIÓN DEL ESTADO DE LAS ACTIVIDADES DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL Y ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS

Inicia la presentación del estado de las actividades de la Política de Gobierno Digital el Profesional Universitario León Arbeláez. De acuerdo con su exposición, la política se encuentra en la siguiente situación:

Actividad	Meta	Estado
Diligenciar el autodiagnóstico de la Política de Gobierno Digital y ejecutar su plan de acción.	Autodiagnóstico diligenciado y plan de acción ejecutado.	El autodiagnóstico de la vigencia 2022 existe, y su plan de acción está en revisión. El Ministerio de las TIC actualizó el documento y éste entrará a regir para la vigencia 2023.
Documentar, aprobar y divulgar la Política de Gobierno Digital del municipio.	Documento elaborado, socializado y publicado.	El documento está publicado en el SG y está elaborado con los parámetros establecidos por el DAFP.



# ACTA DE REUNIÓN



Actividad	Meta	Estado
Evaluar la implementación de la Política de Gobierno Digital de acuerdo con los lineamientos de MIPG.	Documento de evaluación elaborado.	La Política se evalúa de acuerdo con el Manual de Implementación de la Política de Gobierno Digital de MINTIC, y los índices de desempeño del DAFP y del FURAG.
Elaborar, aprobar y divulgar la Estrategia de Comunicación donde se refleje público de interés, tipo de comunicación que éste va a recibir, propósito, quién la emite, la frecuencia con que se realizan las comunicaciones y el medio que se utiliza.	Procedimiento de Comunicación para la Divulgación de la Información.	La Política de Gobierno Digital cuenta con su propio cronograma de actividades de difusión, y se encuentra en proceso de ajuste por el Director de las TIC.
Realizar el inventario de la información clasificada y reservada y el inventario de datos susceptibles de transformar en datos abiertos, con el fin de que sean depurados y publicados en el portal nacional de datos abiertos.	Índice de Información Clasificada y Reservada.	Este inventario lo se están trabajando la Secretaría de Planeación y la Dirección de Gestión Documental, el cual constituye un insumo para la publicación de Datos Abiertos.
Elaborar, aprobar y divulgar el Catálogo de Información de la entidad de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial: Catálogo o Directorio de Datos (abiertos y georeferenciados, Catálogo de Información, Catálogo de Servicios de Información y Catálogo de Flujos de Información.	Catálogos de Información elaborados y divulgados.	La Secretaría de Planeación adelanta el primer catálogo, después del cual se avanzará con los demás.



# ACTA DE REUNIÓN



SC-CER143688

Elaborar, aprobar y divulgar la Política de Seguridad y Privacidad de la Información.	Política de Seguridad y Privacidad de la Información aprobada y divulgada.	Documento elaborado, aprobado y publicado en el SG (Código D-GR-05).
Evaluar la Política de Seguridad y Privacidad de la Información.	Política de Seguridad y Privacidad de la Información evaluada.	Se hace seguimiento a la Política de Seguridad y Privacidad de la Información de acuerdo con los lineamientos del DAFP, incluidos en el documento anterior.

De esta política también forman parte las siguientes actividades:

- ✓ Aprobar, divulgar e implementar la Política Cero Papel.
- ✓ Evaluar la Política Cero Papel.
- ✓ Implementación del Proceso de Gestión de la Información a través de la documentación.

Las dos primeras son responsabilidad de la Secretaría General, a través de la Dirección de Gestión Documental, y de la Secretaría de Servicios Administrativos. La última es liderada por las Secretarías del Interior, General, Planeación y la Dirección Técnica de las TIC, y su avance será presentado cuando corresponda.

Con esta exposición se aprueba el estado de las actividades de la Política de Gobierno Digital.

## 7. SOCIALIZACIÓN DEL ESTADO DE LAS ACTIVIDADES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS

La Subsecretaría de Planeación Institucional Claudia Rocío Chica expone el avance de las actividades de la Política de Racionalización de Trámites, así:

Actividades	Meta	Estado
Diligenciar el Autodiagnóstico de Trámites y ejecutar su plan de acción.	Autodiagnóstico diligenciado y plan de acción ejecutado.	El autodiagnóstico está diligenciado y el plan de acción se está ejecutando.
Documentar, aprobar y divulgar la Política de Racionalización de Trámites.	Política de Racionalización de Trámites documentada, aprobada y socializada.	La política está documentada, se aprobó en esta mesa en enero y se ha divulgado en las diferentes mesas técnicas, COMIPG y dependencias que lo han solicitado.





# ACTA DE REUNIÓN



Actividades	Meta	Estado
Evaluar la implementación de la Política de Racionalización de Trámites de acuerdo con los lineamientos de MIPG.	Política de Racionalización de Trámites evaluada.	En proceso.
Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT.	Revisión y actualización permanente en el SUIT de los trámites y OPAS que lo requieran.	Se han estado revisando los trámites y se han actualizado en el SUIT de manera permanente.
Difundir la información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos.	Links de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos publicados en la web.	Hay 142 trámites publicados en la web con sus respectivos links.
Priorización participativa de trámites y otros procedimientos administrativos a racionalizar, de cara al ciudadano e internamente.	Identificar trámites de alto impacto a racionalizar, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana y priorización de cada secretaría.	Se realizó encuesta en la web para la priorización de trámites con la participación de los ciudadanos.
Socializar y difundir la estrategia de racionalización a los ciudadanos y funcionarios.	Una publicación informativa en la web de la estrategia aprobada.  Estrategia divulgada internamente para garantizar la oportuna implementación de las acciones de racionalización.	Publicación informativa en la web realizada. Se socializará la estrategia en el Consejo de Gobierno y en los próximos días se efectuará la socialización al interior de la Alcaldía. Comunicaciones tiene listas las piezas informativas y se difundirá también la "Ventanilla Única".
Realizar el seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización.	Tres (3) seguimientos realizados.	Se realiza junto con el seguimiento al PAAC, tres veces al año.
Llevar a cabo campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización a los responsables de la prestación de trámites.	Campañas trimestrales difundidas en la web.	La difusión se efectúa con el apoyo de Comunicaciones, y cada tres meses en reuniones con los facilitadores. Requiere recursos para invertir en tecnología.



# ACTA DE REUNIÓN



La Subsecretaria comenta que es la primera vez que el municipio cuenta con una estrategia de racionalización de trámites, lo que constituye un avance en el FURAG y un logro en el PAAC, por lo cual agradece la participación de las diferentes dependencias.

Esta política incluye las siguientes actividades, de cuyo avance se informará en siguientes reuniones:

- ✓ Implementación del Proceso de Gestión Social a través de la documentación, a cargo de la Secretaría de Participación e Inclusión Social y demás dependencias del proceso.
- ✓ Implementación del Proceso de Desarrollo Integral del Territorio a través de la documentación, liderada por las secretarías de Planeación, Obras Públicas, Gerencia de Proyectos Especiales y demás dependencias del proceso.
- ✓ Implementación del Proceso de Vigilancia y Control a través de la documentación, a cargo de las secretarías de Movilidad, Seguridad y Convivencia Ciudadana y demás dependencias responsables del proceso.

Se aprueba el estado de las actividades de la Política de Racionalización de Trámites.

## 8. SOCIALIZACIÓN DEL ESTADO DE LAS ACTIVIDADES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS

Toma la palabra el Director de Gestión Documental Juan David Naranjo, quien presenta el estado de las actividades de la Política de Servicio al Ciudadano de este modo:

Actividad	Meta	Estado
Diligenciar el autodiagnóstico del Servicio al Ciudadano y ejecutar su plan de acción.	Autodiagnóstico diligenciado y plan de acción ejecutado.	El autodiagnóstico está diligenciado y se está ejecutando su plan de acción.
Documentar, aprobar y divulgar la Política de Servicio al Ciudadano.	Política de Servicio al Ciudadano documentada, aprobada y socializada.	El documento se encuentra aprobado y publicado en el SG.
Evaluar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano de acuerdo con los lineamientos de MIPG.	Política de Servicio al Ciudadano evaluada.	La evaluación se encuentra inmersa en el documento de la política.
Actualizar el Manual y Protocolo para atención y Servicio al Ciudadano.	Actualización del Manual y Protocolo para Atención y Servicio al Ciudadano.	El Manual y Protocolo está actualizado.



# ACTA DE REUNIÓN



Socializar y difundir el Manual y Protocolo para Atención y Servicio al Ciudadano.	Manual y Protocolo socializado, difundido y publicado en la web de la Alcaldía y en la Intranet – SG.	Pendiente su difusión.
Generar informe de accesibilidad de acuerdo con la Norma Técnica NTC 6047.	Identificación de intervenciones necesarias que permitan mejorar las condiciones de accesibilidad del ciudadano al medio físico.	Pendiente.
Mejorar la plataforma de acceso de la página web para personas con capacidades diversas.	Acciones de mejoramiento implementadas.	Pendiente. Desde Gestión Documental, junto con Talento Humano, se está efectuando una capacitación en lenguaje de señas a los funcionarios que atienden público.
Elaborar informe mensual de PQRSDF para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los trámites / servicios.	Oportunidades de mejora identificadas e intervenidas a través de los informes de PQRSDF.	Estos informes se elaboran y se presentan en el Consejo de Gobierno.
Actualizar y difundir la Política de Protección de Datos Personales.	Política de Protección de Datos actualizada y difundida en COMIPG, y publicada en la Intranet y sitio web.	Pendiente.
Actualizar y divulgar la Carta de Trato Digno, de conformidad con el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.	Carta de Trato Digno actualizada y difundida.	El documento se encuentra publicado en el SG y se socializó en COMIPG.
Puesta en funcionamiento de la Ventanilla Única virtual.	Ventanilla Única virtual en funcionamiento.	Se socializó y aprobó hoy, y se presentará en Consejo de Gobierno.
Medir y analizar la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y servicios ofrecidos.	Encuestas de percepción aplicadas. Informe de percepción elaborado y divulgado.	Las encuestas se aplican. Pendiente informe por parte de Planeación.



# ACTA DE REUNIÓN



Elaborar, aprobar y divulgar la Política de Tratamiento de Datos Personales, y establecer los lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	Política de Tratamiento de Datos Personales.	Punto a socializar en la exposición de la Política de Seguridad Digital.
Implementación del Proceso de Mejoramiento Continuo a través de la documentación.	Medición de la eficacia global del Sistema de Gestión del Proceso de Mejoramiento Continuo y toma de acción a partir del resultado.	Pendiente.

El Director de Gestión Documental Juan David Naranjo expresa que, con relación a la Política de Cero Papel, mencionada en el punto 6 de esta acta, toda tutela o PQRSD que llega a Gestión Documental a través del correo [contactenos@bello.gov.co](mailto:contactenos@bello.gov.co) o por notificación judicial electrónica no se está imprimiendo: se descarga, se le impone un radicado digital y se redirige a la dependencia competente. Con esta práctica se están haciendo ahorros considerables para la Alcaldía en papel, toner y tiempo, y se da cumplimiento a la directriz nacional de Cero Papel. Igualmente, en la Mesa Técnica 5 se está estudiando la posibilidad de enlazar estos correos directamente a la web de la Alcaldía, en la que se generan radicados automáticos. Agrega también que:

- ✓ Se están iniciando procesos disciplinarios a servidores públicos que no responden en los términos de ley las PQRSD.
- ✓ Se ha capacitado a los funcionarios en el procedimiento de diligenciamiento del FUID, custodia y transferencia de la información, de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.
- ✓ Para dar cumplimiento al Decreto 1166 de 2016, que hace referencia a la radicación de PQRSD verbales en lenguas nativas, se estableció un convenio con la Gerencia Indígena de la Gobernación de Antioquia para elaborar un instructivo de recepción en idioma embera, que corresponde a la población indígena predominante en este territorio. También se capacitó personal de las comisarías y de la Personería, y se establecieron unos enlaces para que sirvan como intérpretes.
- ✓ Entre 2022 y lo que va corrido del 2023, se han presentado quince desistimientos tácitos establecidos en el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Se encuentra en Planeación el Manual de Correspondencia para su publicación en el SG. En él se aborda la asignación de números para decretos y resoluciones y la manera de recuperar algunos documentos que se refundieron durante la pandemia.
- ✓ Actualmente hay aproximadamente 2.500 PQRSD represadas por fallas eléctricas o de Internet.



# ACTA DE REUNIÓN



El Técnico Operativo John Rodríguez se pregunta si hace falta visibilizar el formulario de PQRSD de la web, ya que el ciudadano se acostumbró a enviar sus solicitudes por correo electrónico, lo que implica un reproceso por la asignación del radicado. Al respecto, Naranjo indica que se está sensibilizando al ciudadano para que utilice directamente la página y se efectuó una indagación interna para establecer si el correo está respaldado por algún acto administrativo sin resultados. Dado que el ciudadano lo está utilizando, se estudia la posibilidad técnica de migrar el correo a la página.

Con respecto a este tema, el Profesional Universitario de Control Interno Hugo Londoño puntualiza que el uso por parte del ciudadano tanto del formulario de la web como del correo está generando duplicidad en las solicitudes. Según la Ley 1755 de 2015 determina que las dependencias deben escoger un canal idóneo para la recepción, trámite y respuesta. El correo [contactenos@bello.gov.co](mailto:contactenos@bello.gov.co) surge de la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia, que determina el establecimiento de un canal, además del formulario de PQRSD; sin embargo, no existe un acto administrativo relacionado con la oficialización de dicho correo. Por lo anterior, recomienda que, a través de los documentos de "Gestión de PQRSD", "Manual de Atención al Ciudadano" y "Política de Servicio al Ciudadano" se establezca que la atención será a través del formulario virtual.

Finalmente, el Técnico Operativo de las TIC John Rodríguez comenta que es posible generar una respuesta automática del correo, en el que se direcciona al ciudadano hacia el formulario del sitio web, por lo cual se compromete a revisar la manera de hacerlo.

## 9. PROPOSICIONES Y VARIOS

✓El Secretario de Movilidad Rigoberto Arroyave manifiesta que su dependencia es la que ostenta el mayor número de PQRSD sin resolver, lo que puede deberse a la falta de personal de planta, la demora en procesos de contratación, obsolescencia del software de Gestión Documental y a fallas técnico – operativas. Estas circunstancias han significado que, a la fecha, haya cerca de 14.000 PQRSD represadas, lo que trae como consecuencia la desconfianza por parte de la comunidad en las instituciones, mala imagen de la administración y rumores negativos que repercuten en los entes de control y en la opinión pública.

En ese sentido, el funcionario Hugo Londoño comenta que, el año pasado, el promedio de atención fue del 75%, con el cual se iniciaron procesos disciplinarios a secretarios de despacho por la respuesta inoportuna a PQRSD; este año, el indicador muestra que se están respondiendo 36 de cada 100 radicados. En la reunión de Mesa 3 de febrero, la Secretaría Jurídica informó el registro de 300 tutelas mensuales, por no responder oportunamente a los peticionarios. Esta perspectiva es apoyada por el funcionario John Barrera, quien estima que la Secretaría de Salud recibe alrededor de 300 solicitudes mensuales y el personal de planta y contratistas encargados de dar respuesta a las solicitudes no dan abasto para responder a



# ACTA DE REUNIÓN



los ciudadanos. Por esta razón se pregunta cuál es el procedimiento en la Alcaldía para atender estos requerimientos en los períodos en los que no hay contratistas. Queda claro que, aunque no hay un plan de contingencias, las peticiones se deben responder haya o no contratistas. Por lo anterior y en consideración del volumen de PQRSD que maneja la Secretaría de Movilidad, su titular Rigoberto Arroyave convocará la realización de una mesa de trabajo a la que asistan quienes toman decisiones, con el fin de analizar en equipo la situación y estudiar alternativas que permitan brindar una atención oportuna y efectiva al ciudadano. Como resultado de dicha mesa se espera un plan de trabajo para presentarlo al Alcalde en un Consejo de Gobierno.

✓ El Técnico Operativo John Rodríguez informa que recientemente se efectuó una reunión con directivos del Área Metropolitana, en la que se abordó el tema del software obsoleto del que dispone la Gestión Documental de Bello. Los directivos de la entidad se comprometieron a realizar unos cambios en las bases de datos y la idea es que el software actual salga del municipio y pase al Área Metropolitana, donde se brindará solución oportuna a las dificultades tecnológicas que se presenten. Se está explorando esta posibilidad, con lo cual se remediaría en parte el problema planteado. No obstante, expresa Rodríguez, la solución es cambiar el software por uno que cumpla los lineamientos de ley y se acople a los manuales y procedimientos del municipio, a lo que se debe sumar la destinación de recursos para contratar personal pues el software es sólo una parte de la solución.

✓ La Profesional Universitaria Carlina Cruz manifiesta que oportunamente avisará a las dependencias encargadas de las políticas que faltan, para que alisten su presentación en el próximo encuentro de la Mesa Técnica 3, que tendrá lugar en el mes de junio.

## 10. COMPROMISOS

✓ Queda pendiente la realización de una mesa de trabajo entre las Secretarías de Planeación, Participación e Inclusión Social y TICS para definir publicaciones en el botón "Participa".

✓ El Secretario de Movilidad Rigoberto Arroyave citará a una mesa de trabajo a la Secretaría de Planeación y a la Dirección de las TIC para analizar el proceso de racionalización de trámites de su dependencia y su articulación con TMB.

✓ El funcionario John Rodríguez revisará la posibilidad de generar una respuesta automática del correo [contactenos@bello.gov.co](mailto:contactenos@bello.gov.co), que dirija hacia el formulario del sitio web.

✓ El Secretario Rigoberto Arroyave se compromete a llevar el tema de la inoportunidad en la respuesta de las PRRSDF al Consejo de Gobierno, una vez regrese de vacaciones después del 15 de junio.

✓ La Profesional Universitaria Carlina Cruz informará oportunamente a las dependencias que deben preparar la presentación de las políticas que lideran para la siguiente sesión.



# ACTA DE REUNIÓN

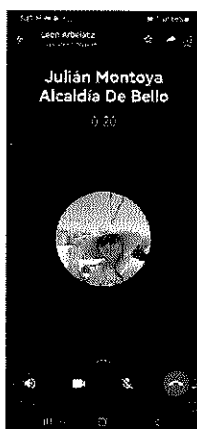


## 11. PROXIMA REUNIÓN:

LUGAR	FECHA (aaaa-mm-dd)	HORA DE INICIO (a.m.-p.m.)
Por definir	Por definir	Por definir

<b>Elaboró:</b> <i>Ana Carliina Cruz</i> Ana Carliina Cruz, Profesional Universitaria	<b>Aprobó:</b> <i>Natalí</i> Natalí Arredondo Villa, Secretaria del Interior
<b>Aprobó:</b> <i>José Rolando Serrano</i> José Rolando Serrano, Secretario General	<b>Aprobó:</b> <i>Juan David Naranjo</i> Juan David Naranjo, Director de Gestión Documental
<b>Aprobó:</b> <i>Diana Monsalve</i> Diana Monsalve, Subsecretaria Presupuestal y Financiera	<b>Aprobó:</b> <i>Claudia Rocío Chica</i> Claudia Rocío Chica, Subsecretaria de Planeación Institucional
<b>Aprobó:</b> <i>Julián Montoya</i> Julián Montoya, Director Técnico de las TIC y Soporte Informático	<b>Aprobó:</b> <i>Éliana Gallego</i> Éliana Gallego, Directora Administrativa para las Mujeres
<b>Aprobó:</b> <i>Martha Cecilia Aguirre</i> Martha Cecilia Aguirre, Directora Administrativa de Talento Humano	<b>X</b>
<b>Fecha:</b> (2023-05-26)	<b>Fecha:</b> (2023-05-30)

**NOTA:** Se anexa planilla de asistencia y evidencia asistencia virtual del Director de las TIC Julián Montoya:





# ACTA DE REUNIÓN



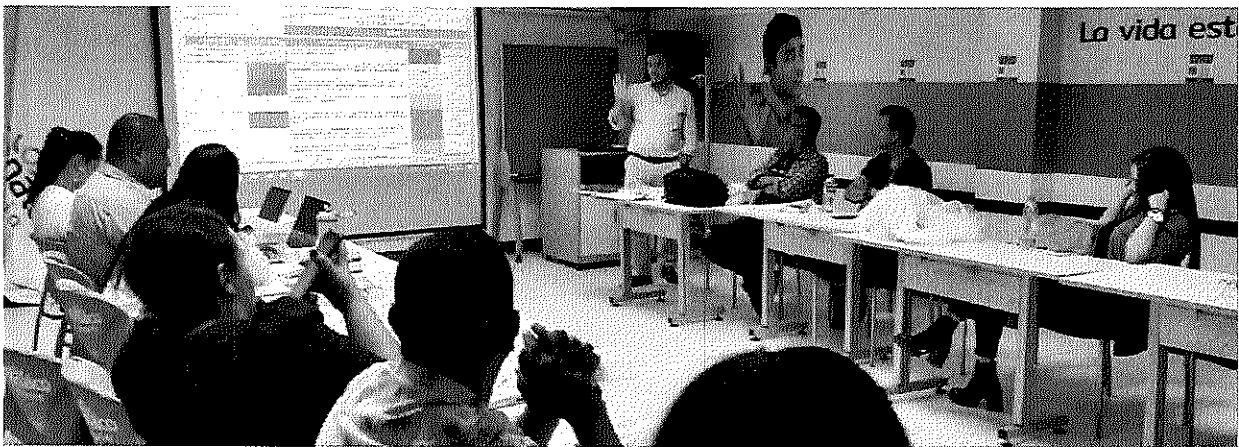
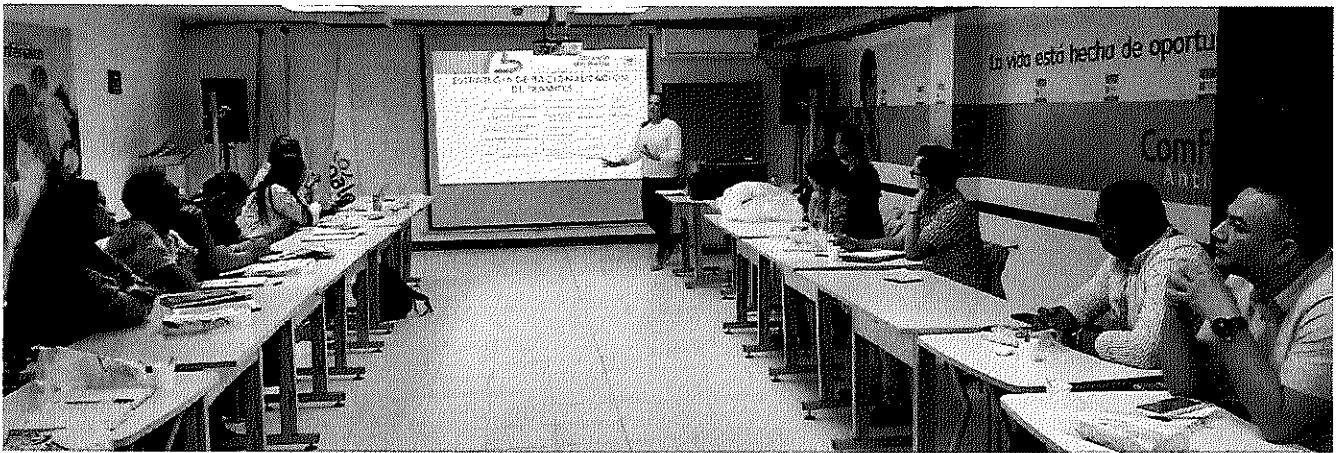
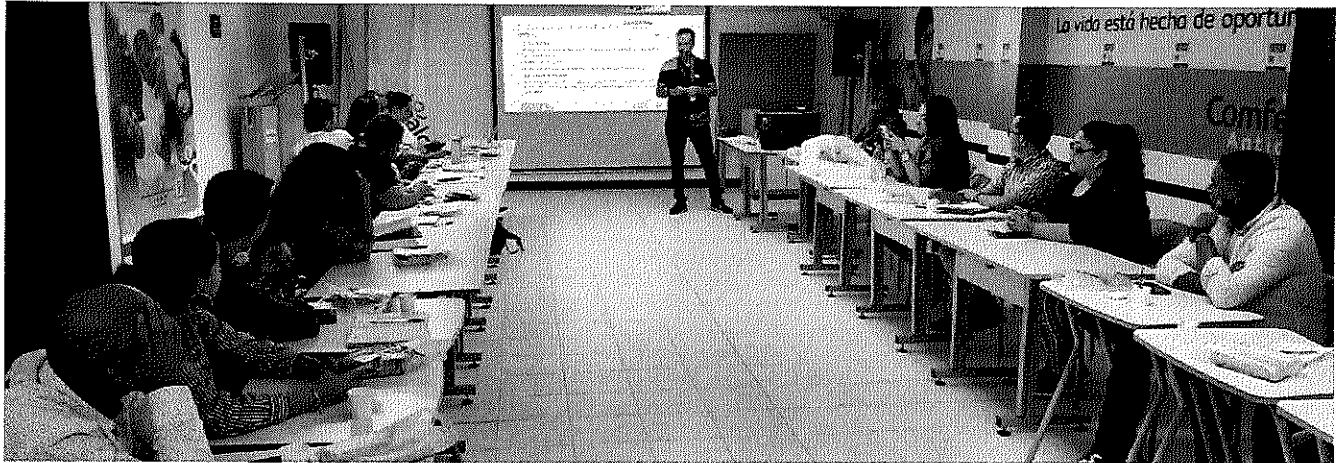
## 12. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

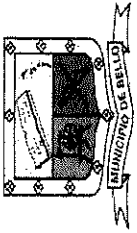






# ACTA DE REUNIÓN





**REGISTRO DE ASISTENCIA**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BELLO



DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA REUNIÓN

Secretaría del Interior

NOMBRE DE LA REUNIÓN / ACTIVIDAD

Reunión 3 de MIPG - Gestión con valores para resultados

FECHA

DIA MES AÑO  
26 04 08

LUGAR DE LA REUNIÓN

FUNCIONARIO RESPONSABLE

HORA

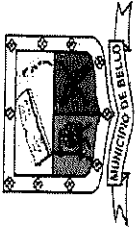
Auditoría de Compensación

Ana Carolina Cruz Gutiérrez

Inicio: 2 p.m.  
Final: 4:30 p.m.

ASISTENTES

Nº	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA/ORGANIZACIÓN	TEL/EXT/CEL	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
01	Ana Carolina Cruz	Prof. Univ.	Sec. Int. - Comunicas.	1362	carolina.cruz@bello.gov.co	Ana Carolina Cruz
02	Leon J. Arbeláez	prof. univ.	DM de las TTE	1071	leon.arbelaez@bello.gov.co	Leon J. Arbeláez
03	Claudia Roxo Chica	subsecretaria	Secretaría Planeación	3227645080	claudia.roxo@bello.gov.co	Claudia Roxo Chica
04	John Rodríguez	TECNICO	TIC	1072	john.rodriguez@bello.gov.co	John Rodríguez
05	Andrés Orjuela	prof. univers	Secretaría Educación	1197	andres.orjuela@bello.gov.co	Andrés Orjuela
06	Juan David Navas	Dirección	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		juan.navas@bello.gov.co	Juan David Navas
07	Johan Bevan Beltrán	Tecnico Oper	DIV. TIC. CONTROL DISCIPLINARIO		johan.bevan@bello.gov.co	Johan Bevan Beltrán
08	Marta Aguirre	secretaria	SS Activos	1057	marta.aguirre@bello.gov.co	Marta Aguirre
09	Carla Arroyave	secretaria	SS Activos	3466927	carla.arroyave@bello.gov.co	Carla Arroyave
10	Merceb Villalba	Prof. exp.	Sec. Movilidad	342471519	merceb.villalba@bello.gov.co	Merceb Villalba
11	Hugo A. Camacho	prof. univ	Control Interno	1210	hugo.camacho@bello.gov.co	Hugo A. Camacho
12	Diana Armas	SECRETARÍA	Hacienda	1346	diana.armas@bello.gov.co	Diana Armas
13	Fernando Montoya	Profes. Univ	Judicial		fernando.montoya@bello.gov.co	Fernando Montoya
14	Florencia Villalba	Subsecretaria	Movilidad	9509	florencia.villalba@bello.gov.co	Florencia Villalba
15	Elmer Palacios	Prof. F. Univ.	Servicios Administrativos		elmer.palacios@bello.gov.co	Elmer Palacios
16	Geovani Apudó	Subs.	SSPP - APP	1122	geovani.apudobello@bello.gov.co	Geovani Apudó
17	Januario Turán Adarve	Prof. Univ.	Sec. Cultura		januario.turan@bello.gov.co	Januario Turán Adarve
18	Simón Andrés Pardo	Prof. Univ.	Sec. Soc. Civ.	328493280	simon.pardo@bello.gov.co	Simón Andrés Pardo
19	Jaime Parra	Subsecretario	SEMPRE	310302993	jaime.parra@bello.gov.co	Jaime Parra
20	Elviana Callejo	Dir. Mujer	Sec. Participación e Inc.	316347217	elviana.callejo@bello.gov.co	Elviana Callejo



**REGISTRO DE ASISTENCIA**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BELLO



DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA REUNIÓN

Secretaría del Interior

NOMBRE DE LA REUNIÓN / ACTIVIDAD

Mesa 3 de MIPG - Gestión con valores para resultados

FECHA		
DÍA	MES	AÑO
26	04	20

FUNCIONARIO RESPONSABLE

Ana Carolina Cruz Gutiérrez

HORA

Inicio: 2 p.m.  
Final: 4:30 p.m.

LUGAR DE LA REUNIÓN

Auditorio de Confesionales

ASISTENTES

Nº	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA/ORGANIZACIÓN	TEL/EXT/CEL	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
01	Jhon Jairo Pajero	Prof. Univ.	Secretaría de Salud	1429	jhon.pajero@bello.gov.co	[Firma]
02	Natali Arce Dono villa	Secretaria	S. Interior		natali.arcedondo@bello.gov.co	[Firma]
03	Tania Pazada	Gerente	G. Desarrollo		Tania.Pazada@bello.gov.co	[Firma]
04	Osvaldo Serrano	Secretario	Secretaría Gen.			[Firma]
05						
06						
07						
08						
09						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						