



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143686



SC-CER143686



GP-CER143691

## INFORMACIÓN BÁSICA

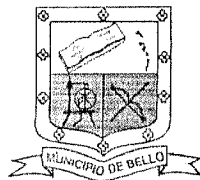
| LUGAR      | FECHA<br>(aaaa-mm-dd) | HORA INICIO<br>(a.m.-p.m.) | HORA FIN (a.m.-<br>p.m.) |
|------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|
| Comfenalco | 2016-09-07            | 2:00 P.M.                  | 3:30 P.M.                |

## TIPO DE REUNIÓN

Reunión de seguimiento y análisis de Indicadores de Mejoramiento Continuo, trimestre II - año 2016.

## CONTROL DE ASISTENCIA

| CARGO                  | NOMBRE CONVOCADO                    | ASISTIÓ    |    | FIRMA |
|------------------------|-------------------------------------|------------|----|-------|
|                        |                                     | SI<br>HORA | NO |       |
| OBRAS PUBLICAS         | GLORIA CEBALLOS                     | X          |    |       |
| GESTIÓN DEL RIESGO     | WILLIAM FRANCO                      | X          |    |       |
| EDUCACIÓN              | NORA ELENA MEJIA                    | X          |    |       |
| OBRAS PÚBLICAS         | CLARA IZQUIERDO                     | X          |    |       |
| TRANSITO               | FERNANDO MEJIA                      | X          |    |       |
| PQRS                   | CLAUDIA MACIAS                      | X          |    |       |
| PQRS                   | SARA PUERTA                         | X          |    |       |
| DEPORTES               | ANA MARÍA BUSTAMANTE                | X          |    |       |
| EDUCACIÓN              | DIANA AHUMADA                       | X          |    |       |
| ASESOR ALCALDÍA        | RICHARD GÓMEZ                       | X          |    |       |
| GOBIERNO               | MARIA VICTORIA BARRERA              | X          |    |       |
| INFANCIA,<br>JUVENTUD. | ADOLESCENCIA Y<br>ANA GARCÍA BEDOYA | X          |    |       |



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER142988



SC-CER143058



GP-CER143091

| CARGO                 | NOMBRE CONVOCADO | ASISTIÓ    |    | FIRMA |
|-----------------------|------------------|------------|----|-------|
|                       |                  | SI<br>HORA | NO |       |
| INTEGRACIÓN SOCIAL    | GISELA SUAREZ    | X          |    |       |
| TRANSITO              | FERNANDO NIETO   | X          |    |       |
| SALUD                 | ISABEL MEDINA    | X          |    |       |
| CONTROL INTERNO       | HUGO LONDOÑO     | X          |    |       |
| DIRECCIÓN ESTADÍSTICA | HERNANDO HURTADO | X          |    |       |
| ASESORÍA JURÍDICA     | MARIBEL GIL      | X          |    |       |
| TIC'S                 | FERNANDO ARANGO  | X          |    |       |
| PQRS                  | ASTRID LLANO     | X          |    |       |

Elaboró:

Aprobó:

Fecha (aaaa-mm-dd): 2016-09-07

Fecha (aaaa-mm-dd): 2016-09-07



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143888



SC-CER143555



GP-CER143691

## AGENDA

|   |   |
|---|---|
| INFORMACIÓN BÁSICA.....                 | 1 |
| TIPO DE REUNIÓN .....                   | 1 |
| ↑ CONTROL DE ASISTENCIA.....            | 1 |
| 1. CONFIRMACIÓN DE LOS ASISTENTES:..... | 3 |
| 2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN:.....       | 3 |
| 3. PROPOSICIONES Y VARIOS:.....         | 5 |
| 4. COMPROMISOS .....                    | 5 |
| 5. PROXIMA REUNIÓN .....                | 5 |
| 6. FIN DE LA REUNIÓN .....              | 5 |

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### 1. CONFIRMACIÓN DE LOS ASISTENTES:

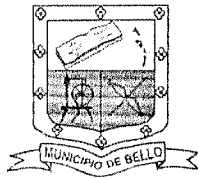
A la convocatoria realizada mediante circular No. 179 del 29 de Agosto de 2016, **no** asistieron las siguientes Secretarías: Pagos y Recaudos, Hacienda, Medio Ambiente y Servicios Administrativos. El resto de las Secretarías cumplieron con la cita de seguimiento y análisis de los indicadores de mejoramiento continuo del segundo trimestre 2016. Se adjunta lista de asistencia.

### 2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

La reunión es iniciada por el funcionario **Hernando Hurtado**, quien da un saludo y agradece a los facilitadores de PQRSD y Calidad la asistencia para la socialización y análisis de los Indicadores de Mejoramiento Continuo de la Administración Municipal.

Acto seguido la señora **Astrid Llano**, funcionaria de la Oficina de atención al ciudadano – PQRSD, comienza a exponer los indicadores de oportunidad de cada una de las Secretarías.

La señora Llano, informa a los facilitadores que esa misma presentación de indicadores, fue expuesta en el Consejo de Gobierno del 29 de Agosto (Acta No. 008 de Comunicaciones).



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143888



SC-CER143686



GP-CER143691

A cada facilitador le dice cuáles han sido las principales y reiterativas fallas que se siguen cometiendo a la hora del reporte y cierre de las PQRSD.

Expresa que aunque los indicadores han ido subiendo favorablemente, debe haber más compromiso para responder oportunamente.

En este punto interviene el señor **Hugo Londoño**, de la Secretaría de Control Interno, diciendo que ya es hora de que las Secretarías tengan al día (cerradas) todas las PQRSD, a esto la señora Astrid, dice que se emitirá una circular en la que se dé plazo hasta el 15 de septiembre para que alleguen todos los consolidados con los respectivos cierres.

La señora **Isabel Medina**, de la Secretaría de Salud expresa que es necesario que más que los planes de mejoramiento, las Secretarías tienen que tomar acciones correctivas a las causas más frecuentes por las cuales no se da respuesta oportuna.

La señora Llano, expresa que aunque se ha solicitado en varias ocasiones a través de diferentes comunicaciones y en las capacitaciones, son muy pocas las Secretarías que han cumplido esa petición les reitera a los facilitadores que seguirá esperando que envíen esas acciones y los planes de mejoramiento para hacerles el debido seguimiento desde la oficina de PQRSD.

Los facilitadores expresan que aún se siguen presentando por parte de la oficina de archivo radicaciones erradas que perjudican los indicadores de las Secretarías. A este punto hace una proposición el señor **Hugo Londoño** para que se realice una reunión con los facilitadores, la oficina de PQRSD y Archivo, en donde se haga una revisión de los tipos documentales con los cuales se están radicando los trámites y servicios de la administración de todas las Secretarías y diferenciar los tipos documentales (por parte de archivo) para que no afecten el proceso de Gestión de las PQRSD al momento de responderlas.

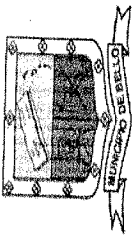
La señora Llano dice que se encargará de hacer la convocatoria y realización de esa reunión.

- Cuadro resumen de los indicadores de Mejoramiento Continuo presentados en la reunión:

Resultados Primer Semestre de 2016

Indicador General de **Oportunidad** de las PQRSD: **53%**

Indicador General de **Evaluación** de las PQRSD: **44%**



**REGISTRO DE ASISTENCIA**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BELLO



**ÁREA RESPONSABLE DE LA REUNIÓN**

Secretaría de Planeación - Secretaría General

**EVENO/ ACTIVIDAD**

Seguimiento y análisis de Indicadores de Mejoramiento Continuo, trimestre II

**LUGAR DEL EVENTO**

Comfenalco

**RESPONSABLE / FACILITADOR**

Hernando Hurtado Delgado - Astrid Llanos

**HORA**

Inicio: 2:00 p.m.

Final:

| FECHA | DÍA | MES | AÑO  |
|-------|-----|-----|------|
|       | 07  | 09  | 2016 |

**ASISTENTES**

| Nº | NOMBRE                       | CARGO             | DEPENDENCIA/ ORGANIZACIÓN  | TEL/EXTICEL | CORREO ELECTRÓNICO            | FIRMA                           |
|----|------------------------------|-------------------|----------------------------|-------------|-------------------------------|---------------------------------|
| 01 | Genia E. Cepellos M          | Prof. Univ.       | Obras Públicas             | 1114        | gloria.cebello@bello.gov.co   | <i>Genia Cepellos</i>           |
| 02 | William Franco E             | prof. Esp.        | Gest. del Riesgo           | 1263        | willfranco56@hotmail.com      | <i>William Franco</i>           |
| 03 | Nora Elena Herrera           | prof. Univ.       | Educación y Cultura        | 1180        | nora.martinez@bello.gov.co    | <i>Nora Herrera</i>             |
| 04 | Samuel Izquierdo M           | Profesional Univ. | OBRAS PUBLICAS             | 1125        | Samuel.izquierdo@bello.gov.co | <i>Samuel Izquierdo</i>         |
| 05 | Estimado Mejía               | Profesional       | SEMFORICION                | 1512        | Estimado.Mejia@bello.gov.co   | <i>Estimado Mejía</i>           |
| 06 | María Marcela                | PARSD             | PARSD                      | 1387        | Claudia.azcunaga@bello.gov.co | <i>María Marcela</i>            |
| 07 | Shira Marcela Puerta Giraldo | PARSD             | PARSD                      | 1388        | Sara150921@hotmail.com        | <i>Shira Puerta</i>             |
| 08 | ANA MARIA BUSTAMANTE L       | CONTRATISTA       | SEC. DEPORTES Y RECREACION | 1278        | anamaria1024@hotmail.com      | <i>ANA MARIA BL</i>             |
| 09 | Richard Valencia Alvarado    | Aux Adm.          | Cooperación y Cultura      | 1236        | dipachos@gmail.com            | <i>Richard Valencia</i>         |
| 10 | Richard Valenzuela           | Asejer.           | Alcaldía                   | 1066        | richard.valencia@bello.gov.co | <i>Richard Valenzuela</i>       |
| 11 | María Victoria Barrantes     | Gobierno RN       | Gobierno                   |             | tela31@hotmail.com            | <i>María Victoria Barrantes</i> |
| 12 | Quilanda Pedraza             | Doc. Id y         | --> Prof Univ. Esp         | 1207        | ana.cebello@bello.gov.co      | <i>Quilanda Pedraza</i>         |
| 13 | Epistola Ruiz P              | Aux. Adm.         | Bicentenario               | 1177        | quy5210@hotmail.com           | <i>Epistola Ruiz</i>            |
| 14 | Walter Jarama                | Educ. Vial        | Tránsito                   | 1503        | nietoarva@hotmail.com         | <i>Walter Jarama</i>            |
| 15 | Isabel Medina Cardenas       | Tec Salud         | Salud                      | 1425        | isabel.medina@bello.gov.co    | <i>Isabel Medina</i>            |
| 16 | HUGO A RONDONO B             | Prof. Univ. y     | Control Interno            | 1210        | hugo.rondono@bello.gov.co     | <i>Hugo Rondono</i>             |
| 17 | Hernando Huido Vainbo        | Profesional U.    | Dr. Estadística            | 1159        | huido.vainbo@bello.gov.co     | <i>Hernando Huido</i>           |
| 18 | Maribel Gil Tabares          | profes. espec.    | asesoria jurídica          | 1206        | m.giljuridica@yahoo.com       | <i>Maribel Gil</i>              |
| 19 | Astrid Rango P.              | Prof. Univ.       | Sec. Tidy Moe              | 1456        | arango.pedraza@bello.gov.co   | <i>Astrid Rango</i>             |
| 20 | Astrid Rango R.              | P.N. PARSD        | PARSD                      | 1386        | astrid.rango@bello.gov.co     | <i>Astrid Rango</i>             |