



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

## INFORMACIÓN BÁSICA

LUGAR	FECHA (aaaa-mm-dd)	HORA INICIO (a.m.-p.m.)	HORA FIN (a.m.- p.m.)
Sala de Reunión N°1 Comfenalco Sede Bello	2017-03-29	9:00 am	10:00 am

## TIPO Y NÚMERO DE REUNIÓN

Análisis de indicadores del proceso, Mejoramiento Continuo IV trimestre de 2016

## CONTROL DE ASISTENCIA

CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		FIRMA
		SI HORA	NO	
Profesional Universitaria	Nora Elena Mejia	x		
Profesional Especialista	Rita Ríos Rivera	x		
Profesional Universitaria	Isabel Medina Correa	x		
Profesional Universitaria	Gloria Estella Ceballos M	x		
Auxiliar Administrativa	Diana Patricia Ahumada	x		
Auxiliar Administrativa	Yanet Quintero	x		
Contratista	Duvan Rodríguez	x		
Contratista	José Alberto Arbeláez	x		
Directora	Rosa Angélica Jaramillo	x		
Contratista	Laura Carolina Franco	x		
Auxiliar	Luz Nelly Bedoya	x		
Auxiliar Administrativa	Cecilia Quiroz	x		
Auxiliar Administrativa	Gisela Suarez	x		



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		FIRMA
		SI HORA	NO	
	Yaned	x		
Profesional Especialista	William Franco	x		
Auxiliar Administrativo	Jorge Mario Arias	x		
Auxiliar Administrativo	Henry A Zapata	x		
Contratista Profesional	Luz Maribel Monsalve	x		
Profesional Universitaria	Gloria Patricia Henao	x		
Profesional Universitaria	Nohemí Saldarriaga	x		
Director	Richard Yesid Gómez	x		
Profesional Universitario	Gustavo Cadavid	x		

## INVITADOS

CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		OBSERVACIÓN
		SI HORA	NO	



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

## AGENDA

INFORMACIÓN BÁSICA .....	1
TIPO Y NÚMERO DE REUNIÓN.....	1
👤 CONTROL DE ASISTENCIA.....	1
👤 INVITADOS .....	2
1. CONFIRMACIÓN DE LOS ASISTENTES: .....	4
2. EXPOSICIÓN DE LOS INDICADORES GENERALES DEL 2016 DE CADA SECRETARÍA .....	4
3. OPINIONES, INQUIETUDES Y PROBLEMÁTICAS ENCONTRADAS EN LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSD, EXPRESADA POR LOS FACILITADORES DE CADA SECRETARIA .....	4
4. PROPOSICIONES Y VARIOS:.....	5
5. COMPROMISOS .....	5
6. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS.....	5
7. CONCLUSIÓN.....	5
8. PROXIMA REUNIÓN.....	6
9. FIN DE LA REUNIÓN .....	6
10. ANEXOS.....	6



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### 1. CONFIRMACIÓN DE LOS ASISTENTES:

Registro de Asistencia formato F-GI-54

Fueron en su totalidad 24 asistentes, los cuales 22 son auxiliares administrativos, profesionales universitarios, profesionales especialistas, contratistas y 2 expositores Hernando Hurtado Profesional Universitario de la Secretaria de Planeación y Sara Puerta Contratista de la Dirección de Gestión Documental, Atención al ciudadano y PQRSD.

**Las Secretarías que asistieron a la reunión son:** Secretaria de Educación, Secretaria de Salud, Secretaria de Obras Públicas, Secretaria del Adulto Mayor, Secretaria de Pagos y Recaudos, Secretaria de Servicios Administrativos, Secretaria de Gerencia de desarrollo y programas, Secretaria de Cultura, Secretaria de Inclusión y reconciliación, Secretaria de Gestión del Riesgo, Secretaria de Planeación (Sisben), Dirección de las TIC y Sistemas, Secretaria General, Gerencia de proyectos y Secretaria de Tránsito y Transporte.

### 2. EXPOSICIÓN DE LOS INDICADORES GENERALES DEL 2016 DE CADA SECRETARÍA:

El funcionario Hernando Hurtado comienza dando un corto saludo y expresando el objetivo de la reunión, donde se encuentran los facilitadores de las PQRSD de las diferentes Secretarías que conforman la Administración Municipal, da paso a la contratista Sara Puerta suscrita a la Dirección de Gestión Documental, Atención al ciudadano y PQRSD, quien comienza explicando el cuadro del consolidado del análisis de PQRSD por Secretaria, que contiene el acumulado y porcentajes de los meses y año de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que entran a dichas Secretarías.

Luego da el porcentaje y el acumulado a los facilitadores Secretaria por Secretaria y a su vez aclara algunas dudas que resultaron en el momento de la exposición, en especial de la Secretaria de Salud, la cual presenta la duda en específico del porcentaje de los meses de Noviembre y Diciembre en el que se llega a la conclusión de hablar en el momento adecuado dicho tema con la funcionaria Claudia Macías, la cual es la encargada de enviar la revisión.

### 3. OPINIONES, INQUIETUDES Y PROBLEMÁTICAS ENCONTRADAS EN LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSD, EXPRESADA POR LOS FACILITADORES DE CADA SECRETARÍA:

Posteriormente se encamina la conversación con los facilitadores acerca de las falencias encontradas durante el proceso de contestar oportunamente las PQRSD, donde aclaran que



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

dicho proceso que se realizó durante el año 2016 dieron sus frutos pues en la mayoría de las Secretarías se ve el mejoramiento en la atención oportuna de las PQRSD de cada Secretaría, pero nuevamente expresan que la Oficina del Archivo reside una parte de la problemática ya que durante el proceso que ellos realizan y efectúan encuentran algunas falencias que interrumpen el protocolo y la normatividad ya que envían las peticiones a Secretarías que no corresponden, no tomándose el tiempo de leer y analizar verdaderamente para quien va dirigido, perjudicando de tal manera a las Secretarías quienes hacen una rotación permanente de dicha PQRSD y ya cuando llega a la Secretaría que corresponde muchas veces esta no la recibe pues ya se ha pasado el tiempo dictaminado por la ley para dar respuesta, afectando así mismo los indicadores.

## 4. PROPOSICIONES Y VARIOS:

Escribir los comentarios y acciones.

## 5. COMPROMISOS

La funcionaria Claudia Macías, comunicarse vía telefónica y correo electrónico con las facilitadoras de la Secretaría de Salud y Adulto Mayor, para aclarar y hacer revisión de las PQRSD enviadas por dicha funcionaria para el respectivo cierre y respuestas a inquietudes y así mismo la aclaración del porcentaje de indicadores de la Secretaría de Salud del año 2016.

## 6. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS:

La funcionaria Claudia Macías, el mismo día en las horas de la mañana entre las 10:30 am y 12:00pm, se comunicó con las facilitadoras de la Secretaría de Salud Isabel Medina y la Secretaria del Adulto Mayor Iris Peña y Cecilia Quiroz, dando respuesta oportuna y aclaratoria acerca del cierre en el caso del Adulto Mayor y el porcentaje en Salud.

## 7. CONCLUSIÓN:

Se puede evidenciar el compromiso de los facilitadores y las Secretarías frente a la atención oportuna de las PQRSD, es importante recordarles que este proceso no se puede facturar, ya que los funcionarios han creado una culturización y concientización de la responsabilidad que se tiene ante el usuario.



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

## 8. PROXIMA REUNIÓN

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

## 9. FIN DE LA REUNIÓN

Sin otros temas pendientes se da por terminada la reunión.

## 10. ANEXOS

AREA RESPONSABLE DE LA REUNIÓN		EVENTO/ACTIVIDAD		FECHA		
REGISTRO DE ASISTENCIA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BELLO		Indicadores Generales 2016 - Reunión con facilitadores		DÍA MES AÑO		
LUGAR DEL EVENTO		RESPONSABLE / FACILITADOR		Inicio: 9:00am Final: 10:00am		
Sala de Reunión N°1 Confitería		Sala Berta - Heronardo Hurtado		21 3 2016		
N°	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA/ ORGANIZACIÓN	TELEFONO/CEL	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
01	Nicolás López	Prof. U	Educación - Privada	1556	normin@bello.gov.co	Nicolás López
02	Elio Los Rios	Profesor	Secretaría de Salud	1418	elios@bello.gov.co	Elio Los Rios
03	Silvia Molina	Docente	SUUU	1424	silvia.molina@bello.gov.co	Silvia Molina
04	Glenn Espinoza	P. U.	Sec. Obra Pública	1114	glenn.espinosa@bello.gov.co	Glenn Espinoza
05	Diego Rivera	Asst. Adm.	Sec. Capacitación	1206	diego.rivera@bello.gov.co	Diego Rivera
06	Staniel Quiroz	Asst. Adm.	Sec. Asesoría Jurídica	2352392	staniel.quiroz@bello.gov.co	Staniel Quiroz
07	Leonor Rodríguez	Contable	Planificación y Recursos	1321	leonor.rodriguez@bello.gov.co	Leonor Rodríguez
08	Tony Alberto	Asst. Adm.	Servicios Administrativos	—	tony.alberto@bello.gov.co	Tony Alberto
09	Robert Sarmiento	Director	Gerencia DIO/Dono.	1467	robert.sarmiento@bello.gov.co	Robert Sarmiento
10	Leiva Gedeon	Comandante	Gerencia Demarcación	1455	leiva.gedeon@bello.gov.co	Leiva Gedeon
11	Luz Nelly	Asst. Adm.	Sec. Cultura	1521	luznelly@bello.gov.co	Luz Nelly
12	Geisha Aponte	Asst. Adm.	Secretaría de Planeación	2354565	geisha.aponte@bello.gov.co	Geisha Aponte
13	Guillermo Soto	Asst. Adm.	Secretaría de Planeación	1194	guillermo.soto@bello.gov.co	Guillermo Soto
14	Yvonne	Asst. Adm.	Secretaría de Planeación	30439194	yvonne@bello.gov.co	Yvonne
15	Orlando	Asst. Adm.	Gerencia de Planeación	1263	orlando@bello.gov.co	Orlando
16	Diego	Asst. Adm.	Gerencia de Planeación	1261	diego@bello.gov.co	Diego
17	Henny	Asst. Adm.	Gerencia de Planeación	1402-1403	henny@bello.gov.co	Henny
18	Luz	Asst. Adm.	Gerencia de Planeación	1022-73	luz@bello.gov.co	Luz
19	Georgina	Asst. Adm.	Gerencia de Planeación	1022-73	georgina@bello.gov.co	Georgina
20	Yvonne	Asst. Adm.	Gerencia de Planeación	1383	yvonne@bello.gov.co	Yvonne

Código: F-GI-54

Fecha de Aprobación: 2016-08-25

Versión: 01

Página 1 de 1



# ACTA DE REUNIÓN



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

Código: F-GI-54

Fecha de Aprobación: 2016-08-25

Versión: 01

Página 1 de 1

AREA RESPONSABLE DE LA REUNIÓN		EVENTO/ACTIVIDAD		FECHA		
REGISTRO DE ASISTENCIA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE BELLO				DIA   MES   AÑO		
LUGAR DEL EVENTO		RESPONSABLE / FACILITADOR		HORA		
				Inicio: Fin:		
ASISTENTES						
Nº	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA/ ORGANIZACION	TEL/FAX/CEL	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
01	Richard Viny Girones P	Director	Cooperativa El Progreso		richard.viny@bello.gov.co	<i>[Firma]</i>
02	Gustavo Cordero	Asesor	Secretaría de Planeación		gustavo.cordero@bello.gov.co	<i>[Firma]</i>
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

<b>Elaboró:</b> Sara Marcela Puerta Giraldo (Atención al Ciudadano PQRSD)	<b>Aprobó:</b>
<b>Fecha (aaaa-mm-dd):</b> 2017-03-29	<b>Fecha (aaaa-mm-dd):</b>