

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 1 de 6

COPIA CONTROLADA

<b>Objeto:</b> Seguimiento al cumplimiento Plan de Acción CPU		<b>Acta No.:</b> 4
<b>Fecha:</b> 12 de abril 2023	<b>Lugar:</b> Oficina de Comunicaciones Bloque 4 y plataforma virtual Teams	
<b>Asistentes:</b> Francisco Castro Yuliana Gallo Juliana Tirado Arias Diana Lara Evelyn Montoya Julián Carvajal Mariana Tobón Arroyave		Johana Roncería (virtual) Carolina De Los Ríos (virtual) Andrés Cardona Maria Constanza Vivas Verónica Londoño Julián Esteban Castaño Cristina Calle Gallego

### Orden del día.

#### 1. Temas a tratar:

- ✓ Atención al ciudadano
- ✓ Seguimiento plan de acción con las actividades del proceso CPU
- ✓ Eventos próximos 2023
- ✓ Varios

#### 2. Resumen de compromisos.

### Revisión de Compromisos Anteriores:

No.	Compromiso Anterior	Responsable (Nombres y Apellidos)	Fecha dd/mm/aa	Resultado Esperado	Resultado del Seguimiento
1.	Planear protocolo y revisar lista de chequeo de requerimientos para grados públicos TdeA 2023-1	Francisco Castro, Yuliana Gallo y Andrés Cardona	31/03/2023	Desarrollo de ceremonias de graduación llevadas a cabo de manera satisfactoria	Se realizaron las ceremonias de grados públicos TdeA 2023-1
2.	Revisión y actualización constantes de contenidos en el sitio web del TdeA	Johana Roncería	20/04/2023	Sitio web del TdeA con publicación de la información actualizada	Información actualizada desde el sitio web <a href="http://www.tdea.edu.co">www.tdea.edu.co</a>

### 1. Temas Tratados:

Se da inicio a la reunión a la 1:00 p.m. de manera presencial y con participación de algunos asistentes de manera virtual, donde Francisco Castro realiza un saludo y agradecimiento a los integrantes del equipo de Comunicaciones y del Punto TdeA, además, expone el objetivo del encuentro el cual es realizar el seguimiento periódico a las actividades del pan de acción del proceso de Comunicaciones y realizar la verificación de lo contemplado en el SGC. Se resalta

<b>Elaborada por:</b>	<b>Aprobada por:</b>
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 2 de 6

COPIA CONTROLADA

también, la idea principal de hacerle seguimiento al proceso, ya que estas reuniones hacen parte, como se ha indicado en oportunidades anteriores, del sistema de gestión de la calidad en la etapa de seguimiento o de verificación.

Es importante la revisión de los indicadores de manera permanente con los riesgos, revisar el proceso de gestión de la calidad en el proceso de comunicaciones y, a la vez, tratar algunos temas relacionados con el qué hacer de la Oficina de Comunicaciones.

Se mencionan los temas a tratar en el encuentro: primero la revisión de los compromisos anteriores, verificación del tema de atención al ciudadano, seguimiento a las actividades e indicadores del plan de desarrollo de CPU, eventos institucionales próximos, temas varios y compromisos adquiridos. De igual forma, se realiza la revisión de las acciones planteadas como compromisos después de la última reunión desarrollada, encontrando resultados positivos como la celebración a satisfacción de las ceremonias de grados públicos 2023-1 y desde el trabajo realizado por parte del equipo de trabajo de comunicaciones, donde se actualizaron los contenidos publicados en el sitio web de la Institución.

Francisco Castro solicita estar atentos al diseño y a la publicación de las guías de inscripción próximas, Carolina De los Rios, Ana Pino y Juliana Tirado apoyarán la parte gráfica. Se reitera la importancia de continuar de manera positiva frente a las solicitudes recibidas desde las áreas donde el flujo según el procedimiento es recibido desde la Oficina de Comunicaciones y los colaboradores las remiten a los diseñadores luego de diligenciar el formato establecido por parte del SGC en el OneDrive Plan de Trabajo 2023.

Desde el Punto TdeA, donde se coordina la atención al ciudadano se han implementado varias campañas y acciones de mejoramiento para mejorar la respuesta de los administradores y/o líderes de proceso, se menciona además que, al hacer parte de CPU se debe continuar adoptando la revisión de riesgos y planes de mejoramiento en torno al alcance y consecución de indicadores positivos donde se vea beneficiado el nombre de la Institución y el posterior posicionamiento.

Se resalta la importancia que tiene la ejecución de estrategias para la gestión del servicio y de atención al ciudadano, donde dicha atención se realice de manera eficiente desde la proactividad, con acciones encaminadas a dar solución a los requerimientos que presente cada persona que llega o contacta por medio de algún canal disponible, para que esto se vea reflejado en los resultados que se obtengan como en los indicadores después de las encuestas de percepción o de satisfacción por el servicio brindado. Se resalta la importancia de generar siempre las evidencias de la atención brindada para los informes a presentar y dar valor agregado al servicio desde la óptima respuesta de solución frente a lo que presente cada persona, tener soportado el desarrollo de estrategias para mostrar en los seguimientos y diversas auditorías que se llevan a cabo.

También, Francisco Castro, hace alusión a la importancia del compromiso que actualmente se tiene por parte de los colaboradores del Punto TdeA, y desataca la gran gestión donde se

<b>Elaborada por:</b>	<b>Aprobada por:</b>
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 3 de 6

COPIA CONTROLADA

trabaja en torno a la consecución de una labor, consiguiendo los objetivos trazados y percibiendo la muy buena aceptación por parte de los públicos; dicha función es supervisada por parte del profesional de Comunicaciones del TdeA y se tiene en cuenta la buena percepción de los usuarios, a partir de la retroalimentación que realizan los públicos desde las PQRSDF. Se hace un reconocimiento a la labor sobresaliente y se invita a continuar con la mejor actitud y disponibilidad para que ese servicio tenga valor agregado y se llegue a atender puntualmente los requerimientos, llegando a impactar positivamente desde la solución a cada situación o necesidad que exprese el usuario.

Se reitera el reconocimiento público, que también se suma el señor rector desde la alta dirección, con la apropiación de este proceso y con un cambio remarcado en la solución de casos y mejoramiento del proceso, atención brindada a partir de mecanismos como las redes, atención telefónica, correo electrónico, chat, oficina en Campus (presencial), entre otros.

Es acertada la inversión que ha realizado la Institución al adoptar un proceso de atención como este, donde se pueda ver reflejado el cambio total y donde a partir de indicadores de gestión se está dando cuenta del funcionamiento actual del Punto TdeA.

Francisco Castro menciona los próximos encuentros de capacitación que estarán acompañando los colaboradores del Punto TdeA con los líderes e integrantes de las demás áreas de la Institución, para capacitar y concientizar a los colaboradores que tienen funciones de atención al ciudadano, de tal forma que se realice un empoderamiento y correcto uso de las herramientas disponibles y atendiendo al proceso actual de atención según la política misma, y entre todos se logre construir conocimiento y cooperación, y que el Punto TdeA sea un referente de buena atención y generación de una acertada cultura.

Francisco Castro hace alusión a que dentro del plan de acción existen algunos indicadores en el proceso de CPU donde se mencionan los informes de percepción de atención al ciudadano a presentar para ser revisados y realizar los ajustes necesarios. Cabe tener en cuenta que a pesar del aumento de la percepción positiva al obtener respuesta o atención inicial desde el Punto TdeA, se continúan con algunas situaciones por mejorar desde las dependencias de la Institución, donde no tienen el conocimiento suficiente acerca de temas institucionales o no cuentan con las herramientas tecnológicas para atender los públicos; es por ello, que debe ser fundamental la ejecución de la capacitación. De igual forma, Francisco y Verónica realizarán el contacto previo con los coordinadores de las sedes de Copacabana e Itagüí para revisar los alcances que tienen hasta el momento y el tipo de dificultad que tengan para poder apoyarles con conocimiento o realizando la trazabilidad con el área de las TIC, donde se dé respuesta al mejoramiento en la atención.

Por otra parte, Francisco Castro y los integrantes de la reunión realizan el comentario acerca de la eliminación reciente de los permisos para acceder y realizar ciertas acciones desde la plataforma Campus TdeA para brindar atención y dar solución a casos puntuales de matrículas sin necesidad de que los estudiantes tengan que utilizar otros medios como las taquillas, correos y plataforma de PQRSDF para recibir una respuesta en los tiempos establecidos, se menciona de que es un retroceso en estos procesos y de que tal desarrollo

<b>Elaborada por:</b>	<b>Aprobada por:</b>
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 4 de 6

COPIA CONTROLADA

se verá reflejado en los próximos indicadores de percepción de la atención que se ofrece desde el Punto TdeA; se realizará un contacto previo en la reunión próxima que se desarrollará con la vicerrectoría y la coordinación de admisiones para exponer y plantear las fortalezas que se pierden al retirar dichos permisos para que desde el Punto TdeA se genere una solución directa sin tener que reenviar dichos casos recibidos por los medios de atención y de generar una respuesta más eficiente y en tiempos más óptimos. Se propone revisar la manera en cómo se administra el formulario de inscripción previa para los programas académicos en temporada de matrículas, el cual contiene el sitio web donde se realiza el contacto inicial de los interesados en estudiar, para que sea utilizado desde Mercadeo y/o con el apoyo del Punto TdeA, para administrar esta información eficientemente, llevando un seguimiento y donde se logre llegar finalmente a que esas personas contactadas culminen su proceso con la matrícula efectuada.

Igualmente, se plantea el tema del pago de la inscripción, donde los aspirantes a estudiar en el TdeA, realizan la observación o inconformidad al realizar el pago inicial de la inscripción desconociendo si va a ser aceptado o en los casos en que se ha dispuesto el sitio de inscripciones, cuando son para inscripciones especiales; es por ello que, resulta fundamental, el procurar por una interacción e integración con otras áreas desde el manejo de la información y la comunicación de manera asertiva, de tal forma que el flujo sea acorde a la situación y se logre coordinar los procesos debidamente.

Francisco Castro invita a estar bien alineados en cuanto al manejo de la información, estar vinculados al WhatsApp Business (corporativo) y procurar en cuanto se conozca sobre alguna desinformación o ante cualquier duda poder realizar la inquietud con Verónica Londoño o directamente con el profesional universitario de la Oficina de Comunicaciones del TdeA; del mismo modo, se invita a diligenciar correctamente los informes e indicadores de la gestión realizada, apuntando a los compromisos de los objetos de los contratos por prestación de servicios para ser presentados ante las áreas auditoras de la Institución.

Realizando el seguimiento al plan de acción del proceso CPU para el 2023, se encuentra que en el momento continúa en trámite la aprobación del sistema de comunicación pública presentado. De igual forma, se han desarrollado gestiones de contacto con la alta dirección para su revisión y posterior aprobación. En el desarrollo de las actividades cotidianas se elaboran productos comunicacionales los cuales se promocionan y/o publican a través de los medios de comunicación con el que actualmente se cuenta, con el fin de promover una comunicación institucional eficiente y fomentar por una cultura organizacional de progreso, alineados con los objetivos enmarcados en el plan de desarrollo del TdeA; dentro de esta importante actividad, en conjunto con el área de Planeación, se encuentra la revisión constante y actualización de la información en los diferentes micrositos que se debe encontrar disponible a los diferentes públicos, apuntando a la actividad de seguimiento de los temas de transparencia y acceso a la información pública.

<b>Elaborada por:</b>	<b>Aprobada por:</b>
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 5 de 6

COPIA CONTROLADA

Se solicita a Johana Roncería abordar el tema con funcionarias de Planeación acerca de la elaboración de encuesta de satisfacción del ciudadano sobre transparencia y acceso a la información pública en el sitio web oficial (PQRSDF), así como se trabajó el sondeo para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Dentro de la revisión de las demás actividades que contempla el plan de acción, tenemos:

A final del año se realizarán las dos encuestas de percepción del proceso de Comunicación Pública a todos los públicos correspondientes, según el procedimiento descrito en el SGC.

Se debe abordar también con el área de Planeación para realizar el registro del informe de percepción de atención al ciudadano, dándole seguimiento al plan de atención.

Acerca de la construcción del proceso de mercadeo, Francisco Castro hace una descripción breve del avance sobre el mismo, a partir de las acciones que se han llevado a cabo, a pesar de no ser el área responsable de llevar a cabo las funciones de este proceso, se viene apoyando desde diferentes acciones la estrategia que desde mercadeo busca la proyección e imagen para la Institución.

Vienen próximamente los siguientes eventos para estar atentos y procurar la organización en la distribución de las responsabilidades: semana de la salud, día de la madre tierra, día del idioma, día del auxiliar administrativo, día del niño, próximos grados extemporáneos, entre otros.

Entre los temas varios, se tienen:

Se sugiere continuar con la apropiación del desarrollo de campañas comunicacionales con pensamiento de manera creativa y propositiva, de tal forma de se construyan de manera acorde a las necesidades de los públicos, es por ello que se invita al aporte de cada uno de los integrantes con el conocimiento y que quede documentadas en el formato apropiado desde el One Drive para generar impacto y buena percepción por parte de los públicos de interés.

Francisco Castro solicita estar compartiendo las piezas gráficas elaboradas para que estas se envíen a través de medios como el WhatsApp Corporativo para replicar con públicos internos, teniendo los públicos en este medio como los contratistas y los docentes de cátedra que faltaban; así mismo se enfatiza la importancia de utilizar en estas piezas fotografías institucionales, de las cuales, si no existen en el archivo fotográfico, solicitar la toma de fotografías al CPM.

Consignar todos los proyectos y trabajos elaborados en los formatos dispuestos para tal fin, los cuales se traducen en indicadores donde se vea el impacto y la ejecución de la labor de

<b>Elaborada por:</b>	<b>Aprobada por:</b>
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 6 de 6

COPIA CONTROLADA

los colaboradores del proceso de CPU; también, es importante medir el impacto y apropiación de las campañas que se lleven a cabo.

Se sugiere que en la elaboración de piezas (fotos, estética, producción gráfica), sobre la política de diversidad, no solo enfocarse con la parte de diversidad de género, sino también tener en cuenta las distintas características de los públicos como afros, discapacidad, etnias y demás diversidades. Así mismo, Francisco como líder, invita a trabajar como equipo de trabajo a partir de reuniones y encuentros donde se construya conocimiento y proyectos a partir de secciones de construcción y trabajo colaborativo.

Se da por terminada la reunión a las 1:50 p. m. con una despedida y agradecimiento por parte de Francisco Castro, dirigida a los presentes por la asistencia y aporte.

## 2. Resumen de Compromisos:

No.	Compromiso	Responsable (Nombres y Apellidos)	Fecha dd/mm/aa	Resultado Esperado
1.	Abordar con las funcionarias de Planeación acerca de la elaboración de encuesta de satisfacción del ciudadano sobre transparencia y acceso a la información pública en el sitio web oficial (PQRSDF)	Johana Roncería	28/04/2023	Estrategia definida para la elaboración de la encuesta de satisfacción del ciudadano sobre transparencia y acceso a la información pública
2.	Informe de evaluación de impacto de la CPU impacto de marca y reputación	Francisco Castro	28/04/2023	Informe consolidado y enviado
3.	Revisar la campaña "Engánchate con el Reglamento Estudiantil"	Andrés Cardona	20/04/2023	Campaña revisada y publicada en medios institucionales
4.	Desarrollar la capacitación por parte de la coordinación del Punto TdeA a líderes y colaboradores en atención al ciudadano	Verónica Londoño	20/05/2023	Personal de las áreas capacitados en temas de atención al ciudadano
5.	Verificar con los coordinadores de las sedes de Copacabana e Itagüí las necesidades para brindar servicio y atención a los usuarios	Francisco Castro y Verónica Londoño	20/05/2023	Contar desde las sedes de Copacabana e Itagüí con información, conocimiento y elementos necesarios para atender a los públicos

<b>Elaborada por:</b>	<b>Aprobada por:</b>
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma: