

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 1 de 5

COPIA CONTROLADA

Objeto: Reunión grupo primario CPU, y revisión de procesos con el SGC y Atención al Ciudadano		Acta No.: 13
Fecha: 8 de noviembre 2021	Lugar: Oficina de Comunicaciones. Bloque 4 Of 100.	
Asistentes: Francisco Castro Yuliana Gallo Andrés Cardona		Mónica Mesa Carolina De Los Ríos Verónica Londoño

Orden del día:

- Temas a tratar:
 - ✓ Evaluación y Proyección de los procesos de CPU (Comunicación Pública) y el Punto TdeA (Atención al Ciudadano).
 - ✓ Desarrollo de la revisión del SGC de Comunicaciones.
 - ✓ Propositiones y varios.
- Resumen de compromisos.

Revisión de Compromisos Anteriores:

No.	Compromiso Anterior	Responsable (Nombres y Apellidos)	Fecha dd/mm/aa	Resultado Esperado	Resultado del Seguimiento
1.	Historias de inclusión con personas de la comunidad estudiantil	Francisco Castro	10/12/2021	Historias publicadas en medios TdeA	En planeación
2.	Contenido audiovisual de inclusión en las redes sociales	Juan Gabriel Jaramillo	10/12/2021	Contenido audiovisual con visualizaciones en redes sociales	En producción
3.	Elaboración de e-cards de fechas especiales respecto a la inclusión	Francisco Castro, Carolina De Los Ríos, Laura Cárdenas	14/12/2021	E-cards difundidas en medios TdeA	Producida
4.	Codificación de los anexos como el libreto de la ceremonia de grados y de la lista de chequeo para la ceremonia	Andrés Cardona y William Zabala	19/11/2021	Anexos actualizados, revisados y codificados en el OneDrive	Anexo de libreto ceremonia grados codificado y compartido en OneDrive
5.	Revisar y ajustar el contenido de la descripción de la actividad de los procedimientos organización y protocolo de grados y servicios material impreso	Francisco Castro, Yuliana Gallo y Andrés Cardona	19/11/2021	Contenidos ajustados y publicados en el OneDrive SGC	Se revisó y se ajustó, igualmente, se está a la espera de la respuesta del auditor
6.	Modificar la versión de las encuestas de percepción CPU y enviar a codificar	Andrés Cardona y William Zabala	19/11/2021	Encuestas actualizadas, revisadas y	En proceso

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 2 de 5

COPIA CONTROLADA

				codificados en el OneDrive	
7.	Codificación de archivo Excel Plan de Trabajo con solicitudes de servicios gráficos	Andrés Cardona y William Zabala	19/11/2021	Archivo plan de trabajo revisado y codificado en el OneDrive	Se envió; se está a la espera de la respuesta del auditor
8.	Implementar carpeta compartida con los archivos gráficos elaborados y un archivo donde se consigne la información	Yuliana Gallo y Andrés Cardona	19/11/2021	Carpeta compartida con integrantes de CPU con información de los proyectos gráficos elaborados	Carpeta compartida y utilizada actualmente
9.	Revisar el PIM Plan Integrado de Mejoramiento	Francisco Castro, Yuliana Gallo y Andrés Cardona	26/11/2021	PIM Plan Integrado de Mejoramiento actualizado en el OneDrive	En ejecución

1. Temas Tratados:

Inicia la reunión presencial a las 8:40 a.m. El líder de la Oficina de Comunicaciones, Francisco Castro expresa un saludo y bienvenida a los asistentes a la misma, presentando el objetivo del encuentro, el cual es revisar el desarrollo de las actividades y planear las próximas en procura de ir de la mano según lo indicado en el SGC (Sistema de Gestión de Calidad) para la Oficina de Comunicaciones. Además, se tiene como objetivo revisar los avances del Sistema de Atención al Ciudadano y las proyecciones en cuanto a implementación del proceso y personal que atiende los diferentes canales, tanto digitales como presenciales.

En cuanto al aspecto de atención al ciudadano (Punto TdeA) frente al informe de resultados de la contratista Verónica Londoño, se evidencian los avances en la atención, teniendo como base que, en 2021, la mayor parte de la atención se ha direccionado con medios digitales, con una importante inversión tecnológica, que se ajusta a las necesidades de los públicos, a la oportunidad y la eficiencia.

Los resultados indican, la necesidad de mantener para 2022 (donde se espera regresar al campus TdeA) un equilibrio en la atención personalizada y el uso de TIC para la atención al usuario, donde se ha prestado el servicio al 100% de las solicitudes requeridas, con el mejoramiento a partir de la implementación de WhatsApp, redes, chat y MS. Frente al personal, que apoya el Punto TdeA, acorde con los informes de interventoría, se evidencia el cumplimiento de sus servicios de atención, contando con las siguientes personas:

Valeria Calle Restrepo
 Angie Valentina Zapata Rendón
 Natalia Correa (entro en licencia de maternidad, por lo cual se requiere apoyo en 2022).
 Laura Ruiz Espinal
 Evelyn Montoya Martínez
 Juliana Morales Betancur

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 3 de 5

COPIA CONTROLADA

Juan David Giraldo Sierra (Apoya, además procesos de comunicaciones, por lo cual se requerirá apoyo en el Punto TdeA).
Verónica Londoño Hurtado.

Además, participa en este proceso Diana Mosquera, con la atención del chat institucional, aplicado en la página web.

Al respecto, acordes con los informes y evaluaciones, dados los criterios de contratación, es necesario solicitar y requerir la contratación de este personal, para atender de manera oportuna a los usuarios internos y externos, por los diferentes medios. Además, realizar la revisión de los procedimientos acordes con las necesidades del servicio que se requiera, a partir de la presencialidad en 2022.

Francisco Castro, dentro de la evaluación de los procesos que se han ejecutado y sobre lo que se propone realizar, informa sobre la importancia que tiene medir la percepción de la ceremonia de grados, con el fin de obtener un indicador de la percepción para el procedimiento a cargo del CPU; también se sugiere estar atentos revisando y ajustando los riesgos del proceso. Por otro lado, para el desarrollo de la próxima encuesta de percepción de comunicaciones, se sugiere agregar preguntas que midan el proceso de inscripciones, la atención desde el SAC y los medios de comunicación recién utilizados como WS desde el Punto TdeA, y a nivel interno, con el WhatsApp Corporativo; así mismo, se solicita a Yuliana Gallo, desarrollar la encuesta de percepción a egresados TdeA, con 3 preguntas básicas donde se logre medir y evaluar las ceremonias de grados celebradas en el último año.

Continuando con la revisión de actividades, se propone a Yuliana Castro, solicitar al líder del CPM Juan Gabriel Jaramillo, y a la Web Master, Johana Roncería, para que realicen la actualización del número de teléfono institucional en redes sociales, con el nuevo número de atención por WhatsApp del Punto TdeA.

Francisco Castro, solicita dar cumplimiento a campaña por medios de comunicación de la Institución, sobre los lineamientos institucionales tanto a estudiantes como a docentes y administrativos, por medio de elaboración de pieza gráfica y de envío de emailing dando a conocer estas normas básicas pero esenciales en el transcurrir del ejercicio académico. En este punto, se considera la posibilidad de utilizar la información que se maneja actualmente desde el Punto TdeA, al enviar por WS a los estudiantes con los que se tengan los contactos creados en este medio para dar a conocer a los estudiantes los instructivos de trámites académicos y administrativos. Igualmente, se menciona la importancia de ratificar lo abordado en la auditoría anterior, de continuar con el ejercicio de revisar los procedimientos y formatos anexos, para actualizar y poder ser codificados desde aseguramiento de la calidad; de la misma manera, se acuerda reiterar el uso de la firma institucional a nivel interno en los correos electrónicos oficiales, también, se va a realizar campaña de apropiación del uso del correo electrónico institucional para los estudiantes TdeA, creando e-card que pueda compartirse por diversos medios como WS interno y redes sociales.

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 4 de 5

COPIA CONTROLADA

Para desarrollar las próximas campañas, se mencionan: una para promocionar los canales de atención desde el Punto TdeA y el otro, sobre la socialización a realizar con diversos públicos internos, sobre la política y el plan estratégico de Control Interno recién implementado.

Por parte de las acciones de mejora que se han implementado y que se debe tener en cuenta para plasmar en los documentos que soportan estas desde el OneDrive del SGC, se tienen:

- Grados modelo híbrido.
- Implementación de medios tecnológicos en el Punto TdeA.
- Ingreso de nuevo personal de apoyo al Punto TdeA.
- Plataformas internas utilizadas por el personal del Punto TdeA.
- Implementación del manual de imagen corporativa.

Para plasmar estas actividades relacionadas con el SAC, se le solicitará a Verónica Londoño, toda la información necesaria en el momento en que se esté subiendo la información a la carpeta compartida del SIG en el OneDrive.

2. Proposiciones y varios:

Francisco realiza las siguientes recomendaciones: sugiere a Verónica Londoño, en el manejo de novedades de personal, ser llevado de la mejor manera, escuchando y comprendiendo las situaciones con el fin de optimizar los tiempos y el ambiente laboral desde el Punto TdeA.

En cuanto a la edición de la revista y periódico, se solicita a Mónica en la elaboración de este material, la idea es trascender a otros escenarios desde la innovación, la capacitación a obtener para crear nuevos contenidos a la par del desarrollo de la ciencia y la tecnología, con contenidos trasmediales de diferentes formatos en infográficos y/o videos; para ello, Mónica, apoyándose en Israel del CPM, pueden adelantar estas acciones a partir de la creación de contenidos y lenguajes apropiados para determinados públicos; así también, a Mónica se le sugiere retomar el programa radial como magazine institucional.

Verificar si aún William Zabala está revisando el manual de atención al ciudadano.

Realizar los encuentros del Consejo Editorial cada 15 días (lunes), para sobrellevar la misma dinámica que se había implementado inicialmente.

Siendo las 10:30 a.m. se da por terminado el encuentro.

Nota: Acta firmada y aprobada por medio magnético.

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 5 de 5

COPIA CONTROLADA

3. Resumen de Compromisos:

No.	Compromiso	Responsable (Nombres y Apellidos)	Fecha dd/mm/aa	Resultado Esperado
	Proyección personal Atención al Ciudadano	Francisco castro	15/12/2021	Solicitud personal
1.	Agregar preguntas del Punto TdeA y utilización de WS en la encuesta de percepción de comunicaciones	Andrés Cardona	10/12/2021	Encuesta acoplada a la actualidad y aplicada
2.	Encuesta de percepción a egresados TdeA, sobre la ceremonia de grados	Yuliana Gallo	8/12/2021	Encuesta aplicada a egresados TdeA
3.	Campaña sobre lineamientos institucionales a estudiantes y docentes	Francisco Castro, Yuliana Gallo, Verónica Londoño y Andrés Cardona	7/12/2021	Campaña ejecutada
4.	Campaña de uso del correo electrónico institucional por estudiantes TdeA	Yuliana Gallo y Andrés Cardona	7/12/2021	Campaña ejecutada
5.	Socializar interna, sobre la política y el plan estratégico de Control Interno	Francisco Castro, Yuliana Gallo y Andrés Cardona	7/12/2021	Públicos internos socializados
6.	Plasmar acciones de mejora en OneDrive del SIG	Andrés Cardona	7/12/2021	Acciones de mejoramiento documentadas en el OneDrive del SGC

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma: