

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 1 de 3

COPIA CONTROLADA

Objeto: Acciones de mejoramiento desde la página web		Acta No.: 7
Fecha: 25 de agosto 2022	Lugar: Oficina de Comunicaciones Bloque 4 y plataforma virtual Teams	
Asistentes: Francisco Castro Yuliana Gallo Verónica Londoño Hurtado Gabriel Aristizábal		Juliana Tabares Johana Roncería Andrés Cardona

Orden del día:

- Temas a tratar:
 - ✓ Seguimiento a los riesgos del proceso CPU.
 - ✓ Planeación acción de mejora en la página web.
- Resumen de compromisos.

Revisión de Compromisos Anteriores:

No.	Compromiso Anterior	Responsable (Nombres y Apellidos)	Fecha dd/mm/aa	Resultado Esperado	Resultado del Seguimiento
1.	Plan estratégico de comunicación pública	Francisco Castro	30/09/2022	Plan Estratégico de Comunicaciones Publicado	En construcción
2.	Cuadro comparativo con la percepción de la comunicación pública en los últimos cuatro años	Andrés Cardona	12/08/2022	Cuadro presentado y analizado	Cuadro comparativo enviado al líder de comunicaciones
3.	Revisar los riesgos, indicadores, procedimientos desde el SGC	Yuliana Gallo, Francisco Castro, Andrés Cardona	15/08/2022	Riesgos e indicadores actualizados	
4.	Verificar las recomendaciones en el Plan Integrado de Mejoramiento Continuo del SGC e implementar acciones	Yuliana Gallo, Francisco Castro, Andrés Cardona	30/08/2022	Diligenciamiento del plan de acción y el seguimiento y verificación a la eficacia	En construcción
5.	Mejorar la visibilidad del Sistema de Atención al Ciudadano desde la página web	Johana Roncería	30/09/2022	SAC con PQRSDF mejor ubicado y de fácil acceso en la página web	Se revisarán las acciones en el encuentro actual
6.	Verificar las actividades del plan anticorrupción que tengan que ver con la atención al ciudadano	Verónica Londoño Hurtado	30/09/2022	Plan anticorrupción con temas de atención al ciudadano verificado	En construcción

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 3

COPIA CONTROLADA

1. Temas Tratados:

Siendo las 9:30 a.m. se da inicio al encuentro por medio de un saludo por parte de los asistentes y comenzando por resaltar la importancia de este tipo de reuniones; así mismo, se enfatiza el objetivo, el cual es la verificación de los riesgos del proceso de comunicación pública en el TdeA y realizar la planeación e implementación de la acción de mejora respecto a la publicación o creación del sitio web del SAC, desde un punto más visible refrescando su contenido.

Seguidamente se informa sobre el procedimiento médico que para las próximas fechas le realizarán a la compañera Johana Roncería, la cual tendrá su reemplazo temporal por parte de Gabriel Aristizabal (contratista) y Juliana Tirado (practicante).

Se revisan los riesgos del proceso de Comunicación Pública, con sus diferentes variables y factores desde la nube del sistema de gestión de calidad y al no encontrarse estos riesgos se menciona por parte del profesional de la Oficina de Comunicaciones, la importancia de estar realizando el seguimiento y estar atentos ante cualquier factor comunicacional que pueda desencadenar alguna ocurrencia y de que no se vaya a materializar.

Por otro lado, ante los reiterados requerimientos de los usuarios en cuanto al mejoramiento de la atención a los usuarios, se solicita atender prioritariamente, el mejoramiento en cuanto a la visualización y facilidad en que los ciudadanos pueden acceder a los servicios que ofrece el Punto TdeA, como por ejemplo instaurar alguna PQRSDf por medio de la página web y de obtener un acertado acceso al sistema de atención al ciudadano.

Dentro de las propuestas que se generan por parte de los asistentes, se contemplan los proyectos del cambio de plataforma de sitio web (sin dejar de responder lo actual), el cual se realizará en un plazo de mediano y/o largo plazo; así mismo, el darle mayor visibilidad al microsítio de atención al ciudadano, el cual se mencionan varias opciones:

Verónica Londoño, manifiesta la importancia de generar un botón en el banner del sitio web. Por su parte, Gabriel Aristizabal asegura estar de acuerdo y propone la creación de un banner como botón, que contenga imagen o logo para darle identidad corporativa, por ejemplo, el nombre del sistema de atención al ciudadano con imágenes llamativas y acordes a lo que se desea transmitir. Para ello, se sugiere a Verónica, enviar los requerimientos, información y propuestas que tiene como referente de otras instituciones a Gabriel y a Carolina de los Ríos, por medio de una carpeta compartida en la nube que permita el trabajo colaborativo.

Francisco Castro, menciona lo fundamental de crear este contenido en base a la atención de población diversa desde la inclusión.

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 3

COPIA CONTROLADA

Gabriel aclara que el micrositio y el formulario PQRSDF será incrustada dentro de la página web, es decir, es una página dentro de otra, el cual logrará su eficiente aplicación.

La creación de la imagen será apoyada por la diseñadora Carolina de los Ríos, por ello, se realizará previo diálogo entre Verónica y Carolina, para acordar la forma en que se realizarán estos diseños.

Verónica, opina que es necesario de que los usuarios conozcan los diferentes canales de atención, además de generar la separación y organización de la información que contiene actualmente el sitio del Punto TdeA, logrando que la comunicación con los públicos a través del sitio web sea más confiable y fácil de acceder utilizando preguntas frecuentes y de enlaces que conlleven a la demás información que se requiera.

La generación de los informes estadísticos se debe enfatizar en cuanto a la experiencia de atención a los usuarios, sobre el canal y el mismo uso que se realiza; además de los datos de atención generada, como punto diferenciador a presentar ante el nivel directivo.

La coordinación del servicio desde este punto se ha venido desarrollando a partir de la buena actitud y desde el compartir la información de manera acertada a los funcionarios del Punto TdeA que brindan servicio presencial y virtual a través del chat.

Siendo las 10:30 a.m. finaliza el encuentro dando las gracias por la asistencia y manifestando la necesidad de revisar los compromisos adquiridos.

Nota: Acta firmada y aprobada por medio magnético.

2. Resumen de Compromisos:

No.	Compromiso	Responsable (Nombres y Apellidos)	Fecha dd/mm/aa	Resultado Esperado
1.	Cubrir a incapacidad de Johana Roncería	Gabriel Aristizabal Juliana Tabares	31/08/2022	Administración de la página web
2.	Compartir información por medio de carpeta compartida para generar banner	Verónica Londoño	25/09/2022	Banner con imágenes apropiadas para promocionar y visualizar el botón del punto TdeA
3.	Creación de sitio web que contenga todo lo concerniente al Punto TdeA y PQRSDF	Gabriel Aristizabal	29/09/2022	Micrositio de Punto TdeA funcionando desde la página web del TdeA

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