

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

COPIA CONTROLADA

Objeto: Revisión proceso CPU Y presentación de los cambios en personal de apoyo en el Punto TdeA		Acta No.: 7
Fecha: 4 de agosto de 2021	Lugar: Reunión virtual aplicación Zoom	
Asistentes: Francisco Castro Yuliana Gallo Johana Roncería Diana Largo Andrés Cardona	Verónica Londoño Hurtado Natalia Correa Angie Valentina Zapata Rendón Valeria Calle Restrepo Diana Mosquera Juan David Giraldo	

Orden del día:

- Temas a tratar:
 - ✓ Presentación de nueva integrante del Punto TdeA.
 - ✓ Revisión al proceso CPU y acciones desde el Punto TdeA.
- Varios y proposiciones.
- Resumen de compromisos.

Revisión de Compromisos Anteriores:

No.	Compromiso Anterior	Responsable (Nombres y Apellidos)	Fecha dd/mm/aa	Resultado Esperado	Resultado del Seguimiento

1. Temas Tratados:

Siendo las 10:00 a.m. se da inicio al encuentro virtual por parte del líder de la Oficina de Comunicaciones Francisco Castro, quien inicialmente brinda un saludo especial a los asistentes informando sobre el objetivo de la reunión, el cual es revisar el proceso de Comunicación Pública y presentar los cambios en el personal del Punto TdeA. Igualmente, se hace un recuento de la historia cuando se creó el Punto TdeA, apuntando a la promoción de este sitio, buscando generar un punto de referencia donde los usuarios tengan la oportunidad de acercarse y obtener un servicio acogedor y eficiente, como punto de atención a la ciudadanía desde el SAC Sistema de Atención al Ciudadano, a partir de la atención personalizada y por diferentes medios de atención.

Los asistentes a la reunión realizan su aporte en cuanto a la manera cómo se están llevando a cabo los procesos de atención, para lo cual Francisco Castro menciona la importancia de

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

atender los usuarios de una manera amable, cordial y siempre en búsqueda de resolver las situaciones que requieran las personas que hacen contacto por los diferentes medios, creando desde este proceso un posicionamiento institucional y generando una cultura de atención donde se acompañe a los estudiantes o público en general, pero además, que se le brinde información y herramientas para que las personas puedan utilizar y proceder de la manera correcta con los diferentes procesos de la Institución ante cualquier requerimiento.

Luego de obtener instrucciones por parte de las directivas de la Institución en la última reunión llevada a cabo en esta misma semana, Francisco Castro hace énfasis especial en seguir manejando el proceso de atención al ciudadano a través del Punto TdeA y desde una mirada del mejoramiento continuo, así desde mercadeo con el nuevo apoyo por parte de Verónica Londoño Hurtado, quien desde la fecha se une a las labores para apoyar desde la coordinación de este proceso de atención, y a quien Francisco Castro le encomienda de manera especial aportar a la construcción del proyecto de mejoramiento, en aras que se conviertan en acciones que conlleven a superar obstáculos y obtener mejores resultados desde la cualificación de los procesos.

De igual manera, se solicita a Verónica Londoño identificar las necesidades que en el desarrollo de las actividades de atención vayan surgiendo para apoyar el servicio; para ello, Francisco resalta la importancia de trabajar en equipo y estar atentos a la orientación que brinde la nueva integrante.

Verónica Londoño, también debe llevar y compilar registros, de tal forma que se analicen en torno al cumplimiento de objetivos institucionales propuestos, consecuentemente, debe enviar los informes mensualmente; por eso es necesario tener la mayor disposición, respeto por los demás y buena actitud para realizar las labores en aras de cumplir y ejecutar las acciones de mejoramiento que se planteen.

2. Varios y proposiciones:

Francisco Castro, menciona también, que se retomarán paulatinamente los servicios presenciales bajo el modelo de flexibilización, de tal forma que por medio de la organización de horarios laborales se pueda brindar atención presencial desde la Oficina del Punto TdeA y desde los medios digitales como se requiere en el momento; por lo que Verónica Londoño debe realizar la verificación de necesidades y requerimientos tecnológicos a partir de la realización de inventario en la oficina para definir estos aspectos de atención, los cuales son trascendentales para el cumplimiento de los objetivos.

Francisco Castro, menciona que se desarrollarán diferentes campañas internas de Endomarketing en aras de optimizar los recursos y en búsqueda de fortalecer el tema de atención desde las diferentes áreas de la Institución, y desde el Punto TdeA, poder liderar el tema de recepción de solicitudes para servir como ente canalizador de las diversas solicitudes de los ciudadanos.

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

Se solicita reforzar y potencializar las inscripciones de Posgrados, para ello, con la Dirección de Extensión, se realizarán algunas reuniones para desarrollar acciones que fortalezcan las matrículas en estas áreas; así mismo, se entregará la plataforma Emagister al coordinador de las inscripciones de Posgrados de Extensión Académica para su efectivo funcionamiento.

Luego, se revisan las funciones y el apoyo que los funcionarios de la Oficina de Comunicaciones pueden brindar como apoyo cuando se requiera ante el surgimiento de la necesidad de acciones de mejoramiento. Siendo las 11:00 a.m. se da por terminado el encuentro.

3. Resumen de Compromisos:

No.	Compromiso	Responsable (Nombres y Apellidos)	Fecha dd/mm/aa	Resultado Esperado
1.	Apoyo en la construcción del proyecto de mejoramiento del Punto TdeA	Verónica Londoño	20/09/2021	Proyecto de mejoramiento elaborado
2.	Llevar y compilar registros de atención	Verónica Londoño	20/09/2021	Informes mensuales
3.	Realizar inventario en la oficina del Punto TdeA y verificar necesidades	Verónica Londoño	15/09/2021	Presentación de necesidades

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