

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p>CNSC IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</p>	FORMATO	Código: F-GD-001
	ACTAS DE REUNIÓN	Versión: 01
		Fecha de Modificación: 13/06/2012
		Página 2 de 4

Desarrollo de la Agenda

Siendo las 11:00 a.m. del día veintiocho (28) de enero de dos mil quince (2015) en el área de Informática, se reunieron las personas antes mencionadas; con el fin de orientar los criterios de elaboración del nuevo aplicativo de PQR para la Comisión Nacional del Servicio Civil; en esta se expusieron los siguientes temas:

1. El administrador del aplicativo será la Doctora Edilma Polania.
2. En cuanto la elaboración del nuevo aplicativo se sugiere que cuente con los siguientes parámetros:
 - a. La consulta del estado de PQR se hará a través del número de radicado.
 - b. Se manejará un número único de ingreso y salida.
 - c. Se exhiba un botón de ayuda, que informe al interesado del uso adecuado del aplicativo.
 - d. Se definirá cada solicitud, para claridad de quien ingrese.
 - e. Generar la opción de ingreso como usuario anónimo.
 - f. Que el aplicativo de PQR, disponga de un temario que facilite el reparto, ya que según el tema de elección del usuario, este será enviado a la respectiva dependencia de la CNSC.
 - g. En el temario se dispondrá de una opción de "otros" que serán enviados al grupo de atención a PQR y orientación al ciudadano.
 - h. Que se pueda generar un reporte por cada dependencia.
 - i. Se analizó el tema de la opción de peticiones que se encuentra en el aplicativo, y se dispuso que la Doctora Edilma Polania, eleve ante el área de jurídica la aclaración si el termino de respuesta será de 10 o 15 días.
3. En cuanto el aplicativo que dispone la CNSC en este momento se estipula que:
 - a. No se mantiene los 6 tipos de petición que actualmente cuenta el aplicativo.
 - b. Se mantiene los 2.500 caracteres, y se adiciona 1 Mega para adjuntar archivos por parte del usuario.
 - c. Se crea la opción de recuperar contraseña para el cliente interno.
 - d. Se conserva el contador de días (aclarar el número de días).
 - e. Se retira la opción que contiene el administrador, denominado "notificar al funcionario" – esta opción según mis apuntes se debía quitar porque no hace nada. Por favor aclarar
 - f. La opción de restaurar clave por parte del administrador se retira.
 - g. En el listado de funcionarios, se dispondrá el rol de: Responsable, apoyo, y administrador.
 - h. Se conserva la opción de "cambiar estado de PQR" por parte del administrador.
 - i. Se sugiere actualizar la información de contacto de la CNSC que encuentra el usuario en la parte inferior del aplicativo.
 - j. Mantener el histórico de cada PQR.
 - k. El radicado propuesto que encontramos en el aplicativo cambiarlo por "estado del PQR", en el que se encontrará: (En Tramite, contestado, rechazado)
 - l. Agregar la fecha en el que fue contestado.

EUP

Comisión Nacional del Servicio Civil  CNSC IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD	FORMATO	Código: F-GD-001
	ACTAS DE REUNIÓN	Versión: 01
		Fecha de Modificación: 13/06/2012
		Página 3 de 4

Desarrollo de la Agenda		
<p>m. Tener en cuenta que se deja la restricción en el aplicativo de que solo puede rechazar el PQR en los siguientes 2 días.</p> <p>Por parte del profesional de Informática, queda pendiente de analizar si es posible que los usuarios hagan el registro previo y que este se conserve en el aplicativo.</p>		
Compromisos	Responsable	Fecha (DD/MM/AAA)
Elaborar la definición de los tipos de solicitud que aparecerán en el aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO 	28/02/2015
Aclarar el término de respuesta a la solicitud de petición.	<ul style="list-style-type: none"> GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO 	28/02/2015
Elaborar el manual de funcionamiento correcto del aplicativo PQR que aparecerá en el botón de ayuda.	<ul style="list-style-type: none"> GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO 	28/02/2015
Revisar la viabilidad de permitir al usuario registrarse y conservar este registro en el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> OFICINA DE INFORMATICA 	28/02/2015
Ir trabajando en el avance de la elaboración del aplicativo.	<ul style="list-style-type: none"> OFICINA DE INFORMATICA 	28/02/2015
Próxima Reunión	Lugar: OFICINA GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO	Fecha 04/02/2015

Euf