

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 1 de 3

Acta de Reunión	
Proceso: GRUPO DE ATENCIÓN A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO	Acta No. 02 de 2015 PQR
Comité / Grupo:	Fecha: 04 de febrero de 2015
Lugar: SEDE CARRERA 16 No. 96-64 PISO 7 OFICINA GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO	Hora inicio: 11:00 a.m. Hora de Terminación: 11:40 a.m.

Participantes/Invitados				
Nombre y Apellidos	Rol			Entidad / Dependencia
	Integran te	Invitad o	Asistent e	
ANDRES MENCO MARTINEZ	X			OFICINA DE INFORMATICA
EDILMA POLANIA ZAMORA	X			ATENCIÓN A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO

Agenda
1. Parametrizacion de PQR.

Desarrollo de la Agenda

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 2 de 3

Desarrollo de la Agenda

Siendo las 02:10 pm. del día cuatro (4) de febrero de dos mil quince (2015) en el área de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, se reunieron las personas antes mencionadas; con el fin de alinear los criterios de elaboración del nuevo aplicativo de PQR para la Comisión Nacional del Servicio Civil; en esta se expusieron los siguientes temas:

1. Se observó por parte del Profesional de Informática el aplicativo de registro de Atención al ciudadano, utilizado por el área, con el fin de verificar el manejo y uso del mismo.
2. Se hizo seguimiento al avance de las tareas establecidas en el acta 01 del 28 de Enero de 2015, por parte del área de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano.
3. Se sugiere por parte de la Doctora Edilma Polania, incorporar la encuesta de satisfacción, para que el ciudadano la tramite al momento de realizar la consulta de la respuesta de PQR. El profesional de informática hará el análisis respectivo para su viabilidad.
4. Se ratifican las tareas establecidas en el acta anterior.

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

<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 3 de 3

Desarrollo de la Agenda		
Revisar la viabilidad de permitir al usuario registrarse y conservar este registro en el sistema.	• OFICINA DE INFORMATICA	28/02/2015
Ir trabajando en el avance de la elaboración del aplicativo.	• OFICINA DE INFORMATICA	28/02/2015
Próxima Reunión	Lugar: OFICINA GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO	Fecha: Se establecerá previamente según los avances que genere cada área.
Tomó nota de ésta acta: Angela Rosas Rosas		

Firmas	
<p>Nombre: EDILMA POLANIA ZAMORA</p>  <p>Cargo: Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano</p>	<p>Nombre: ANDRES MENCO MARTINEZ</p>  <p>Cargo: Profesional Oficina de Informática</p>