

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 4

Acta de Reunión	
Proceso: GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO	Acta No. 03 de 2015 PQR
Comité / Grupo:	Fecha: 26 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: 03:00 pm Hora de Terminación: 04:15 p.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			ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO

Agenda
1. Parametrizacion de PQR.

Desarrollo de la Agenda

<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 03:00 p.m. del día veintiséis (26) de febrero 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. Se establecieron los términos de respuesta a los requerimientos, de la siguiente forma:
 - a. Petición de documentos: 10 días.
 - b. Consultas: 30 días
 - c. Petición de interés general o particular: 15 días
 - d. Quejas: 15 días
 - e. Reclamos: 15 días
2. Se acordó que el término para rechazar el PQR por parte del funcionario es de 3 días, dentro de este tiempo estará habilitado el botón de "rechazar" finalizado este el botón ya no estará disponible.

Aplicativo para cliente externo:

1. El cliente externo podrá realizar el adjunto de un documento en formato PDF, que no supere 1 Mega.
2. En los casos de usuario Anónimo, el sistema diligenciará automáticamente los campos requeridos y en la casilla de correo electrónico el ciudadano podrá de manera opcional ingresar su correo electrónico para la respectiva respuesta.
3. Para el punto anterior, se estipuló que se dejara visible en esta opción la normatividad y tramitología de un requerimiento de usuario anónimo, para aclaración del solicitante. Esta información será allegada por la Doctora Edilma Polania.
4. En el trámite, cuando el PQR ya esté resuelto se informara de manera automática a que correo fue enviada la respectiva respuesta.

Aplicativo para el administrador:

1. Al área de atención del ciudadano, llegará todo lo que este tipificado en la solicitud como: Atención al Ciudadano y otros.
2. Cuando el funcionario rechace el PQR en el término establecido, este llegara al administrador para ser reasignado.
3. La consulta se hará por No. de radicado o cedula.
4. El administrador podrá sacar el reporte de los PQR que a la fecha se encuentren en color "rojo".
5. En el reporte se adiciona la opción de fecha de respuesta.

Aplicativo para funcionario con el rol de responsable:

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

1. El cliente interno tendrá la opción de "olvido su contraseña", y esta será enviada a su correo institucional.
2. Según el temario el PQR llegara al responsable de cada dependencia.
3. Tendrá la opción de: Contestar, Rechazar, o Asignar.
4. Podrá sacar automáticamente el reporte por dependencia.

Aplicativo para el funcionario con el rol de Apoyo:

1. Tendrá la opción de Contestar o rechazar.
2. Podrá hacer la consulta por cedula o radicado
3. En la opción de detalle puede verificar datos específicos de la solicitud.

Aplicativo de registro de llamadas:

1. El reporte solo lo podrá hacer el administrador
2. Todos los usuarios del aplicativo podrán hacer las consultas respectivas.
3. Se podrá hacer la consulta por número de cedula.
4. Se mantiene la forma de registro, y el funcionamiento del aplicativo actual.

Queda pendiente por estudiar la opción de incorporar la encuesta de satisfacción para los usuarios externos.

Se reitera las tareas anteriores.

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 	Según avance
Allegar la normatividad para el trámite de usuario anónimo.	<ul style="list-style-type: none"> • GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO 	Según avance
Elaborar el manual de funcionamiento correcto del	<ul style="list-style-type: none"> • GRUPO DE ATENCION A PQR Y 	Según avance

Eur

<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 4 de 4

Desarrollo de la Agenda		
aplicativo PQR que aparecerá en el botón de ayuda.	ORIENTACION AL CIUDADANO	
Revisar la viabilidad de permitir al usuario registrarse y conservar este registro en el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> • OFICINA DE INFORMATICA 	Según avance
Ir trabajando en el avance de la elaboración del aplicativo.	<ul style="list-style-type: none"> • OFICINA DE INFORMATICA 	Según avance
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>