



Comisión Nacional del Servicio Civil  CNSC IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD	FORMATO	Código: F-SG-009
	ACTAS DE REUNIÓN	Versión: 1.0
		Fecha: 30/09/2014
		Página 1 de 3

Acta de Reunión	
Proceso: GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO	Acta No. 4
Comité / Grupo:	Fecha: 15 / 02 / 2016
Lugar: SEDE CARRERA 16 No. 96-64 PISO 7	Hora inicio: 10:30 am
OFICINA GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO	Hora de Terminación: 11:00 am

Participantes/Invitados				
Nombre y Apellidos	Rol			Entidad / Dependencia
	Integrante	Invitado	Asistente	
Edilma Polania Zamora	X			Atención a PQR y Orientación al Ciudadano
Paula Ximena Vanegas B.	X			Atención a PQR y Orientación al Ciudadano
Andres Menco	X			Oficina Asesora de Informática

Agenda
1. Ajustes al aplicativo de PQR

Desarrollo de la Agenda
<p>Se reúnen las personas indicadas anteriormente a las 10:30 am con el fin de revisar el funcionamiento del aplicativo PQR.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La coordinadora manifiesta al Ingeniero Andres Menco que no se reflejan los datos de un ciudadano que ya se atendió con anterioridad en el módulo de atención al ciudadano, por lo cual se solicita se cargue la información del ciudadano con solo digitar su cedula. - Para el modulo reportes se solicita un nuevo reporte con FECHA DE CORTE, donde se evidencia el estado de las solicitudes a una fecha determinada (FECHA DE CORTE). - Frente a los reportes de las PQR's, se evidencia que no se encuentra en el reporte de estado

Comisión Nacional del Servicio Civil  CNSC IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD	FORMATO	Código: F-SG-009
	ACTAS DE REUNIÓN	Versión: 1.0
		Fecha: 30/09/2014
		Página 2 de 3

Desarrollo de la Agenda

actual el campo en el cual se indique el tiempo transcurrido desde que se registró la petición hasta que fue respondida, por lo que solicita agregar dicho campo.


- Se solicita al Ingeniero se agreguen dos opciones en el PQR Cliente para que los ciudadanos puedan registrar Sugerencias y Felicidades teniendo en cuenta lo siguiente:

- El tema a donde va a ingresar directamente será "Atención al Ciudadano" y de allí se asignara al área que corresponda.
- El término para ser respondidos será de 10 días.
- Pueden registrarse como anónimos.



Y por último, atendiendo a una queja realizada por un ciudadano, se solicita al Ingeniero poner el icono de la comisión en la barra de título de la página del navegador.

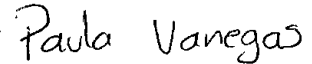
Compromisos	Responsable	Fecha (DD/MM/AAA)
1. Agregar en el reporte de PQR de estado actual los días en que se da respuesta a cada solicitud.	Andres Menco	
2. Crear las opciones para registrar Sugerencias y Felicidades	Andres Menco	
3. Poner el icono de la comisión en la barra de título de la página del navegador en el aplicativo PQR.	Andres Menco	
4. Agregar carga de información del ciudadano con solo digitar la cedula en el módulo de atención al ciudadano	Andres Menco	
5. Enviar la definición de las nuevas opciones que se van a habilitar: Sugerencias y Felicidades	Angela Rosas	
Próxima Reunión	Lugar:	Fecha (DD/MM/AAA)

Emp

Comisión Nacional del Servicio Civil  CNSC IGUALDAD, MERITO Y OPORTUNIDAD	FORMATO	Código: F-SG-009
	ACTAS DE REUNIÓN	Versión: 1.0
		Fecha: 30/09/2014
		Página 3 de 3

Desarrollo de la Agenda		
	OFICINA GRUPO DE ATENCION A PQR Y ORIENTACION AL CIUDADANO	Se establecerá previamente.
Tomó nota de ésta acta: Paula Vanegas		

Firmas	
	
Nombre: EDILMA POLANIA ZAMORA Cargo: Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano	Nombre: ANDRES MENCÓ MARTINEZ Cargo: Contratista Oficina asesora de Informática

	
Nombre: PAULA XIMENA VANEGAS Cargo: Contratista del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano	