

	ACTA DE REUNIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-R-033
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-19
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 4

ACTA NÚMERO:	ASUNTO: Ajuste a Resolución 0214 del 31 Marzo 2016
HORA: 8:00 am	LUGAR: Oficina Asesora de Planeación
FECHA: Octubre 24/2016	COMITÉ:

ORDEN DEL DÍA.
1. Ajuste a la Resolución 0214 del 31 de Marzo de 2016 PAAC teniendo en cuenta los oficios 550-0805 y 300-145

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

TEMA	COMPROMISO ADQUIRIDO	RESPONSABLE
1.	<p>Teniendo en cuenta los Oficios 550-0805 y el 550-1104, Se realiza el ajuste al Numeral 1.4, en el cual se modifica como meta o producto: Comités de Gerencia, Responsable : Gerencia, Fecha programada: Vigencia 2016</p> <p>Se realiza el ajuste al Numeral 2.3, en el cual se modifica como meta o producto: Manual de PQR, Fecha programada: Octubre 2016</p>	
	<p>Teniendo en cuenta el oficio 300-145 Se realiza ajuste al componente IV en las actividades 2.5 queda como Responsable: Jefe Grupo Atención al cliente.</p> <p>Se realiza ajuste al componente IV en las actividades 4.2 y 4.3 queda como Responsable: Jefe Grupo Atención al cliente.</p>	

A continuación se presentan los ítems como aparecen en la Resolución 0214/2016 y los ajustes realizados teniendo en cuenta los oficios enviados por la Gestión Comercial y Control Interno.

Oficio 550-0805 y 550-1104**Componente IV Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano de la Resolución 0214/2016 - 1.4**

1.4 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Política de operación	Jefe Oficina Asesora de Planeación. Jefe Grupo Servicio al Cliente. Gerencia.	Primer trimestre de 2016
---	-----------------------	---	--------------------------

Ajuste realizado en la presente acta

1.4 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Comités de Gerencia	Gerencia.	Vigencia 2016
---	---------------------	-----------	---------------

Componente IV Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano de la Resolución 0214/2016 - 2.3

2.3. Fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Protocolo	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Grupo Atención al cliente.	Mayo de 2016
--	-----------	---	--------------

Ajustes realizados Meta o Producto: Manual de PQR y fecha Octubre/2016

2.3. Fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Manual PQR	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Grupo Atención al cliente.	Octubre de 2016
--	------------	---	-----------------

Oficio 300-145**Componente IV 2.5 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano de la Resolución 0214/2016**

2.5.	Establecer indicadores para medir el desempeño de los canales de atención, los tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. Se deben llevar estadísticas de los resultados.	Informe del indicador	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe de Control Interno Jefe Grupo Atención al cliente.	Trimestralmente en la vigencia 2016
------	--	-----------------------	--	-------------------------------------

Se modifica el responsable quedando solamente el Jefe Grupo Atención al Cliente

2.5.	Establecer indicadores para medir el desempeño de los canales de atención, los tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. Se deben llevar estadísticas de los resultados.	Informe del indicador	Jefe Grupo Atención al cliente.	Trimestralmente en la vigencia 2016
------	--	-----------------------	---------------------------------	-------------------------------------

Componente IV 4.2 y 4.3 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano de la Resolución 0214/2016

4.2.	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe de Control Interno.	Trimestralmente durante la vigencia 2016
4.3.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procesos actualizados	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe de Control Interno	Vigencia 2016

Ajuste Realizado Responsable para el 4.2 y 4.3 Jefe Grupo Atención al cliente.

4.2.	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los	Informe	Jefe Grupo Atención al cliente.	Trimestralmente durante la vigencia 2016
------	--	---------	---------------------------------	--

	servicios.			
4.3.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procesos actualizados	Jefe Grupo Atención al cliente.	Vigencia 2016

Ajustes realizados por la Oficina Asesora de Planeación.


CARLOS FERNANDO GUTIERREZ GAMBOA
 Jefe Oficina Asesora de Planeación


 Proyecto: Ing. Sandra Mónica C.