

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ ACTA DE REUNIÓN	USTA - ICONTEC
---	-----------------------

ACTA	
Fecha: 18 de noviembre de 2020	Hora: 7:00 pm
Lugar: Virtual – Plataforma de reuniones Meet	

ASUNTO
Presentación proyecto de grado denominado “Planificación y estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía Municipal de Sibaté, enfocado al proceso de Atención al Usuario, conforme a la NTC ISO 9001:2015 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG”

PARTICIPANTES	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO Y DEPENDENCIA
Juan Carlos Gutiérrez Ramírez	Secretario General
Marcela Viviana Montaña Pinzón	Estudiante Especialización en Dirección y Gestión de la Calidad. USTA - ICONTEC
Michael Alonso Patiño Fandiño	Estudiante Especialización en Dirección y Gestión de la Calidad. USTA - ICONTEC
Cesar Ernesto Forero Vásquez	Estudiante Especialización en Dirección y Gestión de la Calidad. USTA - ICONTEC

AGENDA PROPUESTA	
No.	ACTIVIDAD
1	Saludo asistentes
2	Presentación del orden del día
3	Presentación Línea Base de tiempos de respuesta de PQRS
4	Presentación Matriz de las 4 fases de implementación del SGC
5	Compromisos y varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
1. Saludo asistentes Los estudiantes de la Especialización en Dirección y Gestión de la Calidad, Marcela Viviana Montaña, Michael Alonso Patiño y Cesar Ernesto Forero, dan la bienvenida al Secretario General de la Alcaldía de Sibaté y hacen una pequeña introducción en relación con el objetivo de la reunión del día, el cual es presentar los avances logrados con la realización del proyecto denominado “Planificación y estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía Municipal de Sibaté, enfocado al proceso de Atención al Usuario, conforme a la NTC ISO 9001:2015 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG”.

2. Presentación del orden de la reunión

Los estudiantes realizan la presentación del orden del día de la reunión, indicando que se realizara la presentación de la Matriz de las 4 fases de implementación del SGC, así como la presentación Línea Base de tiempos de respuesta de PQRS y se mostraran los entregables generados como resultado del proyecto.

Una vez presentado el orden de la reunión, el Secretario General aprueba continuar con el desarrollo.

3. Presentación Línea Base de tiempos de respuesta de PQRS

Se muestran los resultados obtenidos en el levantamiento de la línea base de los tiempos de respuesta de PQRS en el periodo comprendido entre el mes de enero y marzo de 2020, obteniendo que se presentaron un total de 764 PQRS de las cuales 668 se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley, correspondientes al 87%. Por otra parte, el restante 13% fue respondido por fuera de los términos establecidos, para un total de 96 PQRS

4. Presentación Matriz de las 4 fases de implementación del SGC

Se realiza la concientización sobre el objetivo del proyecto y los resultados esperados por los estudiantes de la especialización, lo que se busca es lograr que, con lo alcanzado en el proyecto en el Proceso de Atención al Usuario, se pueda tomar como ejemplo y sea replicado en los demás procesos de la Alcaldía, para que en el mediano plazo se tenga un Sistema de Gestión de la Calidad implementado y que contemple todos los procesos.

Se muestran los resultados de las fases de:

- Direccionamiento
- Estructuración
- Aplicación
- Evaluación y mejora

Los estudiantes hacen la presentación de la Matriz de las 4 fases, la cual fue ajustada teniendo en cuenta que el alcance del proyecto contempla la articulación entre la NTC ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, mediante la cual se permiten evidenciar las actividades en común de ambos Sistemas y los entregables del proyecto encaminados a dar cumplimiento con los requisitos.

Se prioriza la presentación de entregables como la caracterización del proceso de atención al usuario, el cual se sugiere que sea tenido en cuenta desde la fecha, toda vez que la Alcaldía Municipal de Sibaté ha empezado los diagnósticos, entrevistas y demás procesos encaminados a la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos, Manual de Funciones e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Igualmente, se hace una breve presentación de los demás entregables del proyecto tales como la Política y Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, Procedimientos del Proceso de Atención al Usuario, Matriz de riesgos, Manual de Atención al Usuario, el Manual de Funciones de los perfiles que participan en el Proceso de Atención al Usuario, la Propuesta para la toma de conciencia y los formatos del Programa y Plan de Auditoría.

Se pone en conocimiento del secretario general, que en el cronograma del proyecto estaba contemplado capacitar a parte del personal de la Alcaldía con el fin de que se fomente la cultura de la calidad. Sin embargo, debido a las dificultades generadas por la pandemia del COVID 19, algunas actividades propuestas no se pudieron completar en su totalidad.

Finalmente, el Secretario General, Juan Carlos Gutiérrez, hace una intervención agradeciendo el interés y el trabajo adelantado en la Alcaldía Municipal de Sibaté y se compromete a continuar con el proceso al interior de la Alcaldía de Sibaté. Igualmente se muestra en disposición de brindar cualquier información adicional que sea necesaria para el proyecto.

Así mismo, los estudiantes agradecen la colaboración prestada durante el proceso y el compromiso mostrado por la Alcaldía de Sibaté en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, lo cual se vio reflejado con la inclusión en el Plan de Desarrollo Municipal 2020-2024, de una meta encaminada al mejoramiento del índice municipal de desempeño, lo cual va directamente relacionado con mejorar la gestión interna de los procesos de la organización.

ACUERDOS Y COMPROMISOS

Se establece como compromiso que una vez sea revisado el proyecto por el jurado de la Especialización, se entregara el resultado final del proyecto junto con todos los anexos a la Alcaldía de Sibaté, para que sean implementados y replicados en los demás procesos de la organización.

Igualmente, el Secretario General se compromete a continuar con los procesos adelantados durante la especialización, mostrando interés en que los resultados no se queden en papel y que reflejen los resultados esperados tanto por los estudiantes de la Especialización como por los miembros de la Alcaldía Municipal de Sibaté

PRÓXIMA REUNIÓN

Por definir – Una vez aprobado el proyecto y de acuerdo a la disponibilidad de los Secretarios de Despacho, se realizara una reunión final con el Concejo de Gobierno para mostrar el resultado del proyecto



ANEXOS

GRABANDO

Estás presentando

Estás presentando para todos

Dejar de presentar

Michael Patiño

Marcela Montaña Pinzón

Juan Carlos Gutiérrez

Detalles de la reunión

Personas (5)

Añadir personas

Controles del organizador

EN LA LLAMADA

Cesar Ernesto Forero... (Tú)

Cesar Ernesto Forero Va...
Tu presentación

Juan Carlos Gutiérrez

Marcela Montaña Pinzón

Michael Patiño

Cesar Ernesto Forero Vasquez

MATRIZ MIPG - SGC - Excel (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 11 A+ A- Fuente Alineación Número Formato Dar formato Estilos de condicional como tabla Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

B3 NTC ISO 9001:2015

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO)					
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ					
FASE 1 - DIRECCIONAMIENTO					
NTC ISO 9001:2015		MIPG - POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		ESPACIOS ACADÉMICOS ESPECIALIZADOS CUÁLES SON REQUISITOS	
ACTIVIDAD	REQUISITOS SEGÚN ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	CATEGORÍA		
1	Comprensión de la organización y su contexto según los diversos Sistemas de Gestión utilizados.	4.1 Comprensión de la organización y su contexto			Gerencia
2	Determinar requisitos de los clientes y partes interesadas. CLO	4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas. 8.2 Requisitos para los productos y los servicios	1 La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos. 2 La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y/o de debilidad manifiesta. 3 La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	Caracterización usuarios y medición de percepción Atención incluyente y accesibilidad Gestión de PQRS	Gerencia Planificación
3	Diagnóstico: Nivel de madurez de los SIG y de la integración	4.1 Comprensión de la organización y su contexto			Gerencia

Fase 1 Dirección FASE 2 Estructuración FASE 3 Aplicación FASE 4 Evaluación y mejora

LISTO

Cesar Ernesto Forero Vasquez



MATRIZ MIPG - SGC - Excel (Error de activación de productos)

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO)					
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ					
FASE 1 - DIRECCIONAMIENTO					
NTC ISO 9001:2015			MIPG - POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		ESPACIOS ACADÉMICOS ESPECIALIZADOS CUÁLES SON REQUISITOS
ACTIVIDAD	REQUISITOS SEGÚN ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL		ACTIVIDADES DE GESTIÓN		CATEGORÍA
1	Comprensión de la organización y su contexto según los diversos Sistemas de Gestión utilizados.	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	1	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	Caracterización usuarios y medición de percepción
2	Determinar requisitos de los clientes y partes interesadas. CUIO	4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas. 8.2 Requisitos para los productos y los servicios	2	La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.	Atención incluyente y accesibilidad
3	Diagnóstico: Nivel de madurez de los SIG y de la Integración	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	3	La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	Gestión de PQRS

File:///C:/Users/cesar/AppData/Local/Temp/PE-AU-CA-01 Caracterización Proceso Atención al Usuario.pdf

1 de 2

100%

CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO

RESPONSABLE

Jefe de Oficina Atención al Usuario

OBJETIVO

Ofrecer a los usuarios y partes interesadas un servicio de información y atención, poniendo a su disposición diferentes canales que permitan gestionar oportunamente las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes para satisfacer las necesidades de los Grupos de Valor.

ALCANCE

Comprende desde la definición de los lineamientos, estrategias y políticas de atención al usuario continua con la gestión de las PQRS, seguido de la evaluación de la percepción del servicio por parte de los solicitantes y termina con las acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso.

PROVEEDOR/PARTE INTERESADA	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA O PRODUCTO	CLIENTE/PARTE INTERESADA
1. Entidades Regulatorias	1. Normatividad aplicable		1. Identificar lineamientos y requisitos para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de información.	1. Protocolo de Atención al Usuario. 2. Mecanismos de Evaluación del Proceso.	Procesos de la Alcaldía.





file:///C:/Users/cesar/AppData/Local/Temp/PE-AU-CA-01 Caracterización Proceso Atención al Usuario.pdf

1 de 2

140%

Sibaté Gobierno para todos		CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO			
		Código: PE-AU-CA-01	Fecha: 30/05/2020	Versión: 01	
RESPONSABLE	Jefe de Oficina Atención al Usuario				
OBJETIVO	Ofrecer a los usuarios y partes interesadas un servicio de información y atención, poniendo a su disposición diferentes canales que permitan gestionar oportunamente las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes para satisfacer las necesidades de los Grupos de Valor.				
ALCANCE	Comprende desde la definición de los lineamientos, estrategias y políticas de atención al usuario continua con la gestión de las PQRS, seguido de la evaluación de la percepción del servicio por parte de los solicitantes y termina con las acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso.				
PROVEEDOR/PARTE INTERESADA	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA O PRODUCTO	CLIENTE/PARTE INTERESADA
1. Entidades Regulatorias	1. Normatividad aplicable		*Identificar lineamientos y requisitos para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de información.	1. Protocolo de Atención al Usuario. 2. Mecanismos de Evaluación del Proceso.	Procesos de la Alcaldía.

7:45 p.m. 18/11/2020

Marcela Montaño Pinzón

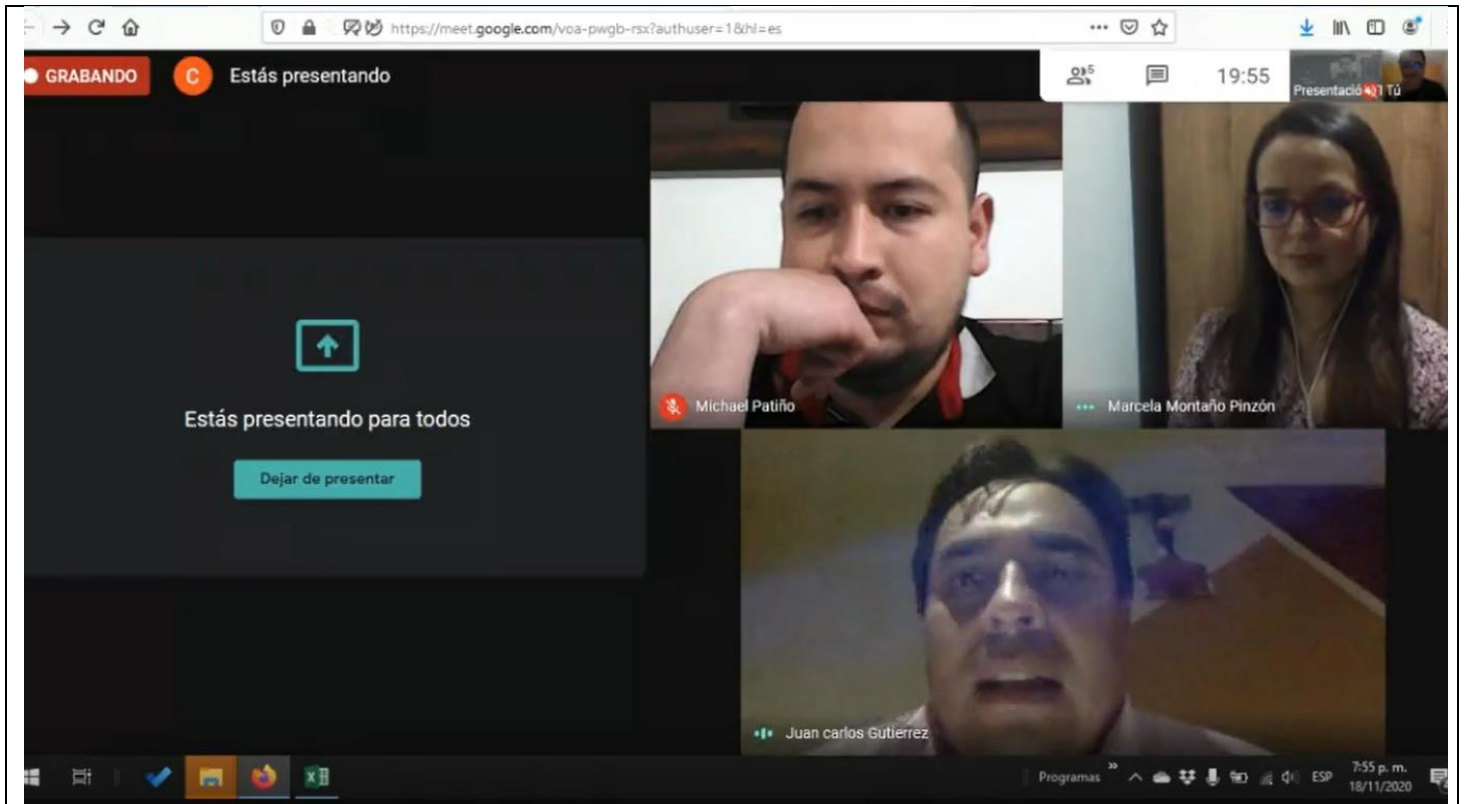
file:///C:/Users/cesar/AppData/Local/Temp/PE-AU-CA-01 Caracterización Proceso Atención al Usuario.pdf

1 de 2

140%

Sibaté Gobierno para todos		CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO			
		Código: PE-AU-CA-01	Fecha: 30/05/2020	Versión: 01	
RESPONSABLE	Jefe de Oficina Atención al Usuario				
OBJETIVO	Ofrecer a los usuarios y partes interesadas un servicio de información y atención, poniendo a su disposición diferentes canales que permitan gestionar oportunamente las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes para satisfacer las necesidades de los Grupos de Valor.				
ALCANCE	Comprende desde la definición de los lineamientos, estrategias y políticas de atención al usuario continua con la gestión de las PQRS, seguido de la evaluación de la percepción del servicio por parte de los solicitantes y termina con las acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso.				
PROVEEDOR/PARTE INTERESADA	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA O PRODUCTO	CLIENTE/PARTE INTERESADA
1. Entidades Regulatorias	1. Normatividad aplicable		*Identificar lineamientos y requisitos para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de información.	1. Protocolo de Atención al Usuario. 2. Mecanismos de Evaluación del Proceso.	Procesos de la Alcaldía.

Juan carlos Gutierrez



FIRMAS

Al ser una reunión mediada por las Tics, no se recogen firmas. Se anexan imágenes de la reunión. (Se adjunta evidencia fotográfica de la reunión)