

## OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

### ACTA N° 040

<b>Fecha:</b>	02 de junio de 2020
<b>Hora:</b>	02:00 pm
<b>Lugar:</b>	Videoconferencia
<b>Tema:</b>	Rediseño Institucional, Mesa No 2. Proceso Derechos Humanos y Atención al cliente CPMSBOG

#### AGENDA:

1.	Explicación de metodología
2.	Entrevistas
3.	Intervención de sindicatos

#### DESARROLLO DE LA AGENDA:

Se dio inicio a la reunión programada en cumplimiento a la circular 29 de 2020, está siendo grabada, para efectos de levantar el acta y será anexada como soporte de la misma. Liderada por la Oficina Asesora de Planeación, Dr. Juan Manuel Riaño Vargas –Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficial Logístico Leonel Ríos Soto –coordinador Grupo Planeación Estratégica, Distinguido Eduardo Guzmán –Coordinador Grupo Desarrollo Organizacional, Jeisson Buitrago – integrante Grupo Desarrollo Organizacional, Ing Gicella del Portillo Montalvo, Ing. Jenny Inampues, William Parra –Contratistas INPEC, Luis Gabriel Piñeros La Rotta y Santiago Restrepo, Regional Central -Atención al Ciudadano Dragoneante Miyilet Fonseca, Augusto Hincapié -Director CPMSBOG, subdirección, derechos humanos, Dragoneante Laura Reyes atención al ciudadano.

Por parte de los sindicatos Myriam Jiménez, Dragoneante Jaramillo, Diana Salinas y Gigliola Alexandra Vargas, Luz Dary Estupiñan Bautista, asistieron también Rodrigo Jaramillo Cusguen, Nelson López Méndez, Wilber García Sterling, Leyda Herrera, Bienestar social Epcmedellín, y Dirección rmbogota

La ingeniera Jenny Inanpues explico la metodología de la reunión y dio paso a las entrevistas en el proceso de Atención al ciudadano.

La Dragoneante Miyilet Fonseca explico las funciones en el área de atención al ciudadano en temporada normal y en pandemia, en cuanto a las PQRS y su respectivo aplicativo.

La Dragoneante Laura Reyes explico las funciones que se realizan en la CPMSBOG en el proceso de atención al ciudadano, en cuanto a las PQRS internas y externas, manifestó su inconformidad de acuerdo al aplicativo utilizado. Agrego que, por medio del correo electrónico se reciben PQRS que no pueden quedar registradas en el aplicativo, debido a los inconvenientes que presenta el aplicativo y que no todas las personas que interponen una PQRS pueden ingresar a este.

Aclaró que primero se clasifica la PQRS y luego se direcciona al área encargada, los jefes de área se encargan de su respectivo proceso en cuanto a las respuestas de estas; en cuanto al promedio de PQRS que se reciben al día son 30 aproximadamente.

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

**ACTA N° 040**

**DESARROLLO DE LA AGENDA:**

Luego explico, que el apoyo que reciben por parte de la policía judicial es en el tema de las denuncias.

Las PQRS por parte de los PPL se reciben por medio de solicitudes escritas o por vía telefónica y se da respuesta en la oficina de correspondencia.

También mencionó que se realizan 2 encuestas: calificación al servicio y participación ciudadana, los cuales se realizan informes mensuales y trimestrales.

En cuanto a las falencias que presenta el sistema como impresión de formatos, diligenciamiento de campos y entre otras, son nombradas por las Dragoneantes como reproceso para poder cumplir con la debida funcionalidad de este, para las PQRS.

Con respecto al personal que utiliza el aplicativo se ve la falencia porque no lo utilizan debidamente como cambio de personal constante y entre otras.

En el proceso de Derechos Humanos en la regional central a cargo de Paola Gutierrez, explico que la mayor cantidad de PQRS que recibe son por huelga de hambre y condiciones de aislamiento. Menciono cual es el proceso a seguir y con quienes se comunica dentro de los ERON, para estos casos.

Menciono que, en cuanto a las actividades realizadas existen campañas, juegos, entre otras y se le realiza el debido monitoreo por parte de los cónsules de cada patio.

También explico, como es el seguimiento que se está llevando en cuanto a la pandemia del COVID-19.

En la CPMSBOG se presentó la Distinguida Viviana Rangel Rueda en el proceso de Derechos Humanos, la cual explico el proceso y el funcionamiento.

Dragoneante Karen Arias, cónsul de Derechos Humanos en la CPMSBOG, mencionó la socialización que se realiza con los PPL y con el CCV; brindó la información de que cada mes se trata un tema diferente para ambos sectores, y explico cómo es el proceso que se realiza desde que inicia hasta que finaliza.

La ingeniera Jenny Inanpues pudo evidenciar la falencia que hay en cuanto a la publicación de las carteleras para los PPL, debido que no se socializa y por este motivo muchos no pueden ver, ni entender el contenido de estas.

William Parra identifico la falta de personal en cuanto al proceso de Derechos Humanos dentro de los ERON

Luz Dary Estupiñan y Gigliola Alexandra Vargas como organizaciones sindicales intervinieron para informar el inconveniente en cuanto a las inducciones desde la Dirección General a los dueños del proceso para dar cumplimiento a las actividades propuestas, seguimiento de las actas realizadas dentro de los ERON y sugiere verificar el contenido de estas.

**ASISTENTES:**

DEPENDENCIA	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA	CORREO ELECTRONICO
-------------	---------------------	-------	--------------------

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

ACTA N° 040

DESARROLLO DE LA AGENDA:			
OFPLA	Juan Manuel Riaño Vargas		<a href="mailto:juanmanuel.riano@inpec.gov.co">juanmanuel.riano@inpec.gov.co</a>
OFPLA	OL. Leonel Ríos Soto		<a href="mailto:leonel.rios@inpec.gov.co">leonel.rios@inpec.gov.co</a>
OFPLA	Ds. Eduardo Guzmán		<a href="mailto:eduardo.guzman@inpec.gov.co">eduardo.guzman@inpec.gov.co</a>
OFPLA	Jeisson Buitrago		<a href="mailto:jeisson.buitrago@inpec.gov.co">jeisson.buitrago@inpec.gov.co</a>
Contratista	Gicella del Portillo Montalvo	Med	<a href="mailto:gdpm77@outlook.com">gdpm77@outlook.com</a>
Contratista	Jenny Inampues	Med	<a href="mailto:jennyinampues@gmail.com">jennyinampues@gmail.com</a>
Contratista	William Parra	Med	<a href="mailto:williamj.parra@gmail.com">williamj.parra@gmail.com</a>
Contratista	Luis Gabriel Piñeros La Rotta	Med	<a href="mailto:lg.píneros.larotta@gmail.com">lg.píneros.larotta@gmail.com</a>
contratista	Santiago Restrepo	Med	<a href="mailto:santiago.restrepo@bahamonasesores.com">santiago.restrepo@bahamonasesores.com</a>
CPMSBOG	Dragoneante Miyilet Fonseca	Med	
Dirección CPMSBOG	Augusto Hincapié	Med	<a href="mailto:direccion.ecmodelo@inpec.gov.co">direccion.ecmodelo@inpec.gov.co</a>
CPMSBOG	Dragoneante Laura Reyes	Med	
Organización sindical	Miryam Jiménez	Med	<a href="mailto:miryam.jimenez@inpec.gov.co">miryam.jimenez@inpec.gov.co</a>
Organización sindical	Dragoneante Jaramillo	Med	
Organización sindical	Dragoneante Diana Salinas	Med	
Organización sindical	Luz Dary Estupiñan Bautista	Med	<a href="mailto:luzdary.estupinan@inpec.gov.co">luzdary.estupinan@inpec.gov.co</a>
Organización sindical	Gigliola Alexandra Vargas	Med	<a href="mailto:gigliola.vargas@inpec.gov.co">gigliola.vargas@inpec.gov.co</a>

Revisó: Ds Eduardo Guzmán –Coordinador GRUDO  
Elaboró: Jeisson Buitrago –Aux administrativo GRUDO

8