ACTA DE REUNIÓN No. ____

FECHA: 25-08-2022 HORA INICIO: 07:40 HORA FIN: 9:40

LUGAR: SuperCADE Manitas.

ASUNTO: Acompañamiento a colaboradora Monica Ceballos Devia-Módulo 63

ASISTENTES:
(VER ÚLTIMA HOJA)

ORDEN DEL DÍA:
1. Informar a seguridad del punto el ingreso del dinamizador para que sea otorgada la autorización de acceso.
2. Formalizar visita con el coordinador y atender las novedades de la entidad presentadas en el punto, colaborador y/o ciudadanos.
3. Comunicar objetivo del acompañamiento.
4. Validar novedades del SAT, de punto y colaborador.
5. Actualizar y aclarar información relacionada con nuevas convocatorias y publicidad.
6. Verificar cumplimiento de manual de Servicio a la ciudadanía:
6.1 Presentación personal.
6.2 Uso de elementos institucionales otorgados.
6.3 Aseo y orden de espacio físico y mobiliario.
6.4 Cumplimiento de protocolo de atención.
6.5 Registro, caracterización, validación en sistemas de información y realización de encuesta.
7. Levantar acta del acompañamiento dejando registro de respuesta emitida por asesor a pregunta de temas relacionados con la labor, realizada por el dinamizador; de las habilidades y destrezas identificadas y/o no conformidad y acción de mejora del colaborador.
DESARROLLO:
Se realizó visita posterior a envío de correo informando al coordinador del punto el acompañamiento.
Alejandra Jaime, ingresó al SuperCADE Manitas y en el momento no se encontraba el coordinador, sin embargo, no había novedades para reportar. Se envió correo electrónico informando la visita realizada.
Alejandra Jaime se direccionó al módulo 63 y comunicó a Monica Ceballos el objetivo del acompañamiento, el colaborador manifestó indicó que en el momento no hay novedades.

ACTA DE REUNIÓN No. ____

Alejandra Jaime, observó la presentación personal adecuada de la colaboradora, se encontró identificada con carné y chaqueta institucional. El espacio físico en su módulo se encontró en condiciones óptimas de aseo y orden.
Mónica Ceballos, recibió alerta del turno, hizo la validación en base de datos e identificó que había sido atendida previamente por tema de subsidios de vivienda; posteriormente se acercó la ciudadana y la colaboradora amablemente dio el ingreso, aunque no se presentó con nombre propio, indagó el motivo de la asistencia y ciudadana manifestó que desea información de Mi Ahorro-Mi Hogar, colaboradora brindó información y presentó la página, finalizó atención sin ofrecer encuesta.
De manera inmediata ingresa turno de ciudadana quien manifestó interés en el programa Mi Ahorro-Mi Hogar, la colaboradora realizó caracterización e identificó que la ciudadana tiene vivienda, por lo que procedió a brindarle información, ciudadana indica que de esa vivienda en Usme fue desplazada, colaboradora direccionó con Personería y brindó opciones, finalizó servicio ofreciendo encuesta.
Alejandra Jaime, sugirió a colaboradora dar guion de bienvenida, presentarse y ofrecer encuesta.
Acto seguido, ingresó ciudadana solicitando información del plan terrazas, colaboradora dio guion de bienvenida, se presentó, solicitó autorización de tratamiento de datos, realizó caracterización y brindó información del programa previa validación en documento de consulta, entregó hoja con explicación y datos de contacto de Caja de Vivienda Popular, ofreció encuesta y finalizó servicio.
Se destacó el manejo de información, colaboradora hizo uso de página web e información de apoyo, es asertiva, maneja un tono de voz apropiado, Alejandra Jaime resalta el sentido de pertenencia con el SuperCADE, logrando direccionar a los ciudadanos, brindando un servicio con calidad. Aceptó las recomendaciones y procedió a aplicar lo sugerido.
Se indagó sobre la lectura de los ANS del convenio interadministrativo y se identificó que se apropió de la lectura, indicó que en el convenio se encuentran los puntos de atención, los horarios de atención, las características del servicio.
COMPROMISOS:

Monica Ceballos Devia, se comprometió a continuar aplicando el Manual del Servicio a la ciudadanía, a continuar atenta a la información desescalada por el grupo de Whatsapp oficial.

ACTA DE REUNIÓN No. ____

ASISTENTES:

Firma	Firma
Nombre: Mónica Ceballos Devia	Nombre: Alejandra Jaime Arias
Cargo: Contratista	Cargo: Contratista
Entidad: SDHT	Entidad: SDHT
e-mail: Monica.ceballos@habitatbogota.gov.co	e-mail: mayra.jaime@habitatbogota.gov.co
Tel/Cel: 3143120030	Tel/Cel: 3213369441
Firma	Firma
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Entidad:	Entidad:
e-mail:	e-mail:
Tel/Cel:	Tel/Cel:
Firma	Firma
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Entidad:	Entidad:
e-mail:	e-mail:
Tel/Cel:	Tel/Cel:
Firma	Firma
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Entidad:	Entidad:
e-mail:	e-mail:
Tel/Cel:	Tel/Cel: