Acta de Reunión

Fecha: 10 de octubre de 2024 **Tipo de reunión**: Virtual

Hora de inicio: 08:30 AM **Hora finalización:** 09:35 AM

Asistentes:

- **Representantes por Corpourabá:**
  Jairo Agudelo
  Gloria Londoño

- **Representantes por Integración Web:**
  Andrés Quijano

Objetivo: Socializar parte técnica módulo PQRDS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Jairo Agudelo inicio la reunión exponiendo que esta capacitación es con el fin de que cada uno de los presentes se apropie del sistema CTA 2, que se entienda que esto hace parte de la corporación y del sistema de gestión corporativo que la corporación maneja. Durante la reunión se abarcaron los siguientes temas en CITA 2 y su similitud con CITA 1:

1. Inicio de sesión:

Explicación del link para entrar al aplicativo, así como su usuario y contraseña.

2. Ingreso al proceso de las PQRDS:

Explicación de cómo entrar al proceso de PQRDS, el cual se encuentra en la categoría Administración de documentos, proceso Gestión documental, Trámite PQRDS.

3. Calendario de actividades:

Opción que permite visualizar las tareas pendientes de un funcionario y/o contratista y la manera como se puede avanzar en la ejecución de una tarea específica desde este módulo.

4. Recepción PQRDS:

Medio por el cual se registra la información del solicitante, la información general de las PQRDS y su respectiva radicación.

5. Clasificación PQRDS:

Permite seleccionar si es petición, queja ambiental, queja administrativa entre otros, donde se relaciona si pertenece o no a un expediente.

6. Asignación para elaborar oficio.

Opción que permite asignar al responsable de dar respuesta a la PQRDS recibida.
Medio por el cual se registra la información del solicitante y la información general de las PQRDS.

7. Elaborar oficio para dar respuesta al usuario:

Medio que permite subir el oficio de respuesta al sistema.

8. Asignación para aprobación del oficio.

Opción que permite asignar al responsable de aprobar oficio que da respuesta a la PQRDS recibida.

9. Radicación y envío oficio:

Permite radicar la respuesta a la PQRDS y asociarla a la correspondencia recibida si fuera el caso.

Preguntas realizadas durante la reunión:

- Pregunta1: ¿cómo rechazar una tare en CITA 2 cuando por algún motivo se debe rechazar o reasignar?. Andrés responde diciendo que desde el calendario de actividades se ubica la tarea asignada y al darle clic aparecen las opciones de ir a la tarea o rechazarla, seleccionando esta opción de rechazo, se escribe el motivo y con esto se rechaza la tarea.

- Pregunta 2: ¿las asignaciones que se tienen en CITA 1 automáticamente quedan asignadas en CITA 2? Andrés responde que para la migración de autoridad ambiental sí estarían en CITA 2; para las PQRDS no estarían dentro de la migración, por tanto, las nuevas entran por CITA 2 y las que iniciaron en CITA 1 se terminan por CITA 1.

- Pregunta 3: las PQRDS quedaron con la posibilidad de asociarlas que quede como contravención? Porque en Urrao se responde la PQRDS indicándole al usuario que se atenderá como trámite de contravención, ya que al entrar al sistema por página web ingresa como PQRDS. Andrés responde que el tema de asociar una PQRDS para que quede como contravención no se ha contemplado este alcance hasta la fecha, ya sería que la corporación indicara a integración web cómo sería este procedimiento en el sistema y así Integración Web analizará su posible solución. Héctor dice que no se puede confundir una contravención que es un tema más de una situación que afecta un recurso natural o que está afectando algo en particular con lo que es una PQRDS; la PQRDS es una petición, queja, reclamo, solicitudes que están más amarrados a temas

administrativos, en el tema de pedir una información, solicitar una copia; mientras que las contravenciones ambientales se pueden interpretar como delitos ambientales, son cosas diferentes que no se pueden mezclar. La ingeniera Gloria dice que es muy importante que de los puestos secretariales o desde espacio VITAL cuando se reciban este tipo de solicitudes se identifique muy bien si es una contravención o si es una PQRDS porque no se puede confundir una contravención que muy posiblemente termine en abrir expediente en un proceso sancionatorio a una petición que haga un usuario solicitando información. Hilda responde diciendo que sí se tiene clara la información de que las PQRDS son diferentes a las contravenciones, pero en varias ocasiones han ingresado en la página web como PQRDS y hay que darle una respuesta como PQRDS y abrir contravención. La ingeniera Gloria dice que va a anotar la inquietud y apenas se tenga respuesta se hará la comunicación correspondiente. Hilda dice que lo que sugiere es que en la página web se realice dos links, una para PQRDS y otra para denuncias ambientales, así ingresaría a CITA como PQRDS y como contravención.

- Pregunta 4: ¿cómo desde el nivel técnico se proyecta la respuesta, se pregunta que si va a haber un tema de firmas para el técnico que proyecta la respuesta?. Andrés dice que quien firma es quien aprueba el oficio de respuesta. La ing. Gloria dice que ahí sería la secretaria como tal, pues la persona responsable firma el oficio, pero como tal en el flujo, sería la secretaria de cada dependencia.

- Pregunta 5: ¿con el funcionamiento de CITA 2 dejaría de funcionar CITA 1 por completo? Andrés dice que una vez se implemente CITA 2, CITA 1 dejará de funcionar para trámites ambientales y contravenciones; para el caso de las PQRDS y otros procesos, CITA 1 seguirá funcionando hasta que se finalicen las PQRDS que iniciaron por CITA 1.

- Pregunta 6: ¿una vez se haga todo este proceso por donde se radicarían los informes de actividades? Andrés responde que CITA 1 sigue funcionando para trámites ambientales y contravenciones como consulta de información y para los demás procesos, como las PQRDS se seguirá usando para consulta de información, pero también para finalizar las PQRDS que se iniciaron antes de la implementación de CITA 2. La ingeniera Gloria dice que si se puede aclarar entonces cómo se radicarían las actas o los informes de actividades. Andrés dice que para aclarar ese tema, es bueno hacer otra programación de reunión para explicación de la radicación interna.

- Pregunta 7: es confuso esta situación, son tres plataformas a la mitad de funcionamiento. Frente a sugiero que se desarrollen unos instructivos de las actividades a realizar en CITA 1-CITA 2, ya que es necesario tener esta información a la mano.

- Pregunta 8: ¿los seguimientos a trámites van a migrar a CITA 2? Andrés responde que no, los seguimientos a trámites no se van a migrar para CITA 2. Jairo aclara diciendo que todo el seguimiento se está haciendo por el aplicativo ASIS, entonces no se quiere

duplicar trabajo, después se darán otras alternativas, en otras etapas del proceso, como hacer interoperabilidad entre ASIS y CITA 2, pero por el momento se habla de dos procesos diferentes, ya lo que es Lore cuando tiene un trámite nuevo, ella lo monta en ASIS y ya a partir de ASIS se hace el seguimiento y no tenemos que manejar seguimientos en CITA. Héctor manual aclara que el procedimiento sería, el técnico monta el trámite del aprovechamiento forestal en CITA 2, pero el seguimiento se carga a través de ASIS.

- Pregunta 9: como en CITA 1 se asignaban los seguimientos y el flujo permitía subir el informe y radicarlo, entonces ¿por dónde se radicarían estos informes en CITA 2 si ya no hay módulo de seguimiento? Jairo responde diciendo que el procedimiento sería, a los técnicos se les asigna por ASIS, y cuando vayan a radicar el informe lo harían por CITA 2 y luego lo cargan a ASIS.

- Pregunta 10: ¿CITA 2 contempla el sistema de alertas para trámites?, en CITA 1 se tenía el semáforo que era muy útil para estar pendiente de los tiempos. Jairo dice que sí funciona, que queda pendiente para socializarlo posteriormente.

- Pregunta 11: ¿cuándo estemos en operación y haya alguna duda en el manejo del sistema, hay alguien que pueda ayudar o sería a través de la secretaria?. Jairo dice que desde el área de la subdirección de gestión se solucionarían las dudas del procedimiento, también se van a tener acceso a los videos y a los manuales que van a quedar en página para que puedan ser consultados, ya cuando es error del sistema, por error en el dato que se ingresó incorrectamente o hay que devolver un flujo, se solicita el soporte al correo de larias@corpouraba.gov.co con copia a Jairo Agudelo, Integración Web atenderá los ANS a más tardar al día siguiente y para el caso en que no se pueda responder al día siguiente, al día siguiente dirán para cuándo se les dará la respuesta respectiva. La ingeniera Gloria dice que entre todos nos debemos ayudar, hay personas muy expertas, entonces en caso de dudas se apoyen de ellos y si ya no se puede solucionar se acuda a lo que ya mencionó Jairo para su solución.

- Es muy importante que los procesos sean estandarizados, para que todos hablemos el mismo idioma, a veces en el desarrollo de trámites unos dicen que se hace así y otros dicen de otra forma y quedamos con muchas dudas. La ingeniera Gloria y Jairo Agudelo dicen que el estándar está en los documentos del sistema de gestión corporativo, que por favor lo lean. Urrao responde diciendo que por ejemplo en contravenciones, el P-AA-08 no cuenta con las especificaciones para la atención de cada una de las afectaciones: recurso flora, suelo, aire, agua, siempre se leen los documentos del SGC.

Pendientes Integración Web

- Capacitar en la Radicación Interna.
- desarrollar unos instructivos de las actividades a realizar en CITA 1-CITA 2.
- Analizar la posibilidad de tener interoperabilidad entre CITA 2 y ASIS
- Hacer el desarrollo por la página de las PQRDS para independizar las PQRDS de las contravenciones una vez la corporación aclare el procedimiento.

Pendientes CORPOURABÁ

- Definir cómo debe quedar el procedimiento por la página web de las PQRDS, con el fin de que se independice la correspondencia recibida cuando es una PQRDS o cuando es contravención.

FIRMAS

Por Integración Web:

Andres E. Quijano M.
Andrés Quijano

Por Corpourabá:

Jairo Agudelo
Coordinador de proyecto

Gloria Londoño
Ingeniera Forestal