Acta de Reunión

Fecha: 08 de octubre de 2024 **Tipo de reunión**: Virtual

Hora de inicio: 08:00 AM **Hora finalización:** 09:30 AM

Asistentes:

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

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

Objetivo: Correspondencia recibida y despachada

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Andrés Quijano inició explicando que se les capacitará en la correspondencia recibida y despachada en CITA 2 haciendo paralelamente un comparativo con CITA 1. Los temas que se trataron fueron los siguientes:

1. Inicio de sesión:

Enlace para entrar al aplicativo, así como su usuario y contraseña.

2. Recepción y radicación de la correspondencia recibida: se indicó que para llegar a esta opción, se selecciona la categoría Administración de documentos, proceso Gestión documental, tarea **correspondencia recibida**. Posterior a ello, se capacitó en cada una de las tareas pertenecientes al flujo de la correspondencia recibida, las cuales son:

    - Serie/subserie/tipo documental, por medio del cual se selecciona la TRD asociada la correspondencia recibida.
    - Radicación correspondencia recibida, permite ingresar los índices del documento y generar el Radicado del documento recibido.
    - Determinar actuación siguiente, donde el responsable de esta tarea puede seleccionar la actuación a seguir: asociar a expediente/dar respuesta o asignar para archivar (cada selección tiene su propio flujo).

      Pregunta 1: ¿Johana indica que si los usuarios vienen de CITA 1 o se van ingresando a CITA 2 a medida que van llegando? Andrés responde que sí vienen de CITA 1 y además se deben tener en cuenta los que se han ingresado en CITA 2. Johana indica que ella lo dice es porque en CITA 1 hay 20 usuarios con diferentes registros, ejemplo Johana Quintero Mejía con diferente nombre, diferente apellido, es decir, hay un mismo usuario

ingresado de varias formas. Andrés expresa, que para solucionar este problema lo que se debe hacer es una depuración de usuarios, es une mejora que se puede llevar a cabo una vez finalizada la carga en CITA 2.

Observación 1: Johana dice que otra manera de corregir el problema mencionado en el párrafo anterior, es que por ejemplo, en el momento en que se esté registrando un usuario, al ver que hay varios usuarios, se puedan ir actualizando con la opción de modificar. Andrés dice que el sistema sí permite modificar Datos del usuario, el problema es que hay unos registros que no se modifican sino que hay que eliminar, es decir, si hay 15 registros repetidos, se organiza uno y los otros catorce se deben eliminar, y ya permisos de eliminación es un tema más delicado de llevar a cabo por los diferentes usuarios.

Pregunta 2: ¿para notificar se requiere el correo electrónico o un número telefónico, es posible que quede obligatoria esas dos opciones o una de las dos?, pues eso garantiza que la comunicación que emite la entidad pueda ser enviada al usuario. Es una manera de tener un control desde esta etapa inicial. Jairo dice que hay que analizar mejor este requerimiento porque no puede ser obligatorio que las personas tengan una dirección de correo electrónico. Luisa dice que no es obligatorio pero el sistema debería tener algo por defecto para los casos que no se tenga tal información, porque es que esto sí va a garantizar surtir el proceso de comunicación al 100%. Johana dice que está de acuerdo con lo propuesto por Luisa, pero dejarlo obligatorio es complicado porque por ejemplo, cuando se va a radicar una queja que es anónima, donde el usuario no deja ninguna información sería un problema. Jairo propone que se pueden hacer dos cosas, una es que se pregunte si tiene correo electrónico (si/no), pero para el caso en que sean los anónimos no les pida nada de información. Johana expresa que para estos casos tener unos campos por defecto que uno no tenga que ingresar nada, por ejemplo, hay unos anónimos que dejan la dirección, o por lo menos decir, es anónimo de Cañasgordas, de Carepa, así como está CITA 1. Jairo dice que bueno, que se muestren los datos del anónimo, pero que si esté la validación del correo electrónico.

Pregunta 3: ¿Johana dice que la opción ‘con copia a’, al que le estamos copiando se le va un mensaje?, ¿le queda en bandeja?, porque si el sistema no hace nada al respecto, este campo se ve como innecesario. Andrés dice que tiene entendido que con copia a hace envíos de correos a la corporación. Johana dice que en algún momento se pidió que se quitara las notificaciones por correo, porque eso llena las bandejas de correos rápidamente. Jairo dice que cuando él llegó en 2016, como el buzón se llenaba rápidamente, se decidió quitarlo y que se manejara por los puestos secretariales.

Pregunta 4: ¿Jairo pregunta a Hosmany que si le toca reenviar correo a los usuarios?, Johana señala que ella reenvía correo al usuario en el mismo radicado, en la respuesta que le da al usuario, le copia a la persona que va a atender la solicitud o a la persona

que deba tener el conocimiento. Jairo dice que como usted es la secretaria, usted está haciendo doble atención. Johanna dice que Hosmany lo manda a las secretarias, yo como estoy aquí sola, yo lo hago directamente al técnico o a la persona que le voy a asignar. Jairo dice que si se puede reactivar el correo es mejor para no tener que hacer doble trabajo. Andrés indica que sí es posible reactivarlo. Jairo dice que sí, es mejor con copia a. Johana dice que a ella personalmente sí le gustaría que quedara activada, porque así ya le queda la constancia de que sí se le asignó y sí se dio por conocimiento el documento como tal. De esta manera se va a tener dos soportes: primero el correo de CITA y que quede el antecedente que sí llegó. Como conclusión se debe activar en el ambiente real.

Pregunta 5: ¿Jairo pregunta que si no se ha realizado lo del .zip? Andrés dice que tenía que analizar bien con la Corporación porque lo complicado es lo del tema del almacenamiento, Jairo dice que sí, que esa es la idea porque se está subiendo mucho archivo tipo zip y para descomprimir y volver a comprimir es lo duro. Jairo dice que hay una tarea pendiente ya cuando terminemos este aspecto y, es revisar y ajustar el servidor de CITA 1 para que aloje CITA 2, en ese orden de ideas, miraremos el aspecto tecnológico que nos permite hacer la viabilidad de la recepción de esta información.

3. Recepción y radicación de las PQRDS: para ello se selecciona la categoría Administración de documentos, proceso Gestión documental, tarea: PQRDS. Posterior a ello, se explicaron cada una de las tareas pertenecientes al flujo de las PQRDS, las cuales son:

    - Recepción PQRDS. Por este medio se ingresa la información de los índices y se permite radicar como correspondencia recibida. Se aclaró que para el caso de las PQRDS que llegan por la página web, esta tarea ya se muestra finalizada.
    - Asignación para el responsable que asigna a la persona que da respuesta.

    Pregunta 1: ¿Hosmany expresa que todas las PQRDS que llegan por la página tienen 200 como código de la dependencia? Jairo dice que esto es un problema porque a Hosmany le llega todo lo de centro. ¿qué se puede hacer para que las que sean por ejemplo de Cañasgordas, se relacione directamente a la regional Nutibara? Johana propone que de ser posible, cuando se está diligenciando la solicitud por la página, poner de qué municipio es la afectación o la queja, y de acuerdo a eso ya el sistema lo direccione a la territorial que corresponda. ¿Jairo pregunta que si el sistema envía mensaje al correo?, es que antes se tenía esta opción, llegaba un mensaje al correo y al usuario. Andrés indica que esta opción también está desactivada. Jairo expone que hay que revisar muy bien lo de los puestos secretariales: Hosmany, Johana, Edelmira, Hilda, Jesús, para que les llegue copia y cómo va a tener la validación del municipio, va a llegar al que corresponda. Jairo señala que el ajuste sería que dependiendo del municipio radicara y llegara a la territorial correspondiente.

Pregunta 2: Leudith dice que por donde se generarían los reportes de las PQRDS? Andrés indica que este se hará una vez que hagamos la implementación.

4. Correspondencia despachada, que permite ingresar la información obligatoria y generar el radicado, al igual que asociar a la correspondencia recibida para los casos que sean de respuesta.

Pendientes Integración Web

- Depuración de usuarios, es une mejora que se puede llevar a cabo una vez finalizada la carga en CITA 2.
- Mirar la viabilidad de que el correo electrónico sea obligatorio para usuarios que lo tengan, para aquellos usuarios que no tengan esa información, como el caso de los anónimos, no debería ser obligatorio.
- Activar las notificaciones por correo electrónico.
- Activar lo del .zip una vez la Corporación de la viabilidad acorde a la disponibilidad de almacenamiento.
- Para las PQRDS que llegan por la página, mirar la viabilidad de que no todas lleguen a la sede 200, sino que acorde al municipio, el sistema las direccione a la territorial correspondiente.

FIRMAS

Por Integración Web:

Andres E. Quijano M.

Andrés Quijano

Por Corpourabá:

Jairo Agudelo
Coordinador de proyecto

Gloria Londoño
Ingeniera Forestal