GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
SECRETARIA ADMINISTRATIVA					
DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN					
ACTA NÚMERO:					
FECHA:	16 octubre de 2024	**HORA DE INICIO:**	3:00 pm	**HORA DE FINALIZACIÓN:**	3:30 pm
LUGAR:	SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – CRA 12 N°22-37				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA		**SI X**		**NO**	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: ESTRATEGIA Y DISEÑO DE PUBLICIDAD AL SDSC					

ASISTENTES A LA REUNIÓN			
N°	**NOMBRE**	**CARGO**	**DEPENDENCIA QUE REPRESENTA**
1.	KELIN SANCHEZ	CONTRATISTA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
2.	CESAR AUGUSTO DIAZ GARZON	CONTRATISTA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
3.	SANTIAGO BARAHONA	PUBLICISTA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	**TEMA**	**RESPONSABLE DEL TEMA**
1.	Diseño de Publicidad para exteriores del edificio, de SDSC	KELIN SANCHEZ, CESAR DIAZ, SANTIAGO JARAMILLO
2.	Estrategias de publicidad ante medios	KELIN SANCHEZ, CESAR DIAZ, SANTIAGO JARAMILLO
3.	Presentación propuestas Doctor Sebastián Cañón	SANTIAGO BARAHONA

DESARROLLO TEMATICO

1. Se mostraron los espacios del edificio Rodrigo Gómez Jaramillo (fachada, lateral y puerta vidrio de la oficina de SDSC) para el diseño de la publicidad.

2. Se harán varios videos, Brochure´s e imágenes para dar a conocer la oficina de SDSC ante los medios de comunicación, las redes sociales y comunidad en general.

3. Estas propuestas serán presentadas el día 17 de octubre en reunión con el Doctor Sebastián Cañón – Secretario Administrativo.

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

1. Quedamos pendientes de una nueva reunión para presentar lo autorizado.

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	Asistencia
2	
3	

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

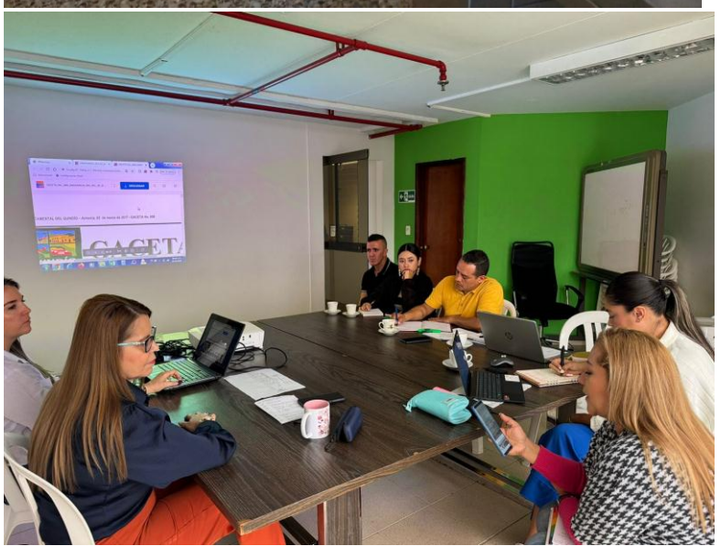
SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – CRA 12 N°22-37

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	**CARGO**	**FIRMA**
KELIN SANCHEZ	CONTRATISTA D.A.T.H	
CESAR AUGUSTO DIAZ GARZON	CONTRATISTA D.A.T.H	
SANTIAGO JARAMILLO	CONTRATISTA D.A.T.H	

ELABORACIÓN	**REVISIÓN**	**APROBACIÓN**
José Duvan Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos
Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG











1. NOMBRE DEL PROCESO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2. SUBPROCESO

TALENTO HUMANO y RECURSOS FISICOS – GESTIÓN DOCUMENTAL

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas, recursos y reclamos presentados a la Administración Central del Departamento del Quindío, recibidas en forma a través de la Ventanilla única y la Ventanilla única virtual y termina con el seguimiento a la oportunidad en su respuesta. Debe conducir a dar una respuesta oportuna al peticionario o quejoso en los términos de ley. Incluye la participación directa de todas las dependencias de la Administración departamental

4. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto atender y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos formulados por los ciudadanos y/o entidades, de acuerdo con lo dispuesto por las normas constitucionales y legales vigentes

5. GENERALIDADES

1. Las PQRS podrán ser presentadas por los siguientes medios: atención telefónica, Ventanilla única, Ventanilla Virtual, correo electrónico, escrito, o fax, app.
2. Las PQRS pueden ser presentadas por cualquier ciudadano.
3. Las respuestas directas se pueden brindar por correo electrónico, escritas o por vía telefónica, según se considere pertinente.
4. La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente. El funcionario competente debe responder en forma completa sobre el fondo del asunto preguntado o solicitado y debe realizar el registro de la respuesta.
5. Los tiempos para dar respuestas están determinados por el Código Contencioso Administrativo y son:

    - Para un derecho de petición en interés general o en interés particular, 15 días hábiles
    - Solicitud de información o documentos: 10 días hábiles
    - Formulación de consultas: 30 días hábiles
    - Petición de copias: 3 días hábiles

6. A través del aplicativo Ventanilla Virtual se cuenta con alarmas, con tiempos menores a los de ley para que se garantice la oportunidad en la respuesta del funcionario competente
7. Cuando el usuario es anónimo las PQR´S son tramitadas siempre y cuando los datos suministrados por él puedan sean verificables.

Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial
Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

Es responsabilidad de cualquier Secretaría, área o dependencia que reciba una PQR´S que no sea de su competencia, remitirla a la Secretaría correspondiente.

6. DEFINICIONES:

6.1. PETICION

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Están clasificados en: a) información, b) de consulta y c) de interés general o particular

6.2. QUEJA

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

6.3. RECLAMO

es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

6.4. SUGERENCIA

Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas de la administración departamental

6.5. DENUNCIA

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

6.6. FELICITACION

Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.

6.7. SOLICITUD

Solicitud de información relacionada con la administración departamental y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad, entre otros.

6.8. VENTANILLA UNICA

Es un aplicativo que maneja la entidad y facilita al usuario interno y externo el envío de forma personal de sus PQRs; esta tiene asignado uno o varios operadores por dependencia. Quien distribuye la información recepcionada está a cargo de la Secretaría Administrativa a través del área de Gestión Documental

6.9. VENTANILLA VIRTUAL

Es un aplicativo que maneja la entidad y facilita al usuario interno y externo el envío de forma virtual de sus PQRs; esta tiene asignado uno o varios operadores

Prohibida su reproducción total o parcial
Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

por dependencia. Quien distribuye la información recepcionada está a cargo de la Secretaría Administrativa a través del área de Gestión Documental

7. NORMATIVIDAD

- Constitución Nacional, Art. 23

- Ley 1437 de 2011, por el cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo

- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye un titulo de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo

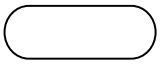
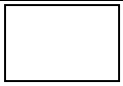
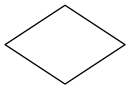
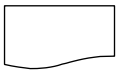
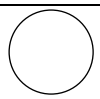
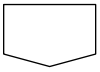
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho al acceso de la información pública nacional

- Decreto 1080 de 2015. Decreto Único reglamentario del Sector Cultura.

- Decreto 019 de 2012 (Ley Antitrámites)

- Decreto 0020 de 2013, por medio de la cual se crea la dependencia de peticiones, quejas y reclamos adscrita a la Secretaría Administrativa-Archivo central y se adopta su anual en el sector central de la administración departamental

Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial
Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

					
INICIO FIN	ACTIVIDAD	DECISIÓN	DOCUMENTOS	CONECTOR	CONECTOR DE PÁGINA

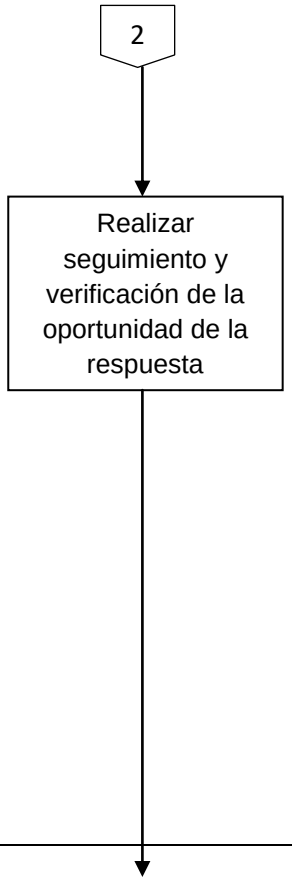
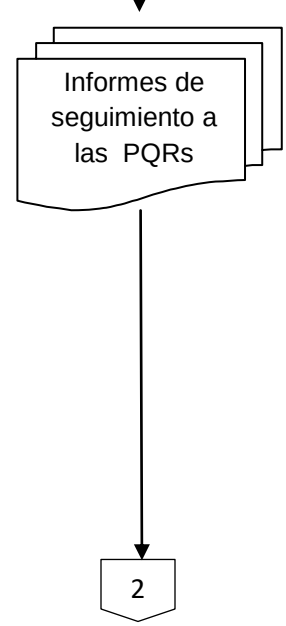
8. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RESPONSABLE	PRODUCTO / REGISTRO
	INICIO				
1	Presentar la sugerencia queja, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud	El usuario presenta su queja, reclamo, sugerencia o solicitud a través de alguno de los mecanismos de Gestión documental	Continuo	Usuario	Archivo digital o escrito
2	Recepcionar y radicar las PQR´S 1	Se recibe y se ingresa a la base de datos correspondiente, Ventanilla única y/o Ventanilla virtual según corresponda, y el aplicativo asigna un número de radicación a la queja, reclamo, sugerencia o solicitud. Para el caso de Ventanilla única, el funcionario es quien diligencia el aplicativo SEVENET e identifica el trámite; en el caso de Ventanilla virtual, el usuario es quien realiza esta actividad. En la radicación el funcionario, en ambos casos, se debe identificar la Secretaría o dependencia responsable y clasificación.	Continuo	Auxiliares administrativos	Aplicativos diligenciados

Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial
Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

3	1 Analizar la PQR´S y trasladar el trámite	Se traslada la queja, reclamo, sugerencia o solicitud a la dependencia competente para dar respuesta. El traslado se registra en la base de datos o aplicativo En caso de que se recepcione a través de Ventanilla Única, se realiza el reparto utilizando la Planilla para distribución de correspondencia recibida. En caso de ventanilla virtual, los operadores de cada Secretaria deben revisar permanentemente los PQRs asignados.	Continuo	Auxiliar administrativo Operadores por dependencia	Planilla para distribución de correspondencia recibida SEVENET Ventanilla Virtual
4	Analizar y atender la PQRS por parte de la dependencia competente 2	La dependencia que recibe por competencia el asunto, lo analiza y emite la respectiva respuesta dirigida al peticionario. En caso de despacho por Ventanilla Única, la respuesta se debe radicar a través del aplicativo SEVENET. En caso de las PQRs recepcionadas a través de Ventanilla Virtual, los operadores de cada dependencia, deben registrar la respuesta por el aplicativo y cerrar el tramite Para garantizar el cierre de los PQR al despachar la respuesta, en el asunto o referencia se debe relacionar el radicado de ingreso y el tipo de respuesta, ya sea parcial o final.	De acuerdo a los términos de ley	Funcionario competente de cada dependencia Auxiliar administrativo	SEVENET Ventanilla Virtual

Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial
Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

		Los operadores de cada dependencia, verifican si no se ha dado respuesta 3 días antes del vencimiento de términos, caso en el cual recuerda al Responsable, apoyándose en el sistema de alarmas del aplicativo Ventanilla Virtual, o en el control que cada dependencia particularmente realice. Se realiza seguimiento a los asuntos trasladados, verificando que los términos de emisión de respuesta se cumplan (oportunidad). Cada dependencia debe garantizar si la respuesta emitida por el competente cumple con los requisitos de pertinencia y suficiencia	De acuerdo a los términos de ley	Funcionario competente de cada dependencia	SEVENET Ventanilla Virtual
		Mensualmente, se presenta el Informe de PQRs, a las dependencias, con la cantidad de PQRs, numero de radicado, fecha de ingreso, tipo de PQR, nombre del peticionario y estado del tramite final del mismo en los aplicativos SEVENET y Ventanilla Virtual. Trimestralmente se elabora un Informe para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia), a la Matriz de transparencia y al Decreto 1080 de 2015, para posterior publicación en pagina web, según	Mensual / Trimestral / Semestral	Auxiliar administrativo Profesional Universitario	Informe Mensual de PQRs Informe trimestral de PQRs F-SAD-11 publicado en pagina web Informe semestral de Solicitudes publicado en pagina web

Prohibida su reproducción total o parcial
Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

	2	plantilla de consolidado, en los que da cuenta del trámite dado a los asuntos recibidos en ese periodo. Este consta de: Tipo de PQR, número de solicitudes, días promedio de respuesta y estado de la solicitud (abierta o cerrada), Semestralmente se debe subir a la página web, un informe especifico sobre Solicitudes de información pública, discriminando la siguiente información: Nº de solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y Nº de solicitudes en la que se negó el acceso a la información			
	Ajustes de traslados por competencias	Luego de los informes presentados, se realiza el ajuste que solicitan las Secretarias o dependencias en cuanto a los traslados por competencia entre las mismas, incluyendo las competencias compartidas. Los tramites sin respuesta final, se dejan como PQRs abiertas, ya sea porque se amplían términos o porque hay traslado entre competencias.	Continuo	Auxiliar administrativo	Aplicativo SEVENET y Ventanilla Virtual Oficio
	Archivo	Se archivan los informes de acuerdo a la TRD.	Continuo	Auxiliar administrativo	Archivo
	FIN				

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
05	30/07/2018	Actualización del formato tipo para procedimientos. Actualización de la normatividad, definiciones, actividades, tiempos, responsables y registros.

10. REGISTROS

IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACION			ACCESO	CONSERVACION	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	CLASIFICACION	PERSONAL AUTORIZADO	TEMPO DE RETENCION	METODO
F-SAD-11	Informe trimestral de PQRs	Auxiliar administrativo	Carpeta, pagina Web	Cronológico	Auxiliar administrativo Profesional Universitario	AC 4 años	Eliminación
No aplica	Seguimiento a PQRs	Auxiliar administrativo	Carpeta, pagina Web	Cronológico	Auxiliar administrativo Profesional Universitario	AC 4 años	Eliminación (trazabilidad en aplicativo SEVENET)

11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de usuario Software SEVENET
- Matriz de Transparencia

12. ANEXOS

- Ninguno

ELABORACION	REVISION	APROBACIÓN
Elaborado por: Liliana Brito Peláez	Revisado por: Mario Alberto Leal Mejía	Aprobado por: Catalina Gómez Restrepo
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Director de Talento Humano	Cargo: Secretaria Administrativa

Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial
Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

	FORMATO	Código: F-CIG-04
	Control de asistencia	Versión: 04 Fecha: 18/12/2012
		Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA

DEPENDENCIA: SECRETARÍA ADMINISTRATIVA – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO
FECHA Y HORA: 28 de Octubre del 2024 10:00 Am
TEMA: SISTEMA DEPARTAMETAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA SDSC

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
Edwin Sanchez	1004798243	Gob. Quindio	Contratista	3206036477	Dayana17092000@gmail.com	
Eduardo Armendi	1094920888	Gob Quindio	Contratista sec Turismo	3185894304	om.armendi@gmail.com	
Magaly Arandiga	41946033	sec. cultura y turismo	contratista	3174831268	marlancris55@gmail.com	
Heidi Viviana	1094205157	Sec. Cultura	Directora	3012496193		
RUDD Andrés Uribe	1094960803	SDC	Contratista	3206018430		
MARGARITA TURRAGO G	1094906570	SEC. ADMI	CONTRATISTA	3215276294		
Juliana Velasquez	1094952269	Sec Admi	Contratista	3117621232		

	FORMATO	Código: F-CIG-04
	Control de asistencia	Versión: 04 Fecha: 18/12/2012 Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA
DEPENDENCIA: SECRETARÍA ADMINISTRATIVA – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO
FECHA Y HORA: 28 de Octubre del 2024 10:00 Am
TEMA: SISTEMA DEPARTAMETAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA SDSC

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
Jaiber Zuluaga Gómez	1094967880	S. Privada	Contratista	3165274434	liverzuluaga226@gmail.com	
Maria Cristina Zapata	41857188.	STSC.	Contratista	3113838888	[illegible]	
Mateo Ossa De Giraldo	1094995048	SDyC	Contratista	3164296592	mateosademos48@gmail.com	
[illegible] TOROS	1088336536	S. Hacienda	Contratista	3166883184	[illegible]	
Andres Camilo Gallego	1094902912	S. TIC	Contratista	3148303002	acgallegal@quindio.edu.co	
Diego Fab. Salazar	1094932673	SAID	Contratista	3176446336	diegosalazar1055@gmail.com	
Gloria Rocio Velez H.	41931082	Secretaria Salud	Contratista	3197856820	rociopps2024@gmail.com	
Ignacio Antonio Gaviria G	7563262	Sec Educacion	Prof Univ	3137629814	sacsedquindio@gmail.com	
Oscar Echeverri C.	97101726	Sec TIC	Contratista	3212451325	oshrigdtec23@gmail.	
Cesar Augusto Diaz 26	8900401	SDSC	Contratista	3107307545	Cadia280726@gmail.com	
Valeria Herrera R.	1094975941.	Sec. Fop Judicial	Contratista	3137521632	Valeriaherrera1920@gmail.com	
Leidy Diana García	24.814.393	Dir. Adu. T.H	Dir. Adu. T.H	3187946206	Dirtalentoh@quindio.gov.co	
Maria Fernanda Cañas	1227931	Sec Agricultura	P.U.	3163347969	mcayaz6@gmail.com	
Martha Y. Ramirez	25018392	S/Manuales	P.U.	3122558721	marthaluciaebo1225@hotmail.com	
Mª Lucia Londoño b	25026439	Planeacion	Tec. Admin	3186801551	marialuciaylo@hotmail.com	ML
Santiago Agudelo J.	1094947030	D. Activa	Contratista	3217928377	Santiaj13@hotmail.com	

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 3

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
SECRETARIA ADMINISTRATIVA					
DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN					
ACTA NÚMERO:					
FECHA:	15 de octubre de 2024	**HORA DE INICIO:**	11 am	**HORA DE FINALIZACIÓN:**	12:30 pm
LUGAR:					
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA		**SI** **X**		**NO**	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN:					

ASISTENTES A LA REUNIÓN			
N°	**NOMBRE**	**CARGO**	**DEPENDENCIA QUE REPRESENTA**
1.	Kelin dayana sanchez davila	Contratista SDSC	Sistema departamental de Servicio a la Ciudadanía
2.	Marlen artunduaga	Contratista SDSC	Sistema departamental de Servicio a la Ciudadanía
3.	Margarita turriago	Contratista TH	Talento humano
4	Johan Sebastian Cañon sosa	Secretario Administrativo	Secretaria Administrativa
5	Cesar augusto diaz	Contratista SDSC	Sistema departamental de Servicio a la Ciudadanía
6	Santiago Agudelo Jaramillo	Contratista SDSC	Sistema departamental de Servicio a la Ciudadanía

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	**TEMA**	**RESPONSABLE DEL TEMA**
1	Socialización temas importantes plan de mejora	Equipo SDSC
2	Observaciones a las funciones del edificio en materia de recepción de personas al edificio.	Equipo SDSC
3	Socialización de Programas que hacen parte de la estructuración del Sistema Departamental de servicio a la Ciudadanía	Margarita turriago
4	Presentación de estrategias para la reactivación y divulgación de la oficina ubicada en el primer piso del edificio Rodrigo Gómez Jaramillo (Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía)	Equipo SDSC
5	Socialización formatos pendientes para actualizar	Equipo SDSC
6	Solicitud del Plan de trabajo	Equipo SDSC
7	Reparto de actividades pendientes	Margarita Turriago
8	Fechas estipuladas para cumplimiento de los programa y planes de acción que se manejan desde la oficina de atención al ciudadano	Martariga Turriago
9	Acuerdos para el trabajo en equipo y la buena función de la oficina y sus procesos pertinentes	Equipo SDSC
10	Reparto de tareas y horarios de atención	Johan sebastian cañon

DESARROLLO TEMATICO

Siendo las 11 am del día 15 de octubre de 2024, se realizó una mesa de trabajo para tratar todos los temas relacionados el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía.
Dando inicio con la socialización de los planes de mejora que tenga el equipo del SDSC, y también así a las observaciones que teníamos acerca de la reactivación del edificio y su implementación de

los planes de acción. Se realizó la mesa de trabajo con el objetivo de llegar a acuerdos favorables para la buena atención, comunicación y buen trato en la oficia y así brindar una óptima atención.

Algunos integrantes del equipo hicieron unas observaciones para poder reactivar la visita de las personas en la oficina del (SDSC) y así poder llevar acabo los objetivos de este sistema, se mostraron los avances, las solicitudes, los oficios que se han presentado hasta la fecha a las diferentes dependencias. Se implementó un horario entre nosotros para que la oficina no quede sola en ningún momento, brindar una adecuada atención en los horarios habituales.
Por otro lado hablamos de las fechas estipuladas para el cumplimiento de dichas actividades, programas y planes de acción, también de las estrategias que teníamos el equipo y como las íbamos a ejecutar. Por último se realizaron acuerdos para un buen trabajo en equipo, proponiendo que una sola persona se encargara de la consolidación de toda la información, y los demás apoyar en todo tipo de actividades correspondientes a la oficina de atención al ciudadano.

Así mismo se socializo que para poder llevar acabo todas las actividades también debemos contar con apoyo y disposición de todas las dependencias que hagan parte de los proceso de la oficina.

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN
- Realizar el acompañamiento en la implementación de el plan de acción de atención al ciudadano - Hacer Seguimientos a los programas y planes de acción - Realizar mesas de trabajo con las secretarias para corrección del plan de acción de atención al ciudadano - Realizar todas las solicitudes y reiteraciones correspondientes a la diferentes dependencias - Un buen trabajo en equipo para lograr una buena ejecución en las actividades que le corresponden al Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía - Horario para atención al ciudadano (Equipo SDSC)

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	ASISTENCIA
2	REGISTRO FOTOGRAFICO

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Acta de reunión	15 octubre 2024	Kelin Dayana Sanchez davila	
Consolidación de la información de los planes		Marlen artunduaga	
Apoyo en solicitudes, mesas de trabajo		Equipo SDSC	

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
Kelin dayana sanchez davila	Contratista SDSC	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
José Duvan Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos
Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG

	FORMATO	Código: F-CIG-04
QUINDIO 1966	Control de asistencia	Versión: 04 Fecha: 18/12/2012
		Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA

DEPENDENCIA: Talento humano. - SDSC.
FECHA Y HORA: 15 - octubre - 2024.
TEMA: Mesa de trabajo SDSC -

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
Ella Dayana L.	1004798243	Gobernación	Contratista	3206036483	Dayana17092000@gmail.com	Ella S.
CESAR A. DIAZ	89004011	Atencion e.v.	Contratista	3173075548	@ada20308@gmail.com	
MARGARITA TURRAGO	1096006570	SEC. ADMI	Contratista	3215276294	mturriago89@gmail.com	
John Sebastian Ortiz	1094931833	Ser. administrativa	Ser. despacho	3113048476		
Yaira C. Arteaga	41946033	Sec. administrativa	abg	3174831208	mairaans-1@hotmail.com	

Al contestar cite Radicado 2024110070662-3 Id: 112532
Folios: 2 Fecha: 2024-10-23 15:15:41
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Armenia, 23 de octubre de 2024

Doctora
YURY PAULIN HERNANDEZ RÚA
Directora Operativo de Almacén
Gobernación del Quindío

Asunto: Solicitud materiales instalación Internet.

Cordial saludo.

Muy respetuosamente solicitamos de su valiosa colaboración para continuar con las adecuaciones de la oficina del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía ubicado en el edificio Rodrigo Gómez Jaramillo, el cual se requiere los siguientes materiales.

- 4 Canaletas de superficie Dexson Blanca, para 2 cables UTP, categoría SE
- 25 Metros de cable UTP-SE T-interior
- 6 Conectores RJ 45 – 8

Quedamos atentos a su respuesta

LEIDY DIANA GARCIA GUERRERO
SECRETARIA ADMINISTRATIVA
DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

Proyectó: Kelin Dayana Sanchez Davila - Contratista D.A.T.H
Elaboró: César Augusto Díaz Garzón - Contratista D.A.T.H
Revisó : Santiago Agudelo Jaramillo - Contratista D.A.T.H

Al contestar cite Radicado 2024110066196-3 Id: 106284
Folios: 1 Fecha: 2024-10-04 16:19:35
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL,
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Doctora:
YURY PAULIN HERNANDEZ RÚA
Directora Operativa de Almacén.
Secretaria Administrativa
Departamento del Quindío

Asunto: Solicitud impresión de volantes publicitarios

Respetuoso

La Dirección Administrativa de Talento Humano de la Secretaria Administrativa del Departamento del Quindío, solicita con el acostumbrado respeto la impresión del diseño de la pieza publicitaria (volante) de la oficina del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía ubicada en el 1° piso del Ed, Rodrigo Gómez Jaramillo, con el fin de dar a conocer a los ciudadanos del Departamento del Quindío información de vital importante como es la ubicación, horarios, trámites y servicios que se ofrecen en las diferentes Secretarias, Direcciones y entes descentralizados de la Gobernación del Quindío.

Se anexa el diseño.

Agradezco de antemano su amable colaboración.

Atentamente,



Proyecto: Cesar Augusto Díaz, contratista D.A.T.H.
Elaboro: Kelin Dayana Sánchez Davila, contratista SDSC
Revisó: Santiago Agudelo Jaramillo, Abogado contratista D.A.T.H
Revisó: Marlen C. Artunduaga P. – Abogada Especializada D.A.T.H.

	FORMATO	Código: F-CIG-04
	Control de asistencia	Versión: 04 Fecha: 18/12/2012
		Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA

DEPENDENCIA: SECRETARÍA ADMINISTRATIVA – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO
FECHA Y HORA: 08 DE OCTUBRE DE 2024 – 08:00 AM
TEMA: ATENCIÓN AL CIUDADANO_SENA

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
Luz Angela Gomez B.	1075655334	Privada	Aux Adm	3114839366	gomezbustosla@gmail.com	
Paola Andrea Cardona S.	31428860	Privada	Aux. Admin	3153026004	paocardona.doc@gmail.com	
Mª Camila Cortes	1193031157	Interna	Aux. admin	3124059955	camila091200@gmail.com	
CESAR D DIAZ G.	89004011	Privada	Contratista	3107307518		
Paula M. Garces G.	34065968	S.E.D.	Aux. Administrativo	3216630868	Paulasecretaria6@gmail.com	
Ruffely Perez Henao	7557573	Sec. Hacienda	Aux. Adtivo	3173744670	Anticontrabandoquind.02024@gmail.com	
Nirma Calderon	419/6892	infraestructura	Contratista	3115360062	nirmalaraderon1@gmail.com	

	FORMATO	Código: F-CIG-04
QUINDIO 1966	Control de asistencia	Versión. 04 Fecha: 18/12/2012 Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA

DEPENDENCIA: Talento Humano SDSC.
FECHA Y HORA: 16 - octubre - 2024.
TEMA: Diseño y estrategia de publicidad para el SDSC.

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
César D. Díaz	89004011	SDSC	contratista	3107307548		
Ella Sanchez	1004798243	SDSC.	contratista	3206076473		
Santiago Barahona A.	1233340056.	Comunicaciones.	Practicante.	3105393454.		
Yarlet C. Arteaga	41946073	S.D.S.C.	abog. contratista	3174831268		

SIMULACRO

FORMATO EVALUACION GENERAL EVACUACION

Evaluado Cesar Augusto Díaz Garzón Fecha 2 octubre 2024.

ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
Se observo Organización para la respuesta	X		
Los Tiempos de Respuesta fueron adecuados	X		
Hubo Interacción Brigada de Emergencia - Personal	X		
Se observo Organización	X		
Los equipos de trabajo hicieron su trabajo	X		
Se observo Planeación	X		
El área de Logistica realizo su trabajo adecuadamente	X		
Hubo comunicación con las entidades de socorro y Seguridad y en el interior se estableció el Enlace	X		
El personal encargado de Seguridad realizo su trabajo	X		
Hubo Información hacia los medios de prensa	X		

ASPECTOS POSITIVOS

El personal tenia presente las vias de evacuación, el punto de encuentro y salieron en orden. los funcionarios, personal de visitas colaboradores son conscientes de un posible tambor o caso de emergencia y eso, hace que todo sea rapido de evacuación.

ASPECTOS POR MEJORAR

ALCALDIA DE ARMENIA

ALCALDIA DE ARMENIA
SECRETARIA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA

OFICINA MUNICIPAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
OMGER ARMENIA

OMGERD ARMENIA

PUNTOS DE ENCUENTRO

FORMATO EVALUACIÓN DE SIMULACRO DE EVACUACION

Evaluador César Alvarado DMZ 6. Fecha 02. Oct. 2021.

Dependencia Sist. Portal ciudadanía Ubicación punto de encuentro cra. 12 # 22-37.

ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
Hubo organización en el punto de encuentro por dependencias, oficinas o secciones?	X		
Al desplazarse hacia el punto de encuentro, se tomaron todas las medidas de seguridad para el personal?	X		
Se comprobó en el sitio de encuentro el número de personal que evacuaron?	X		
Los líderes de evacuación reportaron novedades?	X		
Al reingresar, se tomaron todas las medidas de seguridad para el personal?	X		
Se verificó permanentemente la seguridad del personal en el punto de encuentro?	X		
Todo el personal evacuado, permaneció en el punto de encuentro, hasta recibir la orden de reingreso?	X		

COMENTARIOS ADICIONALES

ALCALDIA DE ARMENIA
SECRETARIA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA

OFICINA MUNICIPAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
OMGER ARMENIA

OMGERD ARMENIA

EVACUACION

FORMATO EVALUACIÓN DE SIMULACRO DE EVACUACION

	PROGRAMADA	EJECUTADA
HORA DE INICIO	9:00 AM	9:00. A.M.
HORA DE TERMINACIÓN	9:35 AM	9:30. A.M.

SITIO DESDE EL CUAL SE EVALÚA: oficina atencion al ciudadano

GRUPO OBJETO DE EVALUACIÓN

Número de personas Evacuadas de la zona o punto de encuentro	60
Tiempo de Salida	Referencia 9 minutos Real 5 minutos

ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	N.A
Se percibió colaboración del personal?	X		
Alguien se devolvió?		X	
Se suspendieron las actividades al dar la alarma?	X		
Los funcionarios utilizaron las rutas establecidas previamente?	X		
Las personas Vulnerables fueron ayudadas por los demás?	X		
Se evacuó en su totalidad el área?	X		
Se escucho la alarma general de evacuación?	X		
Se confundió con otra señal?		X	
Observó líderes coordinando el proceso de evacuación?	X		
Portaban alguna clase de distintivo?	X		
Fue notoria la colaboración de ellos al momento de salir?	X		
El coordinador de evacuación dio indicaciones durante el proceso?	X		
Derivado del ejercicio se presentaron pacientes reales?	X		
El número de auxiliadores atendiendo pacientes fue suficiente?	X		

Nombre del Evaluado: [illegible] A. DIAZ Cargo: funcionario Gobernación

MONITOREO Y ACTIVACIÓN

FORMATO EVALUACIÓN DE SIMULACRO DE EVACUACION

ACCIÓN A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
La persona responsable siguió los pasos establecidos para reportar la emergencia	X		
Se hizo control de seguridad en la edificación	X		
Se notifico a entidades de Socorro y Seguridad	X		
Hubo respuesta inmediata en las entidades	X		
aviso al encargado de las alarmas	X		
Se activo el sistema de Alarmas	X		
El personal conoce el sonido de la alarma	X		
El código de activación fue el acordado (sonido continuo)	X		
las alarmas se escucharon en toda la zona	X		
Se realizo perifoneo en la edificación indicándole al personal las acciones a tomar.	X		

Nombre del Evaluador: César Díaz Cargo: funcionario

Doctor:
HECTOR FABIO HINCAPIE LOAIZA
Secretaría de Tecnologías de la información y Comunicaciones
Gobernación del Departamento del Quindío.

Al contestar cite Radicado 20241100637l3-3 Id: 102742
Folios: 1 Fecha: 2024-09-25 20:17:18
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES

Asunto: Solicitud de mantenimiento del televisor Edificio Rodrigo Jaramillo.

Respetuoso saludo

Con el acostumbrado respeto, procedo en mi calidad de Directora Administrativa de Talento Humano de la Secretaria Administrativa del Departamento, a solicitar se sirva designar un funcionario con el propósito de realizar el mantenimiento y ajustes correspondientes al televisor y/o pantalla propiedad de la Administración Departamental de Marca LG MODELO 50PJ260R-MB, con placa de inventario No 05694.

Lo anterior resulta necesario para continuar brindando un servicio adecuado a la ciudadanía y suministrar de esta manera la información que requieren los usuarios en el centro de atención al ciudadano.

No siendo otro el motivo de la presente me es grato suscribirme.

LEIDY DIANA GARCIA GUERRERO
SECRETARIA ADMINISTRATIVA
DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

Proyectó: Kelin Dayana Sanchez Davila – Contratista SDSC.

Elaboró: Santiago Agudelo Jaramillo – Abogado Contratista D.A.T.H.

Revisó: César Díaz - Contratista D.A.T.H.

Registro de Reunión Externa - Virtual

Departamento Administrativo de la Función Pública
Dependencia: Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
Tema: Hito 3 – Acompañamiento a la evaluación del servicio y medición de la experiencia de las ciudadanías: Corporación Nasa Kiwe y entidades territoriales

Fecha: 18 de octubre de 2024
Hora Inicial: 10:00 am
Hora Final: 11:59 am
Facilitador: Maryuri Castaño Canoas –Angela Milena Peña – Margarita Castilla Carvajal
Link de conexión: https://lc.cx/ewZHtT

Agenda de la reunión:

Se desarrolla la propuesta de acompañamiento y asesoría técnica para el Servicio a las Ciudadanías de manera virtual y según lo definido, en cumplimiento al *Hito 3* - Evaluación del servicio y medición de la experiencia de las ciudadanías.

Asistentes:
Se adjunta el listado de asistentes, con el detalle de información por cada uno de ellos, contentivo de 201 registros.

Desarrollo y conclusiones:

- En un primer momento se realizó el protocolo de bienvenida, en el cual se presentaron participantes del equipo de Función Pública y de todas las entidades asistentes, así como los contenidos a abordar durante la sesión.
- En un segundo momento se presentó la primera parte de la exposición, en donde se explicó un acercamiento conceptual y metodológico sobre la importancia de la evaluación del servicio de las ciudadanías, enmarcada en la política de Servicio a las Ciudadanías, y orientando la explicación hacia el uso de técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de la retroalimentación ciudadana, entre ellas, la Herramienta de Medición de la experiencia de las ciudadanías.
- Seguido, se explicó los fundamentos metodológicos por los cuales se construye la Herramienta de Medición de la Experiencia de las Ciudadanías, su estructura y propósito, y en simultáneo se desarrolló un ejercicio exploratorio de sus formularios.

Carrera 6 No. 12-62
Bogotá, D.C. Colombia
Teléfono: 601 7395656
Fax: 601 7395657
Código Postal: 111711

Internet: www.funcionpublica.gov.co

Email: eva@funcionpublica.gov.co

F Versión 04 - Fecha: 2024-07-03
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (Intranet)

Enlaces para explorar e implementar la herramienta:

Enlace de prueba: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestador/encuestafp.php?encuesta=medicion-experiencia-ciudadana-fase-2-desarrollo&test

Enlace de producción: https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/evaluacion-experiencia-ciudadana

- Al final se generaron algunas sugerencias para para que las Entidades avancen en la implementación de la Herramienta, como recurso para la evaluación del servicio con sus ciudadanías y grupos de valor, y se cierra con un espacio de reflexiones finales, en el que se abordan las preguntas frecuentes y la retroalimentación de la sesión.

Evidencia:

Link de la Grabación: https://n9.cl/fzthro





"Los participantes autorizan el tratamiento de sus datos personales consignados en este registro de reuniones, de acuerdo con la ley 1581 de 2012, con el objetivo de demostrar su participación en la sesión virtual, así mismo manifiestan y aceptan que conocen los términos y condiciones de política para el uso y tratamiento de datos personales de la Entidad"

Esta acta electrónica equivale al registro y firma del documento en físico, de acuerdo a la ley 527 de 1999

Carrera 6 No. 12-62
Bogotá, D.C. Colombia
Teléfono: 601 7395656
Fax: 601 7395657
Código Postal: 111711

Internet: www.funcionpublica.gov.co

Email: eva@funcionpublica.gov.co

F Versión 04 - Fecha: 2024-07-03
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (Intranet)

Al contestar cite Radicado 2024110065580-3 Id: 105459
Folios: 1 Fecha: 2024-10-03 10:28:55
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES

Doctor:
HECTOR FABIO HINCAPIE LOAIZA
Secretaría Tic
Gobernación del Departamento del Quindío.

Asunto: REITERACION al Oficio No 2024110063713-3 Id: 102742 de fecha 2024-09-25

Ref:. Solicitud de mantenimiento del televisor de atención al ciudadano.

Respetuoso saludo

La Dirección Administrativa de Talento Humano de la Secretaria Administrativa del Departamento en aras de brindar un servicio óptimo a la ciudadanía con respecto al Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, respetuosamente les reitero enviar al personal adecuado para revisar y realizar el debido mantenimiento al televisor LG con MODELO No 50PJ260R-MB, con inventario 05694 de propiedad de la Gobernación del Quindío, ubicado en el primer piso del Edificio Rodrigo Jaramillo.

Agradezco de antemano su amable colaboración.

Atentamente,



Proyectó: Kelin Dayana Sanchez Davila – Contratista D.A.T.H.
Elaboró: Santiago Agudelo Jaramillo – Abogado Contratista D.A.T.H.
Revisó: César Díaz - Contratista D.A.T.H.
Revisó: Marlen C. Artunduaga P. – Abogada Especializada D.A.T.H.

Al contestar cite Radicado 2024110068880-3 Id: 110000
Folios: 2 Fecha: 2024-10-16 11:45:48
Anexos: 1 DOCUMENTO DIGITAL, 1 DOCUMENTO DIGITAL,
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES y OTROS

Armenia, Quindío, 16 de octubre de 2024.

Doctor:
HECTOR FABIO HINCAPIE LOAIZA
Secretaría Tic
Gobernación del Departamento del Quindío.

Asunto: Publicación de la carta al trato digno.

La Dirección Administrativa de Talento Humano, en aras de cumplir con las líneas estratégicas de los planes de acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, amablemente les solicitamos:

- Actualizar y publicar la carta de trato digno a la ciudadanía, atendiendo los derechos constituciones y según lo establecido en el artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (ley 1437 de 2011), en el cual se especifica los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

  La Secretaría Administrativa, en conjunto con la Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicación en lo concerniente a su publicación, anexamos a la presente la actualización de la Carta de Trato Digno al Ciudadano, atendiendo los derechos constituciones y teniendo como base, la ley 1437 de 2011, para que sea publicada en la página oficial de la Gobernación del Quindío.

  De conformidad con lo anterior, anexamos la carta de trato digno, para que a la brevedad posible, su secretaria realice su respectiva publicación y una vez publicada, enviar la evidencia con soporte al siguiente correo electrónico serviciociudadano@gobernacionquindio.gov.co y diligenciar ese punto en la matriz a más tardar el día 25 de octubre de 2024, con lo cual, se podrá hacer la consolidación de las matrices con los planes de acción.

Agradezco de antemano su amable colaboración.

Atentamente,

LEIDY DIANA GARCIA GUERRERO
SECRETARIA ADMINISTRATIVA
DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

Proyectó: Kelin Dayana Sanchez Davila – Contratista D.A.T.H.
Elaboró: Santiago Agudelo Jaramillo – Abogado Contratista D.A.T.H.

Revisó: César Díaz - Contratista D.A.T.H.

Revisó: Marlen C. Artunduaga P. – Abogada Especializada D.A.T.H.