Supervigilancia

ACTA REUNIÓN INTERNA-EXTERNA

REUNIÓN SEGUIMIENTO NOTIFICACIONES

Lugar de la reunión:	*Grupo de Atención al Usuario*
Fecha de la reunión:	*15/04/2026*
Hora de inicio de la reunión:	*02:00 p.m.*
Hora de terminación de la reunión	*02:30 a.m.*
No. Consecutivo del acta	*006*

Asistentes:

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA/ENTIDAD
Karen Stephany Aguilar Cortés	*Coordinadora*	*Grupo de Atención al Usuario*
Zabdy Saray Jiménez Molina	*Funcionaria*	*Grupo de Atención al Usuario*
Edgar Daniel Torres Quevedo	*Funcionario*	*Grupo de Atención al Usuario*
Elsamalia Pérez Pallares	*Contratista*	*Grupo de Atención al Usuario*
Marlon David Jiménez Padilla	*Contratista*	*Grupo de Atención al Usuario*
Andrés Gonzáles Maestre	*Contratista*	*Grupo de Atención al Usuario*
Santiago Arbelaez Espinosa	*Contratista*	*Grupo de Atención al Usuario*
Fanny Villarraga Díaz	*Contratista*	*Grupo de Atención al Usuario*
Alvaro Dávila Remolina	*Contratista*	*Grupo de Atención al Usuario*
Yesica Rosana Martínez Camargo	*Contratista*	*Grupo de Atención al Usuario*
Rosa Yanit Martínez Pérez	*Contratista*	*Grupo de Atención al Usuario*
José Mario Ribon Hernández	*Contratista*	*Grupo de Atención al Usuario*
Samuel E. Flórez Martínez	*Contratista*	*Grupo de Atención al Usuario*

Motivo de la reunión:
Tratar asuntos relacionados con el área de atención al usuario y otros

Convocante a la reunión:
Karen Stephany Aguilar Cortés
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Orden del Día:

NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LOS TEMAS
1	*Verificación del quórum*
2	*Asuntos varios relacionados con el grupo*

Desarrollo de la reunión:

NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LOS TEMAS TRATADOS
1	Asistencia: Se verifica la asistencia de la totalidad de los integrantes convocados.
2	**DESARROLLO DE LA REUNIÓN** **2.1. TEMA RELACIONADO CON ATENCIÓN AL USUARIO:** La coordinadora manifiesta lo siguiente: • Se hace necesario fortalecer la atención y vigilancia en el área de atención al usuario, debido a los incidentes recurrentes que se han presentado. Lo anterior, considerando que algunos usuarios acuden en estado de alteración, lo cual ha generado dificultades en la atención y posibles situaciones de riesgo para las funcionarias encargadas de este espacio.

Dirección: Calle 24A No. 59-42 Torre 4
Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo
Conmutador: (+601) 307 8038
Línea gratuita: 01 8000 119703

Código: FOR-GDO-330-007
Fecha aprobación: 13/06/2024
Versión: 19

	• Se resalta la importancia de realizar una verificación constante del estado de las bases de datos, con el fin de mantenerlas permanentemente actualizadas. • En relación con las fallas presentadas en el correo correspondencia472@supervigilancia.gov.co, la coordinadora informa que, a partir de la fecha, este buzón dejará de utilizarse. En adelante, el correo habilitado será correo472@supervigilancia.gov.co. • Se solicita que durante los días 15 y 16 de abril de 2025 no se envíen revisiones a Jeniffer, teniendo en cuenta que en dichas fechas no estará disponible para atender estos asuntos. • La coordinadora señala la necesidad de que cada integrante realice seguimiento a la radicación de los documentos que genera, con el fin de evitar su posible extravío. • Asimismo, indica que, a partir de la fecha, todos los documentos producidos que deban remitirse a 472 deberán enviarse al nuevo correo correo472@supervigilancia.gov.co. • Finalmente, la coordinadora enfatiza la importancia de manejar con cuidado la información suministrada a los usuarios, con el fin de evitar situaciones que puedan afectar a la Entidad, así como a los funcionarios y contratistas.
3	Se recuerda a los asistentes la obligación de garantizar la reserva y confidencialidad de la información manejada al interior del Grupo y de la Entidad, conforme a las disposiciones institucionales vigentes.

4. Compromisos:

DESCRIPCIÓN DEL COMPROMISO	***RESPONSABLES***	***FECHA PREVISTA PARA SU CUMPLIMIENTO***
1. Se recomienda atender las sugerencias dadas para una mejora en el servicio.	Todos	Inmediata

Firma de los asistentes:

NOMBRE	***FIRMA***
Karen Stephany Aguilar Cortés	
Zabdy Saray Jiménez Molina	
Edgar Daniel Torres Quevedo	
Elsamalia Pérez Pallares	
Marlon David Jiménez Padilla	
Andrés Gonzáles Maestre	
Santiago Arbelaez Espinosa	
Fanny Villarraga Díaz	

Dirección: Calle 24A No. 59-42 Torre 4
Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo
Conmutador: (+601) 307 8038
Línea gratuita: 01 8000 119703

Código: FOR-GDO-330-007
Fecha aprobación: 13/06/2024
Versión: 19

ACTA REUNIÓN INTERNA-EXTERNA

Alvaro Dávila Remolina	
Yesica Rosana Martínez Camargo	
Rosa Yanit Martínez Pérez	
Samuel E. Flórez Martínez	

Relación de documentos anexos al acta:

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO SOPORTE	***NO. DE FOLIOS***

NOMBRE		**FIRMA**	**FECHA**
Proyecto:	Samuel E. Flórez Martínez		16/04/2026
Aprobó:	Karen Stephany Aguilar Cortés		16/04/2026

Dirección: Calle 24A No. 59-42 Torre 4
Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo
Conmutador: (+601) 307 8038
Línea gratuita: 01 8000 119703

Código: FOR-GDO-330-007
Fecha aprobación: 13/06/2024
Versión: 19