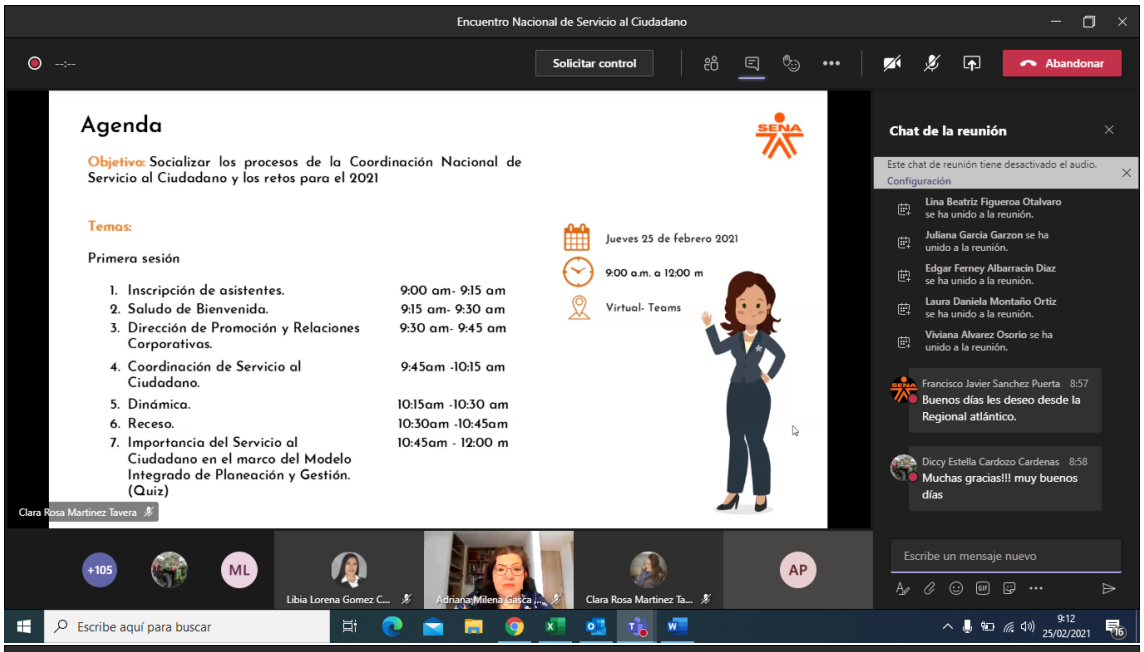
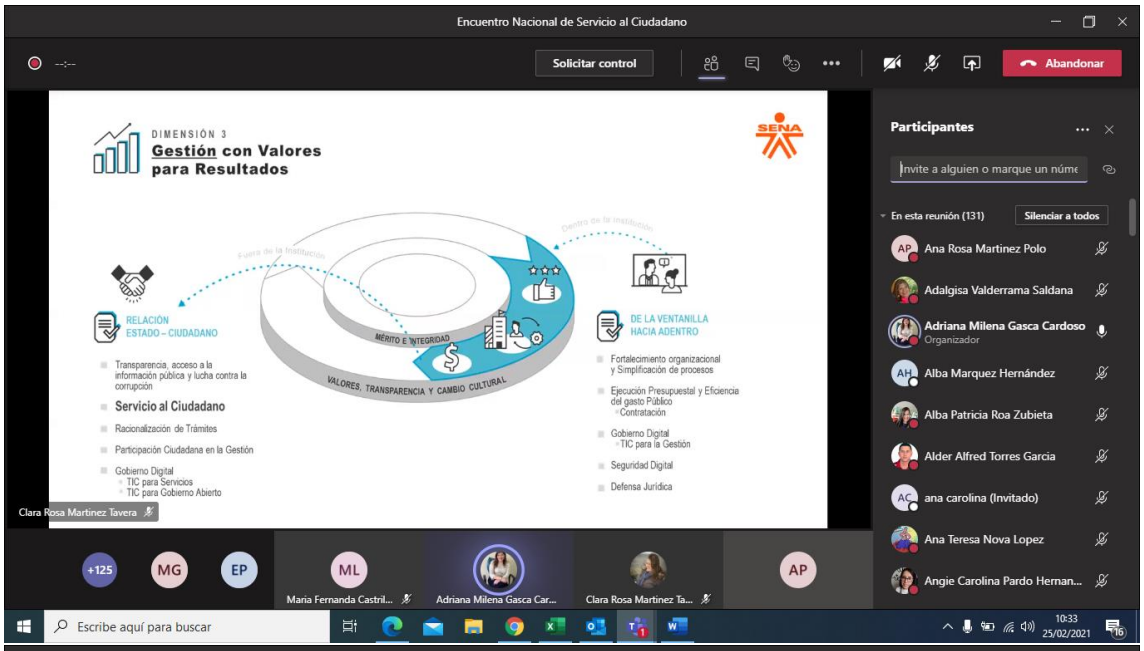
25 de febrero

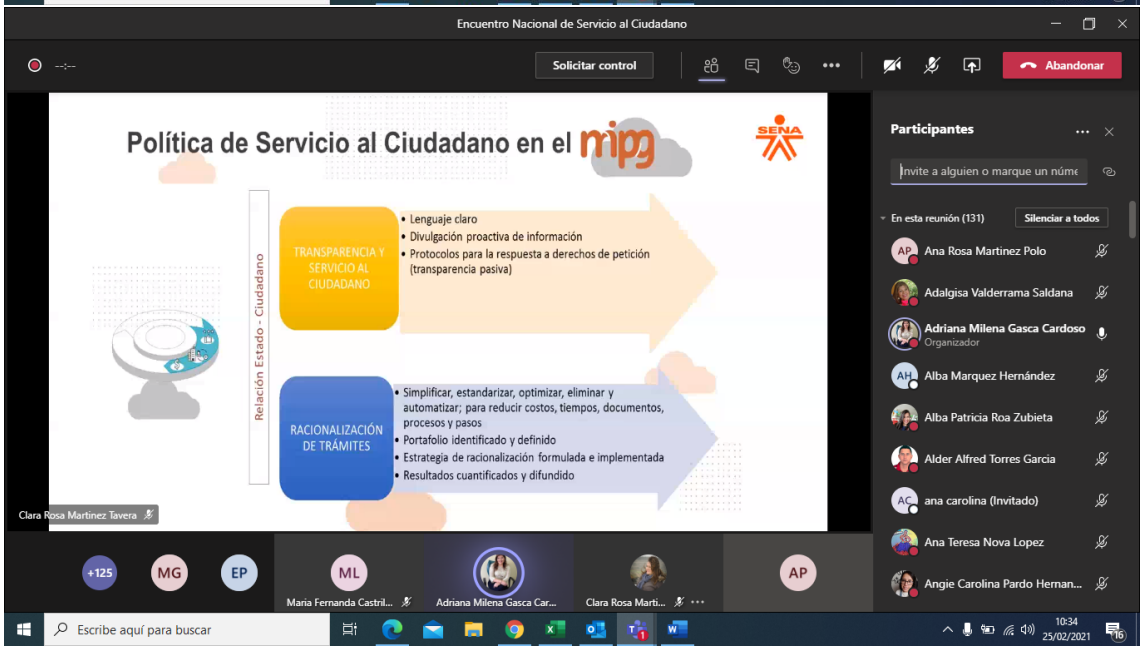





Encuentro Nacional de Servicio al Ciudadano
Solicitar control
Abandonar
Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano
Política de Servicio al Ciudadano
Canal Presencial
Canal Telefónico y Virtual
CRM
Peticiones Externas PQRS
Medición de Satisfacción
Caracterización de Usuarios
Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano
Lenguaje Claro
Accesibilidad
Procesos de Sensibilización a Servidores
Clara Rosa Martinez Tavera
Participantes
Invite a alguien o marque un núme
En esta reunión (122)
Silenciar a todos
Ana Rosa Martinez Polo
Adalgisa Valderrama Saldana
Adriana Milena Gasca Cardoso
Organizador
Alba Marquez Hernández
Alder Alfred Torres Garcia
Ana Teresa Nova Lopez
Angie Carolina Pardo Hernan...
Angie Lorena Moreno Diaz
Angie Paola Umana Orjuela
+116
ML
Libia Lorena Gomez C...
Adriana Milena Gasca Car...
Clara Rosa Martinez Ta...
AP
Escribe aquí para buscar
9:20
25/02/2021

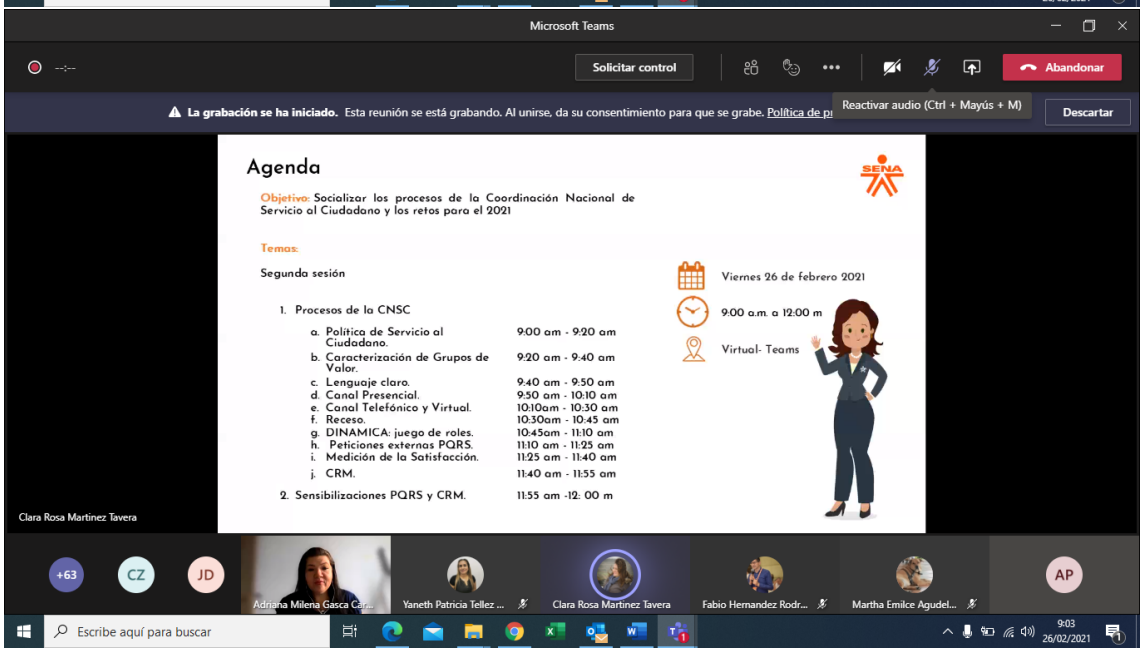

Encuentro Nacional de Servicio al Ciudadano
Solicitar control
Abandonar
Política de Servicio al Ciudadano en el
mipg
ANÁLISIS DE LA POLÍTICA EN CADA UNA DE LAS 7 DIMENSIONES DEL MODELO
Caracterización de Servidores Públicos
Adelantar procesos de cualificación en servicio al ciudadano
Fortalecer la implementación de valores
DIMENSIÓN 1
Talento Humano
Ruta del servicio al servicio de los ciudadanos
Clara Rosa Martinez Tavera
Participantes
Invite a alguien o marque un núme
En esta reunión (131)
Silenciar a todos
Ana Rosa Martinez Polo
Adalgisa Valderrama Saldana
Adriana Milena Gasca Cardoso
Organizador
Alba Marquez Hernández
Más opciones
Alba Patricia Roa Zubieta
Alder Alfred Torres Garcia
ana carolina (Invitado)
Ana Teresa Nova Lopez
Angie Carolina Pardo Hernan...
+125
MG
EP
ML
Maria Fernanda Castril...
Adriana Milena Gasca Car...
Clara Rosa Martinez Ta...
AP
Escribe aquí para buscar
10:31
25/02/2021


Encuentro Nacional de Servicio al Ciudadano
Solicitar control
Abandonar
DIMENSIÓN 3
Gestión con Valores para Resultados
Fuera de la Institución
Dentro de la Institución
MERITO E INTEGRIDAD
VALORES, TRANSPARENCIA Y CAMBIO CULTURAL
RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO
Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
Servicio al Ciudadano
Racionalización de Trámites
Participación Ciudadana en la Gestión
Gobierno Digital
TIC para Servicios
TIC para Gobierno Abierto
DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO
Fortalecimiento organizacional y Simplificación de procesos
Ejecución Presupuestal y Eficiencia del gasto Público
Contratación
Gobierno Digital
TIC para la Gestión
Seguridad Digital
Defensa Jurídica
Clara Rosa Martinez Tavera
Participantes
Invite a alguien o marque un núme
En esta reunión (131)
Silenciar a todos
Ana Rosa Martinez Polo
Adalgisa Valderrama Saldana
Adriana Milena Gasca Cardoso
Organizador
Alba Marquez Hernández
Alba Patricia Roa Zubieta
Alder Alfred Torres Garcia
ana carolina (Invitado)
Ana Teresa Nova Lopez
Angie Carolina Pardo Hernan...
+125
MG
EP
ML
Maria Fernanda Castril...
Adriana Milena Gasca Car...
Clara Rosa Martinez Ta...
AP
Escribe aquí para buscar
10:33
25/02/2021

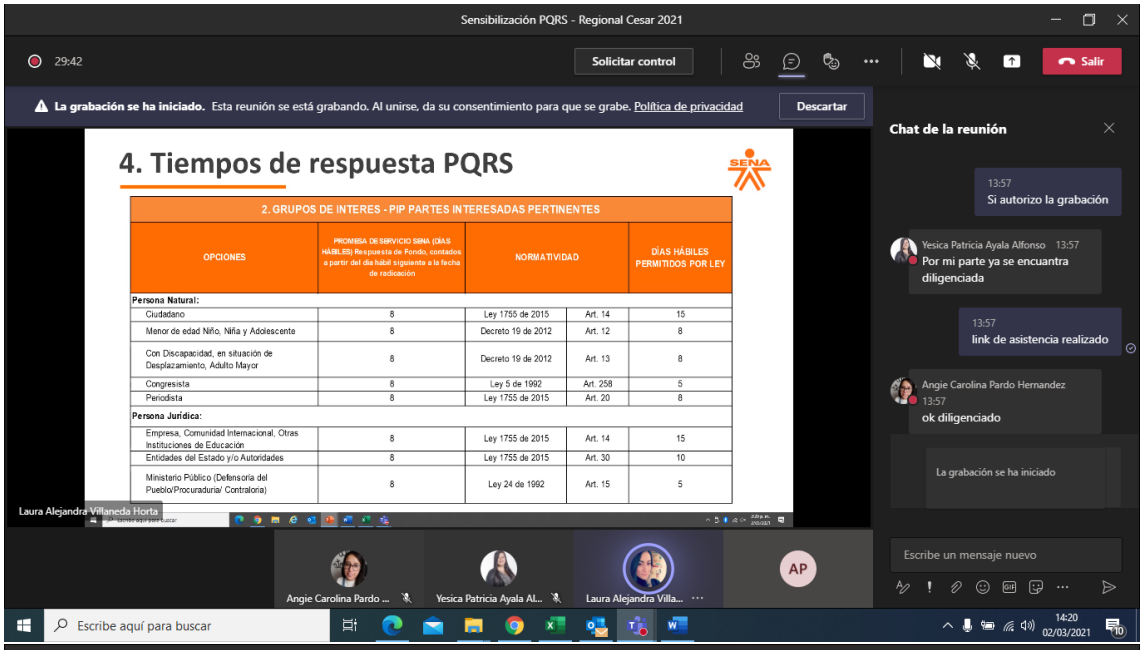

Encuentro Nacional de Servicio al Ciudadano
Solicitar control
Abandonar
Política de Servicio al Ciudadano en el mipg
Relación Estado - Ciudadano
TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
Lenguaje claro
Divulgación proactiva de información
Protocolos para la respuesta a derechos de petición (transparencia pasiva)
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
Simplificar, estandarizar, optimizar, eliminar y automatizar; para reducir costos, tiempos, documentos, procesos y pasos
Portafolio identificado y definido
Estrategia de racionalización formulada e implementada
Resultados cuantificados y difundido
Clara Rosa Martinez Tavera
Participantes
Invite a alguien o marque un núme
En esta reunión (131)
Silenciar a todos
Ana Rosa Martinez Polo
Adalgisa Valderrama Saldana
Adriana Milena Gasca Cardoso
Organizador
Alba Marquez Hernández
Alba Patricia Roa Zubieta
Alder Alfred Torres Garcia
ana carolina (Invitado)
Ana Teresa Nova Lopez
Angie Carolina Pardo Hernan...
+125
MG
EP
ML
Maria Fernanda Castril...
Adriana Milena Gasca Car...
Clara Rosa Marti...
AP
Escribe aquí para buscar
10:34
25/02/2021

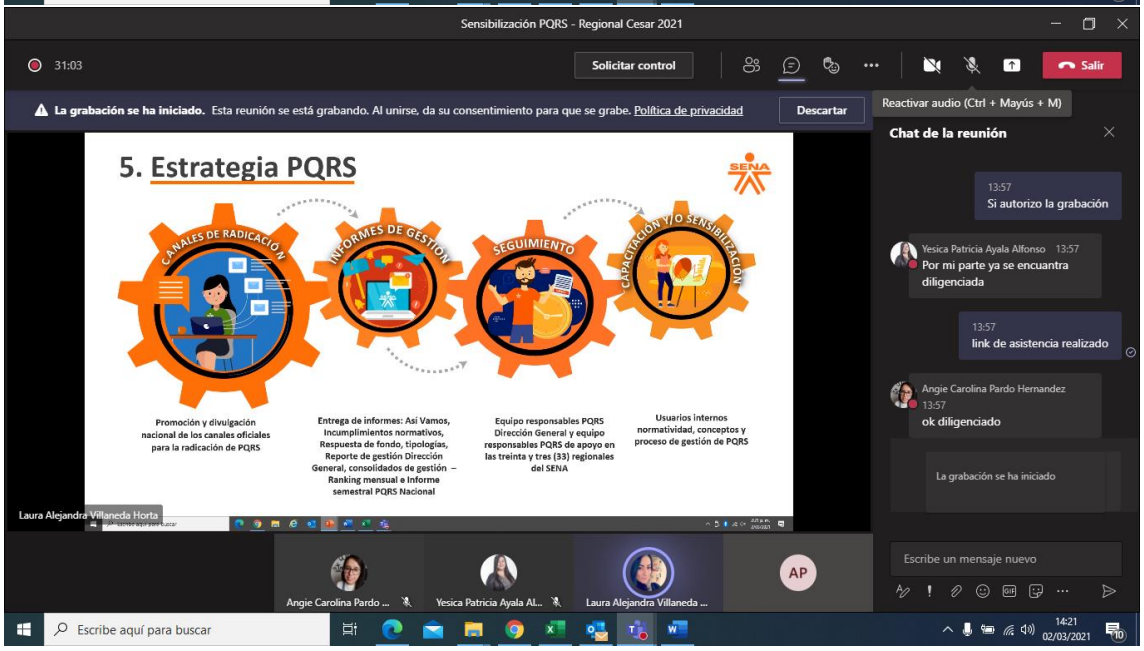
26 de febrero

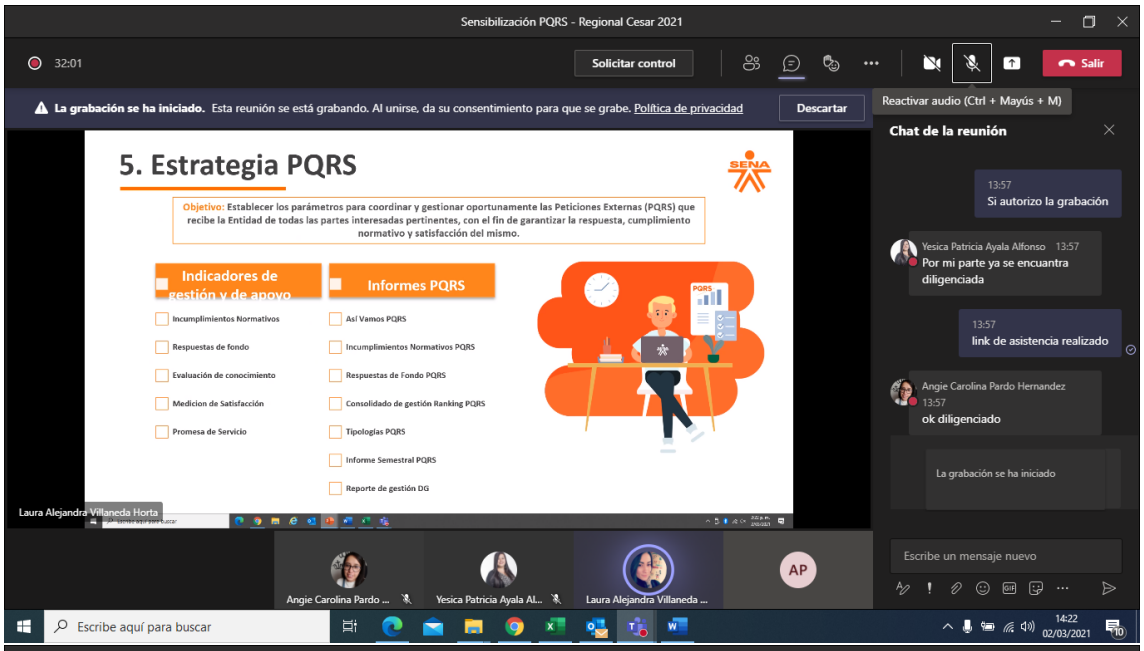


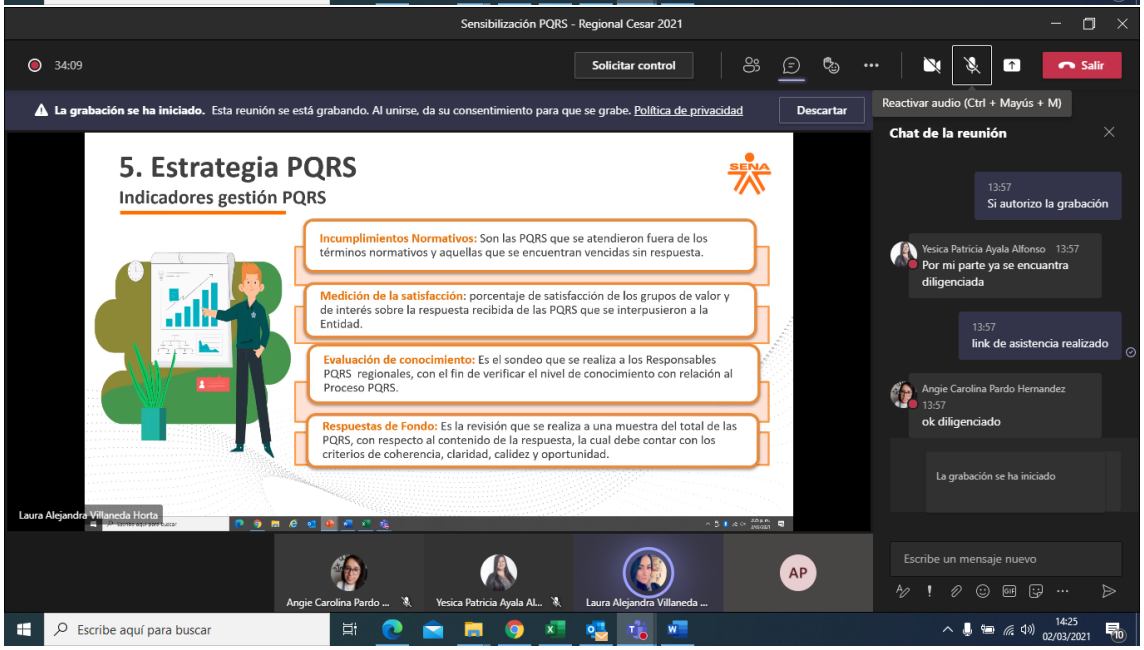


Capacitación PQRS 02 de marzo

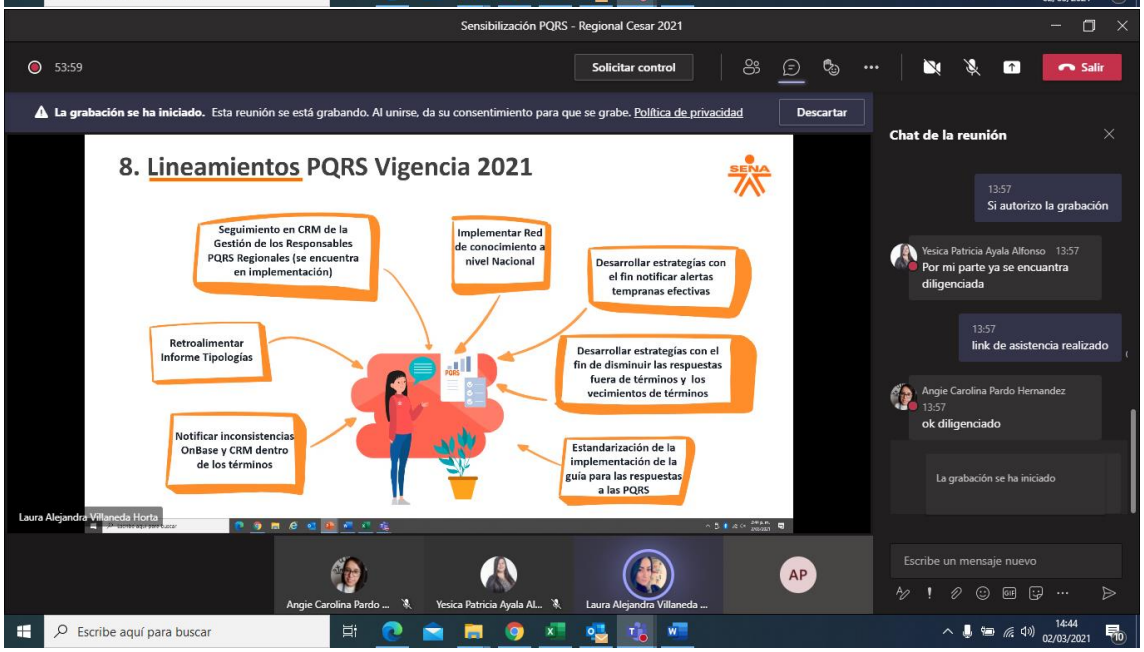


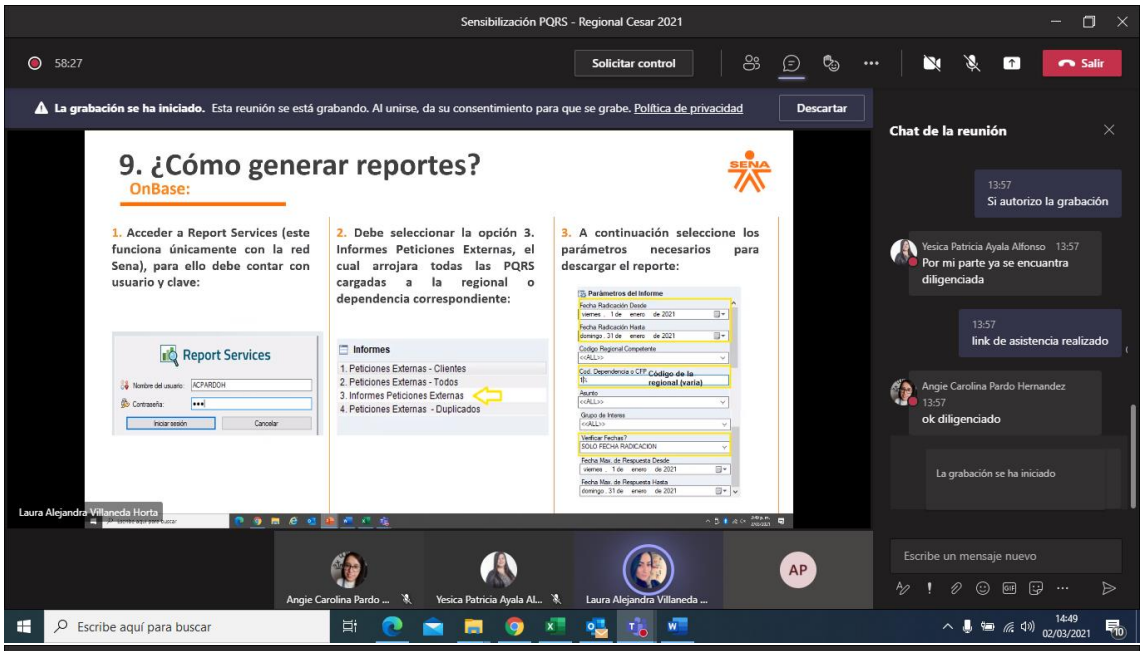


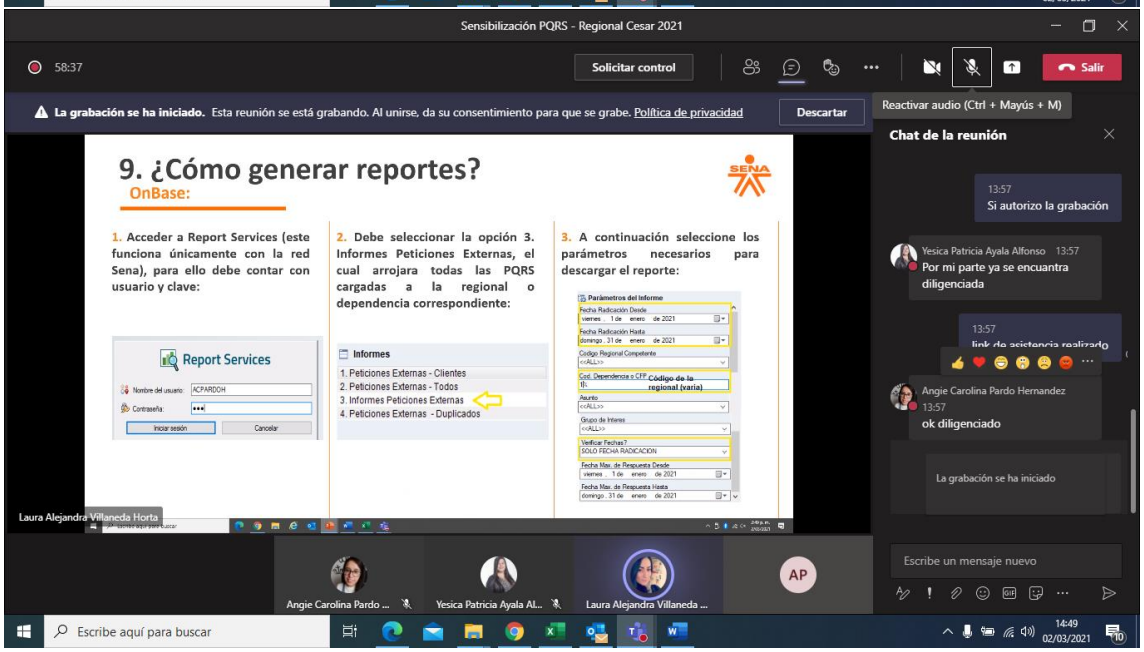

Sensibilización PQRS - Regional Cesar 2021
32:01
Solicitar control
Salir
La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad
Descartar
Reactivar audio (Ctrl + Mayús + M)
Chat de la reunión
5. Estrategia PQRS
Objetivo: Establecer los parámetros para coordinar y gestionar oportunamente las Peticiones Externas (PQRS) que recibe la Entidad de todas las partes interesadas pertinentes, con el fin de garantizar la respuesta, cumplimiento normativo y satisfacción del mismo.
Indicadores de gestión y de apoyo
Incumplimientos Normativos
Respuestas de fondo
Evaluación de conocimiento
Medicion de Satisfacción
Promesa de Servicio
Informes PQRS
Así Vamos PQRS
Incumplimientos Normativos PQRS
Respuestas de Fondo PQRS
Consolidado de gestión Ranking PQRS
Tipologías PQRS
Informe Semestral PQRS
Reporte de gestión DG
Laura Alejandra Villaneda Horta
13:57
Si autorizo la grabación
Yesica Patricia Ayala Alfonso 13:57
Por mi parte ya se encuantra diligenciada
13:57
link de asistencia realizado
Angie Carolina Pardo Hernandez
13:57
ok diligenciado
La grabación se ha iniciado
Escribe un mensaje nuevo
Angie Carolina Pardo ...
Yesica Patricia Ayala Al...
Laura Alejandra Villaneda ...
AP
Escribe aquí para buscar
14:22
02/03/2021

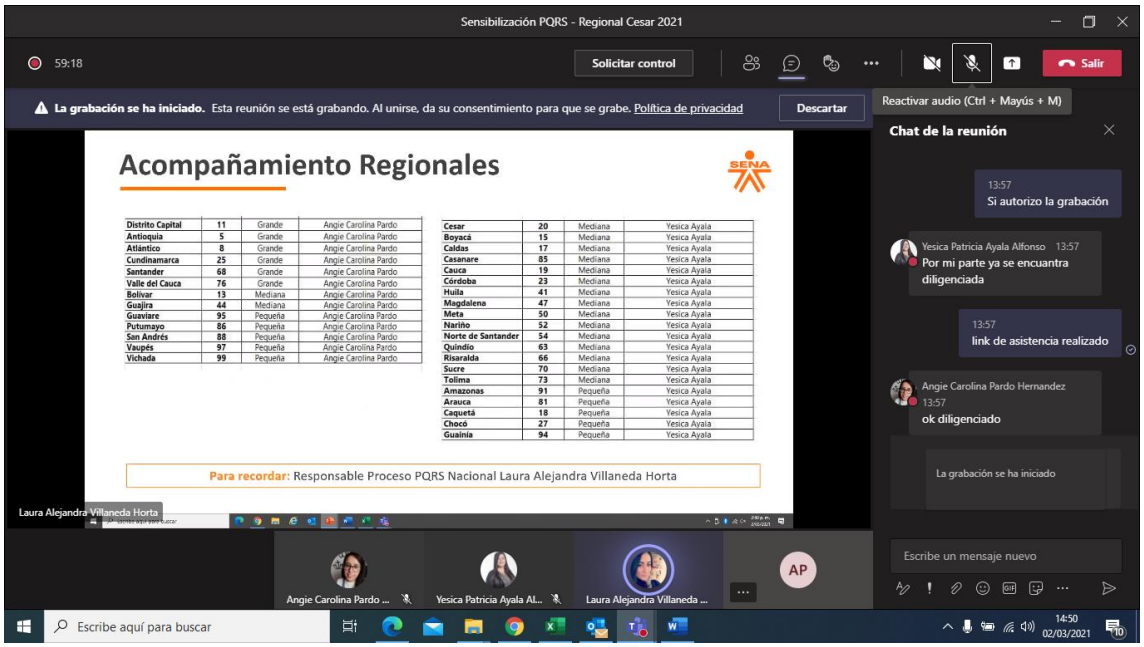

Sensibilización PQRS - Regional Cesar 2021
34:09
Solicitar control
Salir
La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad
Descartar
Reactivar audio (Ctrl + Mayús + M)
Chat de la reunión
5. Estrategia PQRS
Indicadores gestión PQRS
Incumplimientos Normativos: Son las PQRS que se atendieron fuera de los términos normativos y aquellas que se encuentran vencidas sin respuesta.
Medición de la satisfacción: porcentaje de satisfacción de los grupos de valor y de interés sobre la respuesta recibida de las PQRS que se interpusieron a la Entidad.
Evaluación de conocimiento: Es el sondeo que se realiza a los Responsables PQRS regionales, con el fin de verificar el nivel de conocimiento con relación al Proceso PQRS.
Respuestas de Fondo: Es la revisión que se realiza a una muestra del total de las PQRS, con respecto al contenido de la respuesta, la cual debe contar con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
Laura Alejandra Villaneda Horta
13:57
Si autorizo la grabación
Yesica Patricia Ayala Alfonso 13:57
Por mi parte ya se encuantra diligenciada
13:57
link de asistencia realizado
Angie Carolina Pardo Hernandez
13:57
ok diligenciado
La grabación se ha iniciado
Escribe un mensaje nuevo
Angie Carolina Pardo ...
Yesica Patricia Ayala Al...
Laura Alejandra Villaneda ...
AP
Escribe aquí para buscar
14:25
02/03/2021


Sensibilización PQRS - Regional Cesar 2021
44:11
Solicitar control
Salir
La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad
Descartar
7. Responsables PQRS regionales
Dentro de los términos normativos
• OnBase: radicación caso mesa de Servicio adjuntando evidencias.
• CRM: radicación caso herramienta CRM.
Reporte inconsistencias
Seguimiento
Retroalimentación
Red de conocimiento
• Revisión diaria de PQRS ingresadas y contestadas en la regional.
• Alertas tempranas, reportes a dependencias, centros de formación y competentes.
Informes PQRS
• Tipologías PQRS.
• Así Vamos PQRS Preliminar
• Incumplimientos Normativos
Sensibilizar en temas PQRS: importancia, manejo y gestión de las PQRS a apoyos administrativos, funcionarios, contratistas.
Laura Alejandra Villaneda Horta
Chat de la reunión
13:57
Si autorizo la grabación
Yesica Patricia Ayala Alfonso 13:57
Por mi parte ya se encuantra diligenciada
13:57
link de asistencia realizado
Angie Carolina Pardo Hernandez
13:57
ok diligenciado
La grabación se ha iniciado
Escribe un mensaje nuevo
Angie Carolina Pardo ...
Yesica Patricia Ayala Al...
Laura Alejandra Villaneda ...
AP
Escribe aquí para buscar
14:35
02/03/2021


Sensibilización PQRS - Regional Cesar 2021
53:59
Solicitar control
Salir
La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad
Descartar
8. Lineamientos PQRS Vigencia 2021
Seguimiento en CRM de la Gestión de los Responsables PQRS Regionales (se encuentra en implementación)
Implementar Red de conocimiento a nivel Nacional
Desarrollar estrategias con el fin notificar alertas tempranas efectivas
Retroalimentar Informe Tipologías
Desarrollar estrategias con el fin de disminuir las respuestas fuera de términos y los vecimientos de términos
Notificar inconsistencias OnBase y CRM dentro de los términos
Estandarización de la implementación de la guía para las respuestas a las PQRS
Laura Alejandra Villaneda Horta
Chat de la reunión
13:57
Si autorizo la grabación
Yesica Patricia Ayala Alfonso 13:57
Por mi parte ya se encuantra diligenciada
13:57
link de asistencia realizado
Angie Carolina Pardo Hernandez
13:57
ok diligenciado
La grabación se ha iniciado
Escribe un mensaje nuevo
Angie Carolina Pardo ...
Yesica Patricia Ayala Al...
Laura Alejandra Villaneda ...
AP
Escribe aquí para buscar
14:44
02/03/2021


Sensibilización PQRS - Regional Cesar 2021
58:27
Solicitar control
Salir
La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad
Descartar
Chat de la reunión
9. ¿Cómo generar reportes?
OnBase:
1. Acceder a Report Services (este funciona únicamente con la red Sena), para ello debe contar con usuario y clave:
2. Debe seleccionar la opción 3. Informes Peticiones Externas, el cual arrojara todas las PQRS cargadas a la regional o dependencia correspondiente:
3. A continuación seleccione los parámetros necesarios para descargar el reporte:
Report Services
Informes
1. Peticiones Externas - Clientes
2. Peticiones Externas - Todos
3. Informes Peticiones Externas
4. Peticiones Externas - Duplicados
Laura Alejandra Villaneda Horta
13:57
Si autorizo la grabación
Yesica Patricia Ayala Alfonso 13:57
Por mi parte ya se encuantra diligenciada
13:57
link de asistencia realizado
Angie Carolina Pardo Hernandez
13:57
ok diligenciado
La grabación se ha iniciado
Escribe un mensaje nuevo
Angie Carolina Pardo ...
Yesica Patricia Ayala Al...
Laura Alejandra Villaneda ...
AP
Escribe aquí para buscar
14:49
02/03/2021


Sensibilización PQRS - Regional Cesar 2021
58:37
Solicitar control
Salir
Reactivar audio (Ctrl + Mayús + M)
La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad
Descartar
Chat de la reunión
9. ¿Cómo generar reportes?
OnBase:
1. Acceder a Report Services (este funciona únicamente con la red Sena), para ello debe contar con usuario y clave:
2. Debe seleccionar la opción 3. Informes Peticiones Externas, el cual arrojara todas las PQRS cargadas a la regional o dependencia correspondiente:
3. A continuación seleccione los parámetros necesarios para descargar el reporte:
Report Services
Informes
1. Peticiones Externas - Clientes
2. Peticiones Externas - Todos
3. Informes Peticiones Externas
4. Peticiones Externas - Duplicados
Laura Alejandra Villaneda Horta
13:57
Si autorizo la grabación
Yesica Patricia Ayala Alfonso 13:57
Por mi parte ya se encuantra diligenciada
Angie Carolina Pardo Hernandez
13:57
ok diligenciado
La grabación se ha iniciado
Escribe un mensaje nuevo
Angie Carolina Pardo ...
Yesica Patricia Ayala Al...
Laura Alejandra Villaneda ...
AP
Escribe aquí para buscar
14:49
02/03/2021



09 d Marzo Socialización de planes y programas para el mantenimiento y mejora del SIGA Regional

