# ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
# ACTA ENTREGA DE CARGO

ACTA No.001
Cajicá, Julio 19 de 2019

INTERVIENEN: Dra. LUZ AIDA PEREZ TORRES (Quien recibe)
IRMA ESPERANZA GARCIA FORERO (Quien recibe)
LUZ MARINA CARRÓN NAVARRETE. (Quien entrega)

ASUNTO: ENTREGA DEL CARGO POR TERMINACION DE ENCARGO

A los veinticinco (25) días del mes de julio del Dos Mil diecinueve (2019), se reunieron los funcionarios intervinientes, con el fin de llevar a cabo la entrega del Acta por motivo de Terminación de Encargo, para lo cual se procedió de la siguiente manera:

1. Fundamento Legal: Terminación encargo mediante Resolución 181 de abril 17 de 2019
2. Nombre del Cargo: Director Administrativo de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs
3. Propósito del cargo y funciones que normalmente desempeña:

| FUNCIONES ESENCIALES PARA EL DIRECTOR – ATENCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRs |
|---|
| 1. Formular, dirigir, coordinar y evaluar los planes y programas relacionados con la organización, administración y funcionamiento efectivo de las ventanillas y el Área de atención e información al usuario y atención de PQRs, conforme a los requerimientos legales, técnicos, portafolios de servicios, protocolos y procedimientos sobre la materia. |

COPIA CONTROLADA



1/8

2. Formular, dirigir, coordinar y evaluar, la aplicación y desarrollo del sistema único de recepción, registro, distribución y seguimiento de las comunicaciones oficiales Internas y externas, conforme a las técnicas, procedimientos, guías y protocolos establecidos para tal fin.
3. Coordinar, gestionar y controlar el desarrollo del sistema único de comunicaciones e información al usuario y comunidad en general para acceso a los servicios de la Administración Central municipal, conforme a las técnicas, procedimientos, guías y protocolos establecidos para tal fin.
4. Dirigir y organizar proyectos relacionados con la formulación, actualización y publicación de los portafolios de servicios de la entidad por dependencias a fin de mantenerlos publicados conforme a las disposiciones legales, reglamentarias y procedimentales vigentes sobre la materia.
5. Desarrollar, formular y evaluar procesos y mecanismos de coordinación y capacitación sobre la administración, organización y protocolos de atención e información al público de manera telefónica y personalizada.
6. Formular, desarrollar y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con la organización, clasificación, recepción, gestión, seguimiento, evaluación y control del sistema único de peticiones, quejas y reclamos de la entidad, de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentarias y procedimentales vigentes sobre la materia.
7. Formular y adoptar procesos relacionados con la presentación, radicación, organización, gestión, seguimiento, evaluación y control del de peticiones, quejas y reclamos que presentan ante la administración de forma verbal, presencial o por vía telefónica, redes o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz, conforme a las normas, protocolos y procedimientos existentes
8. Formular y adoptar proyectos relacionados con la organización habilitación, de medios tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en la norma aun por fuera de las horas de atención al público.
9. Formular, coordinar, adoptar y controlar proyectos relacionados con la organización de procesos para centralizar en su linea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente, conforme a las normas, protocolos y procedimientos existentes

4. Organización: Alcaldía Municipal de Cajicá - Secretaría General

5. Personal a Cargo:

   José Humberto Gil Moya – Técnico Administrativo, Código 367 Grado 01;
   Verónica Marín Cortes – Auxiliar Administrativo, código 407 Grado 03;
   Carol Xiomara Pinto López – Auxiliar Administrativo, Código 407 Grado 03.

6. Documentación:

- ARCHIVO – Se Anexa Inventario Gestión Documental de las vigencias 2016, 2017 listo para transferencia que se debe realizar entre el 29 de julio y el 02 de agosto de 2019
- Se anexa inventario de gestión Documental de las vigencias 2018 y 2019
- Se entrega libro de actas, donde se encuentran registrados los memorandos, oficios y circulares de las vigencias 2017, 2018 y lo corrido del 2019

En el sistema se encuentran las siguientes carpetas en el escritorio:

- Sysman Corresondencia
- HPLJM1530 Scan
- HPLaserjet
- Dropbox
- Acrobat
- Google Chrome
- Xopero (22.7MB)
- Pago contratista
- Xopero
- DIRPQRS2018 (126 MB)
- DIRECCION DE ATENCION (4.40 GB)
- MANUAL DE ATENCION (16.3)
- SCANER CORRESPONDENCIA (1.54 GB)
- FORMATOS DE CALIDAD (882 KB)
- PLANILLAS SYSMAN (19.4 KB)

Igualmente, los archivos:

- PQRS NOV 2017 SALUD
- PREGUNTAS FRECUENTES

3/8

- INVENTARIO DOCUMENTAL
- FORM EMPALME VERONICA
- FORMATO ACTA DE ENTREGA

7. Inventarios: Se anexa inventario expedido por el Almacenista

| *Nombre* | *Descripción* | *Placa* | *Cantidad* | *Marca* | *Observaciones* |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

NOTA: Se hace entrega de celular Samsung SM-J410G IMEI 351597100757384, 4G, red Claro, el cual no se encuentra en el inventario Igualmente archivador color gris, se gestionó en donación por esta Dirección

8. Trabajos en Desarrollo:

- Se deja en funcionamiento del 100% las dos ventanillas (presencial y virtual) en cumplimiento al Programa 39 del Plan de Desarrollo Cajiqueños satisfechos, nuestro Compromiso, metas 343, 345 y 346
- Contrato de Aceptación Oferta N° 001 de 2019, con el contratista INTER RAPIDISIMO
- Contrato de Prestación de Servicios MONICA ALEJANDRA JIMENEZ MENDEZ
- Contrato de Prestación de Servicios CARLOS ANDRES SASTRE GIRALDO
- Contrato de Prestación de Servicios LILIANA MERCEDES VARGAS CHARRI
- Contrato de Prestación de Servicios IBANIEL HERNANDEZ MOLANO
- Contrato de Prestación de Servicios EDISON ALEXANDER CASTILLO NIETO
- Contrato de Prestación de Servicios GERMAN LÓPEZ BERMEO
- Plan de Mejoramiento de auditoria de la vigencia 2018 para su seguimiento y subsanación.
- Actualización del Manual de Atención al Ciudadano en el 95%, el cual ya fue revisado por la Profesional Diana Aza, realizando los comentarios pertinentes para sus ajustes respectivos

4/8 fin

- Se realizaron los paso a paso de los procesos de la Dirección y se encuentra para revisión y ajustes necesarios, a fin que sirva de herramienta para que tanto funcionarios, como ciudadanos entiendan y cumplan con los pasos establecidos y que en el empalme las personas que reciben puedan entender el funcionamiento de este proceso Gestión de Atención al Ciudadano.
- Se deja certificado y reconocidos los pagos de parqueadero de la moto adscrita a la Dirección, conducida por el contratista German López
- Evaluación parcial de las funcionarias Carol Xiomara Pinto López y Verónica Marín Cortes a quienes se les concertó compromisos laborales y comportamentales inicialmente en planilla por no tener usuario y clave en el aplicativo de la comisión el 10 y 11 de junio respectivamente, luego cuando se asignó usuario se alimentaron en el sistema, quedando en firme.

9. Trabajos Pendientes:

- Las actas para corte número 5 del Contrato Aceptación Oferta N° 001 de 2019, fueron remitidas por correo para firmas del representante legal, una vez las envíen en medio físico, deben ser radicadas en la Dirección de Contratos para su respectivo pago. Se entrega factura N° 136281 por el valor de $168.300, Soporte detallado de la factura, Certificado de cumplimiento del art 50 de ley 789-2002 Planilla de pago parafiscales, Informe de supervisión debidamente firmada, relación de la correspondencia del mes de junio de 2019 (8 folios)
- Gestionar recursos, realizar estudios previos para la adquisición de equipos necesarios para continuar con el buen funcionamiento de la dirección y fortalecer los procesos, se entregan cotizaciones para dicha adquisición en siete (7) folios
- Realizar informes para pago de los contratistas para el mes de julio: MONICA ALEJANDRA JIMENEZ MENDEZ, CARLOS ANDRES SASTRE GIRALDO, LILIANA MERCEDES VARGAS CHARRI, IBANIEL HERNANDEZ MOLANO, EDISON ALEXANDER CASTILLO NIETO, GERMAN LÓPEZ BERMEO

- Expedir Paz y Salvo de Andrés Felipe Espitia Giraldo, ex funcionario de la Secretaria Jurídica, quien tenía pendientes registro de trámite de PQRs de dicha secretaria
- Realizar la transferencia documental de las vigencias 2016 y 2017, las cuales quedaron listas con su respectivo inventario, las fechas asignadas para esta actividad es del 29 de julio al 2 de agosto de 2019
- Recopilar los diferentes formatos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano, a fin de poder unificar, ajustar y codificar, se entregan 3 formatos borrador (registro de visitantes, registro asistente a eventos o reuniones, formato producto no conforme)
- Pendiente atender auditoria de la oficina de Control Interno, la cual estaba programada para el 19 de julio de 2019, y por la visita de la Ministra Nacy Patricia Gutiérrez, fue aplazada.
- Realizar levantamiento de procesos para ser remitidos a la empresa sysman a fin de adaptarlos al desarrollo que ellos tienen implementado y se ajuste a nuestras necesidades, buscando mejorar, minimizar tiempos, agilizar, ver la trazabilidad, llevar control y seguimiento, tener estadísticas de la PQRs en tiempo real, evitando pasos y actividades manuales.
- Cerrar en el Sysman los siguientes radicados
  14655 se remitió oficio AMC-SG-DAIU-016, con el radicado se realiza la descarga.
  14161 se dio respuesta por correo a la Secretaria Jurídica, se debe realizar el registro en el sistema.
  13625 Se entrega el oficio debidamente notificado, para ser la descarga en el sistema.
  13531, lo remite la Secretaria de Salud en respuesta a una PQRS, no requiere respuesta es informativo.
  10344 lo remite el Concejo Municipal invitación a sesión, no requiere respuesta se puede descargar.
  4576 se remitieron correos con respuestas parciales a la Oficina de Control Interno y se deja elaborado el Plan de Mejoramiento, para su seguimiento y subsanar.
  3912 se había remitido a Cultura para que se diera respuesta, pero la devuelven argumentando que no es de nuestra competencia.

6/8

- Pendiente de remitir los Informes encuestas de Satisfacción de trimestre abril - junio de 2019, informe Chat Institucional del primer semestre de 2019, informe PQRs del primer semestre de 2019, Informe Encuesta primer semestre de 2019, encuestas de Satisfacción de junio de 2019, Informe Chat Institucional del mes de junio de 2019, Informe PQRs del mes de junio de 2019, Informe Registro de visitantes del mes de junio de 2019, Informe chat institucional del trimestre abril a junio de 2019, Informe PQRs del trimestre abril junio de 2019, para ser publicados en la página web en la página dejando la claridad que ya fueron radicados en la Oficina de Control Interno, de manera física.

CONTRASEÑAS:

- Se hace entrega del computador con el usuario DIRECCIONPQRS y contraseña Pxxx.
- Se hace entrega del correo institucional diratencionalciudadano@cajica.gov.co, con la clave Dxxx, igualmente Se solicita realizar copia de seguridad.
- Se hace entrega del aplicativo sysman con usuario lcarron, clave cxxxxx
- Se entrega clave del secop a fin de subir y aprobar pagos de contratistas Usuario Luznavarrete71 clave Pxxx
  Teniendo en cuenta que este informe es publicado las claves se entregan directamente a la Dra. Luz Aida Pérez Torres

NOTA: Me permito con todo respeto dejar las siguientes recomendaciones:

Teniendo en cuenta que el aplicativo sysman modulo correspondencia no ha tenido actualización desde el año 2016, y que no hay presupuesto, se ha venido gestionando con la empresa sysman quienes ya desarrollaron la herramienta para gestión documental ventanilla, y nos ofrecieron dejarlo como prueba por el tiempo que falta de esta administración y estudiar la posibilidad de contratar el wokFlow en la próxima vigencia, se continúe con dicho proceso (en correo se encuentra la guía) que remitió dicha empresa, para que podamos continuar con el proceso, al igual se debe asistir a capacitación para ver el desarrollo y alcance de aplicativo y poder

7/8

sugerir los ajustes a que haya necesidad, acordes con nuestro proceso ya establecidos.

Igualmente, para mejorar el proceso de registro de visitantes, se solicitó a la firma contratante que se ajuste unas especificaciones en el software o en los informes que arroja el sistema a fin de poder dar cumplimiento a los objetivos establecidos para este proceso.

No siendo otro el objeto de la presente se da por terminada y en constancia firman los que en ella intervinieron a los veinticinco (25) días del mes de Julio de Dos Mil diecinueve (2019).

Quien Entrega:

**LUZ MARINA CARRON NAVARRETE**
**Profesional Especializado**

Quien Recibe:

**Dra. LUZ AIDA PEREZ TORRES**
**Secretaria General**

**IRMA ESPERANZA GARCIA FORERO**
**Directora Atención Integral al Usuario y PQRs**

COPIA CONTROLADA