
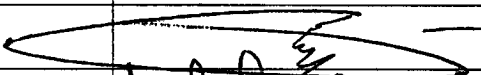
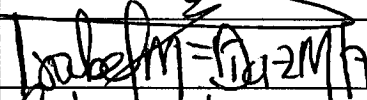
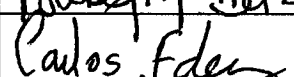
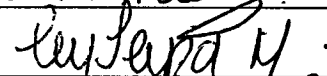
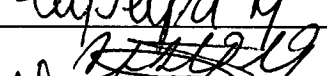
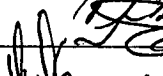
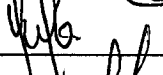
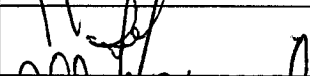

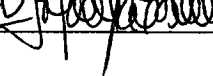
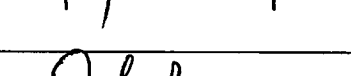
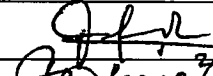
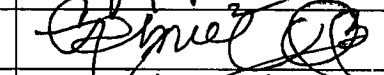




| | | |
|--|-------------------------|---------------------------------|
|  Corvivienda | ACTAS DE REUNIÓN | Código: ES- DEPD01-AC-02 |
| | | Versión: 2 |
| | | Fecha: 02/03/2022 |
| Tema: COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO NO.5 – REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA POLITICA DE DEFENSA JURIDICA – MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF. | | ACTA No: 030 |

| | | | |
|---------------------------------|--------------------------|---------------|----------------------|
| Dependencia responsable: | OFICINA ASESORA JURÍDICA | | |
| Ciudad: | Cartagena de Indias DTYC | Fecha: | 16/03/2022 |
| Lugar: | Oficina de Gerencia | Hora: | Inicio: 3:00pm |
| | | | Finalización: 5:00pm |


| PARTICIPANTES | | |
|----------------------------|---------------------------------------|---|
| NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO | FIRMA |
| NESTOR CASTRO CASTAÑEDA | Gerente |  |
| ISABEL DIAZ MARTINEZ | Jefe Oficina Asesora Jurídica |  |
| CARLOS FERNANDEZ | Jefe Oficina Asesora de Planeación |  |
| CYNTHIA SERPA MAITAN | Directora Administrativa y Financiera |  |
| CLAUDIA GUERRERO | Jefe Oficina de Control Interno |  |
| LUISA LÓPEZ G | Asesora Externa |  |
| SOHARA RESTREPO | Profesional Especializado |  |
| TATIANA CASTELLON | Asesora Externa |  |
| MARIA TÉRESA HERAZO | Profesional Especializado |  |
| JESUS OSORIO | Asesor Externo |  |
| GABRIEL OVIEDO | Asesora Externo |  |
| JANICE DOMINGUEZ | Profesional Universitario |  |
| LAURA VARGAS | Asesora Externa |  |
| KARINA VASQUEZ | Asesora Externa |  |

| OBJETIVO: |
|--|
| Revisar y aprobar la política de defensa judicial de la entidad y el manual de atención al usuario y PQRSDF. |

| ORDEN DEL DÍA | |
|----------------------|--|
| 1 | Verificación del Quorum |
| 2 | Aprobación del Orden del día |
| 3 | Revisión y aprobación del manual de atención al ciudadano y PQRSDF, y la política de defensa jurídica. |
| 4 | Proposiciones y varios |

| | | |
|--|-------------------------|---------------------------------|
|  Corvivienda | ACTAS DE REUNIÓN | Código: ES- DEPD01-AC-02 |
| | | Versión: 2 |
| | | Fecha: 02/03/2022 |
| Tema: COMITÉ DE GESTIÓN.Y DESEMPEÑO NO.5 – REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA POLITICA DE DEFENSA JURIDICA – MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF. | | ACTA No:030 |

| |
|---|
| SEGUIMIENTO COMPROMISOS ACTA ANTERIOR N° _____ FECHA: _____ (Cuando aplique): |
| COMPROMISO ESTADO Y OBSERVACIONES |
| DESARROLLO |
| <p>Se da inicio al Comité de Gestión y Desempeño No.5 siendo las 3:00pm mediante el cual la Oficina Asesora Jurídica harán presentación para la Revisión y aprobación de la política de defensa judicial y el manual de atención al usuario y PQRSDF, para su posterior aprobación por los miembros del Comité.</p> <p>Como orden del Día se han establecido los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del Quorum 2. Aprobación del orden del día 3. Fundamento Normativo 4. Presentación del manual de atención al usuario y PQRSDF 5. Presentación de las observaciones del Furag y el cumplimiento con la implantación del manual 6. Presentación de la política de defensa jurídica de la entidad 7. Proposiciones y varios <p>1. <u>VERIFICACIÓN DEL QUORUM:</u></p> <p>Se verifica que existe en la presente sesión quorum deliberatorio y decisorio para dar inicio al comité de Gestión y Desempeño, a la cual asiste el Gerente de la Entidad Dr. Néstor Castro Castañeda, Directora Administrativa y Financiera Dra. Cynthia Serpa, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica Dra. Isabel Díaz Martínez, Jefe Oficina Asesora de Planeación Dr. Carlos Fernandez y la Dra. Claudia Guerrero Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno quien tiene voz pero no voto en el presente comité.</p> <p>2. <u>APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA</u></p> <p>Se somete a consideración el orden del día, siendo aprobado por la mesa en general.</p> <p>3. <u>FUNDAMENTO NORMATIVO:</u></p> <p>Resolución 568 de 2018 articulo 3ero numeral 1 "Aprobar y hacer seguimiento, por lo menos una vez cada tres meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG.</p> <p>4. <u>PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRSDF- EQUIPO A.U.</u></p> <p>Se da el uso de la palabra a la Dra. María Teresá Herazo, quien hace la presentación del Manual de Atención al Usuario y PQRSDF de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico de atención al usuario y PQRSDF: Objetivo: Establecer tramite interno de peticiones, quejas, reclamos, recursos, solicitudes, sugerencias, y felicitaciones PQRSDF que se presentan ante la entidad, con el fin de mejorar la prestación del servicio, mediante el conocimiento y aplicación de procedimientos. - Programas - Tipos de PQRSDF - Manual de Atención al Ciudadano y PQRSDF - Contenido Temático: Capitulo I: Aspectos Generales , Capitulo II Lineamientos Generales de la Atención al Ciudadano, Capitulo III: De las peticiones y sus términos, Capitulo IV: De las peticiones escritas, las verbales, peticiones de información, peticiones prioritarias y de consultas, Capitulo V: De los tramites especiales, Capitulo VI: Normas comunes a los capítulos anteriores. - Política de servicio al ciudadano y participación ciudadana. |

| | | |
|--|-------------------------|---------------------------------|
|  Corvivienda | ACTAS DE REUNIÓN | Código: ES- DEPD01-AC-02 |
| | | Versión: 2 |
| | | Fecha: 02/03/2022 |
| Tema: COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO NO.5 – REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA POLITICA DE DEFENSA JURIDICA – MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF. | | ACTA No:030 |

- Dimensiones de MIPG.
- Flujograma AU y PQRSDF.
- Recomendaciones
- Protocolo de atención programada.

Se precisa por los expositores que dada las consideraciones realizadas en Comité de Gestión y Desempeño de fecha 17 de diciembre de 2021, se realizaron las correcciones y se trae ante la mesa para aprobación.

Se somete a aprobación de la mesa en general, la cual es aprobado de manera unánime sin observaciones.

5. PRESENTACIONES DE LAS OBSERVACIONES DEL FURAG Y EL CUMPLIMIENTO CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL

Se le da el uso de la palabra al Asesor Externo Gabriel Oviedo Líder de MIPG en la entidad, quien presenta ante los miembros del Comité de Gestión y Desempeño las observaciones del furag y el cumplimiento con la implementación del manual de atención al usuario antes presentado, señalando cuantas son y el impacto positivo que la aprobación del manual al usuario representa en la calificación del Furag, se presenta una a una las observaciones, reflejándolas como se implementan en el manual del usuario para su subsanación.

6. PRESENTACIÓN DE POLÍTICA DE DEFENSA JURIDICA DE LA ENTIDAD

Se le da el uso de la palabra a la Dra. Sohara Restrepo y la Asesora Externa Tatiana Castellón, quienes presentan la política de defensa judicial de la entidad, señalando los siguientes aspectos:

- Introducción
- Marco Jurídico
- Objetivos General
- Objetivos Específicos
- Marco Conceptual
- Contexto estratégico de la entidad: Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.
- Propósito
- Lineamientos estratégicos
- Mecanismos de divulgación

Se sugiere desde la Gerencia incluir en las debilidades de la política de defensa jurídica, la insuficiencia de personal de planta que desarrolle la defensa jurídica de la entidad, lo que conlleva a la contratación de profesionales de prestación de servicio, lo que no permite una continuidad del servicio.

Se precisa por los expositores que dada las consideraciones realizadas en Comité de Gestión y Desempeño de fecha 17 de diciembre de 2021, se realizaron las correcciones y se trae ante la mesa para aprobación.

Se somete a aprobación de la mesa en general, la cual es aprobado de manera unánime sin observaciones.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

No existe ninguna proposición por los miembros del comité institucional de gestión y desempeño.

| COMPROMISOS | | |
|---|--|------------------|
| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
| Diseñar desde comunicaciones en compañía del equipo MIPG, un ABC que permita el entendimiento de todo el personal de Corvivienda sobre las dimensiones de MIPG. | OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN - COMUNICACIONES -MIPG | 22 de marzo 2022 |

| PRÓXIMA REUNIÓN | | | |
|------------------------|--|---------------|--|
| Fecha y hora: | | Lugar: | |

| ANEXOS: |
|----------------------------------|
| 1. Formato control de asistencia |