Corvivienda
www.corvivienda.gov.co

Salvemos Juntos a Cartagena

ACTA DE REUNIÓN

Oficina responsable:	DESPACHO DE GERENCIA	**Acta N°:**	008 - 2021
Asunto:	COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO 009 – APROBACIÓN DE MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO- DADA DE BAJA DE BIENES.		
Ciudad:	Cartagena	**Lugar:**	Oficina Gerencia
Fecha:	22 de junio 2021	**Hora:**	Inicio: 12:31 pm
			Finalización:

PARTICIPANTES	
NOMBRES Y APELLIDOS	**CARGO**
NESTOR CASTRO CASTAÑEDA	Gerente
ISABEL DIAZ MARTINEZ	Jefe Oficina Asesora Jurídica
ELVIA CABALLERO	Directora Técnica
ERNESTO CAMACHO	Jefe Oficina Control Interno
CYNTHIA SERPA	Directora Administrativa y financiera
CARLOS FERNANDEZ BARCENAS	Jefe Oficina Asesora de Planeación
GERMAN GARCIA	Asesor Externo
JOSE TORRES	Asesor Externo
ALEXA TIRADO	Asesor Externo
JAVIER GAONA	Asesor Externo
LUISA LÓPEZ	Asesor Externo

OBJETIVO:
Revisión y aprobación de manual de atención al usuario, y dada de baja de bienes de la entidad.

Corvivienda
www.corvivienda.gov.co

008-2021

Salvemos Juntos a Cartagena

DESARROLLO

Se da inicio al comité de gestión y desempeño No. 009, siendo las 12:31pm, el mismo con la finalidad de revisar y aprobar las modificaciones realizadas al Manual de Atención al Usuario de la entidad.

Presenta las modificaciones la jefe de la Oficina Asesora Jurídica la Dra Isabel Diaz Martínez, quien explica de manera detenida el manual y sus modificaciones.

MODIFICACIONES E INCLUSIONES

- Glosario
- Tramite de PQRSDF ante la entidad.
- Incluye atención verbal
- Modificaciones de ley 1755 de 2015.
- Clases de peticiones

INCLUIR

- Servicios prestados en la entidad, no solo vivienda.
- Recomendaciones (trato a las personas)
- Objetivos
- Alcances
- Destinatarios
- Incluir lenguaje técnico.
- Remisión al protocolo para la atención al usuario.
- Incluir medios electrónicos, telefónicos.
- Vincular el manual de atención al usuario con el mapa de proceso.
- Tabla de contenido
- Políticas del servicio al ciudadano
- Estrategias de anticorrupción
- Elaborar el manual en su formato (dividir el manual del acuerdo)
- Diagnósticos
- Encuestas
- Incluir decreto 2623 de 2009
- Parámetros de atención a la ciudadanía
- Principios de atención ciudadana
- Derechos del ciudadano
- Buzón de sugerencia
- Evento de magnitud/ grandes eventos
- Satisfacción al ciudadano y características
- Agendamiento de citas
- Redes sociales
- Guías

- Formatos
- Carta de compromisos al ciudadano
- Mapa de procesos

SUGERENCIAS

- Trabajar en mejorar la imagen institucional basado en principios de atención ciudadana. – Dr. Néstor Castro
- Certificar el procedimiento de baja de bienes con certificaciones del contador de la entidad previa valoración del patrimonio de la entidad. – Dr. Ernesto Camacho
- Llevar la temática baja de bienes a comité de sostenibilidad contable para valoración de los bienes. – Dr. German García.
- Verificar si el procedimiento de baja de bienes hace parte del manual de procesos y procedimientos de la entidad, de no existir verificar lo reglado en los procedimientos de la función publica. – Dr. Néstor Castro.
- Apoyar el procedimiento de baja de bienes en las políticas contables de la entidad. – Dr. Ernesto Camacho.

BAJA DE BIENES: Sustenta la Dra. Cynthia Serpa Directora Administrativa, el proceso que se ha implementado para proceder a dar baja a algunos bienes de la entidad, refiriéndose a la inspección realizada en la entidad, valor de los activos, entre los bienes a dar de baja los siguientes:

- Sillas
- Aire acondicionado de gerencia
- Mini Split oficina asesora de gerencia
- Fotocopiadora
- Impresora
- Servidor
- Switch
- Módulos de división de oficinas
- Entre otros

Total de activos detectados: 64

Presentada a la aprobación del comité de gestión y desempeño: se determina por parte del gerente de la entidad la no aprobación de la dada de baja de bienes de entidad hasta cuando no se realice el procedimiento adecuadamente, se brinde informe con conceptos por personas aptas para determinar el estado real de depreciación del bien con sus soportes.

COMPROMISOS

- En atención a la propuesta presentada del Manual de atención al ciudadano, se concluye que la Oficina Asesora Jurídica Revisara los siguientes documentos: acto administrativo para la aprobación de acuerdo por parte de junta directiva, ajustar borrador de manual de atención al ciudadano, guías, formatos, teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por la gerencia de acuerdo con la consagrado en el

Corvivienda
www.corvivienda.gov.co

008-2021

Salvemos Juntos a Cartagena

Decreto 2623 de 2009 para la adopción y modificación de manual de atención el ciudadano, apoyándose con el equipo Mipg de la entidad.

- Oficina de planeación deberá generar piezas comunicativas frente a atención al usuario.
- Dirección Administrativa y Financiera se compromete a entregar informe de bienes de la gerencia, estado, a quien están a cargo y las respectivas novedades. 25 de junio 2021- ayuda a verificar Dr. German García.
- En atención a la necesidad de baja de bienes de la entidad presentado por la Dirección Administrativa , el comité no aprueba baja de bienes hasta tanto no se presente por parte de la Dirección Administrativa y Financiera de manera Clara , especifica señalando la aplicación del procedimiento que soporta para lo cual verificara inicialmente que disposición o lineamiento existe en la entidad para baja de bienes, de no existir se apoyara con el referente del Distrito y apoyo logístico del Distrito para su adopción.
- Desde la oficina de control interno se enviará la normatividad existente relacionada con el procedimiento de baja de bienes en entidades públicas, con el fin de que sea estudiada y aplicada.
- cada elemento o bien debe tener su correspondiente ficha técnica donde conste el valor histórico, la depreciación, la fecha de adquisición, igualmente se deberá solicitar concepto técnico del bien sobre estado y las características de deterioro apoyándose en las demás dependencias (oficina de planeación – área de sistemas).
- Certificación que los elementos que se han dado de baja ya hayan sido reintegrado de los demás inventarios.
- Certificar ante comité sostenibilidad contable, para que revise y valide la información técnica y contable.

Se da por terminado el comité de gestión y desempeño, No aprobándose los temas presentados.

PRÓXIMA REUNIÓN			
Fecha y hora:		**Lugar:**	

ANEXOS:
1. Formato control de asistencia

008-2021

Corvivienda	Comite de Gestion y Desempeño No. 009 Revision y aprobación manual de atención al usuario				VERSIÓN:	FECHA: 22/06/21
LUGAR DE REUNIÓN: Auditorio CVV	HORA DE INICIO: 12:00 am		HORA DE FINALIZACIÓN: 2:30 pm		TEMA:	
NOMBRE COMPLETO	**No. DE IDENTIFICACIÓN**	**ENTIDAD DONDE LABORA**	**CARGO**	**No. DE TELÉFONO O CELULAR**	**CORREO ELECTRÓNICO**	**FIRMA**
Luis Lopez Guardo	1143373813	CVV	Asesor Ext	3013758531	[illegible]@gmail.com	
Cynthia Serpa M	22.669.916	"	D.Adm y F.	3175170812	cserpa@corvivienda.gov.co	
José Torres R	9098540	CVV	Juridica	3006290163	contratos@corvivienda.gov.co	
Yolanda Barguil M.	30.656.168	Corvivienda	Asesora Ext.	3012653743	yolandabarguilmore@gmail.com	
Jorge Gómez	76375043	CVV	Asesor Ext	3205449914		
[illegible]	45495260					
Carlos Fernandez B	1143342621	CVV	S. Oplan	3017375698	cfernandez@corvivienda.gov.co	
Juan C. [illegible]	8834072	CVV	Asesor	3016017[illegible]		
German Garcia C	13467113	"	"	3138713542		
Ernesto Camacho Diaz	73594324	Corv.	O. C I	3103530984		
Elvia Caballero A	45460580	Corvivienda	D.Técnica	3016427823	ecaballero2@	
Nestor Castro C	79.596.577	CVV	Gerencia	3144[illegible]850	geri-[illegible]@corvivienda.gov.co	

33