

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

ACTA No. 4145.030.9.37.467	FECHA:	21/sep/2021
	HORA INICIAL:	02:15 pm
	HORA FINAL:	05:07 pm
OBJETIVO: Brindar acompañamiento a integrantes de la Asociación de usuarios Zona Centro en el desarrollo de un ejercicio de control social. Plataforma Servinte y formato recolección de información.	LUGAR: Sede Comunal Junta de Acción Comunal Barrio Santo Domingo. Calle 13 Nro. 47-27	

ASISTENTES: María Fernanda Gutiérrez – contratista, María Rubiela Morales – Comunidad– Mayuni Londoño– Comunidad, Doris García – Comunidad. (Ver listado de asistencia).

AUSENTES: N/A

INVITADO: N/A

ORDEN DEL DÍA:

1. Bienvenida y presentación de la sesión.
2. Formato de recolección de información para precisar el objeto de control social
3. Elementos claves de la plataforma Servinte.

DESARROLLO:

1. Bienvenida y presentación de la sesión.

La profesional del grupo de participación social de la Secretaría de Salud Pública, María Fernanda Gutiérrez, dio la bienvenida a los diferentes integrantes de las Asociaciones de Usuarios de la zona centro. Informó que el objetivo de la sesión era conocer los aspectos centrales de la plataforma Servinte. Herramienta utilizada por la Empresa Social del Estado de la zona centro. Para tal propósito Mayuni Londoño invitó a la ingeniera de sistemas Marneilde Londoño quién aceptó la invitación. Se reconoció al grupo la gestión realizada para tener información clara y precisa sobre uno de los posibles temas a definir como objeto de control social. El segundo objetivo estuvo relacionado con discutir y diligenciar la matriz de recolección de información para precisar el objeto de control social.

2. Formato de recolección de información para precisar el objeto de control social.

Previo a la intervención de la ingeniera de sistemas de la ESE Centro, que estaba contemplada como primer punto se abordó el tema de la matriz de recolección de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

información, debido a que ella no llegó puntual a la cita. La matriz constaba de los siguientes puntos:

Caracterización del objeto de control social.	
Objetivo: Definir de manera organizada y detallada el objeto de control social.	
Información general	
Objeto de Control Social	
Nombre del ejercicio de control social	
Sector/población	
Entidad, entidades involucradas	
Nombre del representante(s) legal(es), vocero(s) del ejercicio de control social	
Nit personería jurídica si la tiene.	
Dirección de representantes, voceros del ejercicio de control social	
Fecha de diligenciamiento	
Información del ejercicio de Control Social	
Política, programa, proyecto, contrato, etc	
Ambito territorial, distrital, comuna, barrio	
Cuáles son los resultados esperados	
Información que se necesita para realizar el ejercicio/Clasificación de la información	
Institucional	
Documental	
Personal	
Información que suministra	

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

Dónde se puede ubicar.	
Se requiere	
Carta de solicitud formal	
Solicitudes presentadas en reuniones	
Solicitud verbal	
Videos, grabaciones	
Aplicación de encuestas	
Petición	
Queja	
Reclamo	
Denuncia	
Otro	

Se leyó cada uno de los puntos de la matriz y después de comprendida se definieron dos grupos de trabajo uno para diligenciar la matriz en el tema del servicio de información y atención al usuario y servinte. El grupo suspendió la actividad al momento de llegada de la funcionaria de la ESE Centro. Quedó pendiente continuar con el diligenciamiento de la misma.

3. Elementos clave de la plataforma Servinte.

La ingeniera informó que Servinte es un sistema de información operativo que cuenta con varios módulos correspondientes a lo administrativo, financiero, facturación, asignación de citas, historias clínicas y agendamiento de citas, entre otras cosas. La ingeniera ratificó que con Servinte se atienden cinco comunas y 16 IPS.

La ingeniera manifestó que el sistema pocas veces se cae, a diferencia de lo planteado por el grupo que expuso que se cae con mucha frecuencia. Informó que muchas de las fallas que se producen se originan en el manejo que hacen las personas del sistema, la más recurrente la de abrir ventanas de manera simultánea lo que afecta la agilidad del mismo generando en muchas ocasiones el bloqueo del mismo.

Con respecto a los tiempos de espera el grupo manifestó que ha aumentado con relación a la época en que no se utilizaba Servinte. Al respecto la ingeniera aclaró que este

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

procedimiento corresponde al área de atención al usuario y no tiene que ver con la plataforma. Lo que generó el interés de conocer tanto el proceso de facturación como el de atención al usuario. Enfatizó que el punto de inicio correspondiente a la plataforma es desde facturación. Antes de la facturación se usan otros aplicativos.

La ingeniera le sugirió al grupo a partir de ahora tomar evidencias con respecto a las dificultades que se puedan presentar resultado de la plataforma y enviárselas directamente a ella al departamento de sistemas. Con el fin de generar las soluciones con oportunidad.

El grupo comentó que sería bueno tomar el tiempo que utilizado por el facturador para facturar con el fin de llevar estadísticas.

Después de la interlocución de la ingeniera, quedó manifiesto que se tenían supuestos que al día de hoy fueron aclarados. El primero es que existen pasos previos al momento de la facturación y que este corresponde al proceso de atención al usuario. El segundo que la plataforma nunca se cae, lo que se cae es la red de internet contratada con claro, pero que desde hace una semana se amplió la banda ancha para dar más rapidez al sistema, lo que se espera es que mejore la oportunidad de respuesta.

Después de la intervención de la ingeniera el grupo el grupo reflexionó sobre la importancia de tener información directa y detallada para verificación de los supuestos que se tienen, igualmente acerca de contar con información escrita. Así como mantener un contacto directo con el gerente de la ESE Centro.

Pedro Pablo Martínez y Mayuni Londoño se comprometieron con el grupo a gestionar para la siguiente reunión la participación de una persona de facturación y del sistema de información y atención al usuario.

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNION		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
1.- Elaborar el acta y enviar	María Fernanda Gutiérrez	27/sep/2021
2.- Revisar el acta y hacer comentarios	Participantes	30/sep/2021
1. Ajustar acta en caso de ser necesario	María Fernanda Gutiérrez.	1/oct/2021

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P03 F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

Firmas (responsables)



MARIA FERNANDA GUTIERREZ F.
 Contratista
 Secretaría de Salud Pública



MAYUNI LONDOÑO
 Comuna 11
 Asociación de Usuarios

NOTA: Se anexa listado de asistencia compuesto por un (1) folio.

Elaboró: María Fernanda Gutiérrez – Contratista
 Revisó: Mayuni Londoño. – Asociación de Usuarios Zona Centro.

Elaborado por: Jhon Camel Gutiérrez Fernández	Cargo: Auxiliar Administrativo	Fecha: 09/sep/2020	Firma
Revisado por: Gustavo Adolfo Rey García	Cargo: Profesional Especializado	Fecha: 09/sep/2020	Firma
Aprobado por: Diana Patricia Moreno Cetina	Cargo: Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental	Fecha: 09/sep/2020	Firma

<input checked="" type="checkbox"/> ACTA N° 4145 030 9.37. - 467 INFORME N° 4145 030 9.37.		FECHA: 21 / Sept / 2021 HORA INICIAL: 2:15 pm HORA FINAL: 5:04 pm LUGAR: Sede Comunal SAC, B/ Sto Domingo. Cl 13 # 4727.										
OBJETIVO: Brindar acompañamiento a integrantes de la Asociación de Usuarios Zona Centro en el día ejercicio control social. Sonate y función de recepción de información.												
N°	Documento de Identidad	Nombre Completo	Edad	Etnia			Persona con Discapacidad		Grupo al que pertenece	Teléfono	Correo / Dirección	Firma
				Indígena	Afro	Otro	Si	No				
1	31963977	M ^g Rubida Morales V	54				X	No	Aso Salud Comuna 11.	3128553570	manayamv@gmail.com	[Firma]
2	66923828	Macquilandara Velez	46		X		X	No	Asociación C-11	3947439	macquilandara75@hotmail.com	[Firma]
3	31911823	Doris Garcia	57		X		X	No	Asociación Young	317-457-32-42		Doris
4	31845372	Stella Mazuera					X	No	Asociación Pan	3005143174	Stella.mazuera@yahoo.com	[Firma]
5	6048422	José H Mendez	76					No	ASU HOPI	3147087250		[Firma]
6	7494865	Pedro P. Alvarez E	93			X		No	ASU HOPI			[Firma]
7	66818673	VERONICA HORTAÑO						No	ASU HOPI	316500218		[Firma]
8	31860041	Paola Isabel Ortiz C		X				No	Asu hopi	3177089472	chavitoothi217602@hotmail.com	Paola Isabel Ortiz C
9	1107034586	Frank Ramiro Martinez	36		X			No	Colón	3167882771	frankrtal@gmail.com	[Firma]
10	38610598	Marneilde Londono						No	HBP I	3007822483	marneilde.londono@saludcentro.com.co	[Firma]
11	16587752	Marco Aurelio Balanta P	65					No	ASU diego	3128260742	marcoab1957@gmail.com	[Firma]
12	129129240	ILBERTO RIVERA					X	No	ASOCIACION PARIAN	331077011		[Firma]
13	3185174	Emi y Rosero Caa	63				X	No	Asociación	3008732910		[Firma]
14	31528428	M. Fernanda Cortez	57		X		X	No	SSP - Portseu	3007834456	mfcortez@portseu.com	[Firma]