REUNIONES VIRTUALES CON CIUDADANOS Y PARTES INTERESADAS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-P-006	**VERSIÓN**	001	**FECHA**	21/09/2021
OBJETIVO	Propiciar el diálogo y la interacción directa con la ciudadanía y partes interesadas, a través de reuniones virtuales con los profesionales de las dependencias de la entidad, para abordar temas especiales de su interés y que brinden información sobre el qué hacer de la entidad, así como aclarar procesos y/o procedimientos que se llevan a cabo para cumplir el propósito y misión de la Agencia.				
ALCANCE	El procedimiento es transversal a toda la Entidad, inicia con la manifestación de necesidad por el área respectiva, continua con el envío de la invitación a la ciudadanía y las partes interesadas, la recepción de sus respuestas solicitando la reunión, la realización de la reunión, cuando haya lugar, y termina con la consolidación de las evidencias de cada una de las reuniones realizadas por cada dependencia.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidencia Administrativa y Financiera				

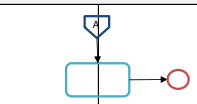
Inicio	Actividad	Decisión	Conector de página	Conector de actividad	Fin
○	▭	◇	A	1	○

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / EQUIPO SERVICIO AL CIUDADANO	VICEPRESIDENCIAS / OFICINAS / GIT / EQUIPO	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
			Inicio		
		Cualquier área de la ANI que manifieste la necesidad de implementar las reuniones virtuales	1. Solicitar al Equipo de Servicio al Ciudadano, mediante correo electrónico, la intención de habilitar el espacio y mecanismo para la realización de reuniones virtuales con ciudadanos y/o partes interesadas.		• Correo electrónico de solicitud del área correspondiente
		Colaboradores Servicio al Ciudadano.	2. Consolidar la matriz con los correos de contacto de los ciudadanos y partes interesadas identificados, de cada dependencia, a quienes se les enviará la invitación a participar de las reuniones virtuales.		• Matriz de registro de correos de contacto de los posibles usuarios
		Colaboradores Servicio al Ciudadano.	3. Verificar si ya se encuentra creado el correo electrónico del área respectiva a través del cual se remitirán las invitaciones a participar de las reuniones y se coordinarán los detalles correspondientes a estas.		• Matriz de registro de correos de contacto de los posibles usuarios
SI / NO			¿Se encuentra creado el correo electrónico del área?		
		Colaboradores Servicio al Ciudadano.	4. Solicitar mediante correo electrónico al GIT Tecnologías de la información y las telecomunicaciones (mesa de servicio), la creación del correo electrónico para reuniones virtuales.		• Correo electrónico enviado a soporte del GIT Tecnologías de la información y las telecomunicaciones
		Colaboradores Servicio al Ciudadano.	5. Remitir al área solicitante la información referente al correo electrónico y los insumos que hacen parte de la estrategia de las reuniones.		Correo electrónico
		Colaboradores Servicio al Ciudadano.	6. Remitir la invitación a participar en la estrategia de reuniones virtuales, a cada uno de los ciudadanos y partes interesadas identificados, a través del buzón de correo electrónico creado exclusivamente para las reuniones virtuales de cada área.		• Correos electrónicos remitidos
		Colaborador a cargo del correo en cada dependencia	7. Ingresar al correo desde el que se realizó la invitación y revisar si hay respuestas de los ciudadanos y partes interesadas solicitando que quieren tener una reunión, para darlas a conocer al interior del área interesada y estimar su realización o por el contrario darle tratamiento como petición, caso en el cual, debe reenviarla al correo institucional contactenos@ani.gov.co, para inclusión en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo, asignación al área y trámite de respuesta.		• Manifestación de tratamiento como PQSR y reenvía del correo a contactenos@ani.gov.co para asignación al área correspondiente, trámite y respuesta
		Colaborador a cargo del correo en cada dependencia	8. Responder al ciudadano o parte interesada que solicitó la reunión, remitiéndole el protocolo establecido para las reuniones y las preguntas básicas para el agendamiento.		• Correos enviado a los ciudadanos y/o partes interesadas aceptando su solicitud de reunión indicando fecha, hora y canal • Protocolo de las reuniones
		Colaborador a cargo del correo en cada dependencia	9. Recibir el correo de respuesta por parte del ciudadano o parte interesada, con las preguntas diligenciadas.		• Correo electrónico de respuesta
	NO → A SI → 1		De acuerdo con la respuesta dada por el ciudadano o parte interesada en el formulario, ¿Es posible atender los requerimientos o el tema a tratar mediante una reunión virtual?		

REUNIONES VIRTUALES CON CIUDADANOS Y PARTES INTERESADAS

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO	TPSC-P-006	VERSIÓN	001	FECHA	21/09/2021
OBJETIVO	Propiciar el diálogo y la interacción directa con la ciudadanía y partes interesadas, a través de reuniones virtuales con los profesionales de las dependencias de la entidad, para abordar temas especiales de su interés y que brinden información sobre el qué hacer de la entidad, así como aclarar procesos y/o procedimientos que se llevan a cabo para cumplir el propósito y misión de la Agencia.				
ALCANCE	El procedimiento es transversal a toda la Entidad, inicia con la manifestación de necesidad por el área respectiva, continua con el envío de la invitación a la ciudadanía y las partes interesadas, la recepción de sus respuestas solicitando la reunión, la realización de la reunión, cuando haya lugar, y termina con la consolidación de las evidencias de cada una de las reuniones realizadas por cada dependencia.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidencia Administrativa y Financiera				

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / EQUIPO SERVICIO AL CIUDADANO	VICEPRESIDENCIAS / OFICINAS GIT / EQUIPO	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
		colaborador a cargo del correo en cada dependencia	10. Contestar al ciudadano o parte interesada y remitir el requerimiento del ciudadano o parte interesada al correo de contactenos@ani.gov.co para que el Equipo de Servicio al Ciudadano, lo incluya en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo, y se le de trámite como derecho de petición.		• Correo electrónico
		Colaborador a cargo del correo en cada dependencia	11. Enviar correo electrónico al ciudadano o parte interesada, señalando la fecha, hora y enlace a través del cual podrá conectarse a la reunión virtual.		• Correo electrónico
		Colaboradores competentes de cada área para atender los requerimientos	12. Llevar a cabo la reunión en la fecha y hora establecidos, en el aplicativo TEAMS desde el correo electrónico institucional del colaborador competente de atenderla.		• Grabación de la reunión y lista de asistencia
		colaboradores a cargo del correo en cada dependencia	13. Consolidar las evidencias de las reuniones realizadas y enviar en el mes de diciembre, al Equipo de Servicio al Ciudadano, un reporte ejecutivo de las reuniones llevadas a cabo en el año.		• Grabaciones y listas de asistencia de las reuniones realizadas • Correo electrónico mediante el cual se remite el reporte al Equipo de Servicio al Ciudadano • Reporte ejecutivo de las reuniones
			Fin		

OBSERVACIONES

1. El correo enviado en el que cada área manifiesta la necesidad de implementar las reuniones virtuales, se debe señalar el eje temático a tratar, la población objetivo (partes interesadas) y el responsable del manejo del buzón de correo electrónico de reuniones virtuales así como de la consolidación de las evidencias de estas.
2. El Equipo de Servicio al Ciudadano será el autorizado para solicitar la creación de la cuenta de correo del área respectiva, siempre y cuando esta no tenga una cuenta asignada previamente para la gestión de las reuniones virtuales. Dicha solicitud de creación se realizará al correo: soporte@ani.gov.co
3. El GIT Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones será el encargado de crear y dar a conocer al Equipo de Servicio al Ciudadano el buzón de correo electrónico a través del cual se envían las invitaciones a los ciudadanos y partes interesadas. No obstante, las reuniones virtuales se llevarán a cabo a través del aplicativo TEAMS, desde la cuenta de correo electrónico institucional del colaborador a cargo de su realización.
4. En el desarrollo de las reuniones virtuales, los temas a tratar se suscribirán única y exclusivamente a aquellos que se aprobaron para ser tratados por este medio, y por tal motivo deberán ser desatados en este espacio.
5. Todas las reuniones realizadas deberán contar con una lista de asistencia y deberán ser grabadas, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
6. Las reuniones deberán llevarse a cabo aplicando lo establecido en la Guía de Protocolos de Servicio, la cual se encuentra disponible en la página web de la ANI, en la sección: Servicio al Ciudadano - Servicio al Ciudadano - Información de interés, o en el siguiente enlace: https://www.ani.gov.co/sites/default/files/protocolo_servicios_atencion_ciudadano2020_0.pdf
7. Cada una de las áreas será autónoma para fijar los lineamientos sobre los cuales se llevará a cabo cada una de las reuniones, esto es, número de participantes, tiempo máximo de intervención de cada participante, uso de celulares, entre otros.
8. El servidor público o colaborador responsable del correo electrónico y la consolidación de las evidencias de las reuniones realizadas, deberá dirigir, en el mes de diciembre de cada vigencia, un correo al Equipo de Servicio al Ciudadano que contenga el informe ejecutivo de las reuniones realizadas en el año.
9. Cualquier área de la entidad que considere oportuno hacer uso de esta estrategia podrá agotar el procedimiento aquí establecido.
10. En aquellos casos en los que se determine que las solicitudes de reunión virtual pasarán al correo de contactenos@ani.gov.co, deberán atenderse conforme a las normas de derecho de petición.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
001	21/09/2021	Creación del documento

NORMATIVIDAD

• Constitución Política - Articulo 23 y Artículo 270.
• Ley 1437 de 2011 (Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo).
• Ley 1581 de 2012 (Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales).
• Decreto 1377 de 2013 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012).
• Ley 1712 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones).
• Ley 1755 de 2015(Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo).
• Decreto 2623 de 2009 (Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano).
• Decreto 1474 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
• Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
• Decreto 103 de 2015 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones).
• Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 (Por el cual se adiciona el capitulo 12 al titulo 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente).
• Decreto 1499 de 2017 (Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015).
• Resolución 776 del 7 de Junio 2016, (Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura).
• Resolución 1110 del 25 de julio de 2016 (Por la cual se modifica el artículo 8 de la resolución 776 de 2016 mediante la cual se reglamentó el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura).
• Resolución 1529 del 8 de noviembre de 2017 (Por la cual se delegan unas funciones en las Vicepresidencias de la Agencia Nacional de Infraestructura y se adoptan otras disposiciones).
• CONPES 3649 (Crea la Política Publica de Servicio al Ciudadano).
• Circular Interna No 9 de 2013 - Manejo de Orfeo y Derecho de Petición
•Procedimiento TPSC-P-001 de Atención al Ciudadano y Partes Interesadas
• Guía de Protocolos de Servicios, disponible en: ani.gov.co/servicio-al-ciudadano/protocolos-de-servicio
• Guía ABC del lenguaje claro, disponible en: https://www.ani.gov.co/abc-del-lenguaje-claro

APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Valentina Martinez Gonzalez	Contratista / Equipo Servicio al Ciudadano	Documento aprobado mediante memorando Radicado No. 20214020128133
ELABORÓ	Jenny Lorena Ojeda	Contratista / Equipo Servicio al Ciudadano	
REVISÓ	Mónica Patricia Franco Toro	Experto-6 / Equipo Servicio al Ciudadano	
REVISÓ	Andrés Francisco Boada	Coordinador GIT Tecnología de la información y las telecomunicaciones	
APROBÓ	Elizabeth Gómez Sánchez	Vicepresidente Administrativa y Financiera	
Vo.Bo	Cristian Leandro Muñoz Claros	Contratista - GIT Planeación	