**Acta No: Tipo de Reunión:** InternaExterna

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AREA RESPONSABLE:** | *Área Social* | | | | |
| **OBJETIVO DE LA REUNIÓN:** | *Dar a conocer los canales de atención al usuario a la Comunidad de la Vereda el porvenir.* | | | | |
| **FECHA Y HORA DE LA REUNIÓN:** | **Fecha: 20/02/2021** | **Hora Inicio:** | 3:00 pm | **Hora Fin:** | pm |

|  |
| --- |
| 1. Saludo de presentación 2. Presentación Canales de atención al usuario. 3. Dudas e inquietudes de los asistentes |

| **DESARROLLO DE LA REUNIÓN**  **(Descripción de cada uno de los temas tratados)** |
| --- |
| 1. **Saludo de presentación:**   La Auxiliar Social del programa de Atención al Usuario, Jenny Narváez, saluda a los asistentes y expone el objetivo del encuentro, el cual consiste en socializar a la Comunidad de la Vereda El Porvenir municipio de Iles, los canales o medios existentes con los que cuenta la Concesionaria Vial Unión del Sur, todo con el fin de brindar atención, información y recepción de PQRS, que surgen a raíz de las actividades constructivas del proyecto Vial Rumichaca - Pasto.   1. **Gestión Social:**     **Programa de atención al usuario**: A continuación, se da a conocer a los asistentes, que este programa es el principal canal de comunicación entre las comunidades y la Concesionaria Vial Unión Del Sur, puesto que a través de él, los usuarios de la vía pueden resolver sus inquietudes, enterarse de gestiones, avances del proyecto, así como también recepcionar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con relación a afectaciones, situaciones o eventos que se presenten a raíz de los trabajos adelantados o realizados por la empresa.  Por lo anteriormente expuesto, se resalta la importancia de dicho programa, puesto que la esencia del mismo hace referencia a efectuar procesos de recepción, gestión y respuesta a PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) que la comunidad o usuarios de la vía presenten respecto al proyecto Vial Rumichaca – Pasto de acuerdo a lo establecido en la ley 1755 de 2015 la cual menciona que la Concesionaria otorgara respuesta oportuna a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, lo que conlleva a: Crear lazos de confianza, Generar credibilidad, Posicionar el proyecto e imagen institucional  En este orden de ideas, se explica a los asistentes que las PQRS llevan un proceso; el cual consiste en primera instancia en la Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que presenten los usuarios del corredor vial, seguidamente se da paso al Registro de dichas peticiones para así, pasar al momento de la Clasificación de acuerdo a tema, área, lugar, unidad funcional; lo cual permite una organización que conlleva a mejorar la atención de las mismas. Luego se continúa el proceso de seguimiento para finalmente dar una respuesta a los peticionarios y culminar con el cierre y archivo de las solicitudes.   1. **Medios con los que cuenta el programa para la atención de PQRS:**   **Medios físicos:**  Seguidamente se expone las diferentes oficinas que se encuentran en el corredor vial para beneficio de la comunidad, las cuales son:   * **2** Oficinas Móviles, las cuales hacen el recorrido diariamente por todo el corredor Vial y cumplen las mismas funciones que las Oficinas Satélite. * **5** oficinas Satélite ubicadas a lo largo del corredor Vial. * Oficina Satélite UF 1. Corregimiento de San Juan * Oficina Satélite UF 2 Casco Urbano Iles * Oficina Satélite UF 3 CCO El Capulí * Oficina Satélite UF 4 municipio de Tangua * Oficina Satélite Principal: Pasto, sector de Obonuco.   Se aclara que para la comunidad de la Vereda el Porvenir, la Concesionaria ha dispuesto la Oficina Satélite del CCO ubicada en la Vereda El Capulí del municipio de Iles, con el fin de facilitar el acceso a la comunidad.  **Medios Electrónicos:**  Posteriormente, la Auxiliar Social comenta que además se cuenta con medios electrónicos como:   * Líneas de atención   3235639694- 3204997735- 3173310921 – 3235639693.  Oficinas Móviles: 3174275839-3174042366.   * Línea gratuita #446 * Correo electrónico: [atencionalusuario@uniondelsur.co](mailto:atencionalusuario@uniondelsur.co) * Página Web: [www.uniondelsur.co](http://www.uniondelsur.co/)   **En esta parte aumentar lo que me decías del mes de enero y lo que mencionaron cuando decían que aprobaban lo de atención al usuario.** |

| **COMPROMISOS** | | |
| --- | --- | --- |
| **COMPROMISO** | **RESPONSABLE Y CARGO** | **FECHA ENTREGA** |
|  |  |  |

| **APROBACIÓN DEL ACTA**  **(Diligenciar solamente si la reunión lo exige)** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE Y APELLIDOS** | **ENTIDAD** | **CARGO** | **FIRMA** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | | | | |
| *Mediante el registro de sus datos personales en este documento usted autoriza a la Agencia Nacional de Infraestructura ANI, para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos con la finalidad de infórmale los servicios que presta la entidad y/o solicitarle que evalué y califique la calidad de los mismos. Usted como Titular de la información, tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, a ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, revocar y/o solicitar la supresión de sus datos cuando sea procedente y acceder de forma gratuita a ellos. En la ANI cumplimos con nuestra política de Manejo, Tratamiento y Protección de Datos Personales la cual invitamos a conocer en la página web de la entidad www.ani.gov.co* | | | | |

**ASISTENTES A LA REUNIÓN**

*Los asistentes a la reunión se encuentran registrados en el formato “Registro de Asistencia”, SEPG-F-016 (el registro de asistencia es de uso obligatorio).*

***Nota1:*** *Si se trata de reuniones con terceros deben como mínimo participar dos personas de la AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA-ANI*