



TRÁMITE PQRS

Cuando un usuario crea una PQRS, el sistema envía la información a través de un radicado de entrada al usuario asignado para tramitar este tipo de solicitudes.

Recepción de la PQRS

Como se mencionó anteriormente, el sistema genera un radicado para cada una de las PQRS creadas. El radicado generado es similar a un radicado de entrada con algunas variaciones: se genera un documento en formato PDF con la información que el usuario ingresó en el formulario web o correo electrónico. Dicho documento puede ser descargado para ver el detalle de la solicitud.

En la opción de estado aparecen los íconos que identifican que el radicado se encuentra asociado a un expediente, tabla de retención y flujo de trabajo. Para empezar a tramitar el documento se ingresa a la fecha del radicado o se presiona sobre el ícono

	Estado	Radicado	Fecha	Asunto	Remitente/Destinatario	Enviado por	Tipo documento	Término (días hábiles)	Referencia
☐		20182130141862	2018-11-19 18:55:12+00	Prueba de Pqrd	William Rubiano	PAULA ANDREA POVEDA GONZALEZ	PETICION PQRS	13	
Este documento tiene asignado el flujo de trabajo (proceso) y puede usar este botón para gestionarlo.									

Al ingresar al documento el sistema muestra la vista previa en la parte derecha y en la parte izquierda muestra la información general del radicado.

General

Documentos y anexos

Informados

Expedientes

Flujo de trabajo

Historial

Devolución de cuentas

Atributos del documento 20184300004012

Usuario actual

SOPORTE FUNCIONAL - XIMIL
COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Fecha de vencimiento

2018-12-10 00:00:00

Número de documento

20184300004012

Fecha de radicado

2018-12-05 10:25:12

Asunto

Prueba de alertas pqr

Remitente

MARIA MEDINA

Dirección

carrera 1 N°10-217 san antonio de prado CEL. 3108669653

Ubicación

MEDELLIN

Nivel de seguridad

Público

Clasificación (TRD)

PETICIONES, PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS, PETICION PQRS

Usuario radicador

SOPORTE FUNCIONAL - XIMIL (COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION)

Imagen principal

Descargar imagen principal

Cargar imagen principal

1 de 1

Tamaño automático

Medellín, 04 de Diciembre del 2018

Señores:
Concejo de Medellín
Ciudad

Asunto: SOLICITUD DE INFORMACIÓN DERECHO DE PETICIÓN
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DERECHO DE PETICIÓN, SOLICITUD DE INFORMACIÓN DERECHO DE PETICIÓN

Atentamente,



Para generar la respuesta a la solicitud se debe hacer clic en la pestaña superior *Documentos y anexos* y presionar en la opción Crear nuevo documento.

↺

Editar atributos

Clasificar

Incluir en expediente

Asignar

Informar

Devolver

Enviar a visto bueno

Archivar

General

Documentos y anexos

Flujo de trabajo

Historial

Relacionados (respuestas y asociados)

Crear nuevo documento

Número de documento	Descripción	Plantilla	Estado	Fecha de creación
---------------------	-------------	-----------	--------	-------------------

Anexos

Cargar anexo

Se debe seleccionar el tipo de radicación con el cual se desea realizar la respuesta, se selecciona el destinatario si es necesario y la plantilla para la generación del documento; seguido se presiona el botón Crear.

Modo de documento

Memorando

Destinatario

Escriba el nombre o parte del nombre y luego seleccione un ítem del listado presentado.

Para agregar el destinatario por favor escriba parte del nombre, apellido o documento y luego seleccione una opción de la lista desplegada por el sistema.

Si usted desea usar como destinatario el remitente del documento al cual le está dando respuesta, por favor deje este campo sin diligenciar.

Plantilla

Memorando

Descripción

Prueba de alertas pqr

Crear

[illegible]

Posteriormente se ingresa a la pestaña de *Documentos y anexos*, al hacer clic sobre el número del radicado (borrador) se puede ver el documento. Si éste no presenta errores el usuario debe hacer clic en el ícono *Radical documento* ubicado en la columna *Acciones*.

Posteriormente se ingresa a la pestaña de *Documentos y anexos*, al hacer clic sobre el número del radicado (borrador) se puede ver el documento. Si éste no presenta errores el usuario debe hacer clic en el ícono *Radical documento* ubicado en la columna *Acciones*.



Estado	Número de documento	Descripción	Plantilla	Fecha de creación	Acciones
   	20184300017421	Prueba de alertas pqr	Oficio	2018-12-05 10:52:15	 
   	2018430000401200004	Prueba de alertas pqr	Memorando	2018-12-06 11:46:50	  
   	2018430000401200005	Prueba de alertas pqr	Oficio	2018-12-06 11:49:27	  

Al ingresar nuevamente a la pestaña de *Documentos y anexos* puede ver el documento creado haciendo clic sobre el número de radicado.

Relacionados (respuestas y asociados)

Crear nuevo documento

Estado	Número de documento	Descripción	Plantilla	Fecha de creación	Acciones
   	20184300009243	Prueba de alertas pqr	Memorando	2018-12-06 11:46:50	    

Para editar un documento se debe presionar sobre el ícono Elaborar documento, el sistema lo redireccionará al formulario de creación del documento en el cual podrá ver la información ingresada previamente. De ser necesario, es posible modificar dicha información y posterior hacer clic en el botón Guardar y generar PDF.

Es posible modificar un documento las veces que lo requiera siempre y cuando el radicado se encuentre en la bandeja del usuario que desea hacer las modificaciones.

Estado	Número de documento	Descripción	Plantilla	Fecha de creación	Acciones
   	20184300009243	Prueba de alertas pqr	Memorando	2018-12-06 11:46:50	    
   	20184300017421	Prueba de alertas pqr	Oficio	2018-12-05 10:52:15	    

Posterior, se imprime el documento y se firma por la persona encargada, una vez firmado se procede a realizar la carga del mismo en formato PDF a través del ícono Cargar documento ubicado en la pestaña *Documentos y anexos*.



Estado	Número de documento	Descripción	Plantilla	Fecha de creación	Acciones
	20184300009243	Prueba de alertas pqr	Memorando	2018-12-06 11:46:50	
	20184300017421	Prueba de alertas pqr	Oficio	2018-12-05 10:52:15	

Cargar documento

El sistema desplegará una ventana que le permite seleccionar el archivo que desea cargar, cuando se seleccione el documento se hace clic en el botón Cargar para completar el proceso.

Adjunto '2018213014186200001'

En este módulo usted podrá cargar un archivo para reemplazar el adjunto actual y adicionalmente podrá usar la opción de firma digital para indicar que el documento cargado ya se encuentra firmado digitalmente.

Si desea generar una plantilla básica en Word por favor use el siguiente enlace

[Descargar plantilla en Word](#)

Adjunto

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Cargar

Después de cargar la respuesta debidamente firmada se procede a solicitar el cuarto visto bueno con la oficina responsable (correspondencia) y se cierra el flujo de trabajo.

	20184300017421	Prueba de alertas pqr	Oficio	2018-12-05 10:52:15	
--	----------------	-----------------------	--------	---------------------	--

Flujo de Trabajo



Para culminar el proceso de la PQRSD, se ingresa en la pestaña Flujo de trabajo donde se gestiona la clasificación y el cierre. Para iniciar el proceso se hace clic en el botón Gestionar.

General Documentos y anexos Expedientes **Flujo de trabajo** Historial

Gestionar

Flujo de trabajo: PQR **Estado:** Clasificada

Responsable: PAULA ANDREA POVEDA GONZALEZ

Atributos del flujo de trabajo

El sistema presenta las opciones del flujo de trabajo, en donde se debe cambiar el estado por Cerrada y si es necesario se agrega una observación. Para finalizar se presiona Guardar y el sistema archivará el radicado de forma automática en el expediente predeterminado.

Clasificación

Peticiones

Propuesta

Contenido visual

Cambiar el estado del documento

☐ No cambiar aún

☒ **Cerrada**

Observaciones

Escriba aquí observaciones relacionadas con el flujo del docu

Guardar

Cuando se cierra el flujo de trabajo, el sistema archiva la PQRSD realizando las siguientes acciones:

- ☐ La respuesta hereda la TRD y el expediente del radicado padre (PQRSD)



- ☐ El sistema enviará una notificación al correo electrónico del usuario con copia al profesional de PQRSD, en el contenido del correo se encuentra el enlace que permite consultar la respuesta generada

HTML

Plain text

Source

Se dió respuesta a la solicitud N°. **20182130141862** con código de consulta N°. **434d0b0a**.

Puede consultar la respuesta a su solicitud a través del siguiente vínculo [Consultar respuesta de la solicitud con código de consulta](#)

También puede consultar la respuesta accediendo directamente a través de nuestra página web y usando el código de consulta correspondiente.

RTVC

Al hacer clic en el enlace se visualizará el estado de la PQRSD, el cual debe coincidir con el estado FINALIZADO. Es posible descargar la solicitud y la respuesta.



Atención al ciudadano - Sistema de PQRSD en línea

Consulta estado PQRSD

Código solicitud

af82f443

Buscar

Código de consulta

af82f443

Número de radicado

201806500139312

Estado

Finalizado

[Descargar solicitud](#)

[Descargar respuesta](#)



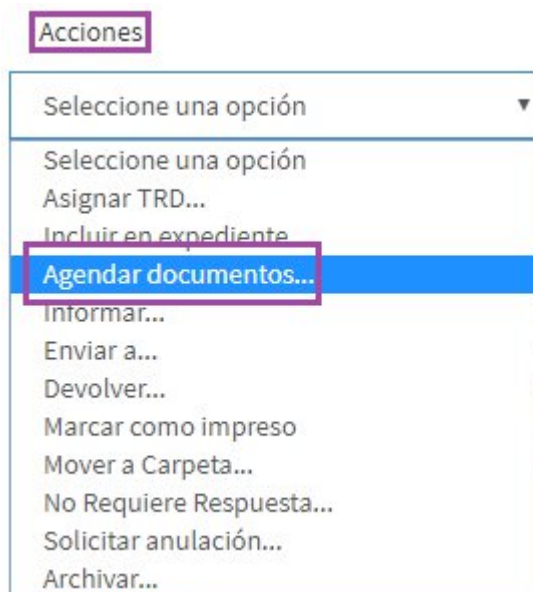
Agendar documentos

Este modulo permite al profesional de PQRSD tener control sobre uno o varios documentos que que requieran ser atendidos de inmediato o en un plazo establecido. Para realizar este proceso se deben seguir los siguientes pasos:

1. Ubicar en la carpeta el radicado y seleccionarlo

	Estado	Radicado	Fecha	Asunto	Remitente/Destinario	Enviado por	Tipo documento	Término (días hábiles)	Referencia
		20182130141852	2018-11-16 14:47:07+00	Test	PQ RS	PAULA ANDREA POVEDA GONZALEZ	PETICION PQRSD	1	

2. Ingresar al modulo de Acciones y seleccionar la opción de Agendar documentos



3. El sistema desplegará el calendario para que el usuario seleccione la fecha en la cual requiere agendar dicho comunicado

Acciones

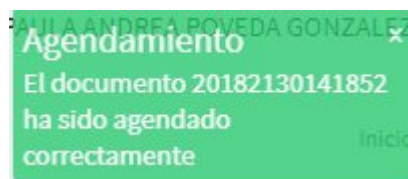
Agendar documentos...

|

◀ ▶ 🏠 **Diciembre 2018** ▶

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

4. El sistema confirma que los radicados han sido agendados exitosamente



5. En la bandeja de entrada se muestra una franja de alerta indicando la cantidad de documentos agendados que se encuentran vencidos, así como un vínculo para ver el listado de los mismos

📧 Entrada 56

Alerta: Usted tiene agendados 68 documentos que ya se encuentran vencidos [Ir al listado de documentos vencidos](#)



6. El profesional de PQRSD podrá realizar el seguimiento de los documentos a través de la carpeta *Agendados* en la cual se muestra el listado completo de documentos agendados. Es posible filtrar la lista por los siguientes criterios: *número de documento*, *dependencia* y *días faltantes para el vencimiento*.

PAULA ANDREA POVEDA GONZALEZ

Listado de documentos agendados

Número de documento Dependencia Días faltantes para el vencimiento Filtrar

-- Por favor seleccione --

Radicado	Fecha creación	Asunto (TRD)	Dependencia actual	Responsable actual	Agendado por	Fecha programada	Días restantes (para fecha programada)	Acciones
20184300002712	Sep 20, 2018	Reclamación por fallas de señal TDT	COORDINACION INGENIERIA DE RED	LIDIA ALEJANDRA HERNANDEZ MARTINEZ	PAULA ANDREA POVEDA GONZALEZ	Oct 9, 2018	-58	
20184300002722	Sep 20, 2018	Cobertura de señal TDT	COORDINACION INGENIERIA DE RED	LIDIA ALEJANDRA HERNANDEZ MARTINEZ	PAULA ANDREA POVEDA GONZALEZ	Oct 9, 2018	-58	
20185500137352	Sep 21, 2018	RADICADO E2018120024161 COBERTURA SEÑAL TDT MANIZALES CALDAS	COORDINACION INGENIERIA DE RED	LIDIA ALEJANDRA HERNANDEZ MARTINEZ	PAULA ANDREA POVEDA GONZALEZ	Oct 10, 2018	-57	

7. Para consultar el documento se debe ingresar a la opción Ver detalle del documento, el sistema mostrara el detalle del documento

Número de documento Dependencia Días faltantes para el vencimiento Filtrar

-- Por favor seleccione --

Radicado	Fecha creación	Asunto (TRD)	Dependencia actual	Responsable actual	Agendado por	Fecha programada	Días restantes (para fecha programada)	Acciones
20184300002712	Sep 20, 2018	Reclamación por fallas de señal TDT	COORDINACION INGENIERIA DE RED	LIDIA ALEJANDRA HERNANDEZ MARTINEZ	PAULA ANDREA POVEDA GONZALEZ	Oct 9, 2018	-58	

Ver el detalle del documento



[↺](#) [Editar atributos](#) [Clasificar](#) [Incluir en expediente](#) [Asignar](#) [Informar](#) [Devolver](#) [Enviar a visto bueno](#) [Archivar](#)

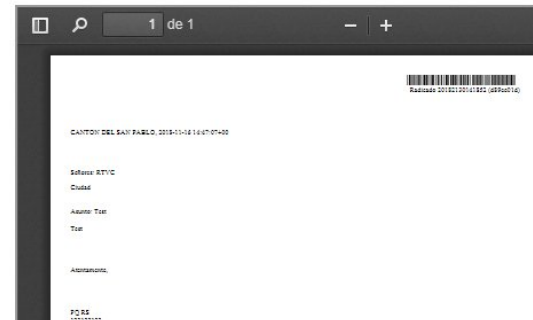
[General](#) [Documentos y anexos](#) [Expedientes](#) [Flujo de trabajo](#) [Historial](#)

Atributos del documento 20182130141852

Usuario actual	PAULA ANDREA POVEDA GONZALEZ PQR
Fecha de vencimiento	2018-12-07 00:00:00
Número de documento	20182130141852
Fecha de radicado	2018-11-16 14:47:07
Asunto	Test
Remitente	PQ RS
Dirección	Test
Ubicación	CANTON DEL SAN PABLO

Imagen principal

[Descargar imagen principal](#)



8. Por último, si se desea eliminar un radicado del agendado de forma manual se debe hacer clic en la opción **Eliminar Agendamiento**, este proceso únicamente lo puede realizar el encargado de PQRS. El sistema eliminar el radicado de los agendados de forma automático cuando se cierra el flujo de trabajo.