



TRÁMITE PQRSO POR COMPETENCIA

Cuando la petición no sea competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el correspondiente traslado por el Sistema a la entidad que dará respuesta de fondo a la petición e informar al peticionario de dicha situación.

Traslado por Competencia de una PQRSO

En los casos en los cuales sea necesario realizar traslado por competencia a otra Entidad, el profesional elabora el oficio para tramitar el traslado. esta respuesta debe ser creada sobre el padre radicado.

Después se ingresa a la pestaña **Flujo de trabajo** donde se gestiona la clasificación . Para iniciar el proceso se hace clic en el botón **Gestionar**.

Detalle del documento 202102130004252

Regresar

Acciones

Editar atributos Clasificar Incluir en expediente Asignar Informar Devolver Enviar a visto bu

General

Documentos y anexos

Expedientes

Flujo de trabajo

Historial

Gestionar

Flujo de trabajo: PQR

Estado: Clasificada

Responsable: MILENE ESTHER TONCELL CASTAÑEDA

Atributos del flujo de trabajo

clasificacion:

- Peticiones
- Hojas de Vida
- Convocatoria



El sistema mostrara el campo para ingresar manualmente el correo electrónico de la entidad o empresa a la cual se le va a hacer el traslado, se debe cambiar el estado del documento a **Traslado a otra entidad** y por último se da clic en **Guardar**, como se muestra en la imagen

NOTA: Es importante que el documento sea clasificado para que el campo de correo se visualice.

clasificación	Peticiones Hojas de Vida Convocatoria
Días para gestión	15
Email de entidad	ministeriosalud@gov.co
Cambiar el estado del documento	☐ No cambiar aún ☐ Cerrada ☒ Traslado a otra entidad
Observaciones	Escriba aquí observaciones relacionadas con el flujo
Guardar	

En el momento de realizar este proceso el sistema realizara las siguientes acciones.

- ☐ Se archivara el radicado padre automáticamente
- ☐ El sistema enviara un correo a la entidad o empresa que se le traslado la pqr, incluido un enlace para que pueda descargar el documento.
- ☐ El sistema envia un correo al peticionario notificando el traslado incluido un enlace con la encuesta que realiza la entidad.
- ☐ El sistema envia copia de los correos al profesional encargado del área de PQRS



From: Notificador Papiro Cloud <papirocloud@ximil.co>
Subject: Su opinión es muy importante para nosotros
To: mtoncell@ gov.co

Show headers

HTML Plain text Source

Respetado Señores, En respuesta a la solicitud presentada por el ciudadano(a), ante Radio Televisión Nacional de Colombia-RTVC, de manera atenta nos permitimos informar que esta Entidad carece de competencia para atenderla, por tal razón no es posible brindar una respuesta de fondo a la solicitud. En tal sentido se procede a dar traslado de esta, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, el cual establece: Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. Cordialmente,

Su opinión es muy importante para nosotros, por eso con base a su experiencia lo (la) invitamos a diligenciar esta encuesta, la cual nos permite conocer su nivel de satisfacción ante el servicio brindado. [Ir a encuesta](#)

From: Notificador Papiro Cloud <papirocloud@ximil.co>
Subject: **Trasladado a otra entidad**
To: mileto.2010@hotmail.com

Show headers ▼

HTML Plain text Source

Respetado Señores:

En respuesta a la solicitud presentada por el ciudadano(a), ante Radio Televisión Nacional de Colombia-RTVC, de manera atenta nos permitimos informar que esta Entidad carece de competencia para atenderla, por tal razón no es posible brindar una respuesta de fondo a la solicitud. En tal sentido se procede a dar traslado de esta, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, el cual establece: Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Cordialmente,

Número de radicado: 202102130003182

Para consultar el estado de su petición, por favor ingrese a la página <https://cal-rtvc.rtv.co/pqr/search> y utilice el código de consulta ab824021

[Puede consultar el estado de la solicitud directamente usando este vínculo](#)