



**E&T DESARROLLOS S.A.S.**

---

**MANUAL DE USUARIO**  
**Sistema de Gestión Documental V2.0 ©**

---

**Manual de Usuario-Sistema de Gestión Documental V2.0 ©**

**Política de Privacidad:** Prohibida la reproducción total o parcial del contenido de este documento.  
Propiedad Intelectual de E&T Desarrollos SAS.



<b>Título</b>	Manual de Usuario Sistema de Gestión Documental.		
<b>Fecha elaboración</b>	2016-05-02		
<b>Sumario</b>	El sistema de Gestión Documental facilita la gestión, trámite y seguimiento de comunicaciones de entrada y salida de la entidad. Este manual presenta la descripción del funcionamiento del sistema y una guía detallada para el acceso y uso del sistema.		
<b>Formato</b>	.doc	<b>Versión</b>	1.6
<b>Autor(es)</b>	EyT Desarrollos S.A.S.	<b>Firmas</b>	
<b>Revisó</b>	Jonathan Tovar Sanmiguel Gerente de Proyecto EyT Desarrollos S.A.S.		
<b>Aprobó</b>			
<b>Ubicación</b>			



**Control de cambios**

Versión	Fecha	Solicitante	Responsable	Descripción
1.1	2014-10-10		E&T DESARROLLOS S.A.S	Elaboración del documento
1.2	2014-11-12		E&T DESARROLLOS S.A.S	Actualización de datos e imágenes
1.3	2015-03-26		E&T DESARROLLOS S.A.S	Cambios en la estructura del documento, actualización de información e imágenes
1.4	2015-08-12		E&T DESARROLLOS S.A.S	Cambio y actualización de imágenes y datos.
1.5	2016-05-02		E&T DESARROLLOS S.A.S	Se agrega los ítems 1. Introducción 1.1 Qué es el Sistema de Gestión Documental 1.2 Perfil del usuario 1.3 Normatividad 3.1 Autenticar 3.2 Olvido de Contraseña
1.6	2017-01-06		E&T DESARROLLOS S.A.S	Cambio de datos y actualización de imagen, además se agregan los siguientes ítems. 8.1.1 Radicación de Contingencia 11.1.1 Canal correo Extranet 11.5 Editor Word 11.6 descripción Botón Acciones



## **CONTENIDO**

1.	INTRODUCCIÓN .....	7
1.1	Qué es el Sistema de Gestión Documental.....	7
1.2	Perfil del usuario .....	7
1.3	Normatividad .....	8
2.	Funcionamiento del sistema .....	9
2.1	Tipos de comunicación .....	10
2.1.1	<i>Comunicaciones tipo COR</i> .....	10
2.1.2	<i>Comunicaciones tipo PQR</i> .....	10
2.1.3	<i>Comunicaciones tipo SAL</i> .....	10
2.1.4	<i>Comunicaciones tipo INT</i> .....	11
2.2	Código de la comunicación .....	11
3	ACCESO AL SISTEMA.....	12
3.1	Autenticar .....	12
3.2	Olvido de Contraseña.....	12
4	BANDEJAS DE ENTRADA Y SALIDA .....	15
4.1	Buscar comunicaciones.....	15
5	BANDEJA DE ENTRADA .....	17
5.1	Estados de la comunicación de entrada .....	18
6	BANDEJA DE SALIDA .....	19
6.1	Estados de la comunicación de salida.....	20
7	CONSULTA .....	22
7.1	Consulta avanzada .....	22
8	RADICACIÓN DE UNA COMUNICACIÓN.....	24
8.1	Datos Básicos (Sección I).....	24
8.1.1	<i>Radicación de Contingencia</i> .....	25
8.1.2	<i>Canal de Entrada</i> .....	26



8.1.3	<i>Tipo de Documento</i> .....	27
8.2	Detalles (Sección II).....	27
8.3	Adjuntos, Folios y Anexos (Sección III).....	29
8.4	Estado (Sección IV).....	31
8.5	Datos de Radicación.....	33
8.6	Por Entregar .....	34
9	COMUNICACIÓN DE ENTRADA.....	37
9.1	Pestaña Radicado.....	37
9.2	Pestaña Datos y Propiedades .....	40
9.3	Pestaña Encargados .....	40
9.4	Pestaña Observación .....	41
9.5	Pestaña Historial .....	41
9.6	Pestaña Caso .....	42
9.7	Reasignar una comunicación de entrada .....	43
9.8	Imprimir detalles de la comunicación de entrada.....	44
10	RESPONDER UNA COMUNICACIÓN .....	46
10.1	Cerrar con respuesta rápida.....	46
10.2	Cerrar con Oficio .....	47
10.3	Cierre con Trámite.....	49
10.4	Oficio Ligado.....	50
10.5	Oficio de Prórroga tiempo.....	51
10.6	Cerrar copia asignada.....	52
10.7	Acciones múltiples – Bandeja de entrada.....	53
11	COMUNICACIONES DE SALIDA Y RESPUESTA.....	55
11.1	Canales de envío .....	55
11.1.1	<i>Canal Correo Extranet</i> .....	56
11.2	Redactar una comunicación de salida.....	58
11.2.1	<i>Nueva comunicación editor en línea</i> .....	59



---

11.2.2	<i>Nueva comunicación editor Word</i> .....	60
11.3	Detalles de la comunicación de salida oficio en línea .....	64
11.4	Editor de Texto online .....	66
11.5	Editor de Word .....	69
11.6	Acciones comunicación de salida .....	72
11.6.1	<i>Enviar a Revisión</i> .....	72
11.6.2	<i>Enviar a Aprobación</i> .....	74
11.6.3	<i>Guardar comunicación como plantilla</i> .....	76
11.6.4	<i>Duplicar Comunicación de salida</i> .....	79
11.7	Herramientas comunicación de salida .....	79
11.7.1	<i>Oficio, datos y propiedades y destinatarios</i> .....	80
11.7.2	<i>Adjuntos de Salida</i> .....	81
11.7.3	<i>Historial Comunicaciones de Salida – Versiones de la comunicación</i> .....	81
11.8	Envío a destinatarios .....	83
11.8.1	<i>Canales de Envío</i> .....	84
11.8.2	<i>Estados de Envíos</i> .....	85
12	DESPACHO DE CORRESPONDENCIA .....	90
12.1	Por Enviar .....	90
12.2	Planillas de envío .....	91
12.3	Enviados .....	94



## **1. INTRODUCCIÓN**

Con el fin de mejorar las alternativas de servicio de la entidad y consolidar un excelente proceso de atención al usuario y gestión de correspondencia a través de plataformas tecnológicas, se pone a disposición el manual para el uso del Sistema de Gestión Documental.

### **1.1 Qué es el Sistema de Gestión Documental**

El Sistema de Gestión Documental es un herramienta que facilita el proceso de recepción, gestión, respuesta y envío de respuestas de PQR y comunicaciones en general dentro de una organización, para reemplazar procesos no automatizados que se llevan a cabo y mejorando la eficiencia en el flujo de información correspondiente a PQR y sus respectivas respuestas; el sistema logra integrar los diferentes canales de Atención al Ciudadano en un único sistema de registro, seguimiento y gestión, garantizando la trazabilidad y acceso a consulta de la información en forma automatizada.

De la misma manera, por medio de esta aplicación se consolidan informes estadísticos de la gestión administrativa del proceso de atención al cliente y PQR para el seguimiento interno y reporte a entidades externas.

La implementación de este sistema permite salvaguardar y consultar el patrimonio documental de la entidad al almacenar y gestionar documentos electrónicos con certificación tecnológica de integridad, disponibilidad, fiabilidad y autenticidad, logrando contribuir a una gestión empresarial efectiva, eficiente y eficaz; al reducir el uso del papel en las actividades que realizan las entidades tanto para sus procesos internos como para los servicios que prestan a los ciudadanos, usuarios o clientes, avanzando en la implementación de políticas de eficiencia administrativa y cero papel.

### **1.2 Perfil del usuario**

Personas que usan el computador como herramienta en actividades administrativas, comerciales, gerenciales, de planeación, jurídicas y técnicas de la entidad.

Estarán usando permanentemente el sistema para recibir, responder y proyectar correspondencia. Además, los usarán para archivar y clasificar documentos y generar reportes de eficiencia y oportunidad.



Los usuarios generalmente tienen poca experiencia en este tipo de sistemas y deben adaptar sus actividades y el cumplimiento de sus funciones al uso del sistema como una herramienta.

### **1.3 Normatividad**

#### **Acuerdo No. 060 de 2001 del Archivo General de la Nación**

Por el cual se establecen pautas para la administración de la Gestión Documental en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas

#### **Ley 1437 de 2011**

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

#### **Ley 594 de 2000**

Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones

#### **Decreto 1078 de 2015**

#### **Decreto 2573 de 2014**

Lineamientos Estrategia de Gobierno en Línea

#### **Ley 1712 del 2014**

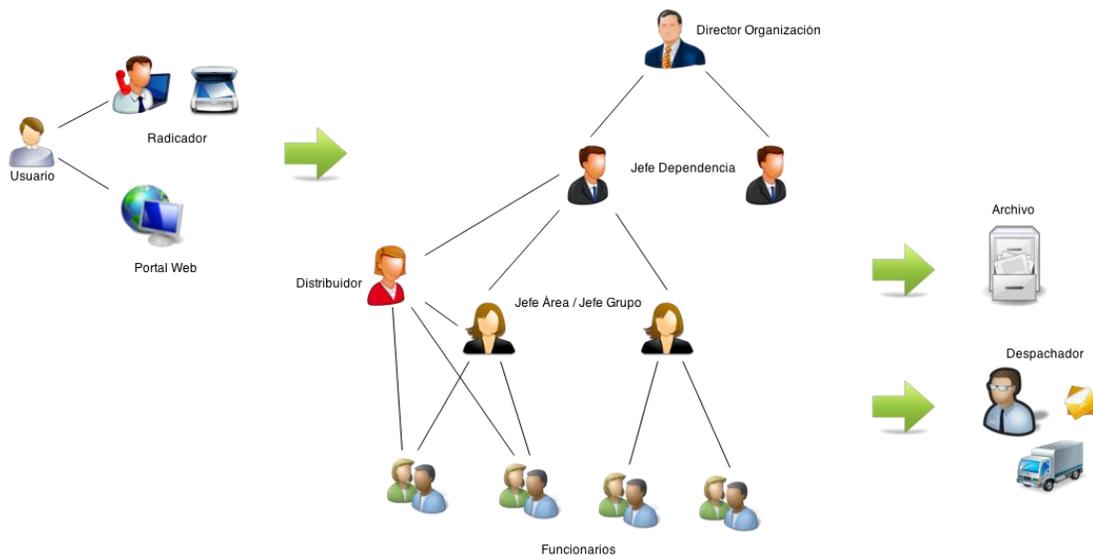
Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

## 2. Funcionamiento del sistema

El sistema de Gestión Documental permite el registro de comunicaciones de entrada y PQR recibidos por los diferentes canales que ofrece la entidad de una manera centralizada, facilitando la interacción con ciudadanos, usuarios o clientes.

Una vez registradas en el sistema, se inicia el flujo de información con la distribución y asignación de las comunicaciones. Dependiendo del tipo, cada comunicación va pasando por una serie de estados y se le van aplicando diferentes acciones para darles el trámite correspondiente. De igual manera el sistema permite la proyección, revisión, aprobación y envío de comunicaciones de salida, de tal manera que se tenga control completo del proceso documental de la entidad, toda vez que también integra un módulo de clasificación y archivo.

En todo momento se puede realizar seguimiento del estado de una comunicación usando el código único generado y asignado por el sistema, el sistema cuenta además con un grupo de reportes en los cuales se detalla la información de las comunicaciones de entrada y salida junto con la eficiencia en la gestión y respuesta de PQR de toda la entidad o para determinado periodo de tiempo, dependencia o grupo dentro.



**Figura 1 Diagrama del sistema de Gestión Documental**

## **2.1 Tipos de comunicación**

Según sus características, las Gestión Documental se clasifican de la siguiente manera:

### ***2.1.1 Comunicaciones tipo COR***

Se refiere a correspondencia de entrada ordinaria que se recibe regularmente por distintos canales de radicación y a la cual se le da respuesta o no dependiendo el asunto. Este tipo de comunicación no genera alertas de vencimiento y no es obligatorio generar una respuesta.

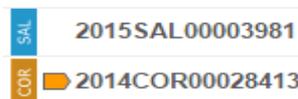
### ***2.1.2 Comunicaciones tipo PQR***

Esta clasificación se aplica a comunicaciones enmarcadas en la definición de Peticiones, Quejas o Reclamos por parte de usuarios, ciudadanos o clientes hacia la entidad. Este tipo de comunicación, desde el momento de la radicación, establece una fecha límite para darle trámite y respuesta, además genera alertas de vencimiento y forma parte de las estadísticas de oportunidad de respuesta de la entidad.

### ***2.1.3 Comunicaciones tipo SAL***

Son comunicaciones generadas desde cualquiera de las unidades organizacionales de la entidad, estas comunicaciones pueden ser, a su vez, respuesta a comunicaciones de entrada tipo COR o PQR. El sistema permite el control de envío y despacho de este tipo de comunicaciones.

Las comunicaciones se diferencian dentro del sistema porque en el código único generado se incluye el prefijo de tipo, por ejemplo:



**Figura 2 Ejemplo de códigos del sistema**



### **2.1.4 Comunicaciones tipo INT**

Son todas aquellas comunicaciones generadas, que se manejan de manera interna en una organización.

Las comunicaciones se diferencian del sistema porque en el único código generado se incluye el prefijo INT.

Ejemplo: 2015INT00001256

Esto quiere decir que esta comunicación fue generada en el año 2015, es de tipo interna y su correspondiente consecutivo es 1256.

### **2.2 Código de la comunicación**

El código que identifica a cada comunicación dentro del sistema es único y está construido de la siguiente manera: año + prefijo de tipo de comunicación + consecutivo por tipo de comunicación de ocho dígitos.

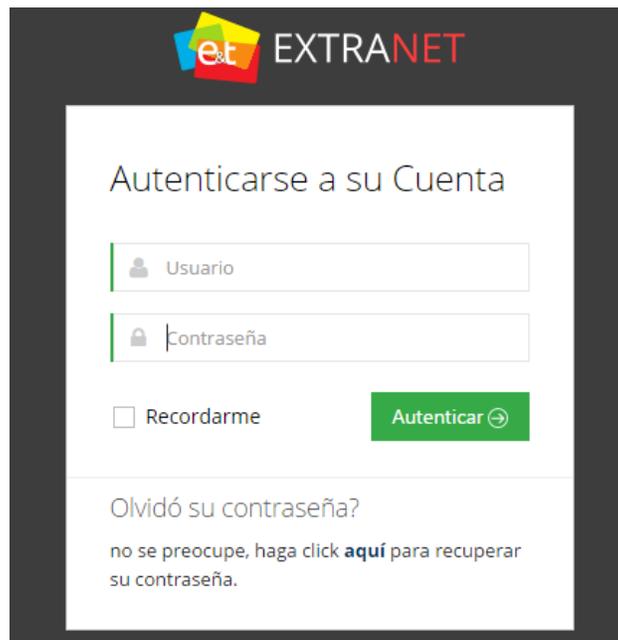
Ejemplo: 2015PQR00000512

Esta comunicación fue generada o registrada en el sistema en el año 2015, es de tipo PQR y su número de consecutivo es 512.

### 3 ACCESO AL SISTEMA

Para acceder al sistema de Gestión Documental se debe ingresar a la url de la Extranet asignada a la entidad a la cual pertenece y a continuación escribir el usuario y la contraseña que le han sido asignados previamente. Ver Figura 3.

Una vez ingresados los datos se debe dar clic en el botón **Autenticar**.



**Figura 3 Acceso al Sistema**

#### 3.1 Autenticar

Para su ingreso debe solicitar sus usuarios y clave al administrador del sistema. Una vez que le asigne sus respectivas claves y accesos podrá utilizar el sistema.

#### 3.2 Olvido de Contraseña.

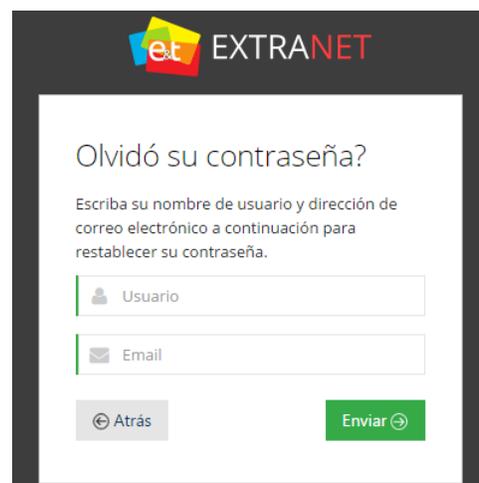
En caso de haber olvidado la contraseña de ingreso, se puede obtener una nueva dando clic en **“aquí”** que está ubicado en **¿Olvidó la contraseña?** Ver Figura 4.

aquí para recuperar su contraseña.' The word 'aquí' is highlighted with a red box." data-bbox="343 159 638 396"/>

**Figura 4 Olvido de contraseña**

Por ultimo se digita el nombre de usuario y el correo corporativo. Ver Figura 5.

Si el Usuario y el Email coinciden, se enviara un link al correo para volver a restablecer la contraseña.



**Figura 5 Ingresar email**

Una vez dentro del sistema, el usuario debe ubicar el ícono de **Comunicaciones** y dar clic para poder acceder a las comunicaciones.



Figura 6 Sistema de Gestión Documental - Botón Comunicaciones

## 4 BANDEJAS DE ENTRADA Y SALIDA

En el sistema de Gestión Documental, cada empleado tiene acceso a una bandeja de entrada y una bandeja de salida mediante las cuales se gestionan las comunicaciones de entrada que le han sido asignadas y las comunicaciones de salida que ha proyectado o que le han sido asignadas para revisión o aprobación. Ver Figura 7.

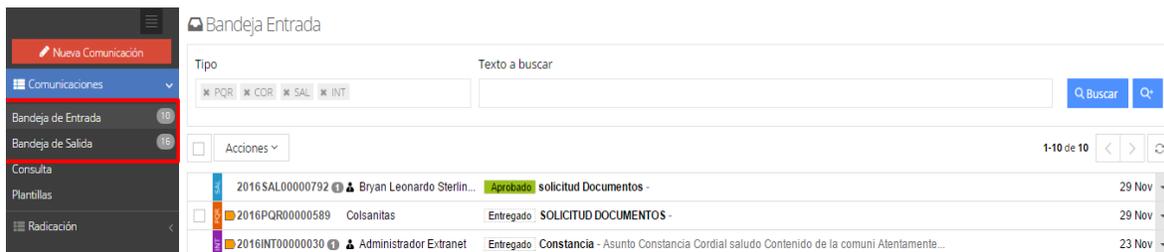


Figura 7 Bandejas de entrada y salida

### 4.1 Buscar comunicaciones

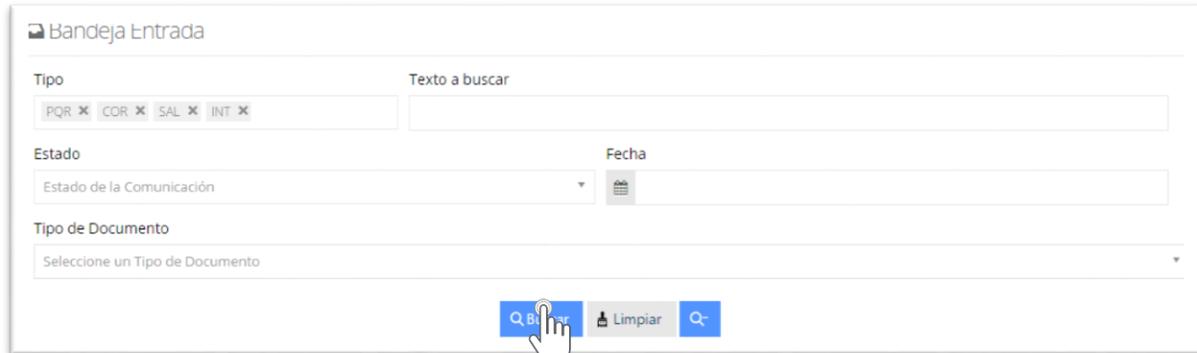
Las bandejas, tanto de entrada como de salida, tienen una herramienta para la búsqueda de comunicaciones. Para realizar la búsqueda se puede seleccionar el tipo o tipos de comunicación que se están buscando (PQR, INT, COR o SAL) además tiene una caja de texto en la cual se puede escribir la palabra clave de la búsqueda. Se pueden realizar búsquedas escribiendo el código, el nombre del remitente, entidad del remitente, asunto, descripción o palabra clave. Ver Figura 8

**Nota:** Tener en cuenta que el tipo de documento que se está buscando este seleccionado en la casilla **“Tipo”**



Figura 8 Búsqueda de comunicaciones en las bandejas

Para realizar una búsqueda avanzada se debe dar clic en el botón . Dando clic en esta opción, se tienen más opciones para el filtrado y refinado de la búsqueda. Por ejemplo, se puede buscar comunicaciones por tipo de documento, tipo de requerimiento, rango de fechas o incluso el estado de la comunicación. Ver Figura 9.



The screenshot shows a search interface for the 'Bandeja Entrada' (Inbox). It features several filter fields: 'Tipo' with buttons for 'PQR', 'COR', 'SAL', and 'INT'; 'Texto a buscar' with a text input field; 'Estado' with a dropdown menu showing 'Estado de la Comunicación'; 'Fecha' with a calendar icon; and 'Tipo de Documento' with a dropdown menu showing 'Seleccione un Tipo de Documento'. At the bottom, there are three buttons: 'Buscar' (with a magnifying glass icon), 'Limpiar' (with a trash can icon), and another 'Buscar' button.

**Figura 9 Búsqueda avanzada en las bandejas del Sistema de Gestión Documental**

## 5 BANDEJA DE ENTRADA

En la bandeja de entrada el usuario verá las comunicaciones de entrada que le han sido asignadas para darle trámite o respuesta, de igual manera en esta bandeja aparecerán las comunicaciones generadas por otro usuario y que le hayan sido delgadas para ser revisadas o aprobadas según sea el caso.

La bandeja de entrada muestra un listado de las comunicaciones y detalla la siguiente información de cada una de ellas:

<input type="checkbox"/>		2015PQR0000041	EyT Desarrollos SAS	Entregado	Invitación evento - Invitación a congreso médico en Cartagena	15 Jul	▼
<input type="checkbox"/>		2015PQR0000043	EyT Desarrollos SAS	Entregado	Invitación evento - Invitación a congreso médico en Cartagena	15 Jul	▼

**Figura 10 Información de la comunicación - Bandeja de Entrada**

**Tipo de comunicación:** Denotadas por un color y por el prefijo, se ve si la comunicación corresponde a un COR, PQR o a una comunicación de salida SAL

**Prioridad:** Este indicador es solo para comunicaciones de entrada tipo PQR, es un color que denota la importancia del tipo de documento según la configuración previa. Puede ser por ejemplo baja (Verde), media (Amarillo) o alta(Rojo).

**Número de comunicaciones ligadas:** Es un indicador en forma de óvalo que contiene el número de comunicaciones que están relacionadas con la comunicación, sean de entrada o de salida.

**Remitente:** Muestra el nombre del remitente en el caso de las comunicaciones de entrada o PQR, en el caso de las comunicaciones de salida en este campo se muestra el nombre del personal que proyectó el documento.

**Estado:** Es un indicador de color y texto que muestra el estado del flujo documental en el que se encuentra la comunicación.

**Asunto:** Muestra el asunto de la comunicación y, de ser posible, una parte del contenido de la descripción.

**Fecha:** Muestra la fecha de radicación para las comunicaciones COR y PQR, para las comunicaciones tipo SAL muestra la fecha de creación del documento.

Además, dando clic en el botón  se puede ver más información de la comunicación. Ver Figura 11.

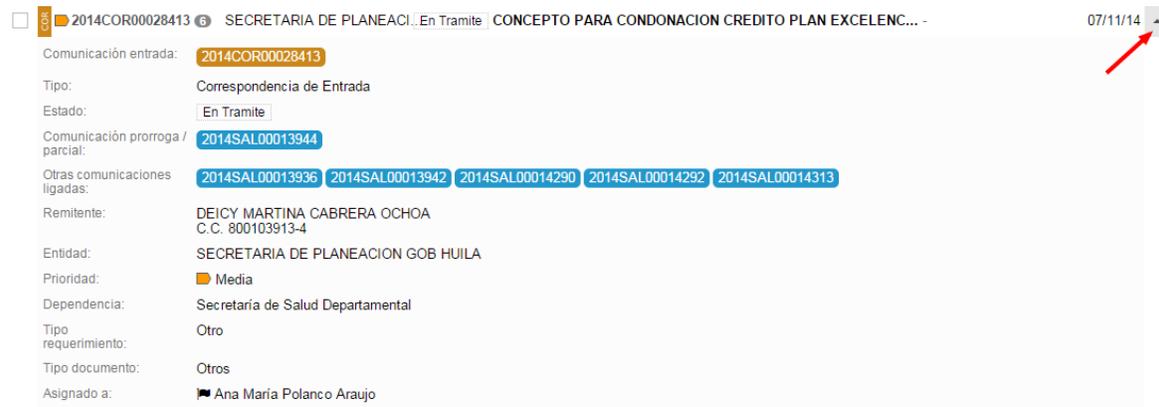


Figura 11 Detalle de la comunicación - Bandeja de entrada

### 5.1 Estados de la comunicación de entrada

**Radicado:** Es el primer estado de las comunicaciones de entrada, una vez hecho el registro de la información en el sistema la comunicación queda en estado Radicado en espere que sea asignada a un usuario encargado.

**Entregado:** Una vez se asigna a un encargado, la comunicación pasa a estado Entregado, en este estado la comunicación solo puede ser tramitada por el usuario encargado. El sistema también permite la asignación de copias, en todo caso el único que puede darle trámite a una comunicación de salida es el usuario que tiene asignado el documento original.

**En trámite:** El sistema de Gestión Documental ofrece la opción de darle cierres parciales o temporales a un PQR, los cuales ponen a la comunicación en el estado En trámite. Este cierre de trámite puede ser motivado por una petición incompleta o por una solicitud de prórroga de tiempo para respuesta.

**Cerrado:** Una vez surtido el trámite de la comunicación de entrada por cualquiera de las opciones de cierre definitivo, cierre de respuesta rápida o cierre mediante oficio, la comunicación de entrada pasa a estado Cerrado.

## 6 BANDEJA DE SALIDA

En la bandeja de salida el usuario verá las comunicaciones de salida que ha proyectado, bien sea para darle cierre a una comunicación de entrada o los que ha creado con el fin de enviarlas a una entidad externa. Además, en la bandeja de salida se mostrarán todos esos documentos que han sido proyectados por el usuario y enviados para revisión o aprobación por parte de otro personal; estos documentos quedarán en la bandeja de salida del creador del documento hasta que sean revisados, aprobados o rechazados por el otro usuario encargado, según sea el caso.

La bandeja de salida muestra un listado de las comunicaciones y detalla la siguiente información de cada una de ellas:



**Figura 12 Información de las comunicaciones - bandeja de salida**

**Tipo de comunicación:** Denotadas por un color y por el prefijo, se ve si la comunicación corresponde a un COR, INT, PQR o a una comunicación de salida SAL

**Número de comunicaciones ligadas:** Es un indicador en forma de óvalo que contiene el número de comunicaciones que están relacionadas con la comunicación, sean de entrada o de salida.

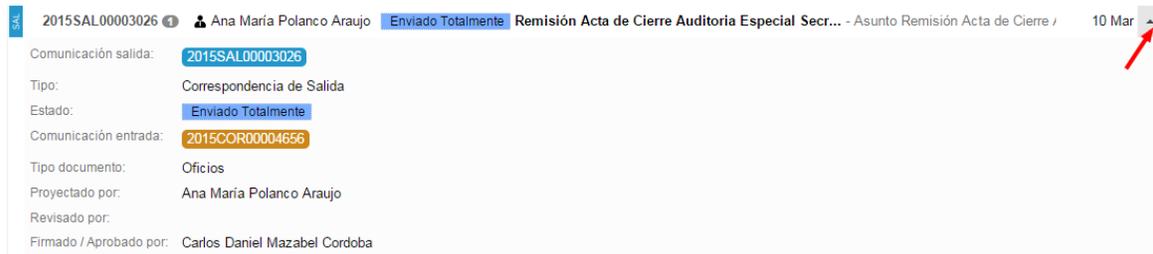
**Remitente:** Muestra el nombre del remitente en el caso de las comunicaciones de entrada o PQR, en el caso de las comunicaciones de salida en este campo se muestra el nombre del empleado que proyectó el documento, en este caso además del nombre se muestra el ícono de usuario 

**Estado:** Es un indicador de color y texto que muestra el estado del flujo documental en el que se encuentra la comunicación.

**Asunto:** Muestra el asunto de la comunicación y, de ser posible, una parte del contenido de la descripción.

**Fecha:** Muestra la fecha de radicación para las comunicaciones COR y PQR, para las comunicaciones tipo SAL muestra la fecha de creación del documento.

Además, dando clic en el botón  se puede ver más información de la comunicación.



**Figura 13 Detalle de las comunicaciones - bandeja de salida**

### 6.1 Estados de la comunicación de salida

**Borrador:** Una vez se da inicio a la proyección de una comunicación de salida, el primer estado en que puede estar el documento es en borrador. En este estado la comunicación pertenece al usuario y es un estado previo al inicio de flujo de una comunicación.

**Revisión:** Una vez se tiene hecho el borrador de una comunicación, se puede iniciar el flujo enviándola para revisión por parte de cualquier otro personal en la entidad, se puede enviar a revisión a usuarios del mismo grupo o dependencia o incluso entre dependencias. En este estado la comunicación pertenece al personal que revisa y éste puede hacer las modificaciones y observaciones pertinentes.

**Aprobación:** Después de tener el documento en borrador o después de que el documento haya pasado a un estado revisado, se puede iniciar o continuar el flujo de la comunicación enviándola para aprobación. Esta aprobación solo la pueden hacer usuarios autorizados en la entidad. Al igual que en el estado de revisión en este momento el documento pertenece a quien tiene pendiente de aprobación y puede realizar observaciones o cambios.

**Rechazado:** En los estados de revisión y aprobación el usuario encargado tiene la opción de aceptar el documento que le enviaron o rechazarlo para que sea corregido o eliminado por el otro usuario que lo proyectó. El documento pasa a la bandeja de entrada del usuario que lo creó y queda en estado rechazado.

**Revisado:** Este es el estado al que pasa una comunicación luego de la aceptación del usuario encargado de revisión. En este momento queda en la bandeja de entrada de la persona que lo envió para revisión.



**Aprobado:** Este punto es cuando una persona autorizada y encargada para aprobar un documento lo acepta estando en estado de aprobación. En este momento finaliza la etapa de creación o generación del documento pues es cuando se oficializa mediante la firma autorizada. A partir de este momento la comunicación ya no es modificable.

**Envío a destinatarios:** Luego de tener el documento aprobado, es decir oficializado, éste debe surtir el proceso de envío y despacho. Por este motivo debe pasar al estado de envío a destinatarios. La comunicación queda en le bandeja de salida de la persona que lo creó.

**Envío cancelado:** Cuando por distintas razones el envío de una comunicación falla o se cancela, el documento pasa a este estado. La comunicación queda en le bandeja de salida del usuario que lo creó.

**Enviado parcialmente:** Cuando una comunicación tiene varios destinatarios y no se concreta el envío a todos, el documento queda en estado Envío Parcialmente. La comunicación queda en le bandeja de salida del usuario que lo creó.

**Enviado totalmente:** El documento una vez enviado satisfactoriamente a todos los destinatarios queda en la bandeja de salida de que lo proyectó en el estado Enviado Totalmente. De este estado el documento puede pasar al estado archivado.

**Archivado:** Una vez terminada la producción y luego del envío del documento, el usuario encargado puede enviarlo al estado archivado.

## 7 CONSULTA

El sistema de Gestión Documental cuenta, además, con un módulo de consulta que permite encontrar y listar documentos buscando por medio de palabras clave, por código de radicación, remitente, empresa del remitente, asunto, descripción y en el caso de comunicaciones de salida permite buscar palabras dentro del contenido del documento.



**Figura 14 Módulo de consulta de Gestión Documental.**

Se puede ajustar la búsqueda por tipo o tipos de comunicación (PQR, INT, COR o SAL), de manera predeterminada cada usuario puede consultar los documentos que le han sido asignados para darle trámite o los documentos de salida que ha creado. Sin embargo, según la configuración y el rol que tenga dentro de la organización, el usuario puede consultar los documentos del grupo o dependencia a los que pertenece, puede consultar los documentos de otro usuario o incluso puede realizar una consulta en todas las comunicaciones de la entidad.

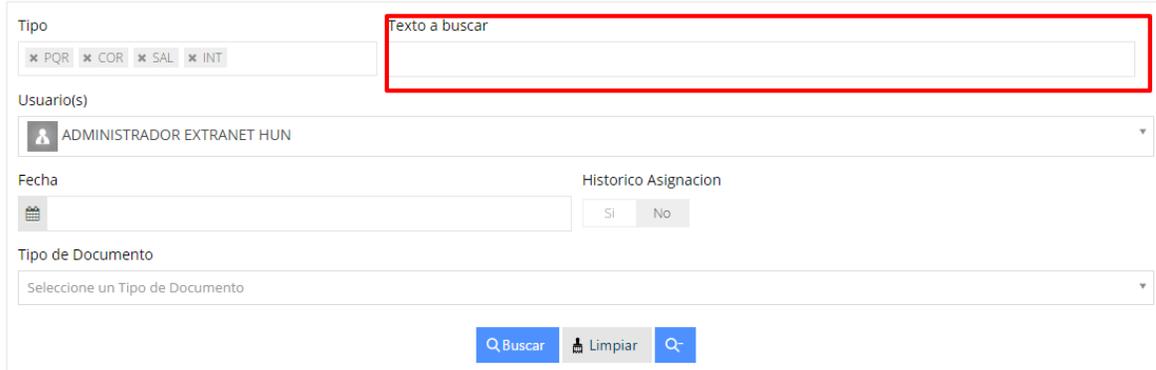
**Nota:** Tener en cuenta que el tipo de documento que se está buscando este seleccionado en la casilla **“Tipo”**

### 7.1 Consulta avanzada

En caso de que se quiera realizar una consulta más especializada se puede acceder mediante el botón 

La búsqueda avanzada ofrece otras opciones de configuración para la búsqueda como rango de fechas, tipo de documento. Ver Figura 15.

Consulta Comunicaciones



Tipo

x PQR x COR x SAL x INT

texto a buscar

Usuario(s)

ADMINISTRADOR EXTRANET HUN

Fecha

Historico Asignacion

SI No

Tipo de Documento

Seleccione un Tipo de Documento

Buscar Limpiar

Figura 15 Consulta avanzada de Comunicaciones

**Nota:** Las comunicaciones de entrada (PQR y COR) que se encuentren en estado “**Radicado**”, es decir, que se encuentran en la bandeja por entregar de los radicadores de la entidad, no podrán visualizarse en ningún tipo de consulta.

## 8 RADICACIÓN DE UNA COMUNICACIÓN

Esta función solo la pueden realizar los empleados de la entidad que pertenecen a la oficina de correspondencia o que realiza sus funciones y a quienes se les haya asignado el rol Radicador.

Para radicar una comunicación de entrada en el sistema (PQR, INT, COR) se da clic en la opción **Radificar Comunicación**. Ver Figura 16.



Figura 16 Radicación una comunicación.

A continuación, se despliega un asistente compuesto de cuatro pasos en el cual se registra la información consistente al documento y a la persona que lo radica, permitiendo de tal manera anexar adjuntos si es necesario.

### 8.1 Datos Básicos (Sección I)

La primera parte de la radicación se dispone de solicitar datos básicos del documento: medio de entrada, el tipo de documento y la prioridad que se le debe otorgar.

Una vez llenado estos campos se debe dar clic en el botón  para continuar. Ver Figura 17.

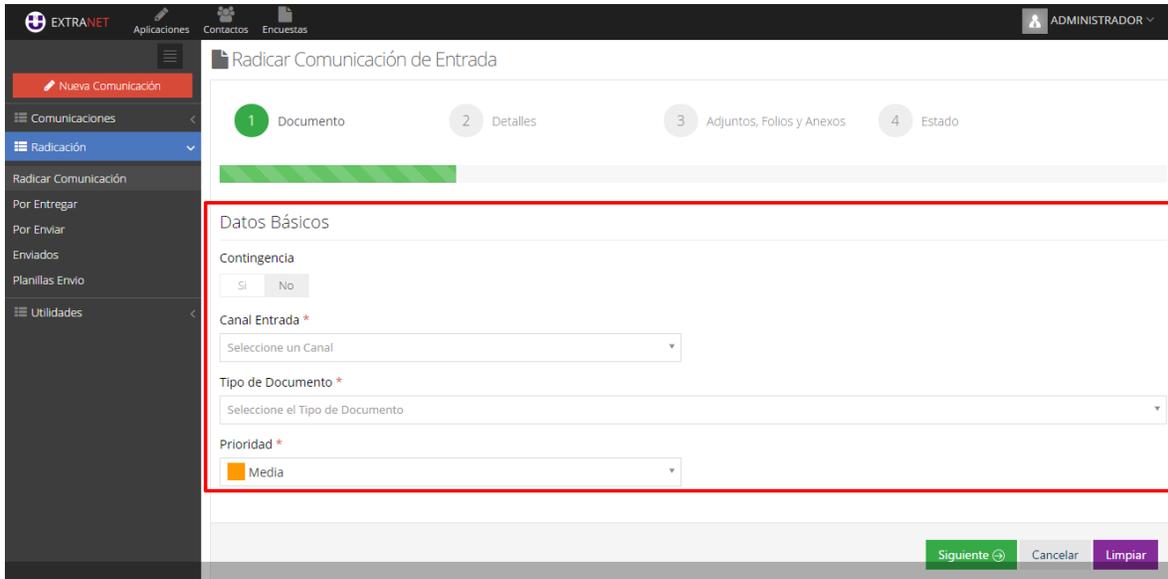


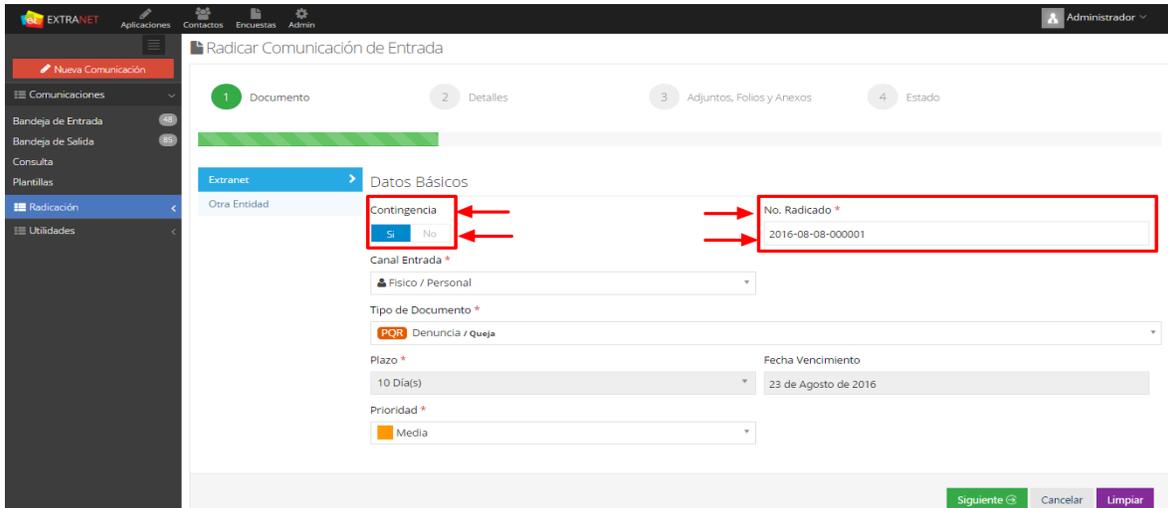
Figura 17 Asistente Radicación

### 8.1.1 Radicación de Contingencia

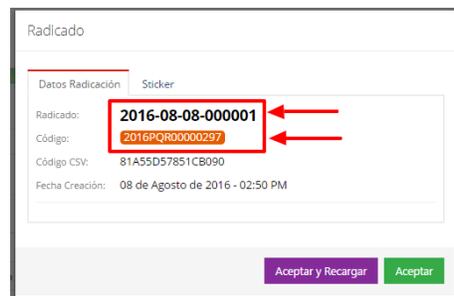
Esta opción permite que el usuario radicador, pueda realizar el proceso de radicación de las comunicaciones, de manera manual en caso que se vea afectado el funcionamiento normal del sistema (Cortes de energía, fallo en el servicio de internet, etc.).

El funcionario debe realizar la radicación del documento, asignándole un Número de radicado único, y a su vez tomar nota de los datos meramente necesarios correspondientes al oficio o comunicación de entrada.

Cuando se reestablezca el funcionamiento normal del sistema, el usuario encargado de radicar la correspondencia en el sistema deberá seleccionar “si” en el campo contingencia y digitar el número de radicado en la casilla “**N° Radicado**” de esta manera el código único de radicación manual quedará asociado a la comunicación que se está radicando en el sistema. Ver imagen 18



**Figura 18 Radicación de contingencia**



**Nota:** Para tener más detalles sobre este tipo de radicación, debe remitirse al documento **“Plan de contingencia”** el cual debe ser suministrado por el administrador de sistema de su entidad.

### **8.1.2 Canal de Entrada**

El campo canal de entrada es para definir el medio por el cual se está recibiendo la comunicación. Los canales de entrada con los que cuenta el sistema son: Buzón, Correo Certificado, Correo Electrónico, Fax, Físico/Mensajería, Físico/Personal, Personal/Verbal y Telefónico. Ver Figura 19.

Canal Entrada \*

Seleccione un Canal

- Buzón
- Correo Certificado
- Correo Electrónico
- Fax
- Físico / Mensajería
- Físico / Personal
- Personal / Verbal
- Telefónico

Figura 19 Selección de canal de entrada

### 8.1.3 Tipo de Documento

La clasificación del documento radicado se realiza mediante el campo Tipo de Documento, estos tipos son configurados previamente en el sistema y permiten organizar y llevar control sobre la correspondencia recibida. Así mismo, en el caso de los PQR, esta clasificación permite establecer desde el momento mismo de la radicación los tiempos de vencimiento que tiene la entidad para dar respuesta a la solicitud. Ver Figura 20.

Seleccione el Tipo de Documento

- PQR Solicitud de Historia Clínica / Petición
- PQR Citación / Petición
- PQR Renuncia / Petición
- PQR Acción de tutela / Petición
- PQR Acción Reparación Directa / Petición
- PQR Acta / Petición
- PQR Circular / Petición

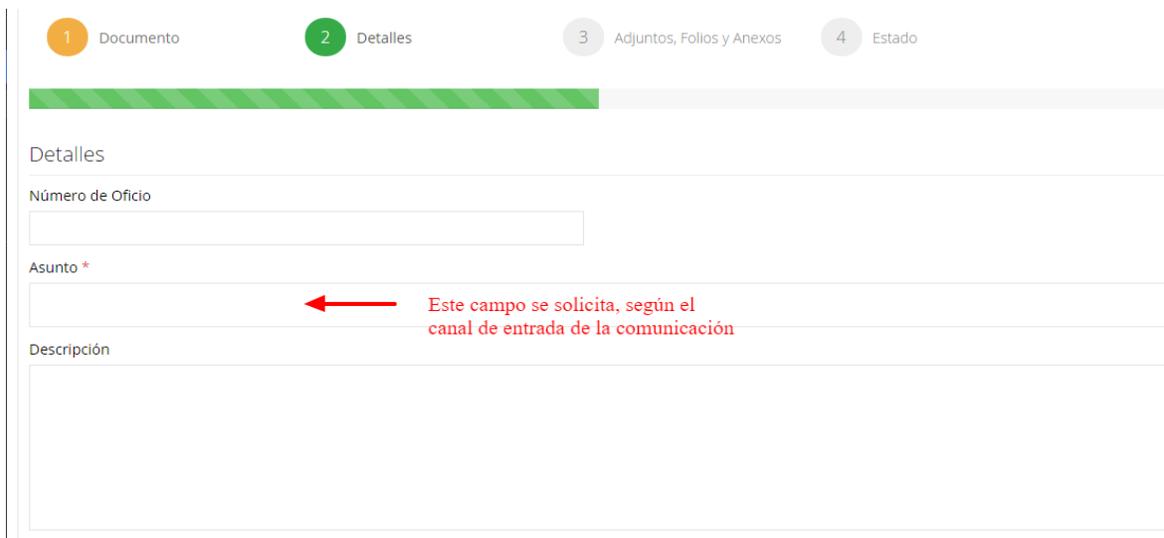
Figura 20 Clasificación del documento

## 8.2 Detalles (Sección II)

El siguiente campo es número de oficio, este campo es para registrar, en caso de que lo tenga, el número de radicado o código de correspondencia por parte del remitente y con el fin de facilitar el seguimiento dentro del sistema.

También se deben diligenciar el campo asunto y el campo descripción del documento. Ver Figura 21.

Cuando el canal de entrada es diferente, es decir Telefónico, Buzón o Personal/Verbal; este campo (**Numero de Oficio**) no aparece en el formulario, ya que no es necesario que al momento de presentar una queja se deba tener un documento por escrito.



**Figura 21 Detalles del documento – Radicación**

En esta misma sección se encuentra los campos solicitando los datos del remitente, también se cuenta con un formulario donde se solicita los datos de la persona que radicó o del remitente, si la persona que está radicando ha radicado antes, se puede utilizar el buscador ingresando cualquier dato.

Los datos de la transportadora se solicitan dependiendo del canal de entrada de la comunicación; significa que si se radica una PQR que llegó a través de canal Telefónico, estos campos no aparecerán en el formulario. Ver Figura 22.

Remitente

Buscar Cedula, Nombre o Entidad

Buscar Remitente

Nombre : \*

Cedula o NIT:

Entidad :

Dirección 1 :

Dirección 2 :

Telefono :

País : \* Colombia

Municipio : \* Seleccione un Municipio

Correo : ✉

Empresa Transportadora

Empresa Transportadora No. Guia

Seleccione una Empresa Transportadora

Figura 22 Datos Remitente

### 8.3 Adjuntos, Folios y Anexos (Sección III)

En la siguiente sección están los campos Folios y Anexos para diligenciar la información correspondiente. Ver Figura 23.

1 Documento 2 Detalles 3 Adjuntos, Folios y Anexos 4 Estado

Folios y Anexos

Folios Anexos

Archivo adjuntos de Entrada

Agregar ▾

Archivo Naturaleza Fecha

Figura 23 Adjuntos Folios y Anexos

- **Archivos adjuntos de entrada**

El sistema de Gestión Documental permite la digitalización de documentos en la radicación, así como también ofrece la posibilidad de adjuntar un archivo previamente digitalizado, o

se puede capturar otro tipo de información a través de los periféricos conectados al equipo. Ver Figura 24.

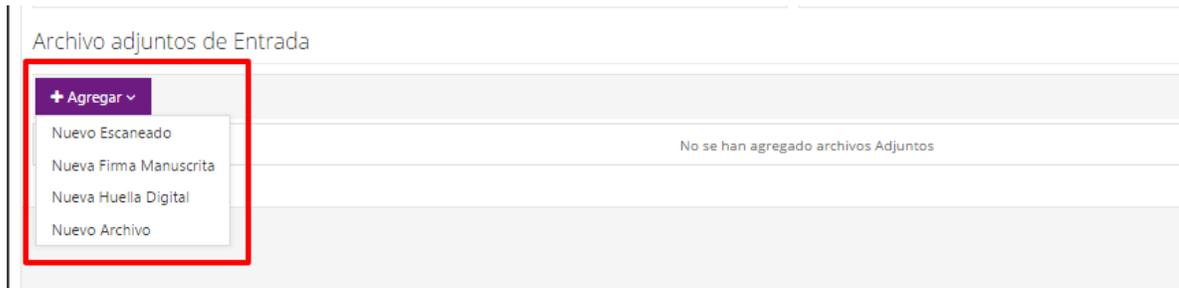


Figura 24 Adjuntos de Entrada

Si se cuenta con un escáner conectado al equipo de radicación, desde el sistema se puede acceder a la interfaz de digitalización y adjuntar de esta manera una copia del documento radicado. Para esto se debe dar clic en la opción **Nuevo Escaneado**.

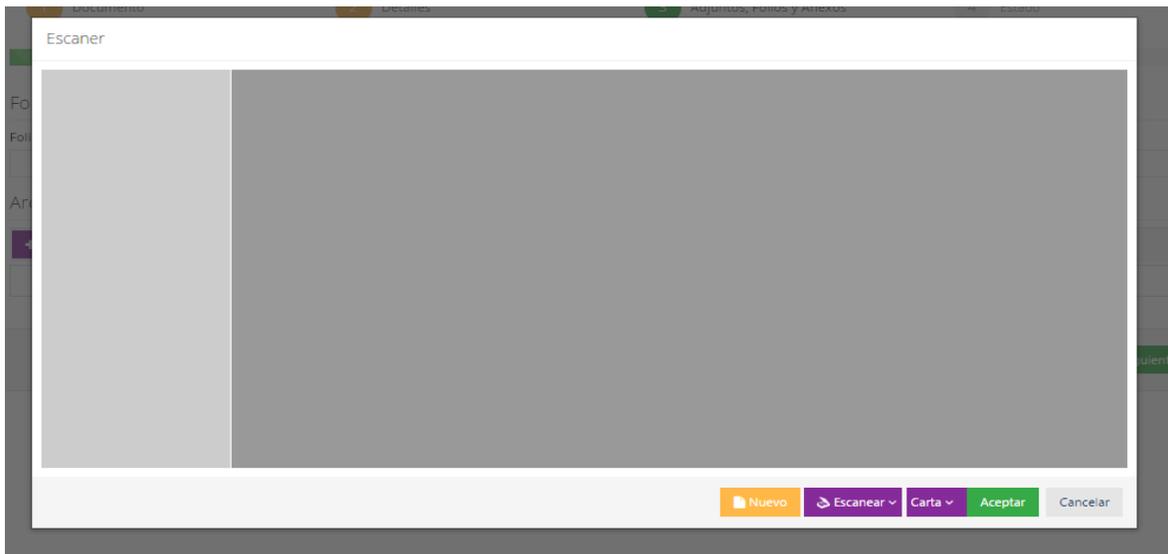


Figura 25 Interfaz de digitalización de documentos en el Sistema de Gestión Documental

De igual manera, si el sistema tiene periféricos para captura de huella digital o para captura de imágenes y video, se puede desde el propio sistema adjuntar esa información en el momento de registrar una comunicación de entrada.

También se puede adjuntar algún documento que esté ya en formato digital, para esto se puede utilizar la opción **Nuevo Archivo**. Ver Figura 26.

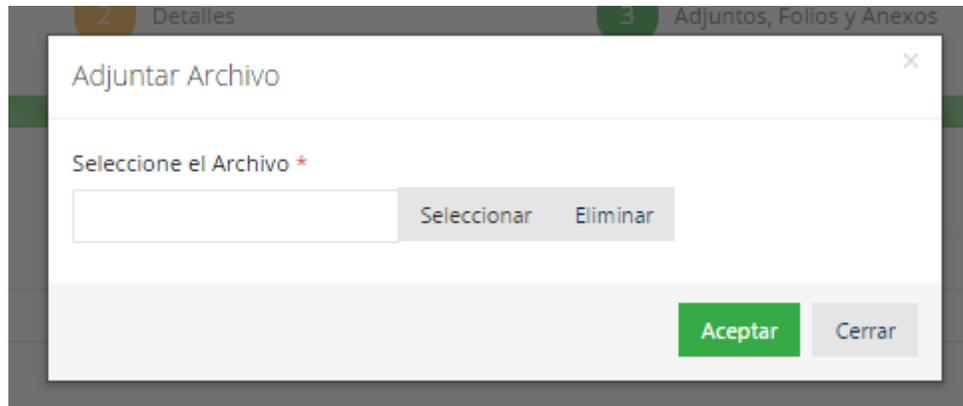


Figura 26 Adjuntar Archivo

#### 8.4 Estado (Sección IV)

En esta instancia si desea entregar la comunicación al funcionario encargado de darle trámite, se debe seleccionar un usuario encargado y se puede cambiar el estado de la comunicación a Entregado y posteriormente se debe dar clic en **Guardar**. En caso de que no se haya seleccionado un usuario encargado, se deja la comunicación en estado Radicado para generar el registro y más adelante realizar la asignación. Ver Figura 27.

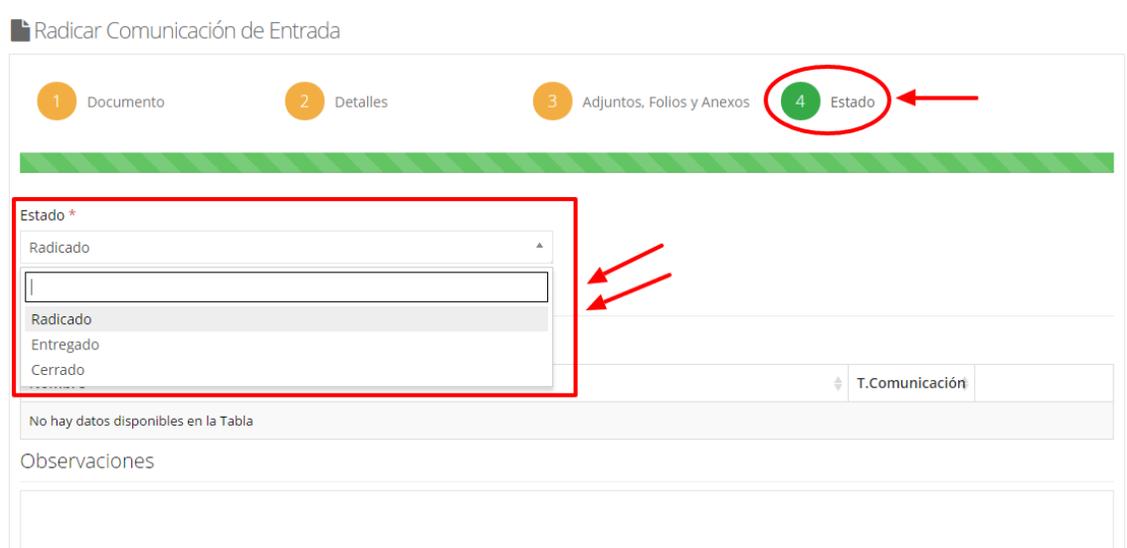


Figura 27 Estado de comunicación

En algunas ocasiones es posible para el radicador dar inmediata respuesta al requerimiento siendo innecesaria la consecuente entrega de la comunicación. Para tal fin seleccionar como estado la opción “Cerrado” que habilitará campos para dar cierre tal como se haría mediante la opción “Cerrar con Respuesta Rápida” de cualquier comunicación (**Ver Numeral 10.1 Cerrar con respuesta rápida, Página 46**)

- **Encargados**

Una vez asignada la comunicación se listan los diferentes usuarios encargados, el original y todas las copias.



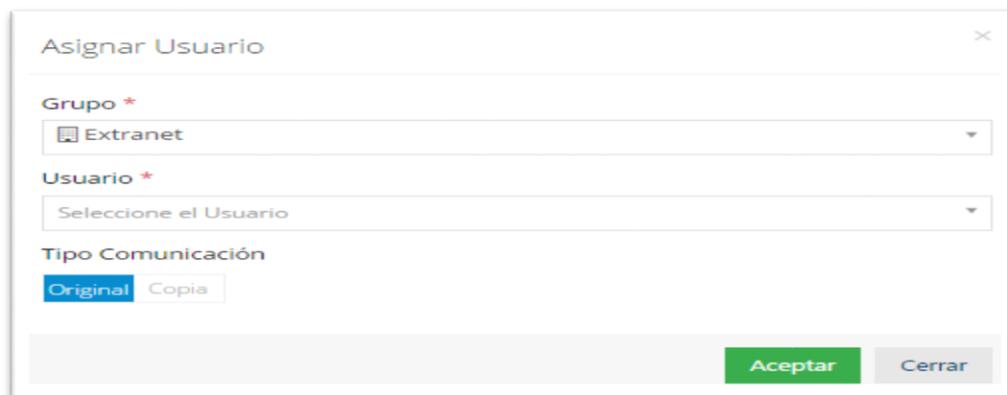
Encargados

Agregar Encargado

Nombre	T.Comunicación
No hay datos disponibles en la Tabla	

**Figura 28 Encargados**

En esta ventana emergente se puede seleccionar el grupo y el usuario de destino. Además, se puede marcar si la comunicación asignada es un original o una copia. Toda comunicación debe tener un único original asignado, el número de copias que se pueden asignar es ilimitado. Ver Figura 29.



Asignar Usuario

Grupo \*  
Extranet

Usuario \*  
Seleccione el Usuario

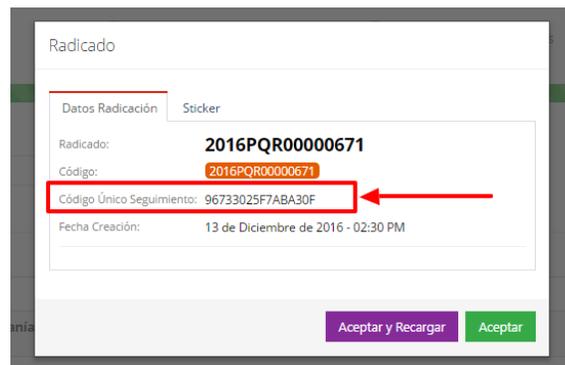
Tipo Comunicación  
Original Copia

Aceptar Cerrar

**Figura 29 Asignar Usuario**

## 8.5 Datos de Radicación

Cuando se da guardar a la comunicación de entrada, el sistema genera los datos del código de la comunicación, número de radicado, fecha y hora de registro y el código único de seguimiento; con este último el usuario podrá verificar el estado de su comunicación en cualquier momento, a través de la página web de la entidad. Ver Figura 30 y 31



Radicado

Datos Radicación Sticker

Radicado: 2016PQR00000671

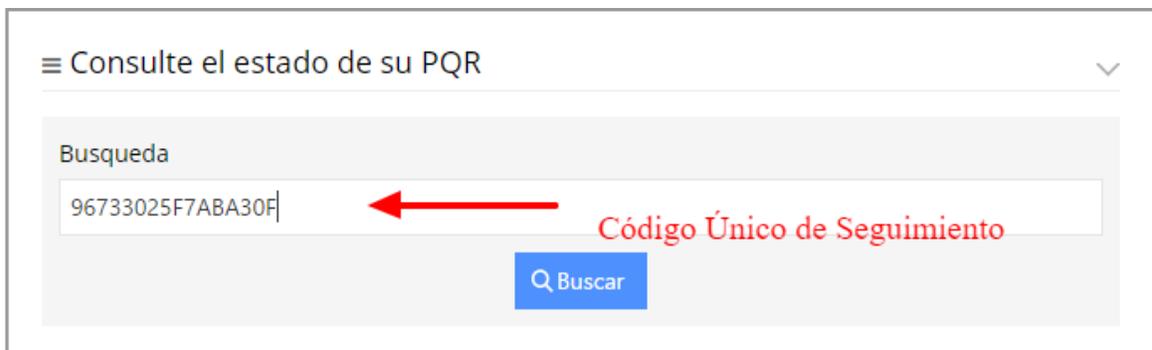
Código: 2016PQR00000671

Código Único Seguimiento: 96733025F7ABA30F

Fecha Creación: 13 de Diciembre de 2016 - 02:30 PM

Aceptar y Recargar Aceptar

Figura 30 Datos de radicación



☰ Consulte el estado de su PQR

Busqueda

96733025F7ABA30F

Código Único de Seguimiento

Q Buscar

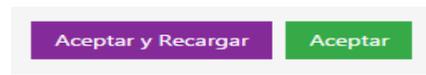
Figura 31 Consulta de código de seguimiento

El sistema de Gestión Documental tiene la funcionalidad de generar e imprimir sticker sobre el documento radicado, los datos que se imprimen son configurables por el administrador del sistema, entre los datos que se pueden configurar tenemos los siguientes: El código de radicado, la fecha y la hora, el código único de seguimiento, los datos de la entidad, los datos del radicador, etc. Ver Figura 32.



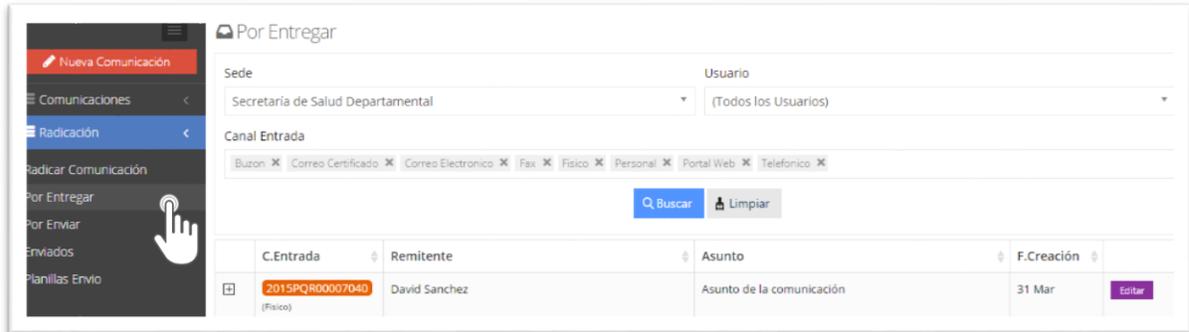
Figura 32 Impresión de sticker

El sistema ofrece la opción de **“Aceptar y Recargar”** para grabar el radicado y continuar con la radicación conservando los datos del remitente. Si no se considera necesario conservar los datos simplemente se debe dar clic en el botón **Aceptar**.



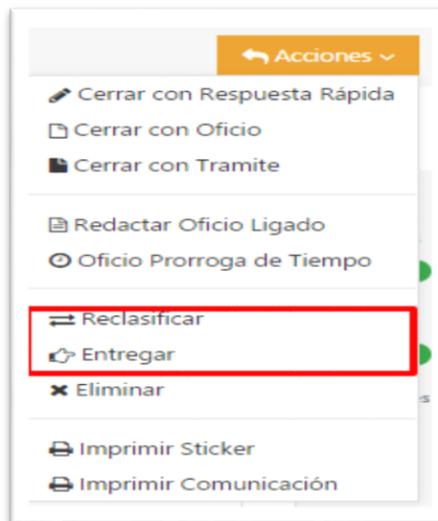
## 8.6 Por Entregar

Los documentos radicados que no han sido entregados se encuentran en la opción **Por Entregar**, allí se puede acceder a cada una de las comunicaciones dando clic sobre el código de la comunicación radicada. Ver Figura 33



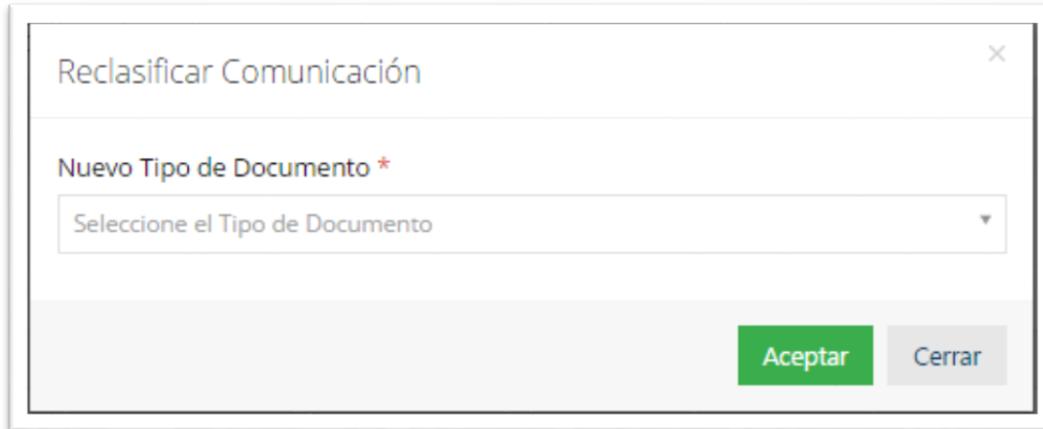
**Figura 33 Por Entregar**

En el estado Radicado la comunicación puede ser asignada a usuarios encargados y entregada para su trámite, además se puede cambiar el tipo de requerimiento y tipo de documento (En caso de que se haya cometido algún error) mediante la opción de reclasificación.



**Figura 34 Entregar y reclasificar comunicación de entrada**

Cuando se selecciona la opción reclasificación aparece una ventana emergente para elegir el nuevo tipo de requerimiento y el nuevo tipo de documento de la comunicación de entrada, según sea el caso, al realizar este proceso recalculará el plazo y fecha de vencimiento para darle cierre a la petición.



**Figura 35 Ventana emergente – Reclasificación de Comunicación de entrada**

## 9 COMUNICACIÓN DE ENTRADA

Dando clic sobre el número o el asunto de una comunicación se puede ver en detalle la información de la misma. En la parte derecha se encuentra el botón “**Acciones**” y seguido una serie de íconos que permiten ir pasando entre solapadores viendo la información, datos y propiedades de la comunicación.

En la sección superior se encuentran los botones de **Aplicar, Guardar y Cancelar**, que son básicos para realizar y actualizar datos o propiedades de la comunicación, también se puede ver el código de radicación generado por el sistema y el estado en el que se encuentra la comunicación.

### 9.1 Pestaña Radicado

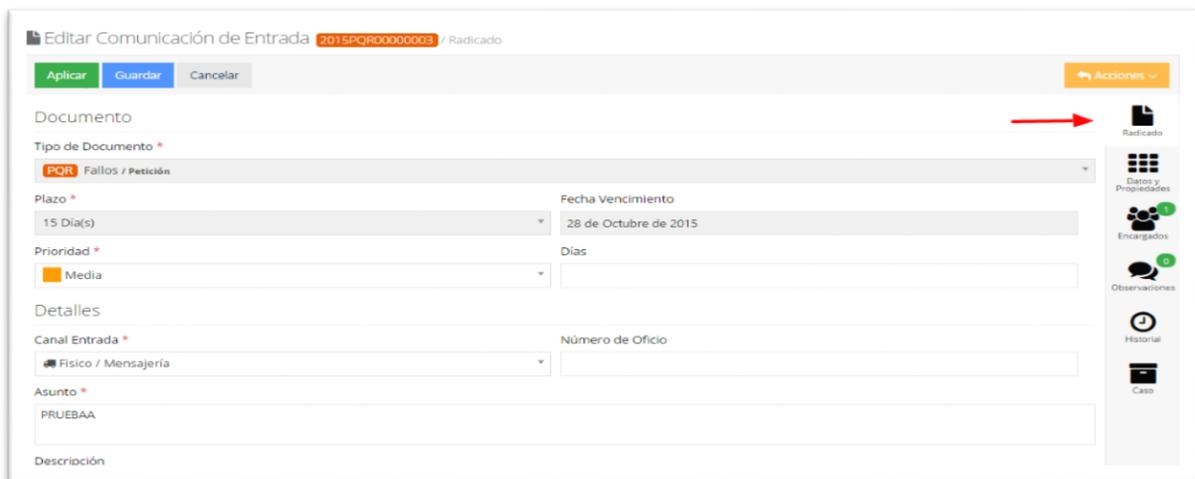


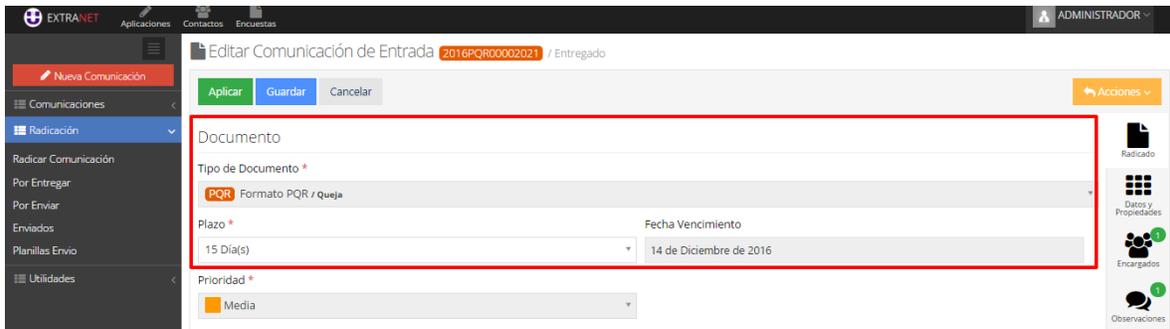
Figura 36 Comunicación de entrada

Una vez se ingresa a una comunicación de entrada se puede ver toda la información que se registró desde el momento de la radicación, esta información es la contenida en la pestaña Radicado.

La sección de control de vencimiento muestra, en el caso de PQR, la fecha de vencimiento para tramitar y dar respuesta a la comunicación, de igual manera el campo Días mostrará

el número de días que faltan para la fecha de vencimiento con un indicador de color gris, naranja o rojo dependiendo lo próxima que esté la fecha. Ver Figura 37.

Este aviso saldrá dentro del rango configurado para alarma, en otro momento el campo Días aparecerá en blanco.



**Figura 37 Detalle de comunicación de entrada**

En esta sección se encuentra información detallada de la comunicación, como el canal de envío o canal por medio del cual se registró la comunicación, numero de oficio, el asunto, y la descripción. Ver Figura 38.



**Figura 38 Detalles Comunicación de Entrada**

En la siguiente sección se mostrarán los detalles del remitente que se registraron en el momento de la radicación. Ver Figura 39.

Remitente

Nombre : *	Laura Calderón
Cedula o NIT:	1075251058
Entidad :	
Dirección 1 :	calle
Dirección 2 :	
Telefono :	3
País :	Colombia
Municipio : *	NEIVA ( Huila )
Correo :	laura.calderon@eytdesarrollos.net

**Figura 39 Información Remitente Comunicación de Entrada**

También muestra la información de la empresa transportadora en el caso de que haya llegado por este canal y se haya registrado la información en el sistema. También se puede ver el número de folios y la descripción de los anexos. Ver Figura 40.

Empresa Transportadora

Empresa Transportadora	No. Guia
Surenvíos	909090

Folios y Anexos

Folios	Anexos
3	

**Figura 40 Información transportadora, folios y anexos comunicación de entrada**

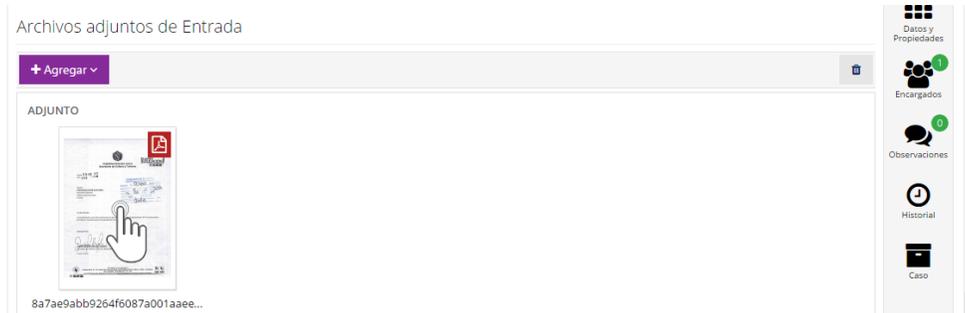
En caso de que el estado de la comunicación sea cerrado y el canal de respuesta haya sido respuesta rápida en el campo respuesta se muestra lo que se determinó luego de dar trámite a la comunicación. Ver Figura 41.

Canal Respuesta

Seleccione una opción

**Figura 41 Campo canal Respuesta Rápida**

En esta sección se puede ver el documento digitalizado o algún otro archivo adjuntado en el momento de la radicación, en la sección Archivos Adjuntos de Entrada se listan los archivos y dando doble clic sobre el nombre de cada uno se puede visualizar el documento y descargarlo si se desea.



**Figura 42 Ver archivos adjuntos de entrada.**

## 9.2 Pestaña Datos y Propiedades

En esta pestaña se muestra la información detallada de código, estado, canal de entrada, fecha en que se creó o registró la comunicación, la fecha de vencimiento además del nombre y dependencia del usuario Radicador.



**Figura 43 Datos y Propiedades Comunicación de Entrada**

## 9.3 Pestaña Encargados

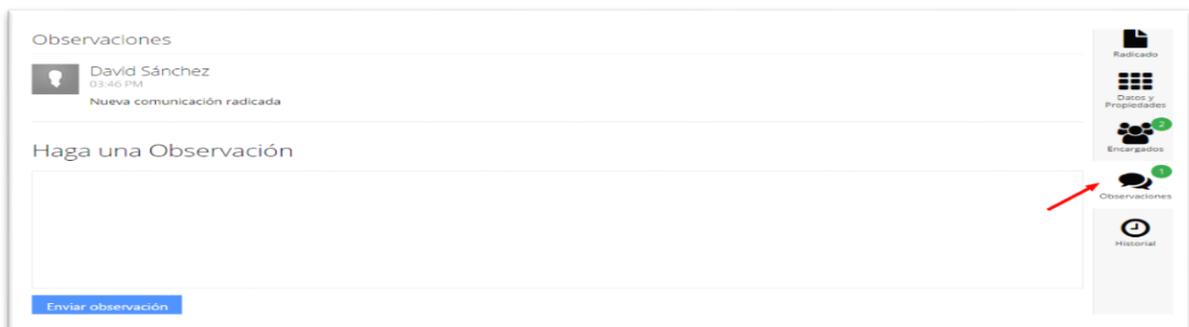
Esta pestaña muestra la lista de usuarios a los que les ha sido asignada la comunicación, ya sea de tipo original y copia. Esta pestaña además cuenta con un indicador numérico de fondo verde que muestra cuantos usuarios tiene asignada la comunicación. Ver Figura 44.



**Figura 44 Usuarios encargados – Comunicación de Entrada**

#### 9.4 Pestaña Observación

Esta pestaña está presente en todas las comunicaciones y es allí donde se van mostrando los comentarios hechos por los usuarios que intervienen en el flujo de la comunicación. Esta pestaña también cuenta con un indicador numérico que va mostrando el número de observaciones realizadas. Ver Figura 45.



**Figura 45 Observaciones - comunicación de Entrada**

#### 9.5 Pestaña Historial

El solapador de Historial muestra cada una de las acciones que ha tenido una comunicación organizadas por fecha, hora y usuario que realizó la acción. El historial está presente en todas las comunicaciones en todo momento y es una de las principales funcionalidades del

sistema pues permite tener trazabilidad de un documento en cualquier momento. Ver Figura 46.

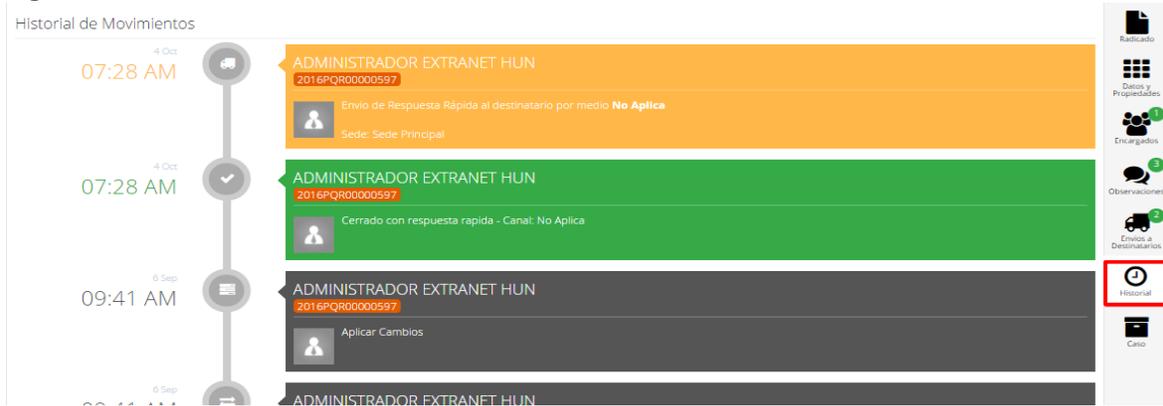


Figura 46 Historial de Movimientos

## 9.6 Pestaña Caso

En esta pestaña se encuentra todos los oficios ligados a la comunicación (oficios ligados, de trámite, prórroga o respuesta). que se hayan proyectado por medio del sistema para dar trámite a la misma. Ver Figura 47.



Figura 47 Pestaña Caso

## 9.7 Reasignar una comunicación de entrada

Cuando ha sido encargado de una comunicación, el usuario puede a su vez reasignarla al personal que considere que tenga la competencia para darle trámite a dicho documento, esta opción se encuentra en la pestaña **“Encargados”**. Ver Figura 48.

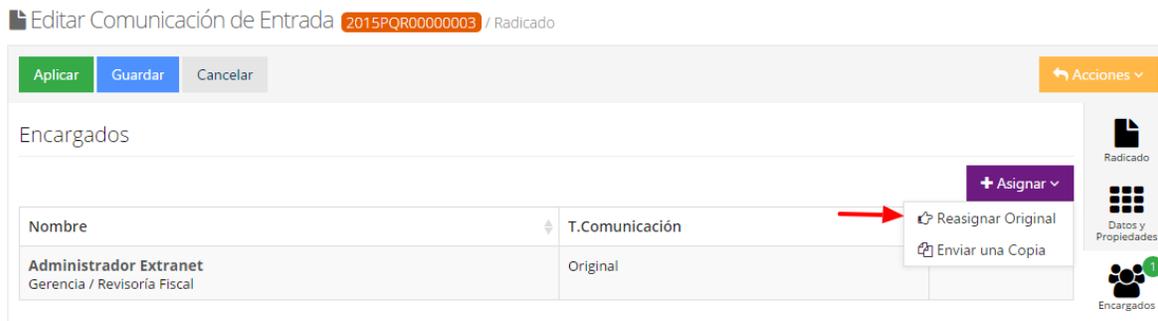


Figura 48 Reasignar una Comunicación de Entrada

Dando clic en el botón Asignar se tiene acceso a las opciones Reasignar Original o Enviar una Copia. Ver Figura 48 y 49.

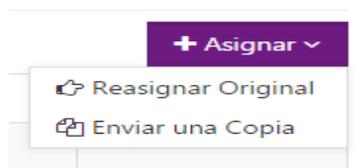
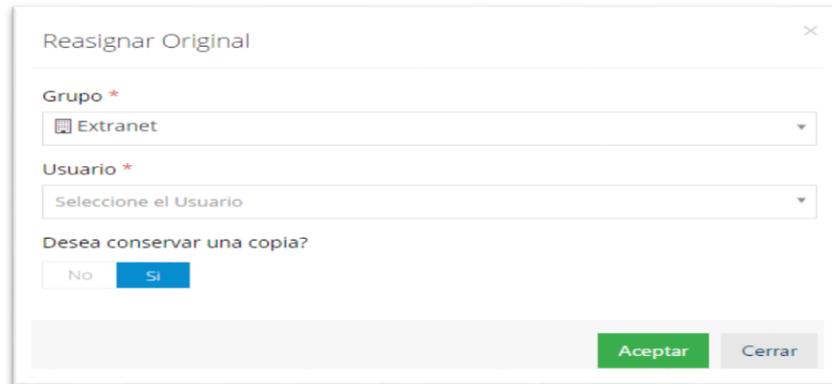


Figura 49 Reasignar comunicación

Posteriormente aparece una ventana emergente para seleccionar por dependencia y grupo el usuario al cual se le va a reasignar la comunicación o se le va a enviar una copia. Ver Figura 50.



Reasignar Original

Grupo \*  
Extranet

Usuario \*  
Seleccione el Usuario

Desea conservar una copia?  
No Si

Aceptar Cerrar

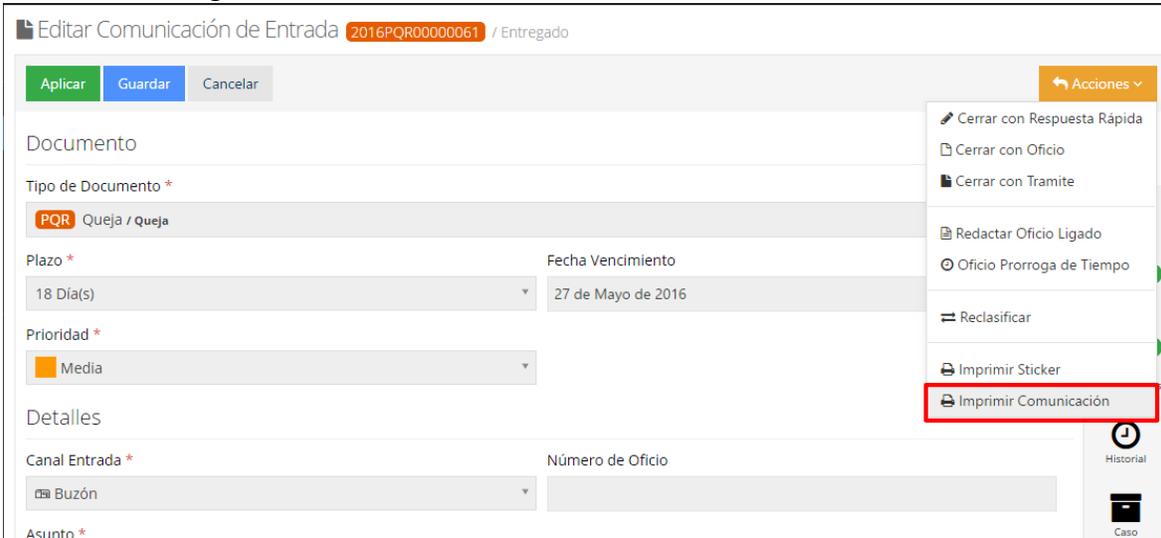
Figura 50 Ventana de Reasignación – Comunicación de Entrada

Luego de seleccionar el nuevo encargado se puede seleccionar si se desea conservar una copia o no de la comunicación. Finalmente se debe dar clic en el botón **Aceptar**.

**Nota:** Luego de realizar el proceso de reasignación se deben guardar los cambios, si se cierra la comunicación y no se han guardado los cambios, la comunicación no se reasignará.

## 9.8 Imprimir detalles de la comunicación de entrada

Si se desea imprimir la información de la comunicación se puede realizar a través del botón **Acciones**. Ver Figura 51.



Editar Comunicación de Entrada 2016PQR00000061 / Entregado

Aplicar Guardar Cancelar Acciones

Documento

Tipo de Documento \*  
PQR Queja / Queja

Plazo \* Fecha Vencimiento  
18 Día(s) 27 de Mayo de 2016

Prioridad \*  
Media

Detalles

Canal Entrada \* Número de Oficio  
Buzón

Asunto \*

- Cerrar con Respuesta Rápida
- Cerrar con Oficio
- Cerrar con Tramite
- Redactar Oficio Ligado
- Oficio Prorroga de Tiempo
- Reclasificar
- Imprimir Sticker
- Imprimir Comunicación

Historial

Caso

Figura 51 Imprimir Comunicación de Entrada

Posteriormente aparece una ventana emergente con un documento generado por el sistema que contiene toda la información del documento registrado.



**Figura 52 Formato de información de Comunicación de Entrada**

## 10 RESPONDER UNA COMUNICACIÓN

El sistema de Gestión Documental tiene varias opciones para dar cierre o respuesta a una comunicación de entrada. Solamente el usuario encargado de la comunicación y que tiene en su bandeja el original puede darle cierre al documento.

El botón **Acciones** presenta las diferentes opciones para dar cierre a una comunicación. VER Figura 53.

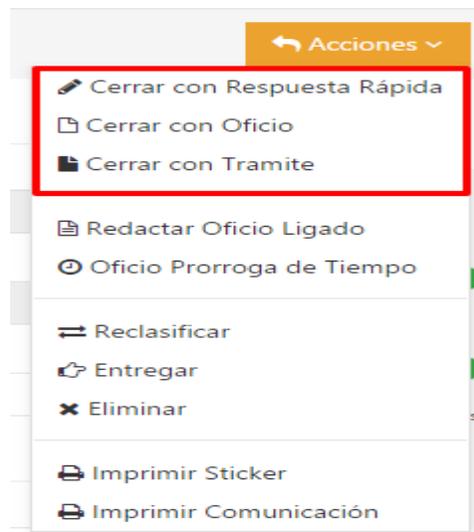
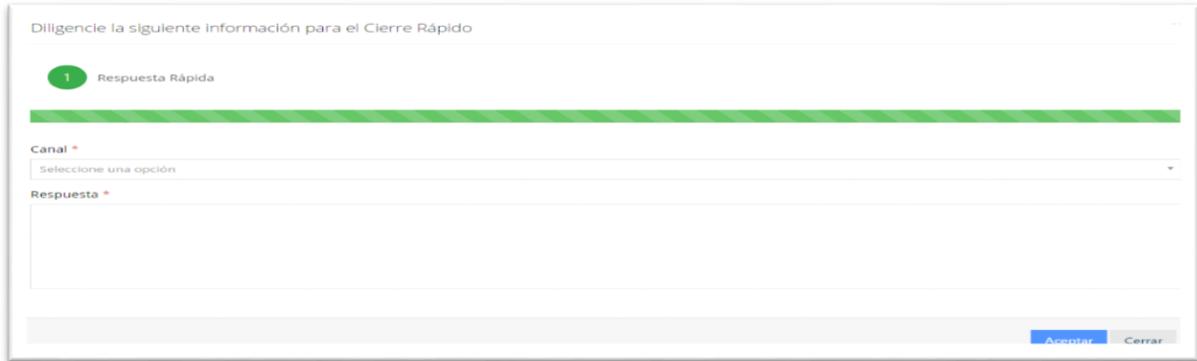


Figura 53 Botón Acciones

### 10.1 Cerrar con respuesta rápida

Cuando para dar trámite a una comunicación de entrada no es necesario generar ningún tipo de documento oficial se pueda dar cierre con respuesta rápida. En la ventana emergente se debe seleccionar un canal de respuesta que puede ser: correo electrónico, fax, personal o telefónico; posteriormente en el campo respuesta se debe escribir el trámite que se le dio a la comunicación. Finalmente se debe dar clic en **Aceptar** para dar cierre a la comunicación. Ver Figura 54.



Diligencie la siguiente información para el Cierre Rápido

1 Respuesta Rápida

Canal \*

Seleccione una opción

Respuesta \*

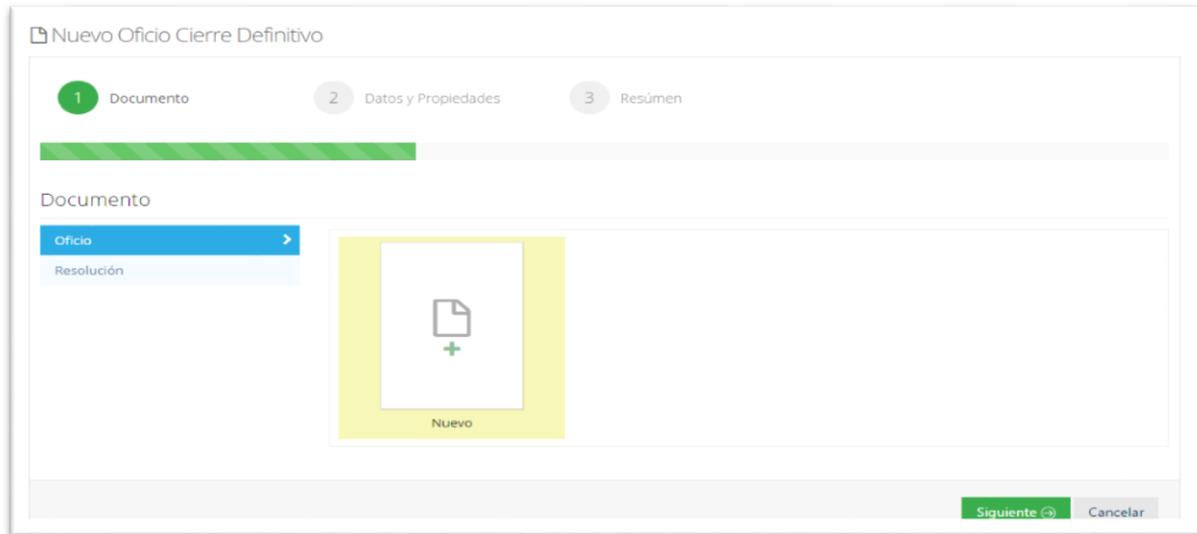
Aceptar Cerrar

Figura 54 Cierre Respuesta Rápida

## 10.2 Cerrar con Oficio

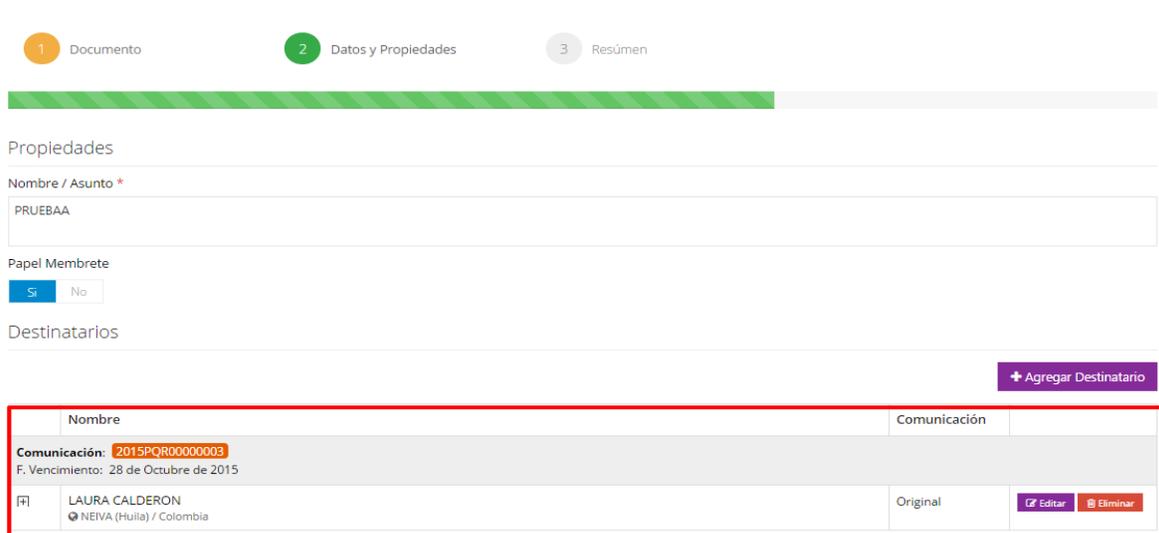
Si una comunicación de entrada necesita para su cierre la producción de un oficio u otro documento de respuesta, la opción que se debe seleccionar es **Cerrar con Oficio**, esta opción inicia el proceso de creación de una comunicación de salida ligada a la comunicación de entrada a la que se le está dando cierre.

La creación de un documento de salida se hace a través de un asistente de tres pasos. Este documento se crea de igual manera que un documento de salida. Este proceso se explica en la sección correspondiente **a Nueva Comunicación de Salida**. Ver Figura 55.



**Figura 55 Creación de Oficio para cierre Definitivo**

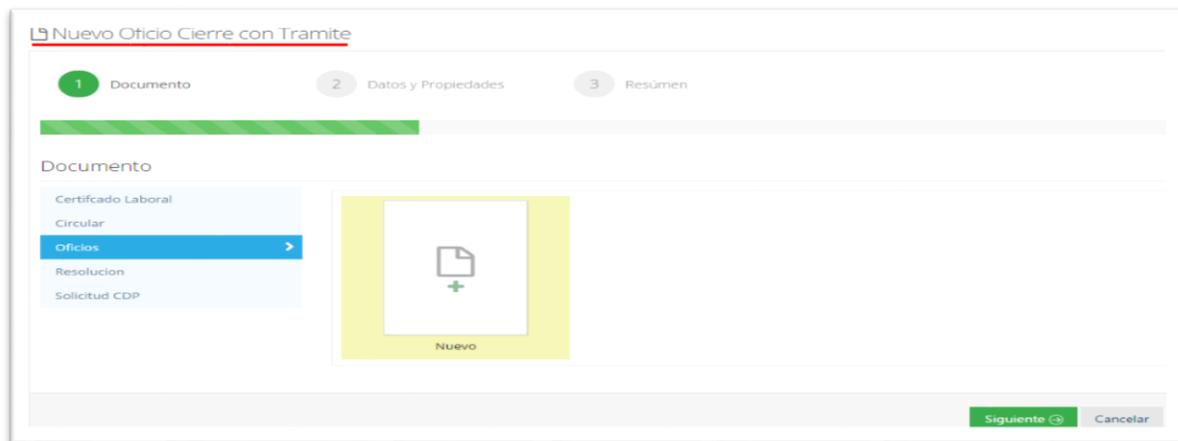
Durante el proceso de creación del documento de salida, de manera automática, el remitente de la comunicación de entrada aparece en la lista de destinatarios. También se debe poner un asunto o nombre para la comunicación. Ver Figura 56.



**Figura 56 Comunicación de Respuesta a una Comunicación de Entrada**

### 10.3 Cierre con Trámite

Cuando a una comunicación no se le puede dar respuesta definitiva, en el caso de PQR por motivos de que la petición está incompleta o falta información, se puede generar un documento de cierre de trámite. Este tipo de documento va dirigido al remitente y en él se le solicita complementar su solicitud, además se fija un plazo para que la comunicación sea reabierta en caso de continuar el proceso o cerrada por solicitud desistida si no se obtiene respuesta del peticionario. Ver Figura 57.



**Figura 57 Cierre con Trámite**

Una vez se da clic en la opción de cierre de trámite, el sistema empieza la generación de una comunicación de salida. Durante la creación de esta comunicación de salida solicita información de plazo para el trámite en días y el motivo por el cual se realiza esta acción. Ver Figura 58.

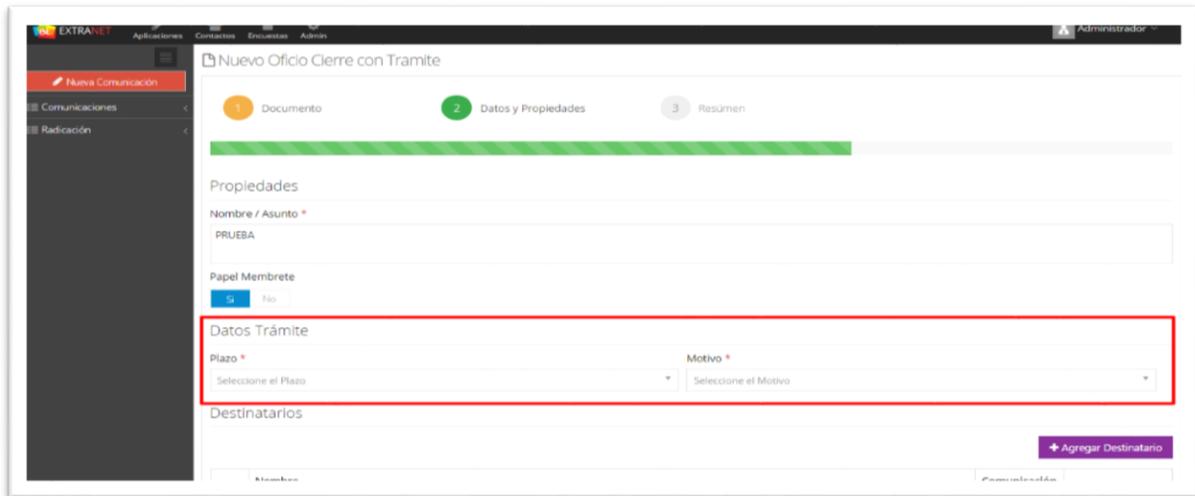


Figura 58 Datos del Trámite

#### 10.4 Oficio Ligado

Cuando para responder una comunicación de entrada se hace necesaria la producción de más de un oficio, es decir un documento de cierre y uno o varios oficios o documentos adicionales, se puede utilizar la opción **Redactar oficio ligado**. Este tipo de documentos se deben crear antes del oficio de cierre definitivo. Ver Figura 59.

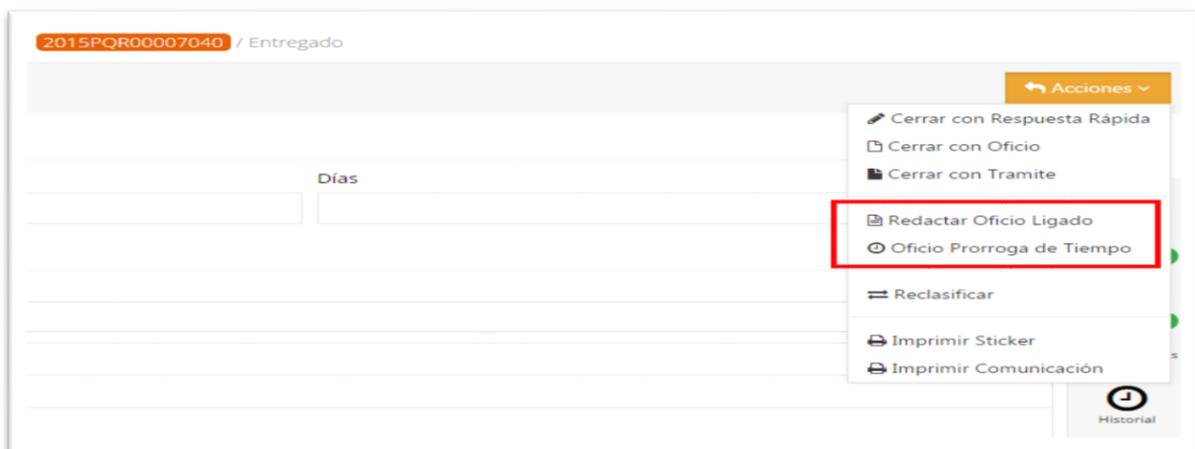


Figura 59 Acciones de Oficio ligado y Prórroga de Tiempo

## 10.5 Oficio de Prórroga tiempo

Cuando el proceso de respuesta a una solicitud o comunicación de entrada se extiende más allá del plazo establecido se puede crear un oficio de prórroga, mediante el cual se notifica al peticionario de la extensión del plazo y se le indica la nueva fecha en la que se le dará respuesta a su petición. Ver Figura 60.

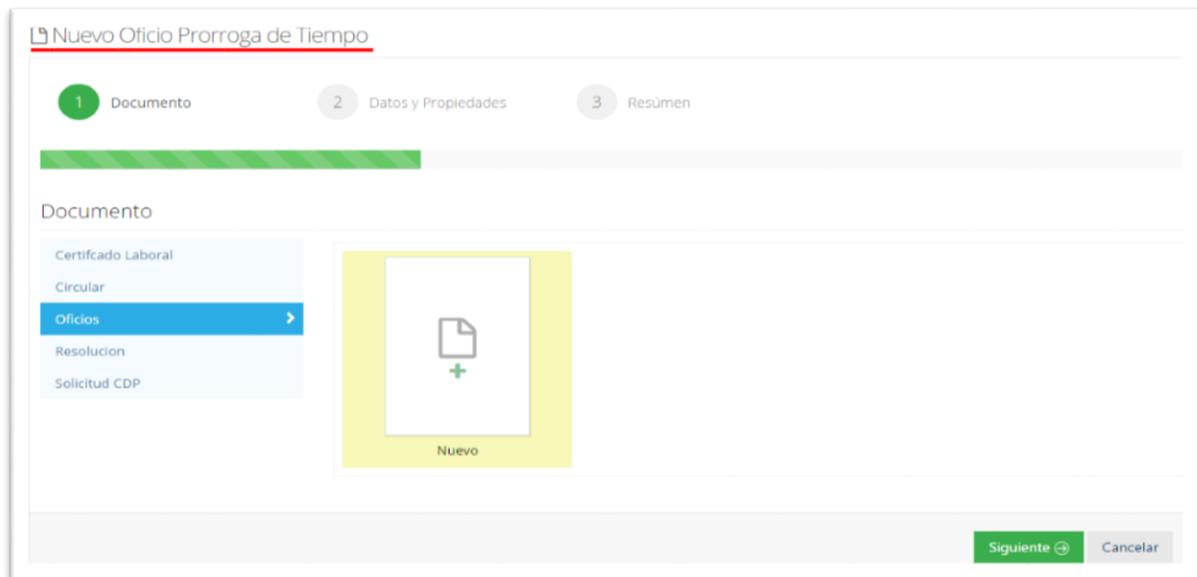
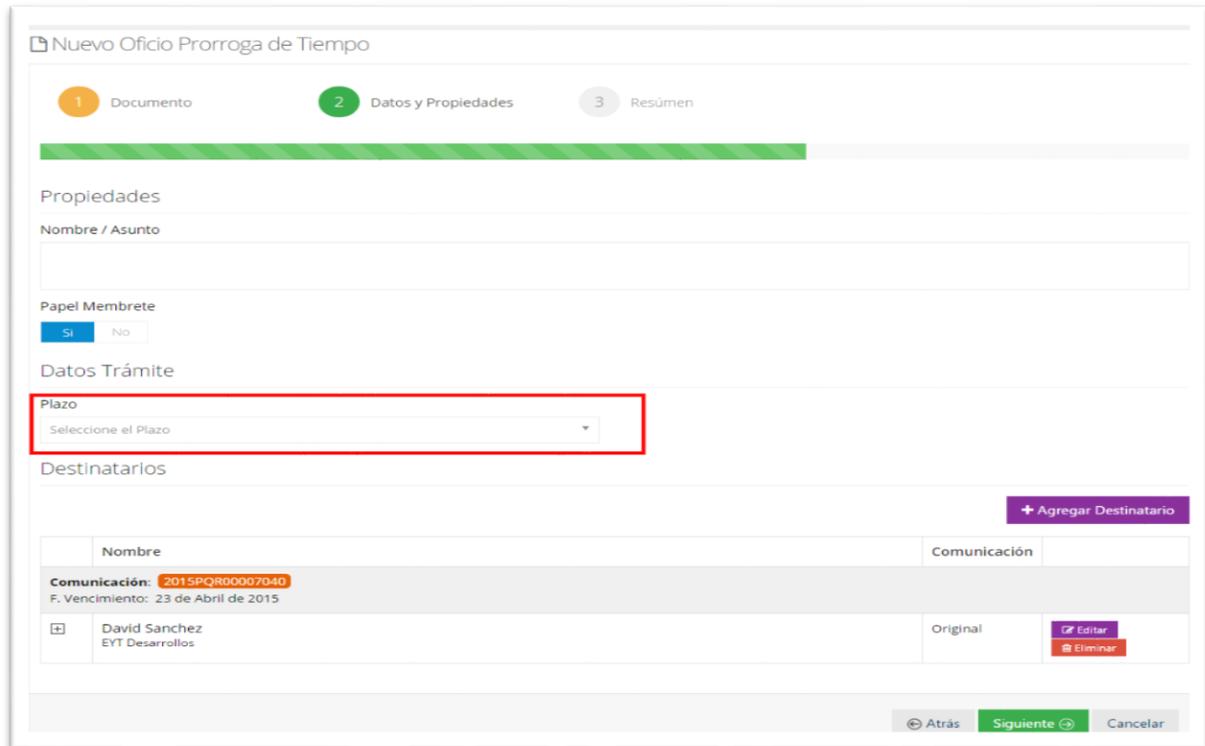


Figura 60 Oficio de Prórroga de tiempo

Durante la creación del oficio de prórroga se debe establecer la cantidad de días de extensión que tendrá este plazo. Ver Figura 61.



Nuevo Oficio Prorroga de Tiempo

1 Documento 2 Datos y Propiedades 3 Resumen

Propiedades

Nombre / Asunto

Papel Membrete

Si No

Datos Trámite

Plazo

Seleccione el Plazo

Destinatarios

+ Agregar Destinatario

Nombre	Comunicación
<b>Comunicación:</b> 2015PQR0007040 F. Vencimiento: 23 de Abril de 2015	
David Sanchez EYT Desarrollos	Original <a href="#">Editar</a> <a href="#">Eliminar</a>

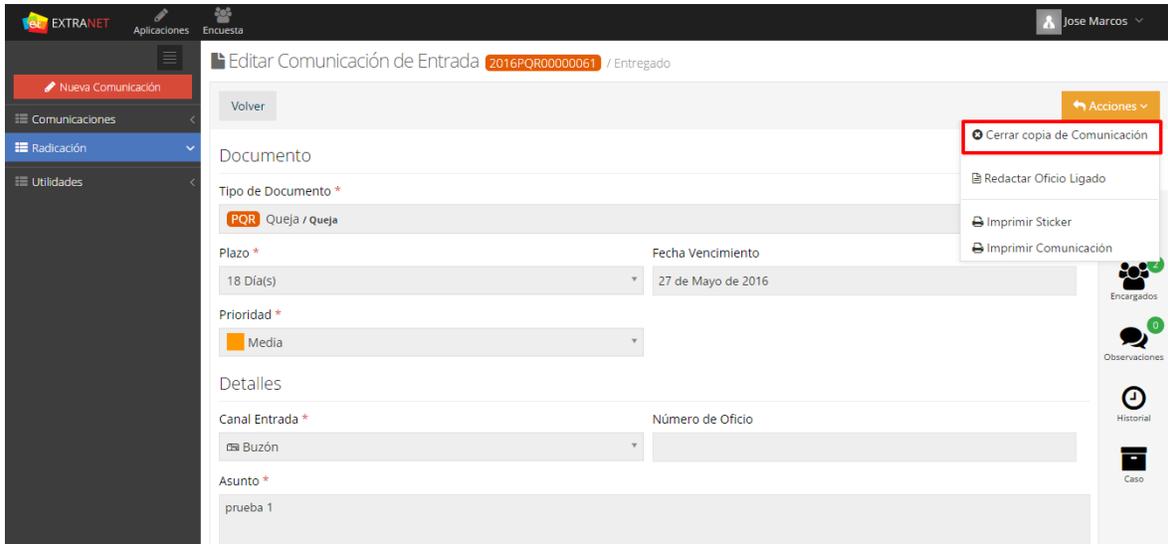
Atrás **Siguiente** Cancelar

Figura 61 Plazo para el oficio de prórroga

### 10.6 Cerrar copia asignada

Si le ha sido asignada la copia de una comunicación de entrada, el usuario puede darse por notificado y eliminarse de la lista de encargados pues solo el usuario que tiene en su poder el documento original es el responsable de darle cierre a la comunicación. Para eso en el botón acciones del usuario que se le ha asignado una copia tendrá la opción de **Cerrar Copia de Comunicación**. Ver Figura 62.

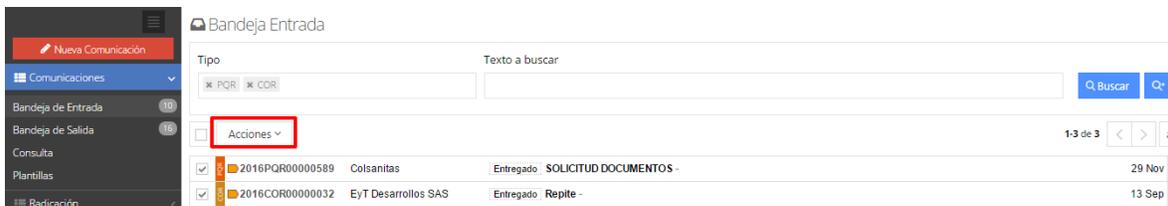
**Nota:** De ser necesario para el trámite de la solicitud, el usuario que tiene asignada una copia puede redactar un oficio ligado antes de cerrar la copia, este oficio queda ligado a la comunicación de entrada y se puede visualizar en la pestaña **"Caso"**.



**Figura 62 Cerrar copia de comunicación asignada**

### 10.7 Acciones múltiples – Bandeja de entrada

Para aplicar una acción múltiple, se deben seleccionar las comunicaciones marcando la casilla de verificación que se encuentra al lado izquierdo, si se quiere seleccionar todas las comunicaciones visibles en la bandeja de entrada se puede marcar la casilla ubicada en la parte superior. Ver Figura 63.



**Figura 63 Seleccionar varias comunicaciones de entrada**

De esta manera se pueden aplicar las acciones de **Asignar**, **Cerrar con Respuesta Rápida**, **Cerrar con Oficio** y **Reclasificar**. Ver Figura 64 y 65.



Figura 64 Aplicar acciones a múltiples comunicaciones



Figura 65 Cierre respuesta rápida varias comunicaciones simultáneamente

## 11 COMUNICACIONES DE SALIDA Y RESPUESTA

El sistema de Gestión Documental cuenta con una funcionalidad que permite la proyección, revisión y aprobación de documentos de salida de carácter externo o interno. El proceso de producción documental en el sistema cuenta con una serie de herramientas colaborativas y de automatización las cuales hacen que exista un flujo ordenado y controlado de documentos oficiales.

Estas comunicaciones de salida pueden ser respuestas a comunicaciones de entrada y ser parte del trámite de determinada solicitud o petición. En cualquier caso, la creación de un documento de salida que sea respuesta a una entrada y uno que sale desde la entidad son procesos similares.

Las comunicaciones de salida proyectadas por el usuario se encuentran en la bandeja de salida. Ver Figura 66.



**Figura 66 Bandeja de salida**

### 11.1 Canales de envío

Las comunicaciones de salida aprobadas por la entidad deben ser enviadas por uno o varios canales a sus destinatarios, el sistema de Gestión Documental permite que el usuario describa los datos de envío y el canal por el cual se hace. Los canales de envío que ofrece el sistema son: Cartelera, correo certificado, correo electrónico, correo Extranet, fax, físico/Mensajería, Fisco/Personal, Interno, no aplica, portal web, telefónico. Ver figura 67.

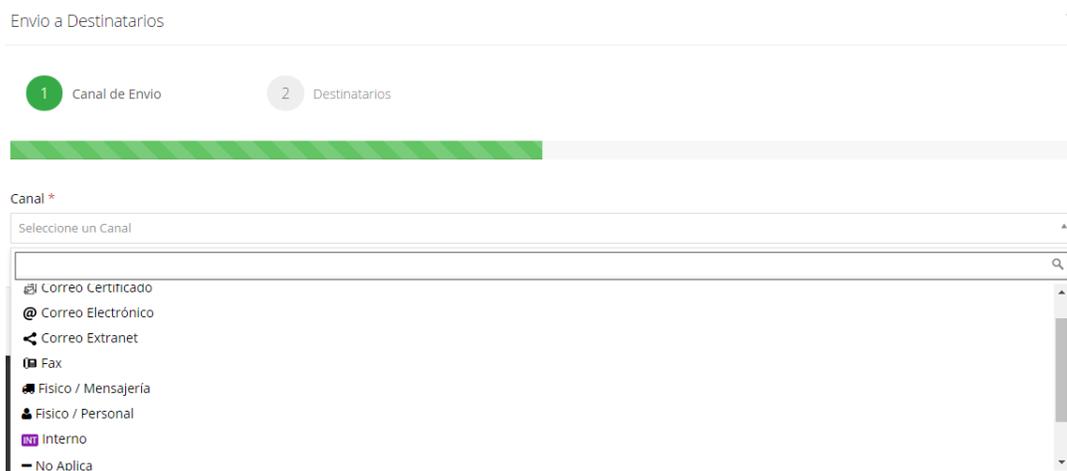


Figura 67 Canales de envío Comunicaciones de Salida

### 11.1.1 Canal Correo Extranet.

El canal correo extranet es una funcionalidad que permite que las comunicaciones de salida proyectadas a través del sistema puedan ser enviadas directamente a través del mismo, sin necesidad de imprimir el documento y realizar todo el trámite de envío de correspondencia por canal físico, éste canal puede ser usado siempre y cuando el o los destinatarios hagan parte de una de las entidades que tengan implementado el sistema y este habilitada la radicación colaborativa entre ellas.

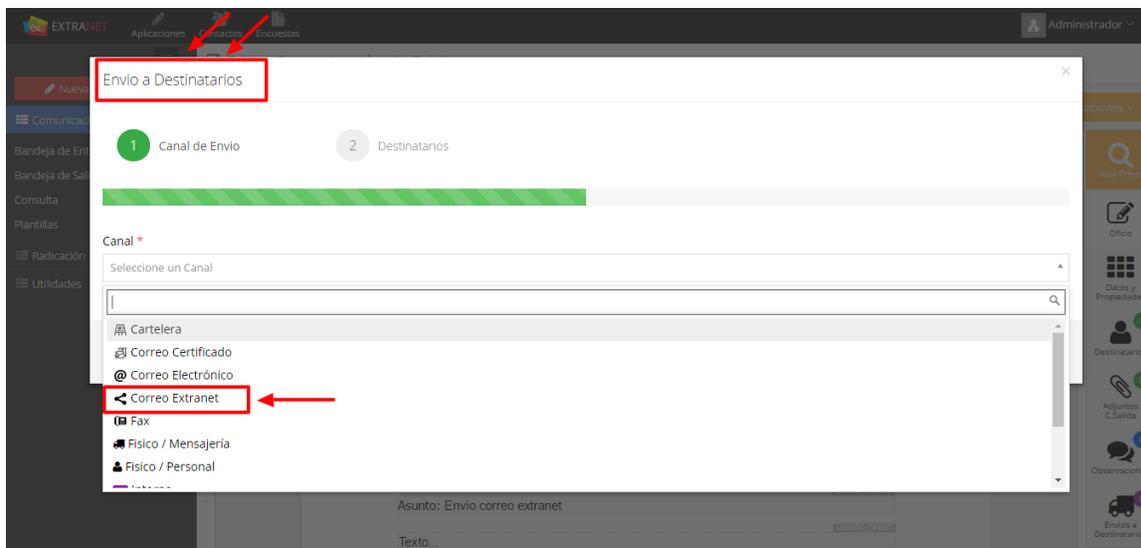


Imagen 68. Canal Correo Extranet

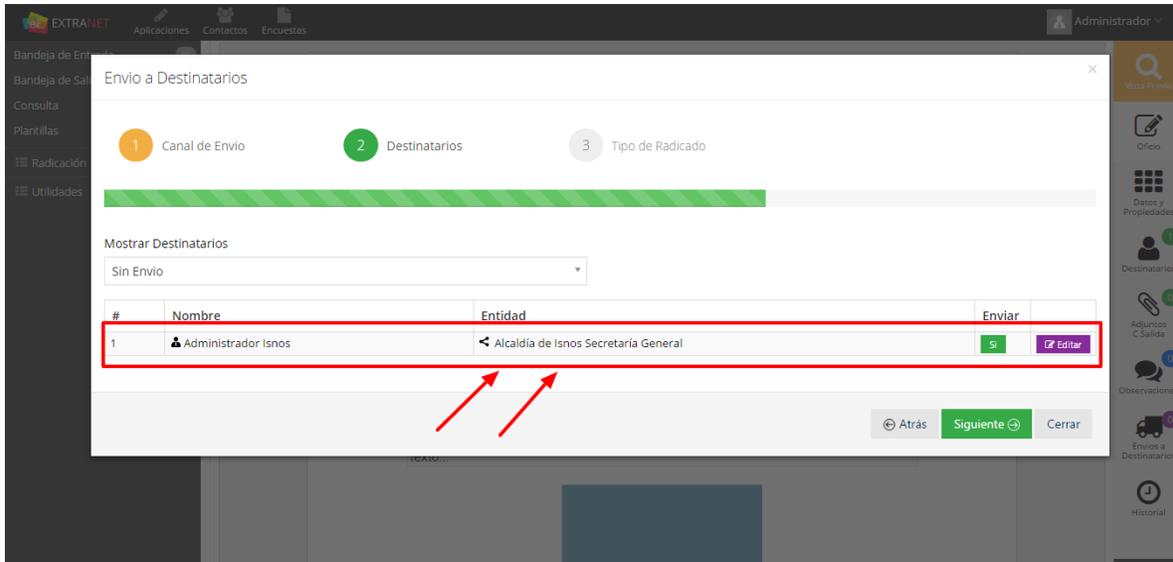


Imagen 69. Destinatario Correo Extranet

El usuario que realiza el envío escoge si la comunicación es tipo COR o PQR, el sistema automáticamente asigna código de radicación a la comunicación correspondiente al consecutivo de la entidad a la cual va dirigida e ingresa a la bandeja **“por entregar”** de la entidad que hace parte el destinatario. El funcionario encargado de la correspondencia deberá realizar la clasificación (seleccionar el tipo de documento) y entregarlo a la persona encargada para su respectivo trámite.

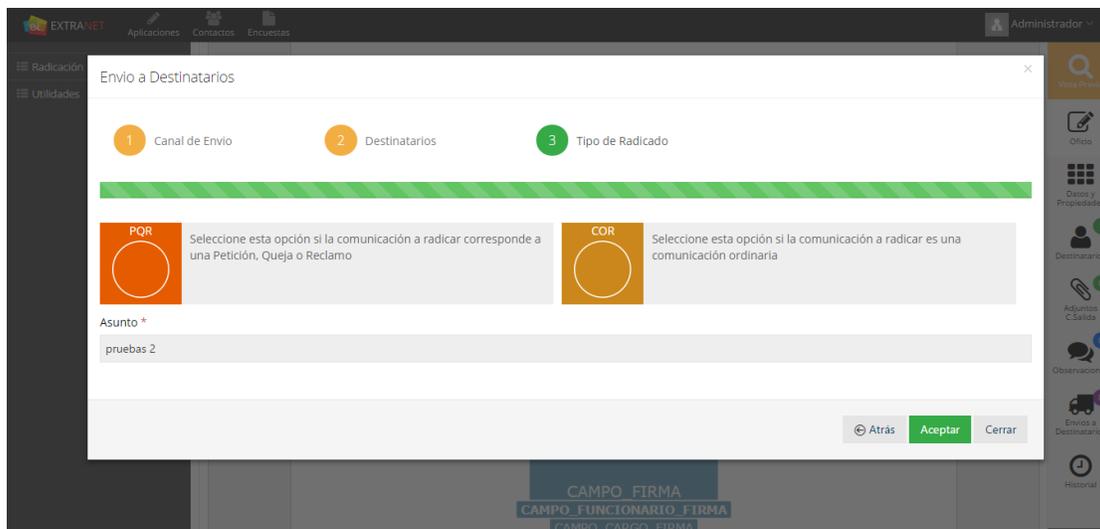
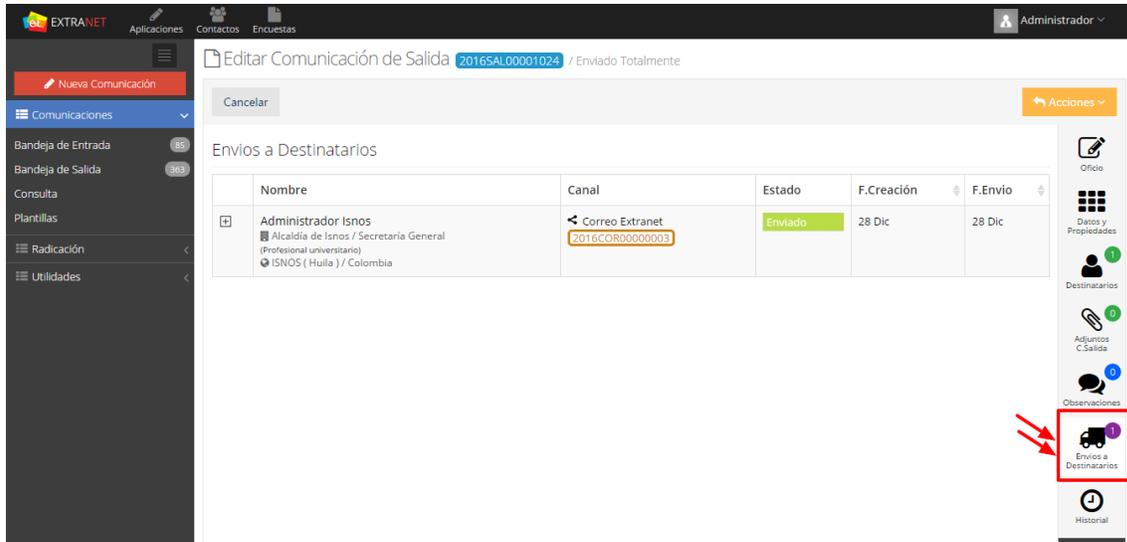


Imagen 70. Tipo de Radicado

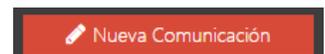


**Imagen 71. Código de radicado asignado**

Al utilizar este canal se optimiza el envío de documentos y se contribuye notablemente con la política de **“Cero papel”** puesto que todo el flujo de la comunicación desde que se crea el documento hasta que se envía a su respectivo destinatario se realiza a través del sistema sin necesidad de imprimir una sola hoja.

### 11.2 Redactar una comunicación de salida

Para dar inicio a una comunicación de salida se debe dar clic en el botón



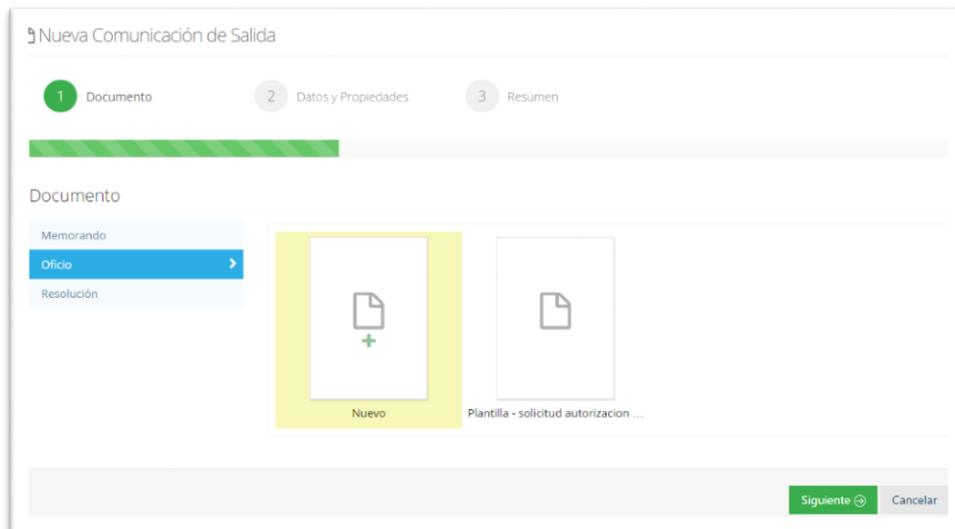
**Figura 72 Nueva comunicación de salida**

Para la creación de una nueva comunicación de salida el sistema cuenta con un asistente que va guiando al usuario durante el proceso.

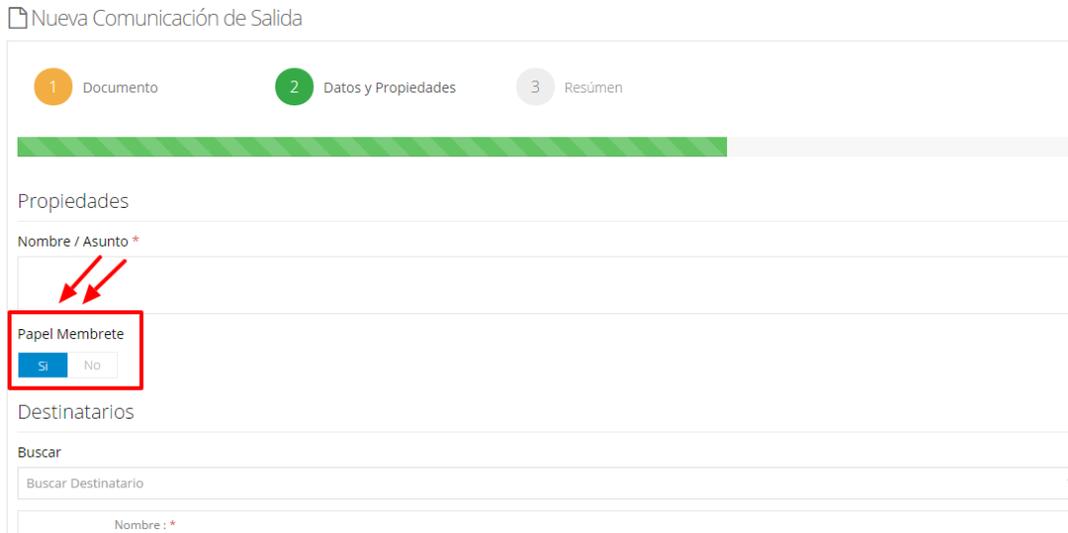
En primer lugar, se debe seleccionar el tipo de documento que se va a crear, además de oficios, el sistema permite la creación de diferentes tipos documentales según la configuración del sistema por parte de la entidad, estos tipos documentales pueden ser configurados con plantillas para realizar el documento con un editor en línea (editor básico de texto que tiene el sistema) o con plantillas que permiten ser editadas con Microsoft Office Word, a continuación se describen estas dos formas de creación de nueva comunicación.

### **11.2.1 Nueva comunicación editor en línea**

Una vez seleccionado el tipo de documento se debe dar clic en **Siguiente** para pasar a los Datos y Propiedades del documento, en esta sección se debe escribir el asunto o nombre de la comunicación, se deben escribir los datos del destinatario o los destinatarios en el caso de comunicaciones con múltiples destinatarios y copias. Además, se debe definir si el documento será impreso con el membrete de la entidad o sin él. Ver Figura 74.



**Figura 73 Selección Tipo de Documento de salida**



Nueva Comunicación de Salida

1 Documento 2 Datos y Propiedades 3 Resumen

Propiedades

Nombre / Asunto \*

Papel Membrete

Si No

Destinatarios

Buscar

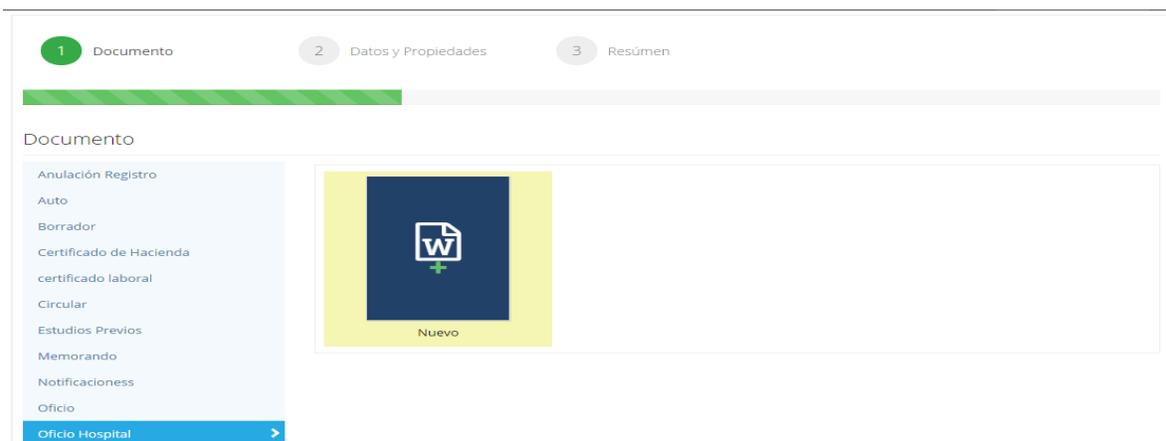
Buscar Destinatario

Nombre: \*

Figura 74 Selección papel membrete

### 11.2.2 Nueva comunicación editor Word

Para realizar un oficio con el editor Word, se debe elegir el tipo de documento configurado en el sistema el cual por lo general se identifica con la palabra **“Word”** o al seleccionar el tipo de documento aparece un icono en azul con el símbolo de Word como se muestra en la imagen 75, para continuar realizando la nueva comunicación se da clic en el botón siguiente.



1 Documento 2 Datos y Propiedades 3 Resumen

Documento

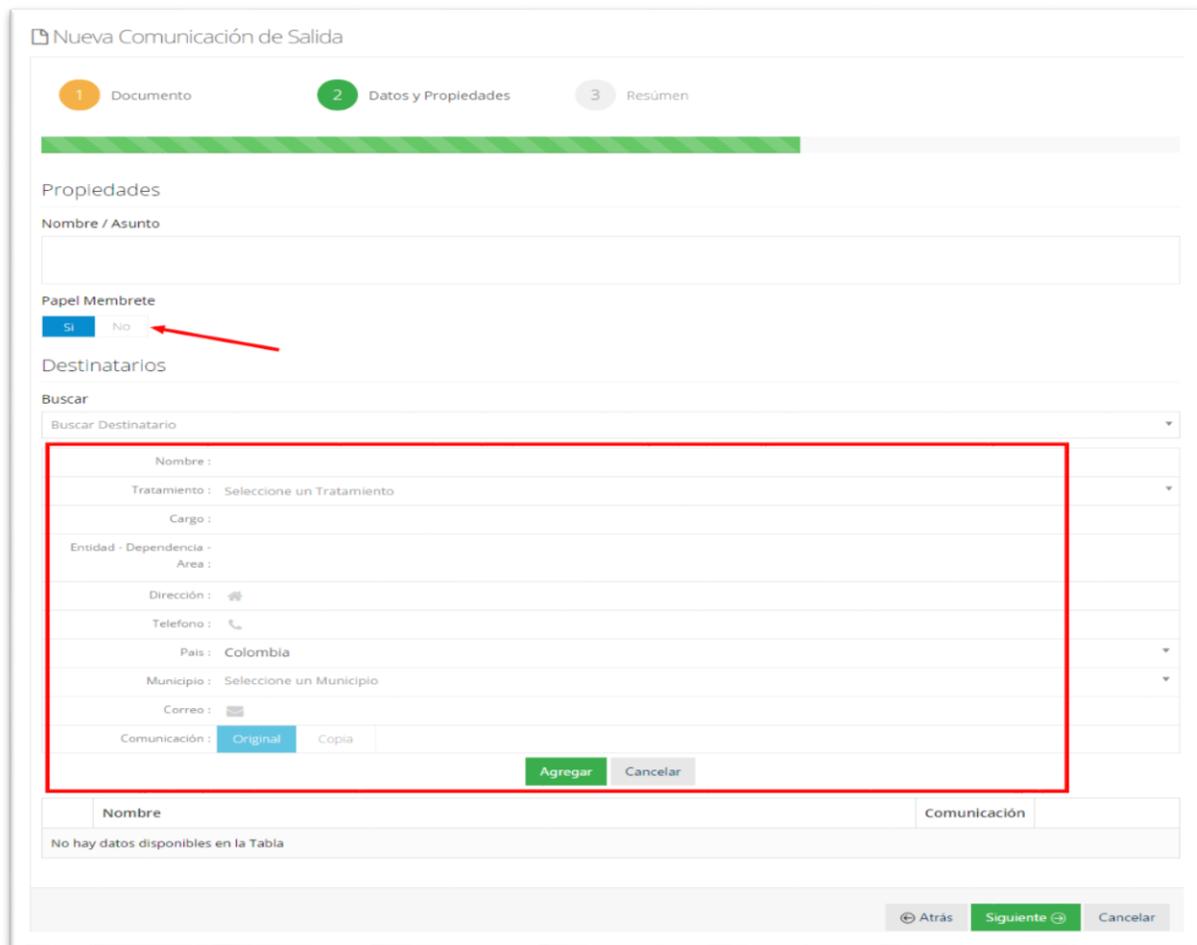
- Anulación Registro
- Auto
- Borrador
- Certificado de Hacienda
- certificado laboral
- Circular
- Estudios Previos
- Memorando
- Notificacioness
- Oficio
- Oficio Hospital

Nuevo

Figura 75 Nueva comunicación Word

Una vez seleccionado el tipo de documento, ya sea un documento en línea, o con el editor Word; se debe dar clic en **Siguiente** para pasar a los Datos y Propiedades del documento, en esta sección se debe escribir el asunto o nombre de la comunicación, se deben escribir los datos del destinatario o los destinatarios en el caso de comunicaciones con múltiples destinatarios y copias.

Para el caso de que se haya elegido realizar un oficio en línea deberá definir si el documento será impreso con el membrete de la entidad o sin él. Ver Figura 76.



Nueva Comunicación de Salida

1 Documento    2 Datos y Propiedades    3 Resumen

Propiedades

Nombre / Asunto

Papel Membrete

Si No

Destinatarios

Buscar

Buscar Destinatario

Nombre :	
Tratamiento :	Seleccione un Tratamiento
Cargo :	
Entidad - Dependencia - Area :	
Dirección :	
Telefono :	
Pais :	Colombia
Municipio :	Seleccione un Municipio
Correo :	
Comunicación :	Original Copia

Nombre    Comunicación

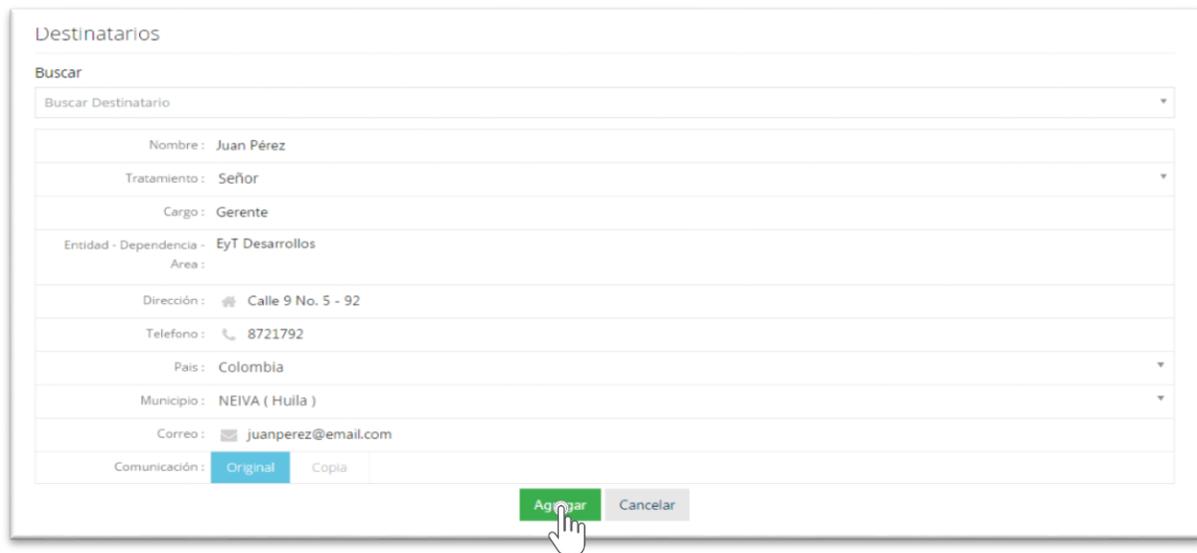
No hay datos disponibles en la Tabla

Atrás    Siguiente    Cancelar

Figura 76. Datos y Propiedades de la comunicación de Salida

- **Destinatarios**

El sistema permite que cada comunicación tenga uno o varios destinatarios, además se puede definir si el tipo de comunicación que se va a enviar es tipo original o copia; la información de los destinatarios va quedando consignada en una lista la cual se puede editar en cualquier momento durante la proyección del documento. Cada vez que se agrega un destinatario se debe dar clic en **Aceptar**. Ver Figura 77.



Destinatarios

Buscar

Buscar Destinatario

Nombre: Juan Pérez

Tratamiento: Señor

Cargo: Gerente

Entidad - Dependencia - EYT Desarrollos  
Área:

Dirección: Calle 9 No. 5 - 92

Teléfono: 8721792

País: Colombia

Municipio: NEIVA ( Huila )

Correo: juanperez@email.com

Comunicación: Original Copia

Agregar Cancelar

Figura 77. Formulario para agregar destinatarios

Los datos que se deben diligenciar para cada destinatario son: nombre, tratamiento, cargo, entidad – dependencia – área, dirección, teléfono, país, municipio y correo electrónico.

Los destinatarios van quedando en la lista de destinatarios y dando clic en el botón **Agregar Destinatario** se pueden incluir la cantidad de destinatarios que se requieran. Ver Figura 78.



**Figura 78. Lista de Destinatarios**

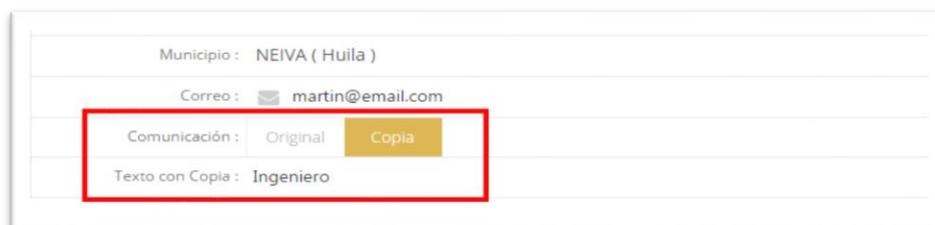
Una vez se da clic en el botón **Agregar Destinatario** aparece una ventana emergente para escribir la información del nuevo destinatario, es importante definir si el nuevo destinatario va a recibir un documento original o una copia del documento que se está proyectando. Ver Figura 79.



**Figura 79. Destinatarios adicionales**

Para definir si es original o copia se debe seleccionar en la opción **Comunicación**.

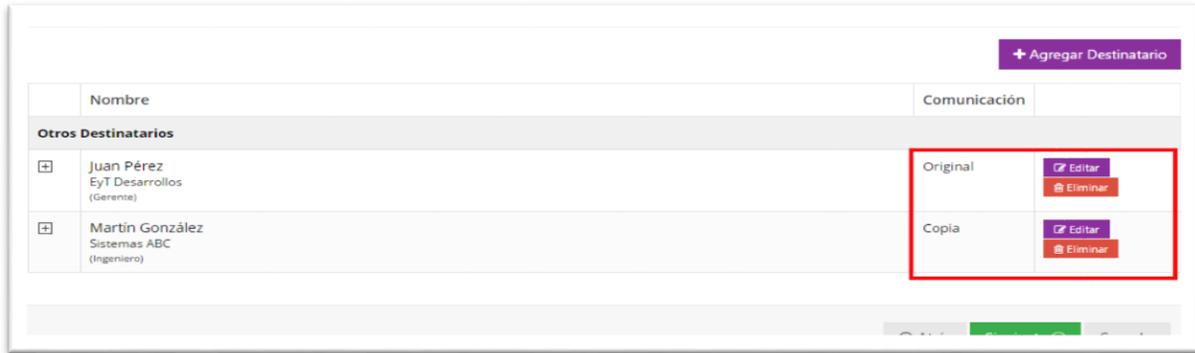
En caso de que se seleccione la opción copia, aparecerá una caja de texto adicional para escribir el texto que irá al final de la página con la inscripción con copia. Ver Figura 80.



**Figura 80. Texto destinatario tipo copia**

En la lista de destinatarios se pueden editar los datos de cada uno o incluso eliminar completamente un destinatario.

En la lista de destinatarios también se puede ver si la comunicación que se le va a enviar es de tipo original o es de tipo copia. Ver Figura 81.

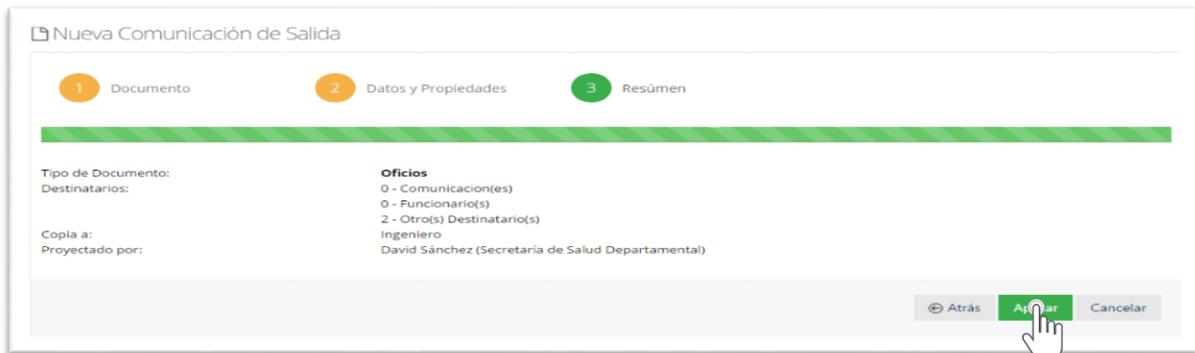


The screenshot shows a table with two columns: 'Nombre' and 'Comunicación'. A purple button '+ Agregar Destinatario' is in the top right. The table lists two recipients: Juan Pérez (Gerente) and Martín González (Ingeniero). For each, the 'Comunicación' column shows 'Original' and 'Copia' respectively, with 'Editar' and 'Eliminar' buttons. A red box highlights the communication type and action buttons.

Nombre	Comunicación
<b>Otros Destinatarios</b>	
Juan Pérez EyT Desarrollos (Gerente)	Original [Editar] [Eliminar]
Martín González Sistemas ABC (Ingeniero)	Copia [Editar] [Eliminar]

Figura 81. Lista de destinatarios de comunicación de salida

Finalmente, el sistema muestra un resumen del tipo de documento, destinatario y otras características del documento que se está creando. Una vez confirmada la información y verificada se debe dar clic en aplicar para proceder a la redacción del documento. Ver Figura 82.



The screenshot shows a form titled 'Nueva Comunicación de Salida' with a progress bar (1 Documento, 2 Datos y Propiedades, 3 Resumen). The 'Resumen' section displays document details: Tipo de Documento, Destinatarios, Copia a, and Projectado por. A green 'Aplicar' button is highlighted with a hand cursor.

**Nueva Comunicación de Salida**

1 Documento    2 Datos y Propiedades    3 Resumen

Tipo de Documento:    **Oficios**  
Destinatarios:    0 - Comunicación(es)  
0 - Funcionario(s)  
2 - Otro(s) Destinatario(s)  
Copia a:    Ingeniero  
Projectado por:    David Sánchez (Secretaría de Salud Departamental)

[Atrás]    **Aplicar**    [Cancelar]

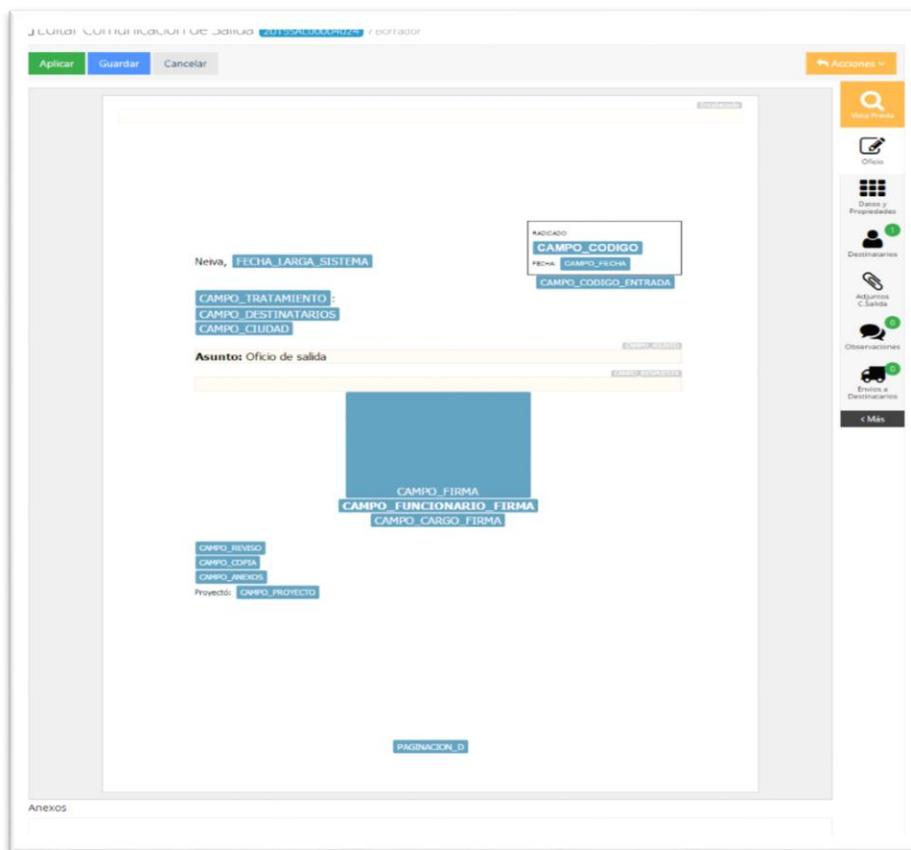
Figura 82 Resumen de la comunicación de salida

### 11.3 Detalles de la comunicación de salida oficio en línea

El sistema de Gestión Documental cuenta con un editor de texto integrado que permite realizar la redacción de documentos dentro del mismo sistema, realizar el trabajo de una

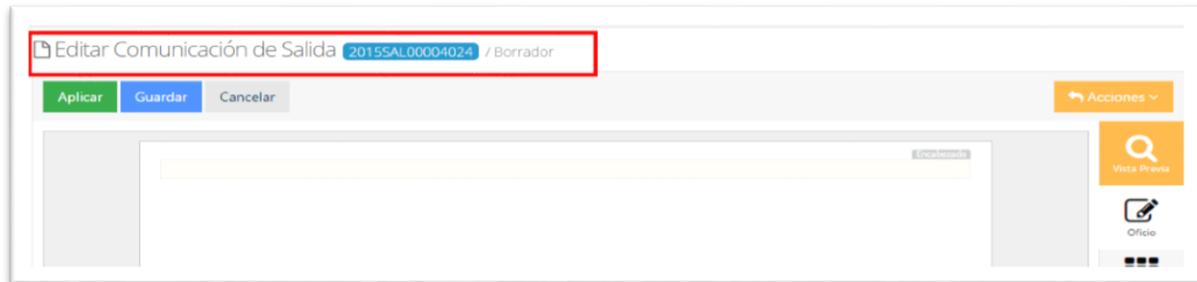
forma ágil y ofrece la posibilidad de realizar trabajo colaborativo entre usuarios encargados de la creación, revisión y aprobación de un documento.

Una vez terminado el paso por el asistente para la inclusión de datos, propiedades y destinatarios, se debe comenzar la redacción del documento. La vista para documentos de salida tiene además una serie de funcionalidades que están organizadas por pestañas. Ver Figura 83.



**Figura 83. Editor de comunicaciones de salida**

En la parte superior de la vista detallada de comunicaciones de salida se encuentra el número de radicado asignado por el sistema además del estado en que se encuentra la comunicación, el primer estado por el que pasa una comunicación de salida es el estado borrador. Ver Figura 84.



**Figura 84. Detalles de la comunicación de salida**

También se encuentran en la parte superior los botones **Aplicar**, **Guardar** y **Cancelar** que son los que permiten al usuario controlar los cambios que haga al documento de salida tanto en su cuerpo como en sus datos y propiedades.

En la parte derecha se encuentra el botón **Acciones** y debajo de éste se hallan el botón de **Vista Previa** y una serie de iconos que corresponden a pestañas con información de la comunicación que está creando. Ver Figura 84.

#### 11.4 Editor de Texto online

Dando clic sobre cualquiera de los recuadros resaltados en el cuerpo del documento se activa el editor de texto, se puede escribir directamente en cada uno de los campos editables que están sombreados y que muestran el nombre del campo o dato.

Por otra parte, los campos resaltados en color azul y letra blanca, contienen información que el sistema estampa directamente en el documento al momento de generar el archivo en pdf. Estos campos son llamados estáticos o no editables. Ver Figura 85.

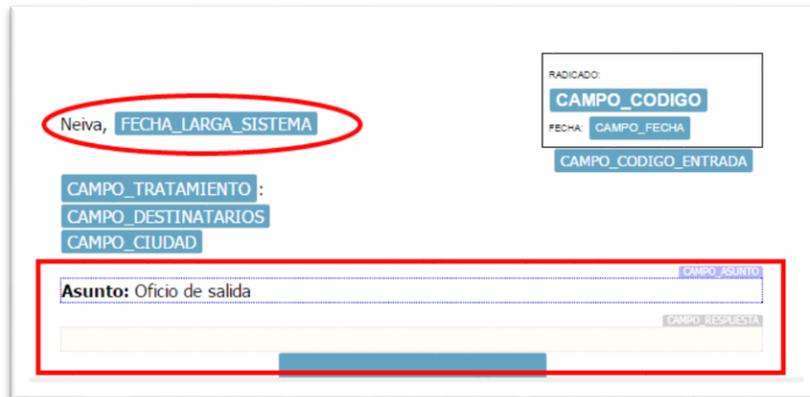


Figura 85. Campos editables y no editables de los documentos

En el momento de la edición del contenido del documento se activan además una serie de herramientas de formato de texto, inserción de tablas, símbolos y configuración de márgenes que permiten construir un documento sin necesidad de usar aplicaciones de procesador de texto u ofimáticas externas. Sin embargo, se pueden copiar y pegar textos desde cualquier otra aplicación de este tipo mediante la combinación de teclas Ctrl + C (copiar) y Ctrl + V (pegar). Ver Figura 86.

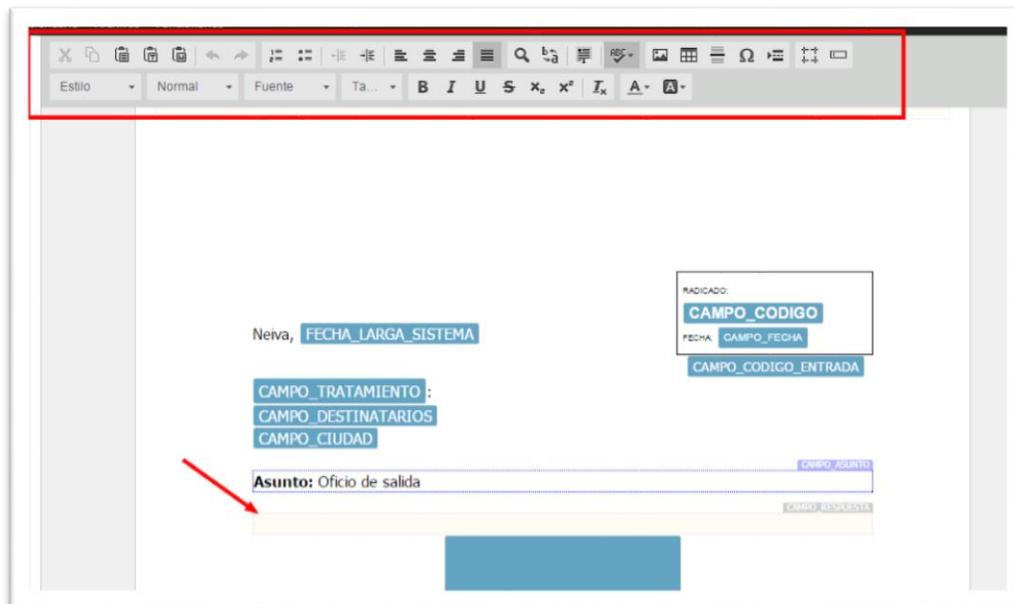


Figura 86. Editor de texto

- **Vista previa**

El botón de **Vista Previa** está presente durante toda la construcción del documento y permite, como su nombre lo indica generar una vista en formato pdf de cómo queda el documento. Al dar clic en este botón se abre una ventana emergente que muestra el documento. Ver Figura 87.



**Figura 87. Botón vista previa**

En la parte superior de esta ventana emergente aparece una lista desplegable de los destinatarios a quienes va dirigida la comunicación, esto permite ver de manera individual cada uno de los documentos con el fin de validar la información de destinatarios y el contenido del documento. Ver Figura 88.



**Figura 88. Vista previa del documento de salida**

## 11.5 Editor de Word

El sistema de Gestión Documental, adicionalmente cuenta con plantillas las cuales se integran con Microsoft Word, que permite realizar la redacción de documentos de una forma más ágil y sencilla, al integrar el sistema con el editor Word, nos permite realizar todo tipo documento de texto, inclusive aquellos que van en tamaño oficio, copiar imágenes, tablas, entre otros, incluyendo todas las funcionalidades que ofrece Word.

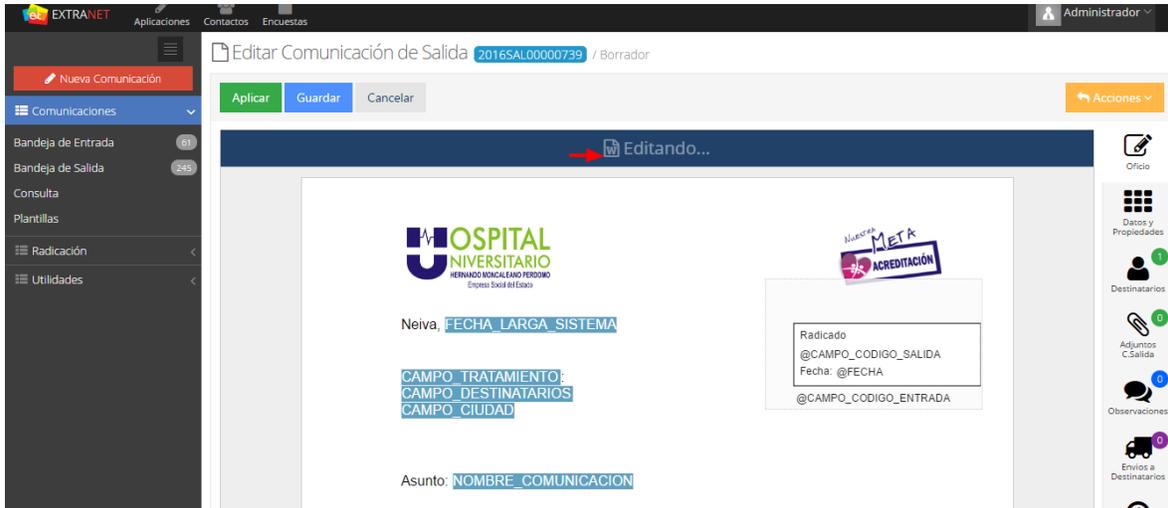
Para esto es necesario tener instalado previamente en el equipo, el Plugin Cliente Extranet, de no contar con este programa, es necesario que se comunique con el administrador del sistema para realizar la respectiva instalación.



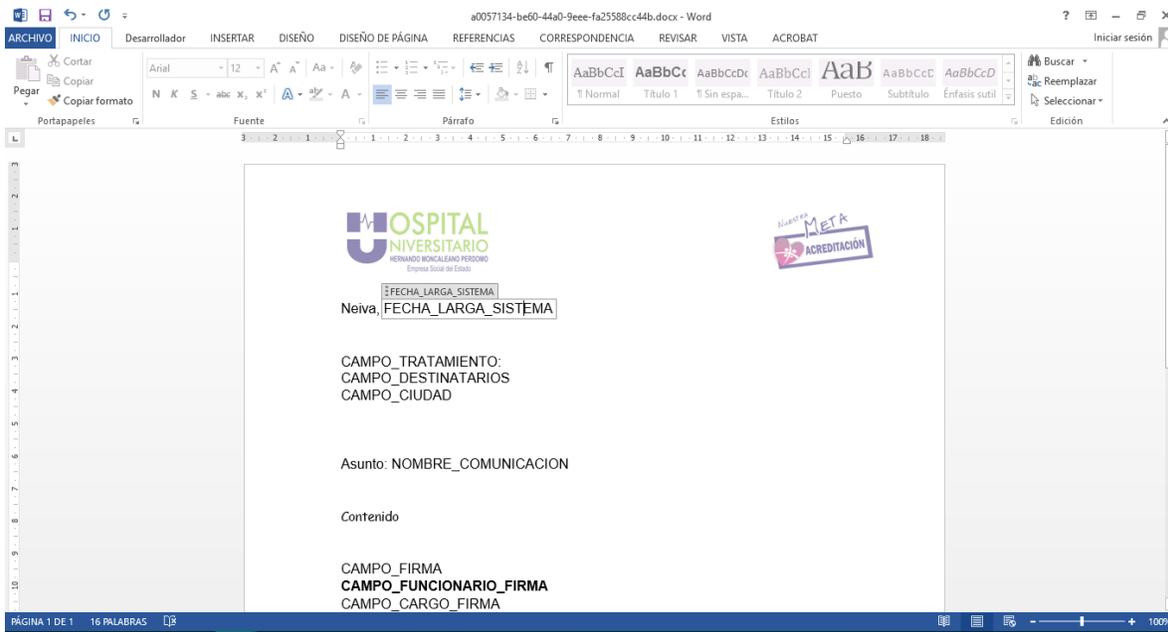
Figura 89. Comunicación de salida editor Word

Para editar el oficio en Word, es necesario dar clic sobre el botón, ubicado en la parte superior izquierda **“Editar”**. Figura 89

Inmediatamente se nos abrirá un documento en Word, con los campos predeterminados del sistema, y listo para editar. Ver figura 90 y 91.



**Figura 90. Editar comunicación de salida**



**Figura 91 Editor Word**

Solo se podrá modificar el asunto y el cuerpo o contenido del mensaje, de igual forma modificar estilo, tamaño de texto y todas las herramientas ofrecidas por Microsoft Office Word.

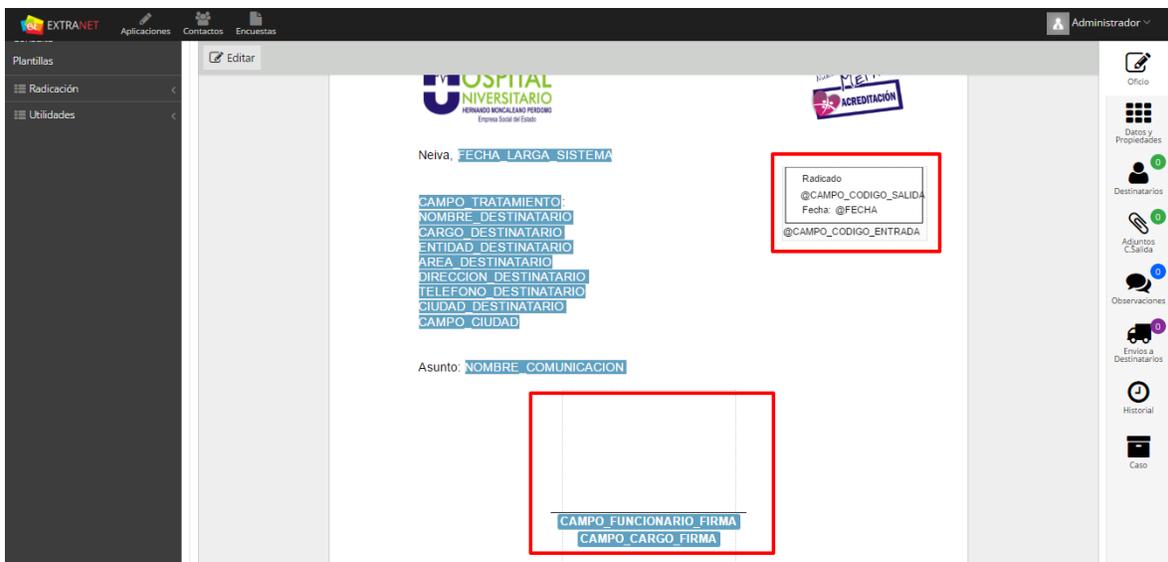
Cuando se hallan realizado las respectivas modificaciones es necesario guardar, y cerrar el editor para el oficio cargue inmediatamente en el sistema. Ver imagen 92. Es necesario

hacer uso de los botones “Aplicar o Guardar” para que dichos cambios queden reflejados en el sistema.



**Figura 92 Editar comunicación de salida**

**Nota:** Se puede modificar la ubicación del código de radicado y la firma, es decir que se puede dejar por defecto en la ubicación de la plantilla o moverla donde se considere pertinente, simplemente se debe dar clic sostenido en el campo y moverlo al lugar que se desee. Ver figura 93.



**Figura 93 Código Radicado y firma**

## 11.6 Acciones comunicación de salida

El botón “acciones” prácticamente es nuestro botón de mando, aquí tenemos diferentes opciones que nos permites de cierta manera enviar aprobación o hacer revisar nuestro documento; entre otros.

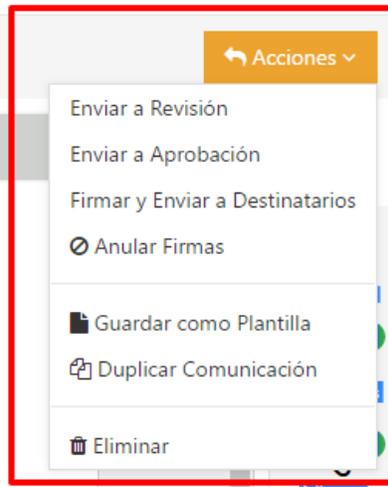


Figura 94. Botón Acciones

### 11.6.1 Enviar a Revisión

Una vez que se ha proyectado un documento se puede iniciar el proceso de aprobación y oficialización del mismo. En el botón **Acciones** se muestran las opciones que se pueden aplicar al documento en estado borrador.

Según el rol de lo usuario encargado, el usuario puede, además de enviar a revisión o aprobación, firmar y enviar directamente a los destinatarios. También se presentan otras opciones como Guardar como plantilla y Duplicar comunicación, que son funcionalidades para agilizar la creación de documentos.

En caso de que se quiera descartar la creación del documento proyectado y no se vaya a iniciar ningún flujo de información se debe seleccionar la opción “**eliminar**” y de esta manera se cancela todo el proceso de elaboración del documento. Ver Figura 95.

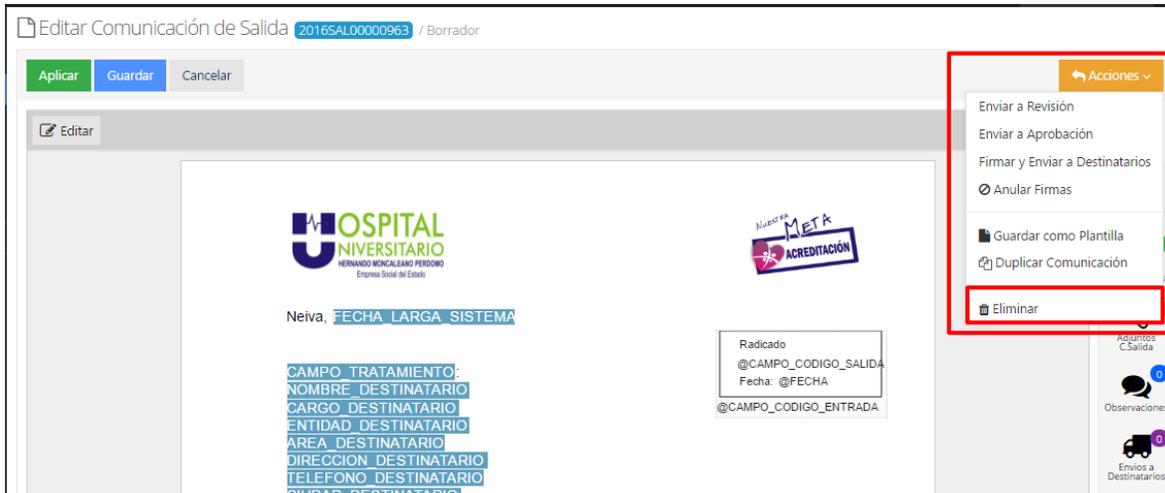


Figura 95. Botón Acciones Comunicaciones de salida

Si se selecciona la opción **Enviar a Revisión** se abre una ventana emergente para seleccionar el usuario al cual se le va a encargar la revisión del documento. Se puede refinar la búsqueda por dependencia y por grupo, además se puede escribir una observación explicativa que haga referencia al proceso del documento. Ver Figura 96.

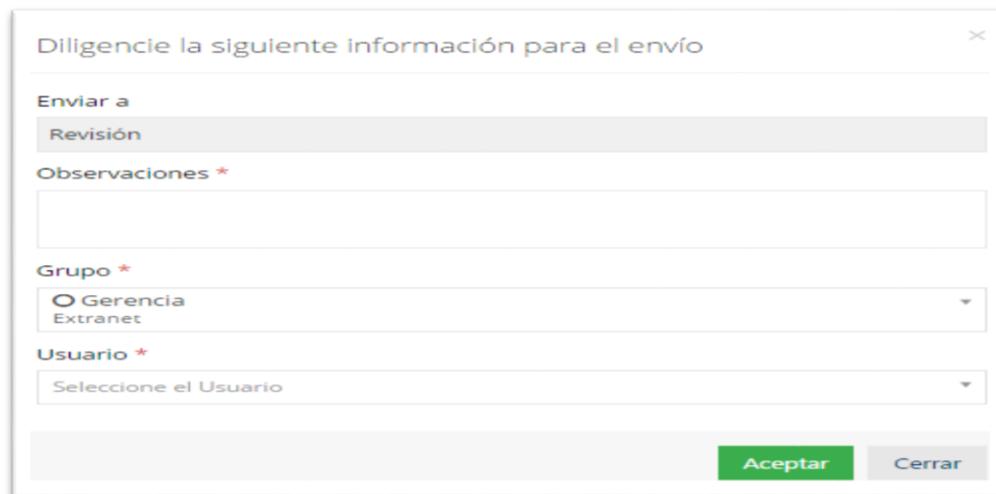


Figura 96. Usuario de Revisión

Una vez se envía el documento queda en la bandeja de salida del usuario que la proyectó y llega a la bandeja de entrada del encargado de revisar, a su vez el indicador de estado cambia a color amarillo. Ver Figura 97.



Figura 97. Oficio en Revisión

### 11.6.2 Enviar a Aprobación

El documento se puede enviar directamente a aprobación después de proyectado o se puede enviar a Aprobación después de su previa revisión. El procedimiento es similar al de revisión, en este caso cuando se selecciona enviar a aprobación solamente se puede seleccionar a usuarios que tengan autorizada la firma de documentos oficiales del sistema. Ver Figura 98.

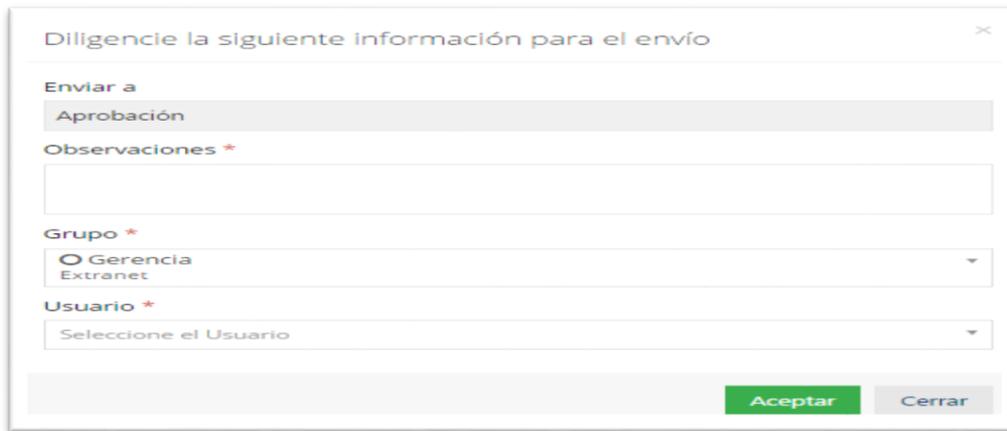


Figura 98. Enviar a Aprobación

El documento luego de enviado a aprobación llega a la bandeja del encargado de aprobar, en el momento en el que se aprueba el documento cambia de estado de aprobación a aprobado. Ver Figura 99.

**Nota:** Los funcionarios, que tienen comunicaciones por revisar o aprobar, podrán realizar diferentes cambios o modificaciones en el documento. Estas acciones se verán reflejadas en el historial, como parte de la trazabilidad de la comunicación. Ver ítem **“11.7.3 Historial Comunicaciones de Salida – Versiones de la comunicación”**

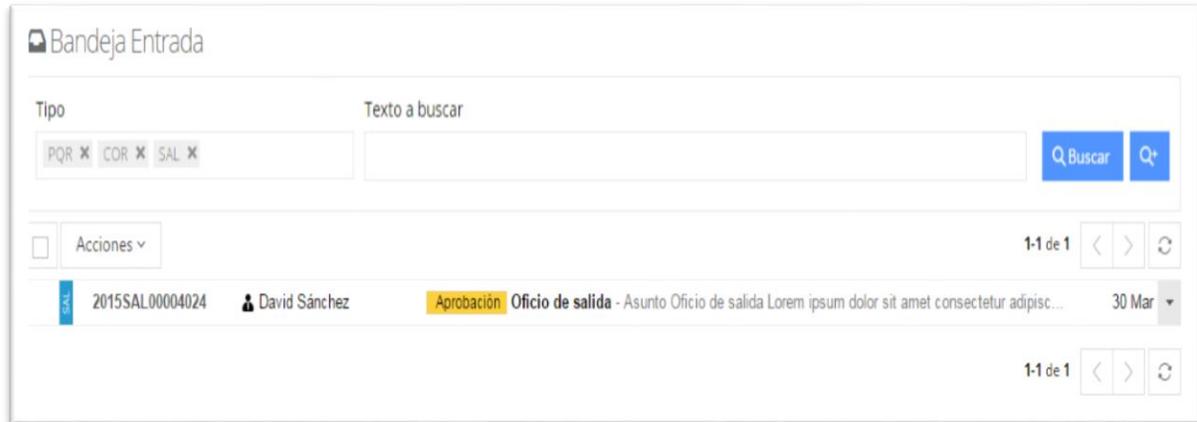


Figura 99 Oficio en Aprobación

- **Aprobar comunicaciones de salida**

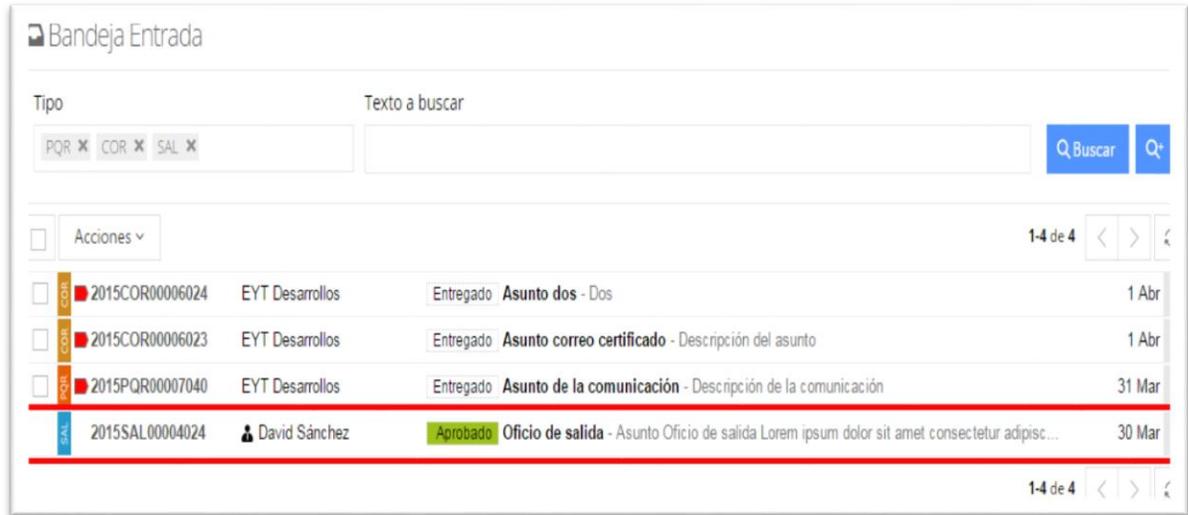
Una vez el usuario encargado ingresa a revisar o a aprobar la comunicación en la parte superior derecha aparecen las opciones **Aceptar o Rechazar**. Ver Figura 100.



Figura 100. Aprobación de un documento de salida

Una vez se da clic en **Aceptar** aparece una ventana emergente que muestra el usuario que recibirá la comunicación aprobada. Se debe dar clic en **aceptar**. Una vez el documento queda aprobado no se puede modificar más.

El oficio volverá a la bandeja de entrada del creador de la comunicación con el estado Aprobado. Ver Figura 101.



**Figura 101. Comunicación Aprobada**

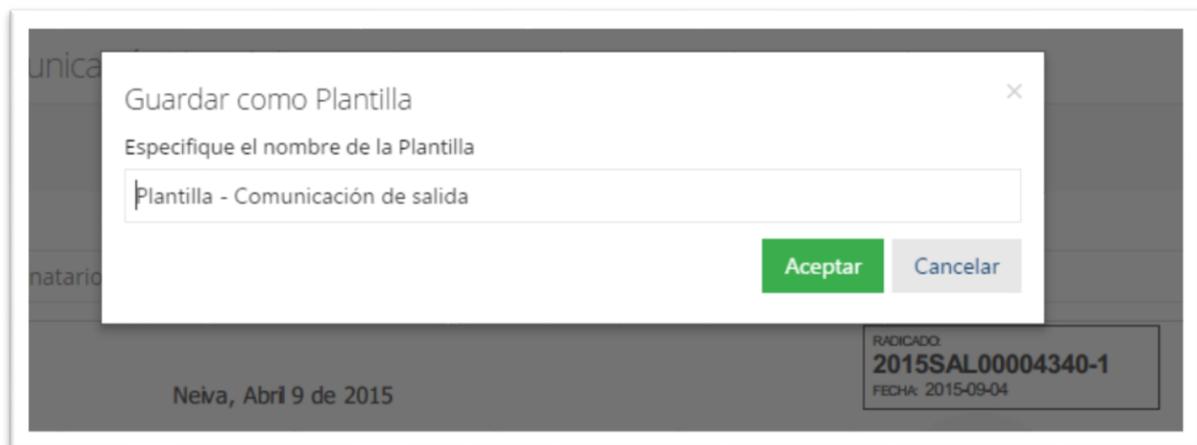
### **11.6.3 Guardar comunicación como plantilla**

Para agilizar el proceso de creación de documentos de salida, el sistema tiene la funcionalidad de guardar como plantilla un documento elaborado. Esto debido a que en el proceso de creación de documentos existen gran cantidad de formatos propios del funcionario que simplemente varían algunos datos pero el esquema permanece a la hora de realizar un documento del mismo tipo. Ver Figura 102.



**Figura 102 Guardar como plantilla**

Una vez finalizado el proceso de un documento de salida y es enviado totalmente, se puede guardar este documento para usarlo en una próxima ocasión como plantilla. Al elegir esta opción sale una ventana emergente para ponerle un nombre a la plantilla. Ver Figura 103.



**Figura 103 Guardar como plantilla comunicación de salida**

Estas plantillas quedan guardadas en la opción **“Plantillas”** del módulo de **“Comunicaciones”**, además en esta opción también se pueden crear nuevas plantillas dando clic en la opción **Nueva**. Ver Figura 104 y 105



Figura 104. Plantillas

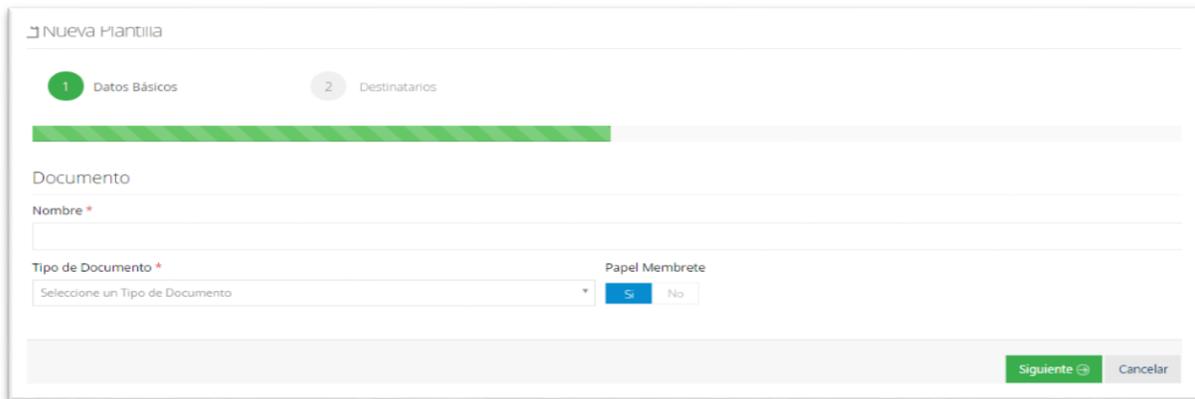


Figura 105. Nueva Planilla

Luego de guardadas cuando se da clic en **Nueva Comunicación** y se selecciona un tipo de documento aparece la plantilla que se puede usar para generar un nuevo documento. Ver Figura 106

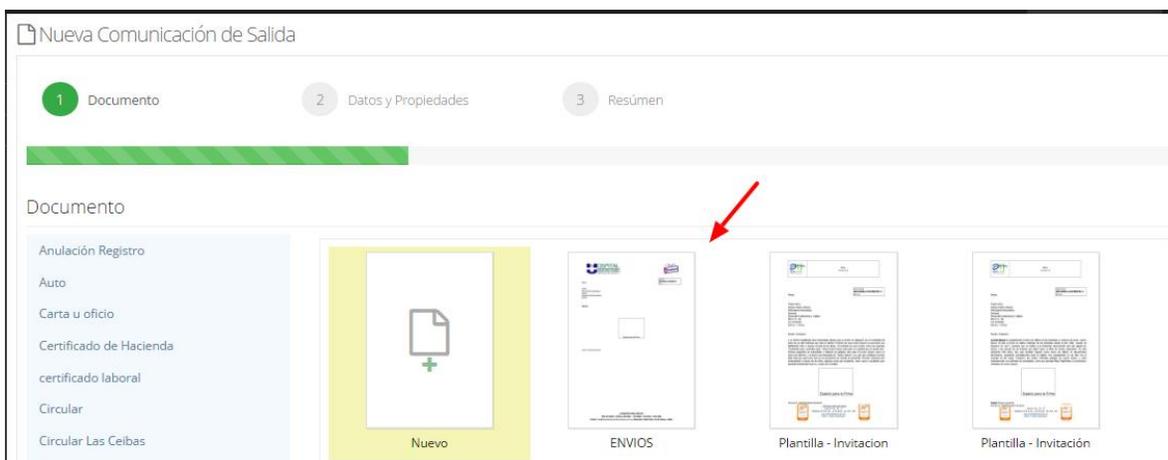


Figura 106. Crear un nuevo Documento a partir de una Plantilla

### 11.6.4 Duplicar Comunicación de salida

Duplicar una comunicación permite crear un documento basado en uno que se encuentra ya finalizado. Es decir, copiar toda la información para generar un nuevo documento que permite ser editado y ajustado para realizar un nuevo envío. Este nuevo documento es totalmente independiente del documento desde el cual se duplica. Ver Figura 107.



Figura 107. Duplicar Comunicación

### 11.7 Herramientas comunicación de salida

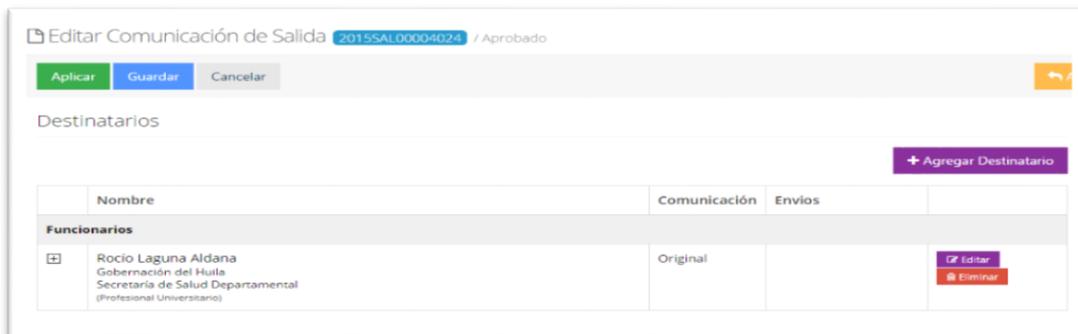
Además de la opción de vista previa, en la parte derecha de la vista de comunicación de salida hay una serie de opciones que permiten visualizar información del documento. Ver Figura 108.



**Figura 108. Opciones Comunicación de Salida**

### 11.7.1 Oficio, datos y propiedades y destinatarios

El botón **Oficio** muestra el editor de texto del sistema, en **Datos y Propiedades** está la información general del documento como plantilla, el estado, quien lo proyectó, quien lo revisó, quien lo aprobó, etc. En **destinatarios** está la lista de los destinatarios en la cual se puede editar, agregar o eliminar los mismos. Ver Figura 109



**Figura 109 Lista destinatarios**

### 11.7.2 Adjuntos de Salida

Para adjuntar archivos de salida adjuntos a una comunicación se debe ir a la pestaña correspondiente y dando clic en el botón **Adjuntar archivo**. Ver Figura 110 y 111.

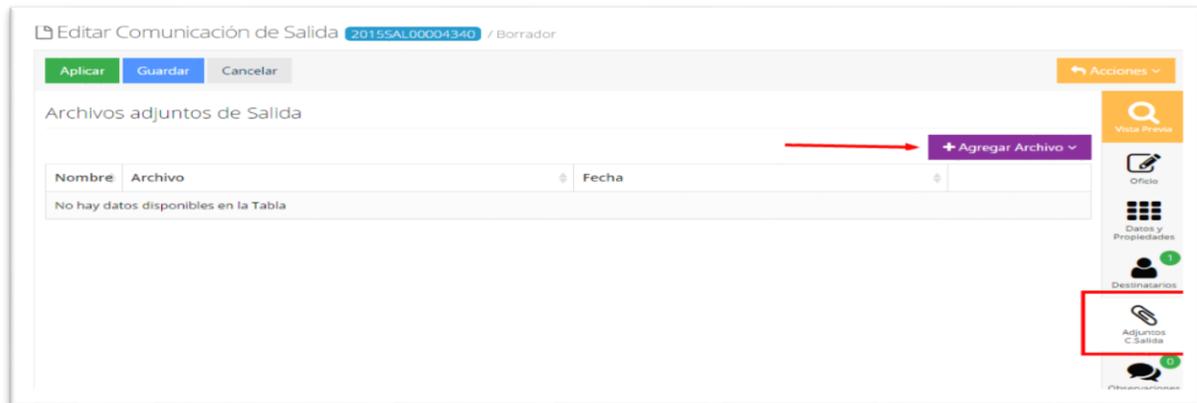


Figura 110. Archivos Adjuntos de Salida

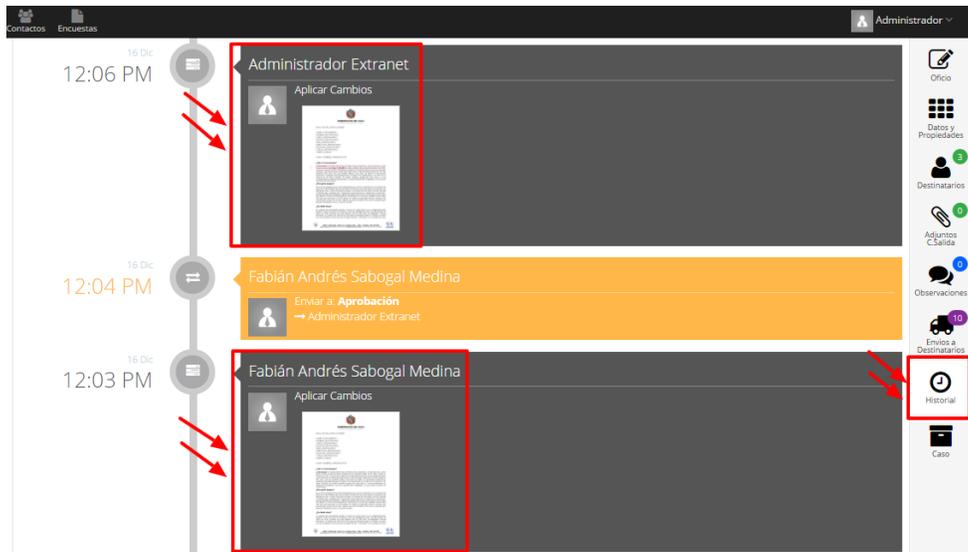


Figura 111. Adjuntar Archivo

### 11.7.3 Historial Comunicaciones de Salida – Versiones de la comunicación

En el Historial de las comunicaciones de salida proyectadas en plantillas de Word, se puede visualizar, descargar e imprimir las diferentes versiones que se generan del documento en

cada uno de los estados, siempre y cuando los usuarios encargados hayan realizados cambios al documento.  
De esta forma los usuarios pueden visualizar que cambios se realizan en la comunicación luego haber salido de su bandeja, ya sea para revisión o aprobación, logrando así un mayor control sobre las comunicaciones que proyecta a través del sistema.



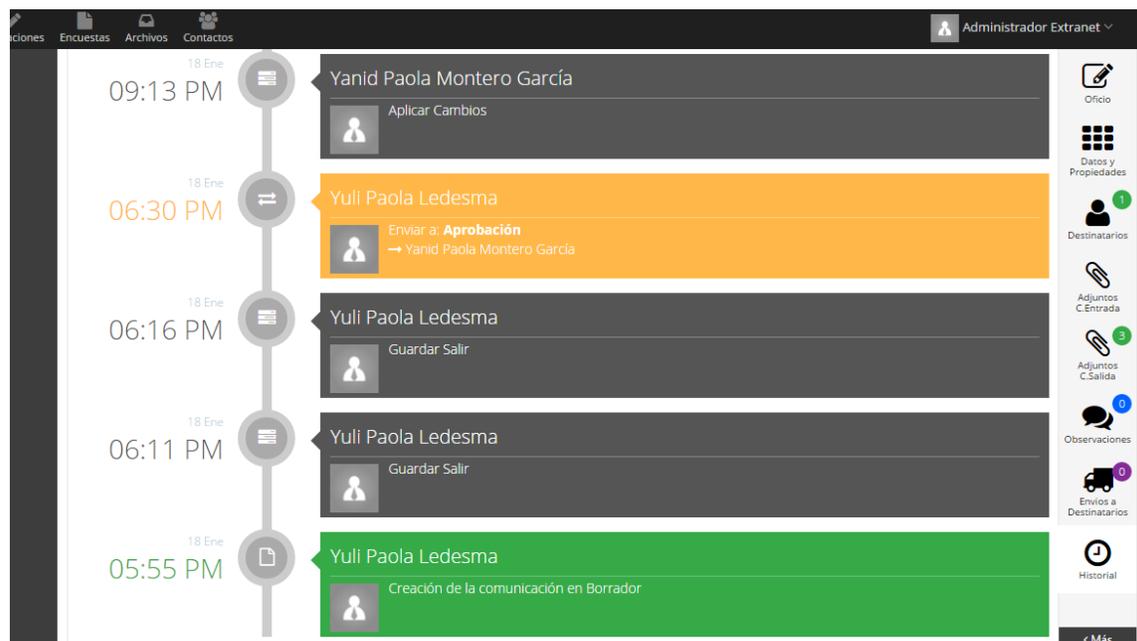
**Imagen 112. Versiones de la Comunicación de salida**



**Imagen 113. Visualización de los cambios**

Para visualizar el documento, se da clic sobre la vista en miniatura, el sistema resalta los cambios que se realizaron en la comunicación (Ver imagen 113)

**Nota:** Los oficios proyectados con plantillas que utilicen el editor online, no tienen la funcionalidad que permite visualizar las diferentes versiones del documento, sin embargo, permite ver las acciones realizadas sobre el mismo y el funcionario que las realizó. (Ver imagen 114)



**Imagen 114. Historial ofice editor online**

### **11.8 Envío a destinatarios**

Una vez está aprobado un documento de salida se puede proceder a realizar el envío a destinatarios. En el botón acciones se encuentra habilitada ahora la opción Envío a Destinatarios. Ver Figura 115.



Figura 115 Envío a destinatarios

Una vez se da clic en el botón de **Envío a Destinatarios** se abre una ventana emergente para seleccionar el canal de envío. Ver Figura 116.

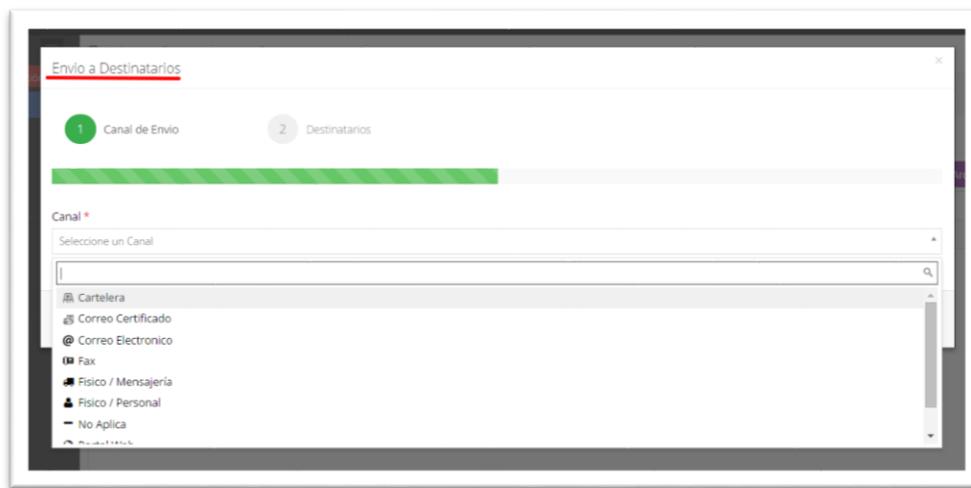


Figura 116. Seleccionar canal de Envío

### 11.8.1 Canales de Envío

El canal de envío es el medio por el cual se hará llegar una comunicación a sus destinatarios, ya sean documentos originales o copias. Los canales de envío que tienen habilitados el sistema son:

- **Físico/Mensajería:** Este medio es generalmente uno de los más usados, comprende el servicio de mensajería de la entidad. Este servicio de mensajería puede ser propio o a través de operadores externos de transporte.
- **Correo certificado:** El correo certificado corresponde a las comunicaciones que se envían a través de la agencia postal oficial. En el caso de Colombia el correo certificado se realiza a través del servicio 472.
- **Correo Electrónico:** El sistema tiene integración con servidores para el envío de correos electrónicos, es decir que directamente desde la plataforma se puede enviar información a los correos electrónicos de los destinatarios que tengan esa información.
- **Fax:** En estos casos se imprime el documento y se despacha por este medio.
- **Físico/Personal:** Entrega directa al cliente o ciudadano destinatario de la comunicación.
- **Portal Web:** Aplica para correos electrónicos.
- **Telefónico:** Se le notifica al cliente o ciudadano la información por medio telefónico.
- **Cartelera:** Se indica que el documento generado va a ser fijado en la cartelera pública de la entidad.

Una vez se selecciona un canal de envío se debe dar clic en aceptar.

### **11.8.2 Estados de Envíos**

Durante el proceso de envío a destinatarios, los envíos pasan por diferentes estados:

- **En espera:** Es el estado inicial en el que quedan una vez sean enviados
- **Enviado:** Cuando se realiza el despacho por parte de la oficina de correspondencia o la persona o dependencia encargada de realizar el despacho
- **Confirmado:** Cuando se ingresa información al sistema de confirmación de recibido de la correspondencia, en el caso de los correos electrónicos el sistema pone el envío en confirmado cuando el destinatario abre el correo
- **Devuelto:** Para el proceso de envío físico, la oficina de correspondencia puede poner la novedad de que el documento fue devuelto, también puede especificar el motivo y la fecha de la devolución

- **Error:** Para el despacho por correo electrónico el sistema notifica cuando ha habido un error en el envío, puede ser por dirección incorrecta u otra razón.

Para ver el estado del envío y más información se debe dar clic en el ícono Ver Figura 117.



Envíos a Destinatarios

	Nombre	Canal	Estado	F.Creación	F.Envío
<input type="checkbox"/>	Carlos Eduardo Trujillo Gonzalez Gobernación del Huila (Secretario de Hacienda) NEIVA ( Huila ) / Colombia	Físico / Personal	Enviado	3 Ene	3 Ene

Código: **2017SAL00000001-1**  
 Nombre: Carlos Eduardo Trujillo Gonzalez  
 Entidad: Gobernación del Huila  
 Canal: Físico / Personal  
 Sede: Secretaría de Salud Departamental  
 Fecha Creación: 03 de Enero de 2017 - 09:34 AM  
 Municipio : NEIVA ( Huila ) / Colombia  
 Dirección : Carrera 4 Calle 8 Esquina  
 Estado: Enviado

Oficio  
 Datos y Propiedades  
 Destinatarios  
 Adjuntos C.Salida  
 Observaciones  
**Envíos a Destinatarios**  
 Historial

**Figura 117. Información detallada del envío de correspondencia de salida**

Cuando los envíos se realizan por canal correo electrónico, se tienen cuatro estados (en espera, enviado, confirmado, error) los cuales agilizan y permiten llevar un mejor control del envío. Ver siguiente imagen.

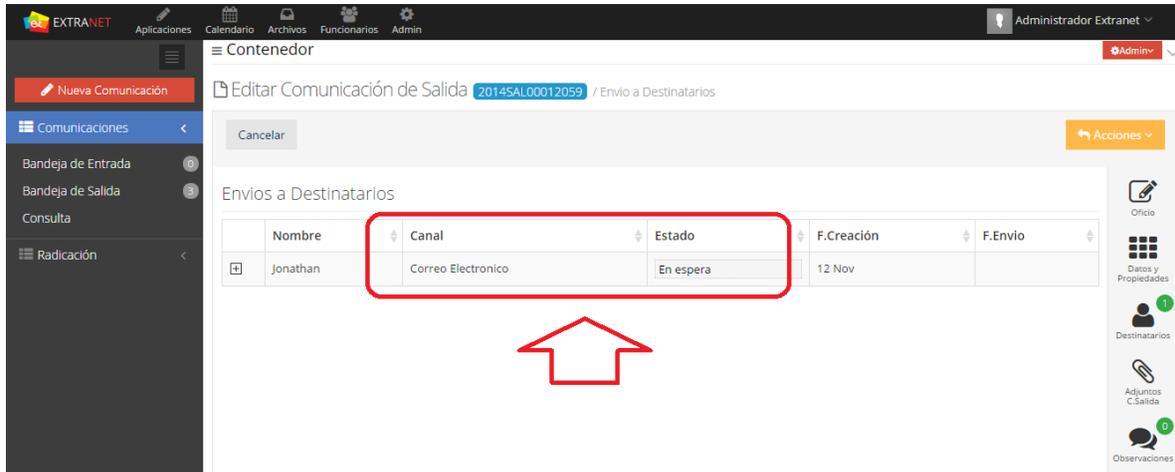


Figura 118. Estado Envío – En espera

En la anterior imagen el envío se encuentra en estado de espera, una vez realizado el envío, el sistema tiene un lapso de quince (15) minutos para cambiar el estado del mismo, ya sea para notificar que hubo algún error o para darlo como enviado y/o confirmado.

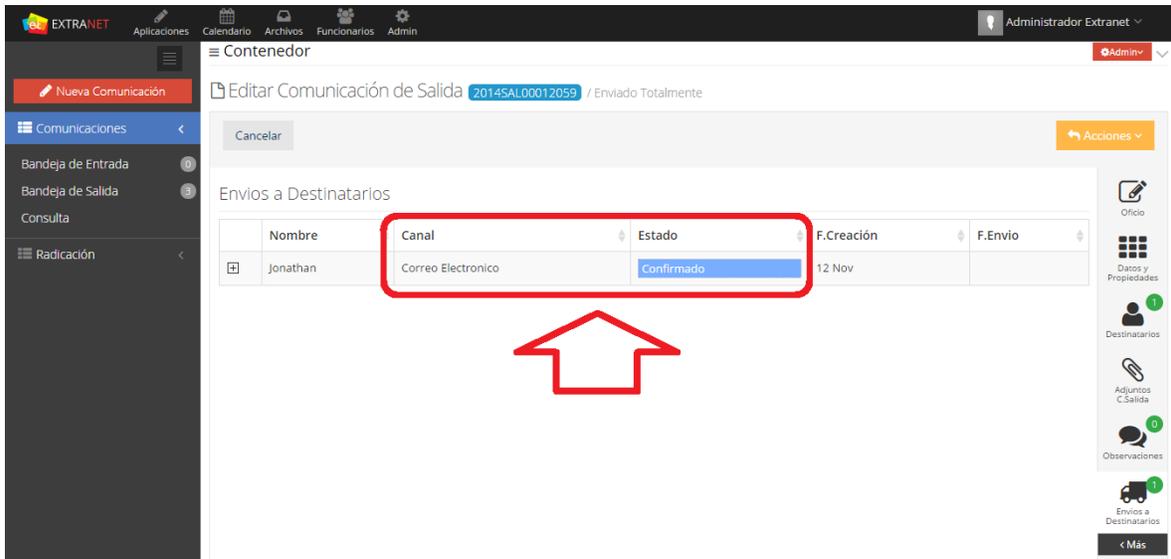


Figura 119. Estado Envío – Confirmado

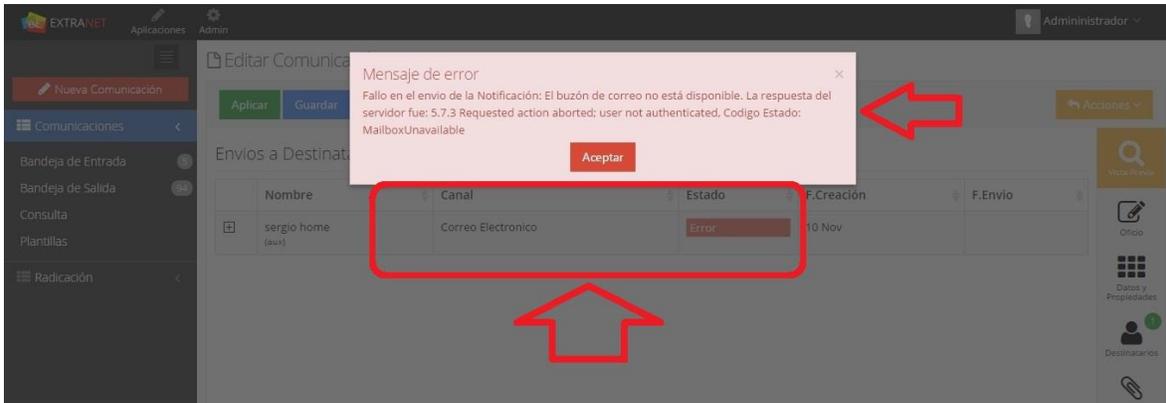


Figura 120. Estado Envío - Error

Quando el servidor de correo electrónico no puede realizar el envío o si el correo enviado reboto por diferentes razones (no existe, está mal escrito, etc.) al darle clic en el estado **Error** saldrá un mensaje el cual explica cuál fue la situación que se presentó. Ver imagen 120

Quando el envío se hace por canal físico se puede ingresar información de la transportadora y número de guía y de esta manera confirmar el envío. Ver Figura 121.

Envíos a Destinatarios					
	Nombre	Canal	Estado	F.Creación	F.Envío
<input type="checkbox"/>	SANDRA PATRICIA GAITAN MOSQUERA	Físico	Enviado	25 Mar	25 Mar
Código: 20155AL00002561-1 Nombre: SANDRA PATRICIA GAITAN MOSQUERA Canal: Físico Sede de Envío: Comfamiliar Centro Fecha Creación: 25 de Marzo de 2015 - 03:16 PM Municipio : NEIVA Dirección : CALLE 18A NO 52-70 Estado: Enviado No. Guía: 900000204133 Fecha Envío: 25 de Marzo de 2015 - 05:30 PM Transportadora: REDEX					

Figura 121. Información de envío físico

**Nota:** Una comunicación de salida puede tener varios envíos a diferentes destinatarios o al mismo destinatario por diferentes canales, la información queda consignada en el sistema. Ver Figura 122.

Editar Oficio Cierre Definitivo **2015SAL00002799** / Enviado Totalmente

Cancelar 

Envíos a Destinatarios

	Nombre	Canal	Estado	F.Creación	F.Envío
<input type="checkbox"/>	CLAUDIA PATRICIA ARCINIEGAS (Gerente)	Correo Electronico	Devuelto	30 Mar	
Código: 2015SAL00002799-1 Nombre: CLAUDIA PATRICIA ARCINIEGAS Canal: Correo Electronico Fecha Creación: 30 de Marzo de 2015 - 05:22 PM Correo : supermercadopopular.campoalegre@hotmail.com Estado: Devuelto					
<input type="checkbox"/>	CLAUDIA PATRICIA ARCINIEGAS (Gerente)	Fisico	Enviado	30 Mar	31 Mar

**Figura 122. Información de envío a destinatarios por diferentes canales**

## 12 DESPACHO DE CORRESPONDENCIA

La oficina de correspondencia, o en su defecto la dependencia encargada de realizar el despacho de comunicaciones de la entidad, tiene acceso exclusivo a una serie de funcionalidades de la herramienta que le permitirán gestionar, realizar y controlar los envíos que se hagan por los diferentes canales, principalmente los envíos por canal físico y por el canal correo electrónico.

### 12.1 Por Enviar

En el caso de los envíos físicos, el sistema permite generar las planillas de envío a través de la opción por enviar, el funcionamiento consiste en marcar los documentos que se tengan para despacho y envío por medio de mensajería. Ver Figura 123.

Por Enviar

#	C.Salida	C.Entrada	Destinatario	F.Creación	Acciones
1	2015SAL0000002-1 (Físico)		Nombres: David Sánchez Mosquera Municipio: NEIVA Dirección: Calle 9 No. 5 - 92	22 Jun	Desmarcar
2	2015SAL0000011-1 (Físico)		Nombres: David Sánchez Mosquera Municipio: NEIVA Dirección: Calle 9 No. 5 - 92	22 Jun	Desmarcar
3	2015SAL0000011-2 (Físico)		Nombres: Liliana Leon Municipio: NEIVA Dirección: CRA42 N 27 14	22 Jun	Desmarcar
	2015SAL0000012-1 (Físico)		Nombres: David Sánchez Mosquera Municipio: NEIVA Dirección: Calle 9 No. 5 - 92	22 Jun	Marcar
	2015SAL0000012-2 (Físico)		Nombres: Pablo Montero Municipio: LETICIA Dirección: Calle 9 No. 15-25	22 Jun	Marcar
	2015SAL0000011-1 (Físico)		Nombres: David Sánchez Mosquera Municipio: NEIVA	22 Jun	Marcar

**Figura 123. Documentos por enviar**

Una vez marcados todos los documentos que se tengan listos para enviar, se debe dar clic en el botón **Acciones**, opción **Generar Planilla**. Ver Figura 124.

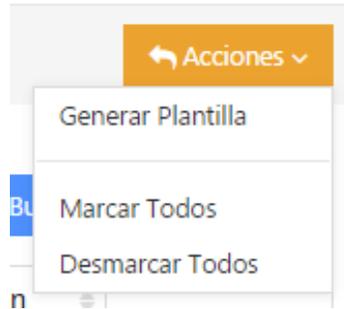


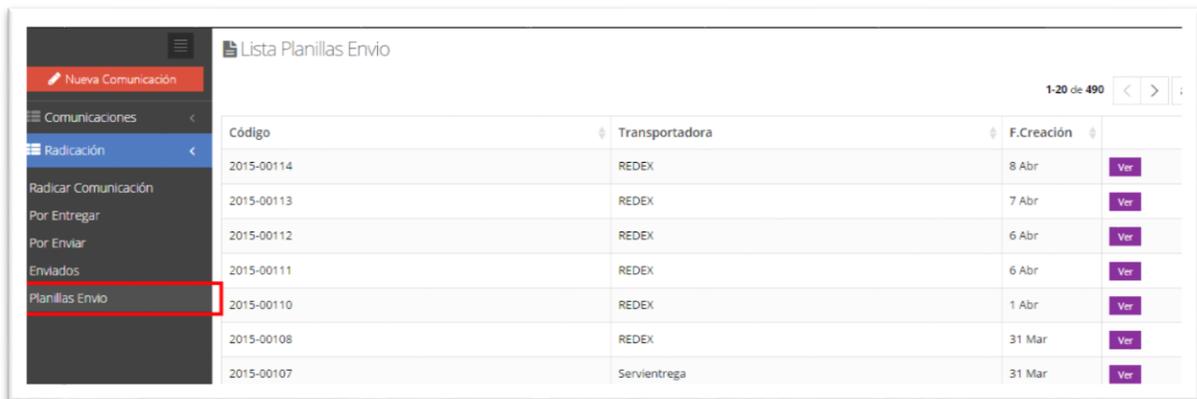
Figura 124. Generar plantilla de envío

Se genera una planilla con toda la información de comunicación y destinatarios para realizar el despacho y entrega por parte del servicio de mensajería.

En esta planilla se detalla la empresa transportadora y fecha, además a cada planilla se le asigna un código consecutivo.

## 12.2 Planillas de envío

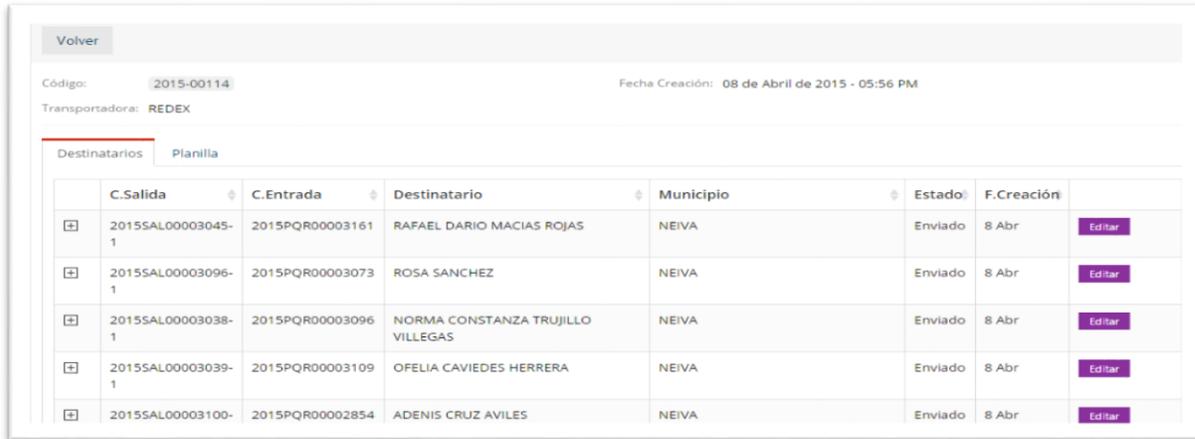
Las planillas de envío que se generen se pueden ver en la opción **Planillas Envío**, allí están clasificadas por código consecutivo, empresa transportadora y fecha de creación. Ver Figura 125.



Código	Transportadora	F.Creación	Ver
2015-00114	REDEX	8 Abr	Ver
2015-00113	REDEX	7 Abr	Ver
2015-00112	REDEX	6 Abr	Ver
2015-00111	REDEX	6 Abr	Ver
2015-00110	REDEX	1 Abr	Ver
2015-00108	REDEX	31 Mar	Ver
2015-00107	Servientrega	31 Mar	Ver

Figura 125. Listas planillas de envío

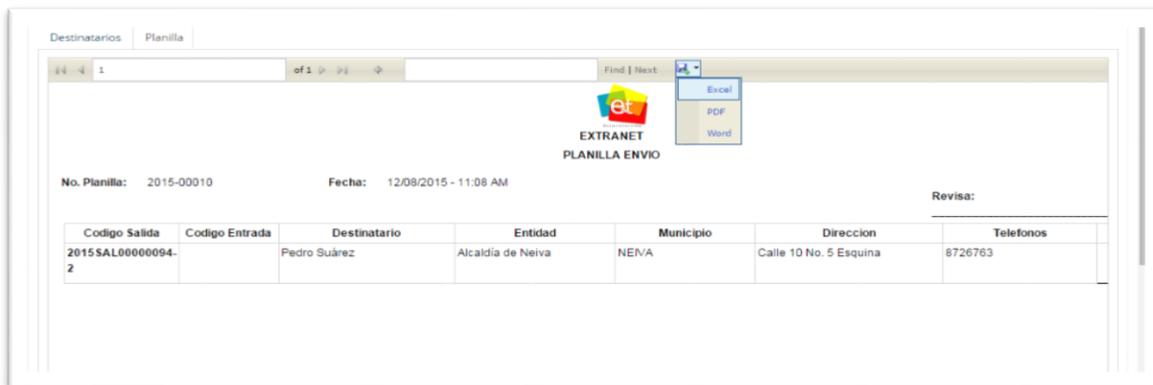
Dando clic en el botón **“Ver”** se tiene acceso a la información detallada de cada planilla. Ver Figura 126.



C.Salida	C.Entrada	Destinatario	Municipio	Estado	F.Creación	
2015SAL00003045-1	2015PQR00003161	RAFAEL DARIO MACIAS ROJAS	NEIVA	Enviado	8 Abr	Editar
2015SAL00003096-1	2015PQR00003073	ROSA SANCHEZ	NEIVA	Enviado	8 Abr	Editar
2015SAL00003038-1	2015PQR00003096	NORMA CONSTANZA TRUJILLO VILLEGAS	NEIVA	Enviado	8 Abr	Editar
2015SAL00003039-1	2015PQR00003109	OFELIA CAVIEDES HERRERA	NEIVA	Enviado	8 Abr	Editar
2015SAL00003100-	2015PQR00002854	ADENIS CRUZ AVILES	NEIVA	Enviado	8 Abr	Editar

**Figura 126. Planilla de envío**

Estas planillas se pueden imprimir para efectos de tener soportes de los despachos realizados. Primero se debe descargar la plantilla en formato Excel, PDF o Word. Ver Figura 127.



No. Planilla: 2015-00010      Fecha: 12/08/2015 - 11:08 AM      Revisa:

Codigo Salida	Codigo Entrada	Destinatario	Entidad	Municipio	Direccion	Telefonos
2015SAL00000094-2		Pedro Suárez	Alcaldía de Neiva	NEVA	Calle 10 No. 5 Esquina	8726763

**Figura 127. La planilla de envío se puede exportar a PDF e imprimir**

- **Número de Guía y Novedades de envío**

En la vista detallada de planilla se puede, además, complementar la información de los envíos. Dando clic en el botón **Editar**, ubicado a la derecha. Ver Figura 128.

origo: 2015-00090 Fecha Creación: 17 de Marzo de 2015 - 05:15 PM  
 Transportadora: REDEX

Destinatarios Planilla

	C.Salida	C.Entrada	Destinatario	Municipio	Estado	F.Creación	
+	2015SAL00002236-1	2015PQR00002004	SERGIO LUIS FALLA VELASQUEZ	NEIVA	Enviado	17 Mar	Editar
+	2015SAL00002235-	2015PQR00001990	ADRIANA GUEVARA HERNANDEZ	NEIVA	Enviado	17 Mar	Editar

**Figura 128. Novedades del envío de correspondencia**

A continuación, aparece una ventana emergente en la cual se puede ingresar la información referente al estado del envío, la fecha en que se realiza el envío y el número de guía con el cual se envió. Ver Figura 129.

Editar Envío ×

---

Estado

No. Guía  Fecha Envío

Observaciones

**Figura 129. Editar Envío**

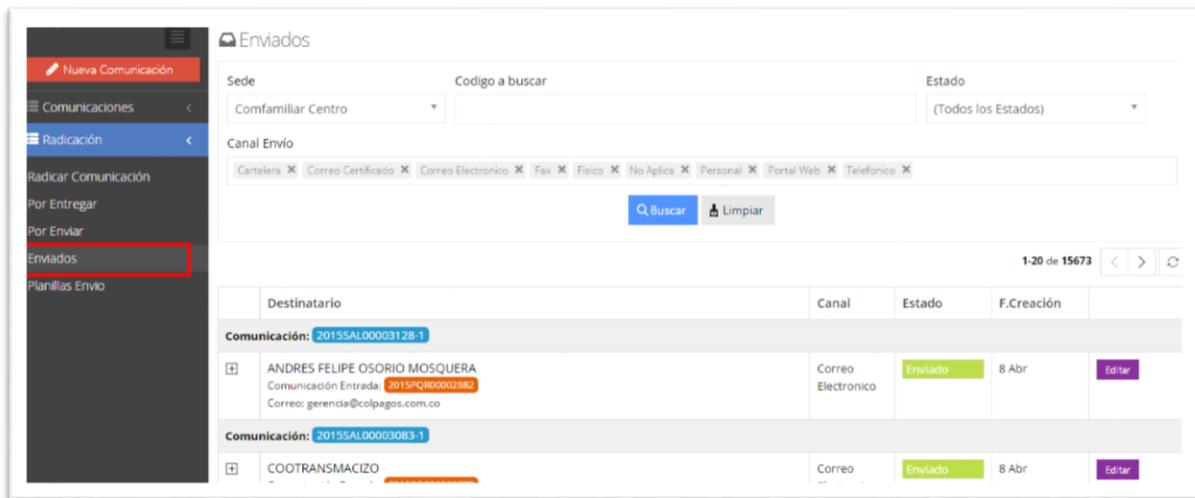
Los estados del envío pueden cambiar de enviado a devuelto o a confirmado, según la novedad que se está ingresando. También se puede escribir una información pertinente, por ejemplo, el motivo de devolución. Ver Figura 130.



**Figura 130. Estados del envío**

### 12.3 Enviados

El panel de Enviado, permite consultar en cualquier momento el estado y la información del envío de una comunicación de salida, detalla información del destinatario, el código de la comunicación, en caso de ser una comunicación de respuesta muestra el código de la comunicación de entrada ligada. También muestra información del canal de envío y la fecha en que se realizó y el estado del envío. Ver Figura 131.



**Figura 131. Comunicaciones enviadas**

Esta funcionalidad permite filtrar por sede, por canal de envío y por estado de las comunicaciones, además cuenta con un campo para buscar por código una comunicación determinada. Ver Figura 132.

Comunicación: 2015SAL00003128-1					
☰	ANDRES FELIPE OSORIO MOSQUERA Comunicación Entrada: 2015PQR00002882 Correo: gerencia@colpagos.com.co	Correo Electronico	Enviado	8 Abr	Editar
Destinatario: ANDRES FELIPE OSORIO MOSQUERA Entidad: Canal Envío: Correo Electronico Municipio: NEIVA (Huila) / Colombia Dirección: CALLE 5A N° 39-194 Telefono: 8723215 Correo: gerencia@colpagos.com.co Fecha Creación: 08 de Abril de 2015 - 05:43 PM Estado: Enviado					

**Figura 132. Detalle comunicaciones enviadas**

Este panel es útil para revisar los envíos por correo electrónico que realizan directamente los usuarios y, en caso de que se presenten errores y devoluciones, se puede acceder a la comunicación y realizar los ajustes, correcciones para reenviar los documentos correctamente y asegurar que la información llegue a los destinatarios.