



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

---

**MANUAL DE USUARIO**  
**Sistema de Gestión Documental V2.11 ©**

---

**Manual de Usuario-Sistema de Gestión Documental V2.11 ©**

**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>	2014-10-10		
<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>	.pdf	<b>Versión</b>	2.2
<b>Autor(es)</b>	E&T Desarrollos S.A.S.	<b>Firmas</b>	
<b>Revisó</b>	Jonathan Tovar Sanmiguel Gerente de Proyecto E&T 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	E&T DESARROLLOS S.A.S	Elaboración del documento
1.2	2014-11-12	E&T DESARROLLOS S.A.S	E&T DESARROLLOS S.A.S	Actualización de datos e imágenes
1.3	2015-03-26	E&T DESARROLLOS S.A.S	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	E&T DESARROLLOS S.A.S	Cambio y actualización de imágenes y datos.
1.5	2016-05-02	E&T DESARROLLOS S.A.S	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	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 11.1.2. Canal Interno 11.5 Editor Word 11.6 descripción Botón Acciones. 7. Seguimiento a envíos.
1.7	2017-05-23	E&T DESARROLLOS S.A.S	E&T DESARROLLOS S.A.S	Actualización de contenido e Imágenes, se agregan los ítems: 6.2. Archivar comunicaciones de salida 7. Bandeja de Observaciones 8. Seguimiento a envíos 13.1.2. Canal interno 13.2.2 Nueva comunicación editor Word



				13.7.3 Historial comunicaciones de Salida- Versiones del Documento
1.8	2017-10-31	E&T DESARROLLOS S.A.S	E&T DESARROLLOS S.A.S	-Se actualizan las figuras 7, 12 y 41. -Se agrega la figura 13. -Se actualiza la numeración de las imágenes en general. - Se actualiza el contenido de los ítems 5.1 Estados de la comunicación de Entrada y 10.2. Detalles (Sección II).
1.9	2017-11-14	E&T DESARROLLOS S.A.S	E&T DESARROLLOS S.A.S	-Se actualizan las figuras las figuras en general -Se agregan los Ítems: 3.3. Cuadro de Indicador o semáforo de las comunicaciones oficiales, 3.4. Ultimas circulares, 10. Carpetas Estándar, 11.1.4. Radicación Colaborativa. -Se actualiza el contenido de los Ítems 4.1. Buscar comunicaciones, 5. Bandeja de entrada, 11.4 Siguiente Tarea (Sección IV) 14.2.2. Nueva comunicación editor Word. -Se actualiza la numeración de las imágenes en general
2.0	2018-03-08	E&T DESARROLLOS S.A.S	E&T DESARROLLOS S.A.S	-Se agrega el Ítem 6.3. Cancelar Envíos de las comunicaciones de salida. - Se actualizan las figuras: 23, 24,25,26,113 -Se agrega la figura 33.
2.1	2018-07-25	E&T DESARROLLOS S.A.S	E&T DESARROLLOS S.A.S	-Se agregan los Ítem: 3.3. Perfil de Usuario, 3.5. Vencimiento de Usuario y 12. Utilidades. -Se actualizan las figuras: 18,21,25,26,27,32, 33,47,56,57,88,92,96,98,104,107,139, 142,143,144,147,148,154,159, 160,161,166,167,168,169,177. -Se actualiza contenido del ítem 10.5 Editor de Word.



2.2	2019-03-06	E&T DESARROLLOS S.A.S	E&T DESARROLLOS S.A.S	--Se actualiza contenido de los ítems: 6. Carpetas estándar, 8.7. Reasignar una comunicación de entrada, 10.5. Editor de Word. -Se agregan las figuras 139,140 -se actualizan la figura 50
-----	------------	-----------------------------	-----------------------------	---



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	10
1.1	Qué es el Sistema de Gestión Documental.....	10
1.2	Perfil del usuario .....	10
1.3	Normatividad .....	11
2.	FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA.....	12
2.1	Tipos de comunicación .....	13
2.1.1	<i>Comunicaciones tipo COR</i> .....	13
2.1.2	<i>Comunicaciones tipo PQR</i> .....	13
2.1.3	<i>Comunicaciones tipo SAL</i> .....	13
2.1.4	<i>Comunicaciones de tipo CS</i> .....	14
2.1.5	<i>Comunicaciones tipo INT</i> .....	14
2.2	Código de la comunicación .....	14
3	ACCESO AL SISTEMA.....	15
3.1	Autenticar .....	15
3.2	Olvido de Contraseña.....	15
3.3.	Perfil de Usuario .....	16
3.4.	Cuadro de Indicador o semáforo de las comunicaciones oficiales.....	21
3.5.	Vencimiento de Usuario .....	23
3.6.	Ultimas circulares.....	24
4	BANDEJAS SISTEMA DE COMUNICACIONES.....	26
4.1	Buscar comunicaciones.....	26
4.2	Bandeja De Entrada .....	28
4.2.1	<i>Estados de la comunicación de entrada</i> .....	31
4.3.	Bandeja De Salida .....	32
4.3.1	<i>Estados de la comunicación de salida</i> .....	34
4.3.2.	<i>Archivar comunicaciones de salida</i> .....	36
4.3.3.	<i>Cancelar Envíos de las comunicaciones de salida</i> .....	37
4.4.	Bandeja De Observaciones .....	38



4.5.	Seguimiento a Envíos.....	41
5.	CONSULTA COMUNICACIONES.....	48
5.1.	Consulta avanzada.....	49
6.	CARPETAS ESTÁNDAR.....	50
7.	RADICACIÓN DE UNA COMUNICACIÓN.....	54
7.1.	Datos Básicos (Sección I).....	54
7.1.1.	<i>Radicación de Contingencia</i> .....	55
7.1.2.	<i>Canal de Entrada</i> .....	57
7.1.3.	<i>Tipo de Documento</i> .....	57
7.1.4.	<i>Radicación Colaborativa</i> .....	58
7.2.	Detalles (Sección II).....	59
7.3.	Adjuntos, Folios y Anexos (Sección III).....	61
7.4.	Siguiente Tarea (Sección IV).....	63
7.5.	Datos de Radicación.....	67
7.6.	Por Entregar.....	68
8.	COMUNICACIÓN DE ENTRADA (PQR, COR).....	71
8.1.	Pestaña Radicado.....	71
8.2.	Pestaña Datos y Propiedades.....	74
8.3.	Pestaña Encargados.....	75
8.4.	Pestaña Observación.....	76
8.5.	Pestaña Historial.....	76
8.6.	Pestaña Caso.....	77
8.7.	Reasignar una comunicación de entrada.....	78
8.8.	Imprimir detalles de la comunicación de entrada.....	80
9.	RESPONDER UNA COMUNICACIÓN DE ENTRADA (PQR,COR).....	82
9.1.	Cerrar con respuesta rápida.....	82
9.2.	Cerrar con Oficio.....	83
9.3.	Cerrar con Tramite.....	84



9.4.	Oficio Ligado .....	85
9.5.	Oficio de Prórroga tiempo .....	86
9.6.	Cerrar copia asignada .....	87
9.7.	Acciones múltiples – Bandeja de entrada.....	88
10.	COMUNICACIONES DE SALIDA Y RESPUESTA .....	91
10.1.	Canales de envío .....	92
10.1.1.	<i>Canal Correo Extranet.</i> .....	92
10.1.2.	<i>Canal Interno</i> .....	95
10.2.	Redactar una comunicación de salida.....	97
10.2.1.	<i>Nueva comunicación editor en línea</i> .....	98
10.2.2.	<i>Nueva comunicación editor Word</i> .....	99
10.3.	Detalles de la comunicación de salida oficina en línea.....	104
10.4.	Editor de Texto online .....	106
10.5.	Editor de Word .....	108
10.6.	Acciones comunicación de salida.....	118
10.6.1.	<i>Enviar a Revisión</i> .....	119
10.6.2.	<i>Enviar a Aprobación</i> .....	121
10.6.3.	<i>Guardar comunicación como plantilla</i> .....	123
10.6.4.	<i>Duplicar Comunicación de salida</i> .....	126
10.7.	Herramientas comunicación de salida .....	127
10.7.1.	<i>Oficio, Datos y propiedades, Destinatarios</i> .....	127
10.7.2.	<i>Adjuntos de Salida</i> .....	130
10.7.3.	<i>Historial Comunicaciones de Salida – Versiones de la comunicación</i> .....	131
10.8.	Envío a destinatarios .....	133
10.8.1.	<i>Canales de Envío</i> .....	135
10.8.2.	<i>Estados de Envíos</i> .....	135
11.	DESPACHO DE CORRESPONDENCIA .....	140
11.1.	Por Enviar .....	140





11.2.	Planillas de envío.....	146
11.3.	Enviados .....	148
12.	UTILIDADES.....	150
12.1.	Estado de PQRs .....	150
12.2.	Exporta Comunicaciones.....	152



## **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

#### **Ley 1755 del 2015**

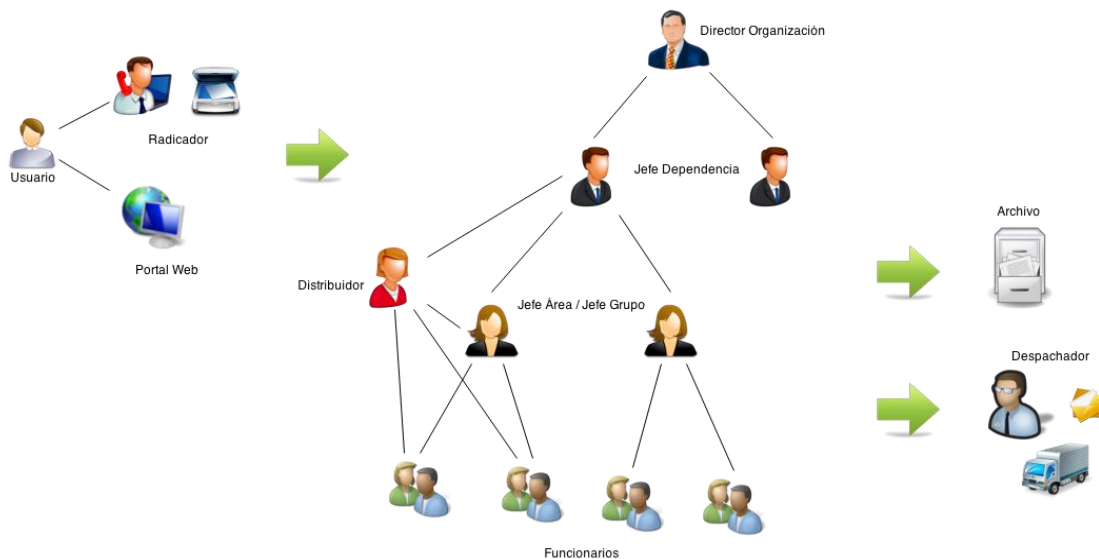
Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## 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.

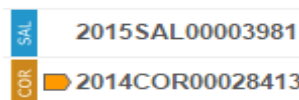
### **2.1.2 Comunicaciones tipo PQR**

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 de tipo CS

Son comunicaciones de tipo SAL, las cuales una vez la comunicación de salida sea aprobada, es decir este en estado “**Aprobado**” (en el Ítem 6.1 se explican los diferentes estados que tiene la comunicación de salida) el código de la comunicación pasa de ser tipo SAL a ser CS. Lo anterior con el fin de no reservar códigos y que todas las comunicaciones oficiales que salen de la entidad (Comunicaciones Externas) tengan un consecutivo que corresponda a la fecha de aprobación.

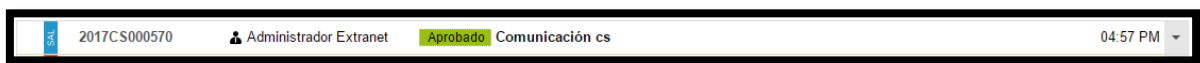


Figura 3. Ejemplo Comunicación CS

### 2.1.5 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.

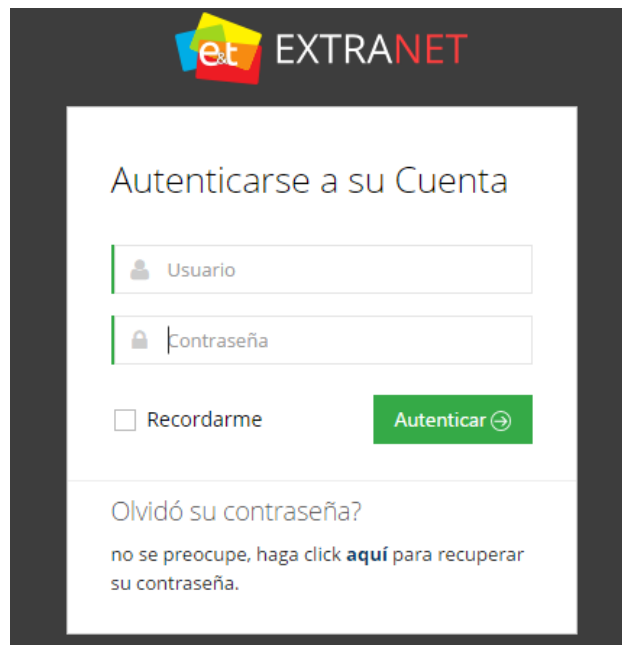
Ejemplo: 2015PQR00000512

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 4.

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



**Figura 4. 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.

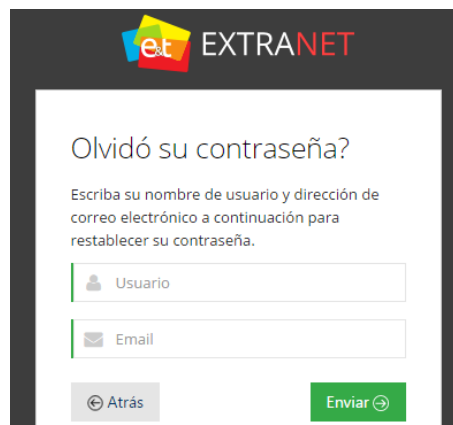
En caso de haber olvidado la contraseña de ingreso, se puede obtener una nueva dando clic en **“aquí”** que está ubicado en **¿Olvidó la contraseña?** Ver Figura 5.



The screenshot shows the 'EXTRANET' login interface. At the top, it says 'et EXTRANET'. Below that, the heading is 'Autenticarse a su Cuenta'. There are two input fields: 'Usuario' and 'Contraseña'. Below the fields are a checkbox for 'Recordarme' and a green 'Autenticar' button with a right arrow. At the bottom, a red box highlights a link: 'Olvidó su contraseña? no se preocupe, haga clic [aquí](#) para recuperar su contraseña.'

**Figura 5. Olvido de contraseña**

Por ultimo se digita el nombre de usuario y el correo corporativo. Ver Figura 6.  
Si el Usuario y el Email coinciden, se enviara un link al correo para volver a restablecer la contraseña.



The screenshot shows the 'EXTRANET' password reset page. At the top, it says 'et EXTRANET'. The heading is 'Olvidó su contraseña?'. Below the heading, it says 'Escriba su nombre de usuario y dirección de correo electrónico a continuación para restablecer su contraseña.' There are two input fields: 'Usuario' and 'Email'. At the bottom, there is a grey 'Atrás' button and a green 'Enviar' button with a right arrow.

**Figura 6. Ingresar email**

### 3.3. Perfil de Usuario

Si el usuario inicia sesión por primera vez o si el administrador del sistema considera necesario que un usuario específico actualice el correo personal o cambie la contraseña de acceso, luego de iniciar sesión, el sistema lo dirigirá automáticamente a la configuración del **“Perfil de Usuario”**.



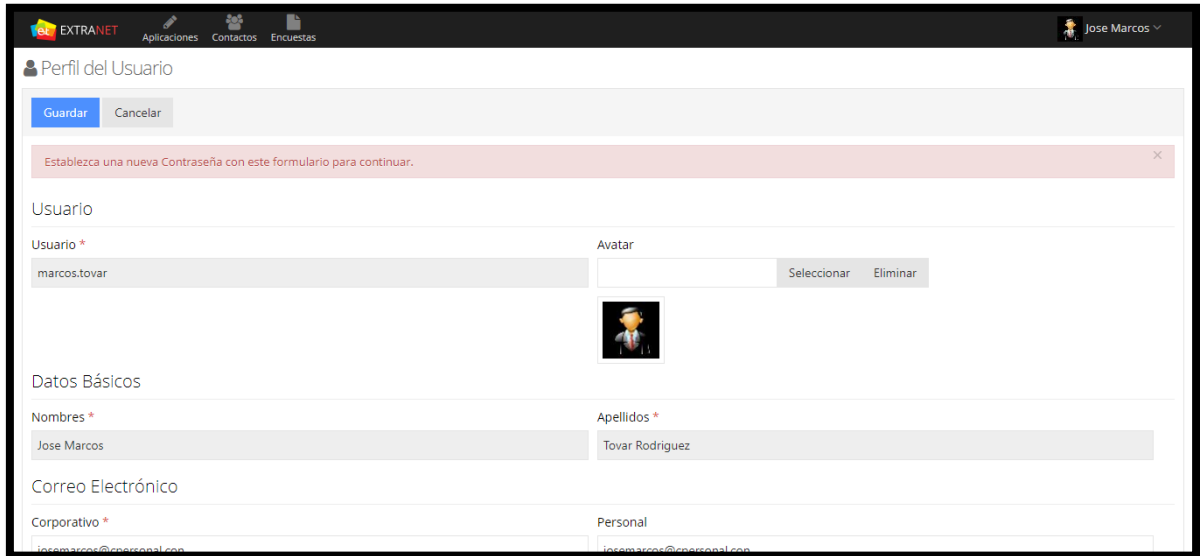


Figura 7. Perfil del Usuario

La opción **Avatar** permite seleccionar una imagen para el perfil (las extensiones permitidas son PNG o JPG).

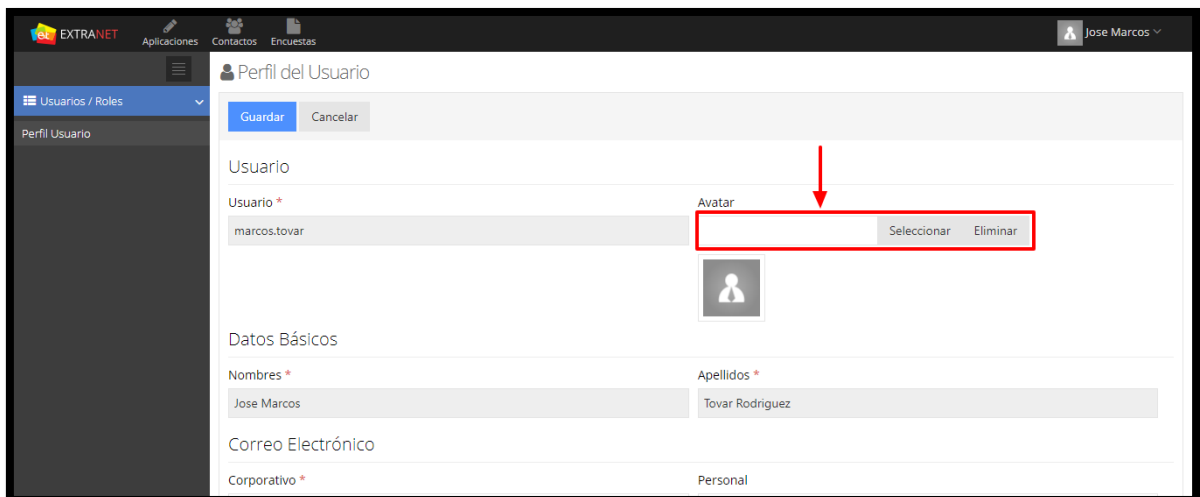


Figura 8. Avatar

Dar clic en el botón **Seleccionar**, para cargar la imagen. Ver imagen 9

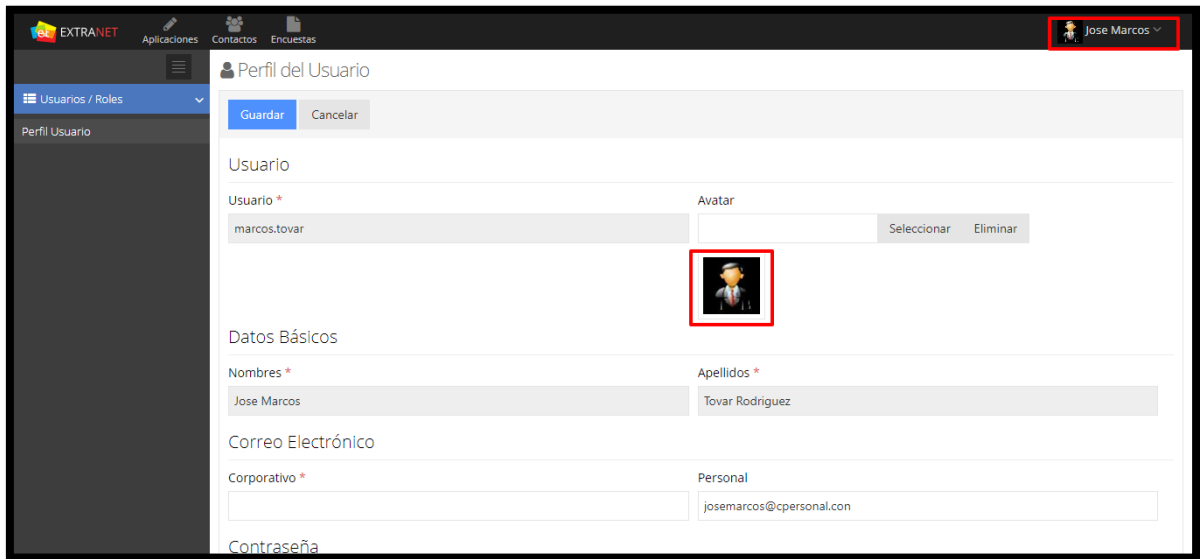


Figura 9. Seleccionar Avatar

En **Correo Electrónico**, permite modificar o agregar el correo personal.

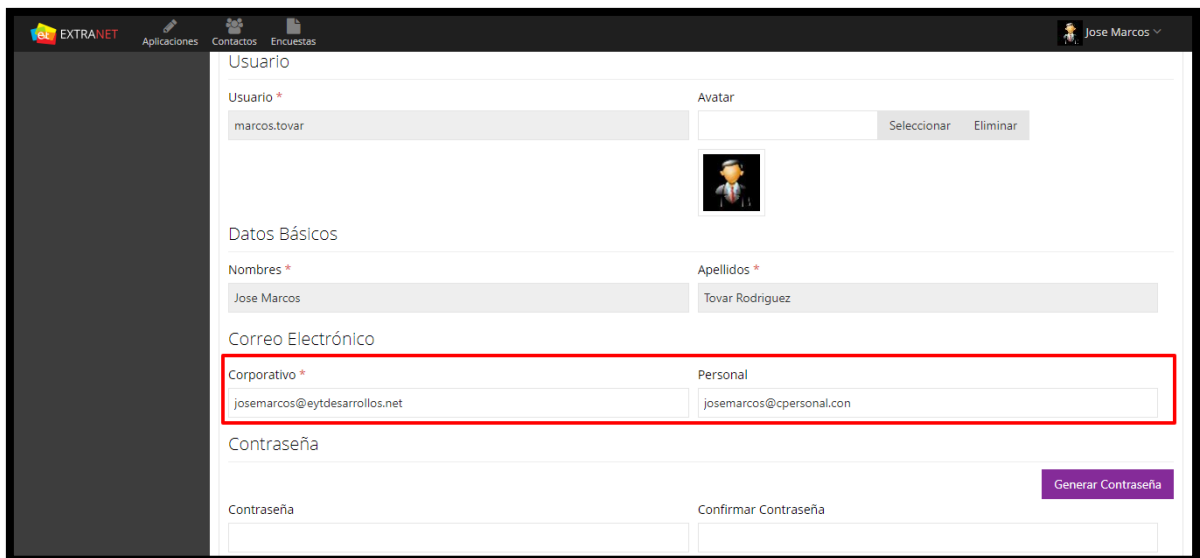
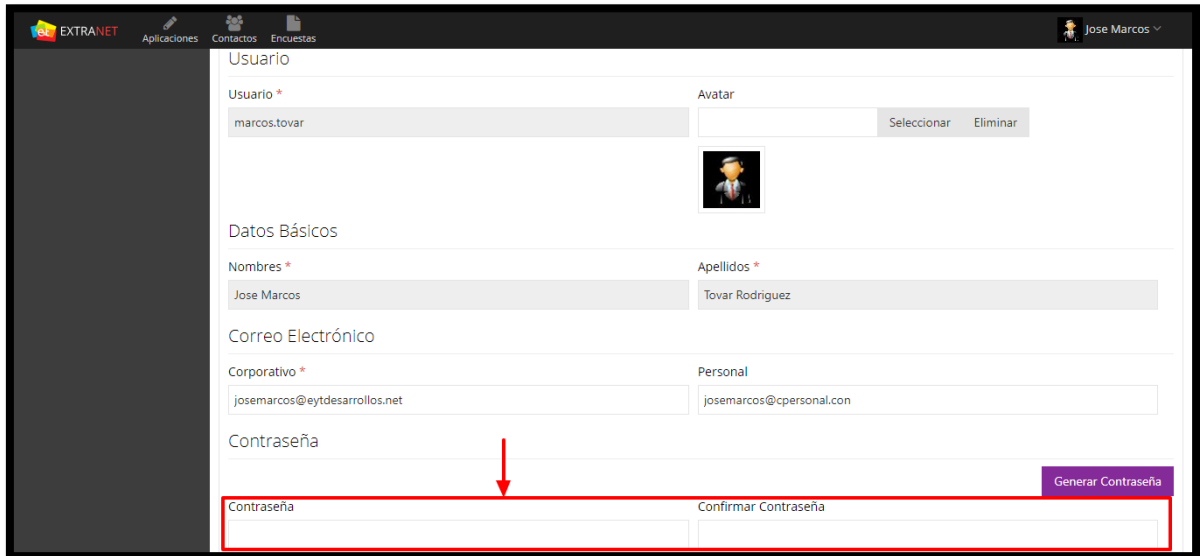


Figura 10. Correo Electrónico

La opción **Contraseña**, permite cambiar o actualizar la contraseña de usuario, la contraseña se puede cambiar de dos maneras:

- **Asignación Manual:** El usuario debe diligenciar los campos contraseña y confirmar contraseña con la nueva contraseña.



The screenshot shows the 'Usuario' profile page in the EXTRANET system. The page includes fields for 'Usuario \*' (marcos.tovar), 'Avatar', 'Nombres \*' (Jose Marcos), 'Apellidos \*' (Tovar Rodriguez), 'Correo Electrónico' (Corporate: josemarcos@eytdesarrollos.net, Personal: josemarcos@cpersonal.con), and 'Contraseña'. The 'Contraseña' section has two input fields: 'Contraseña' and 'Confirmar Contraseña'. A red box highlights these two fields, and a red arrow points to the 'Contraseña' field. A purple button labeled 'Generar Contraseña' is located to the right of the 'Confirmar Contraseña' field.

**Figura 11. Contraseña**

**Nota:** La contraseña debe cumplir las políticas de seguridad configuradas en el sistema (caracteres especiales, numéricos, contraseñas anteriores, entre otras)

- **Asignación Automática:** Si desea que el sistema asigne una contraseña aleatoria, el botón **“Generar Contraseña”**, genera una clave automáticamente (en el campo **“Nueva Contraseña”** se muestra la clave generada).

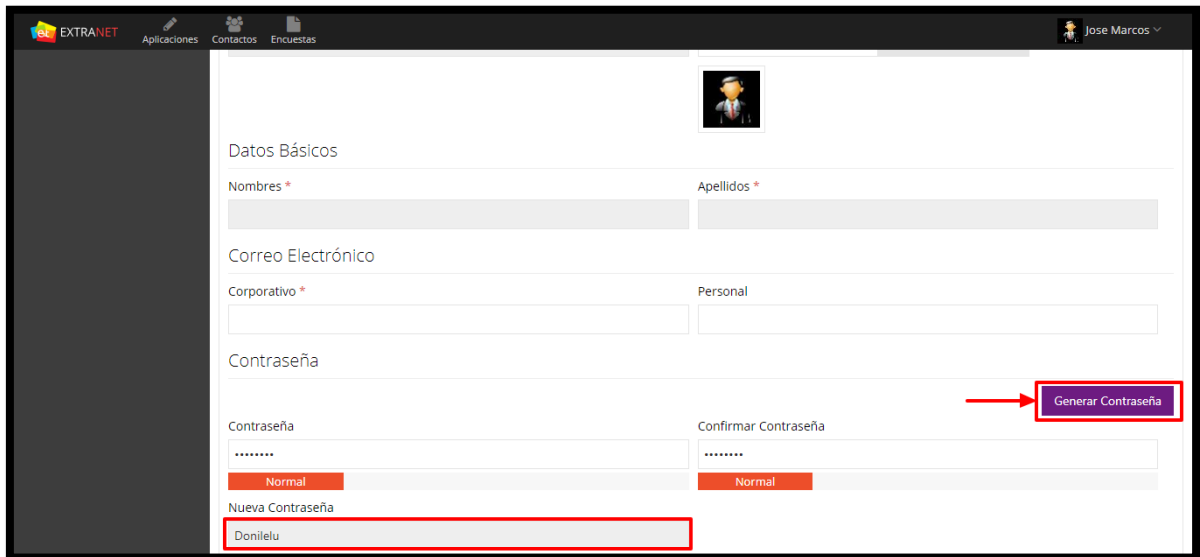


Figura 12. Generar contraseña

Luego de actualizada la información, dar clic en el botón **Guardar**.

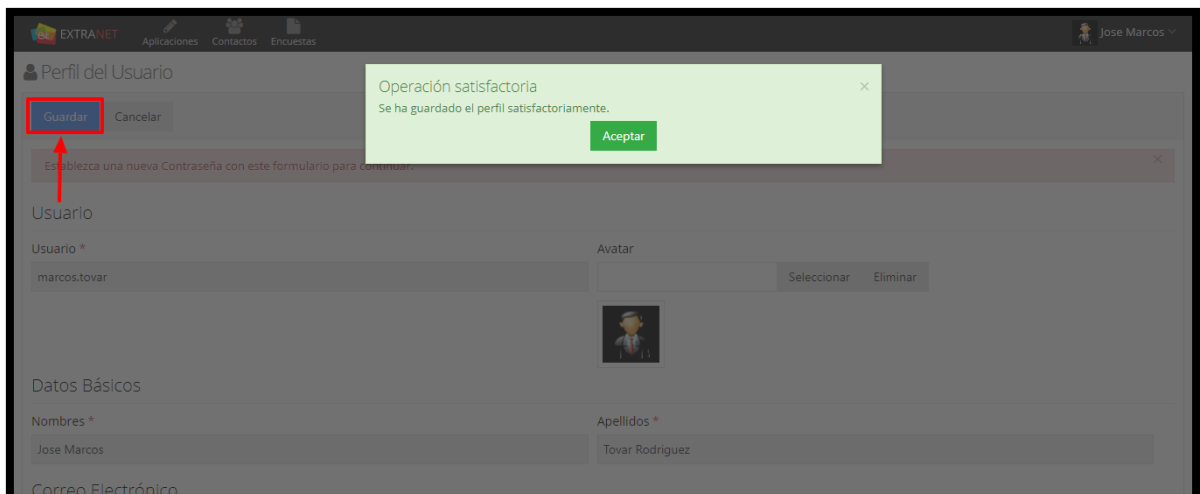
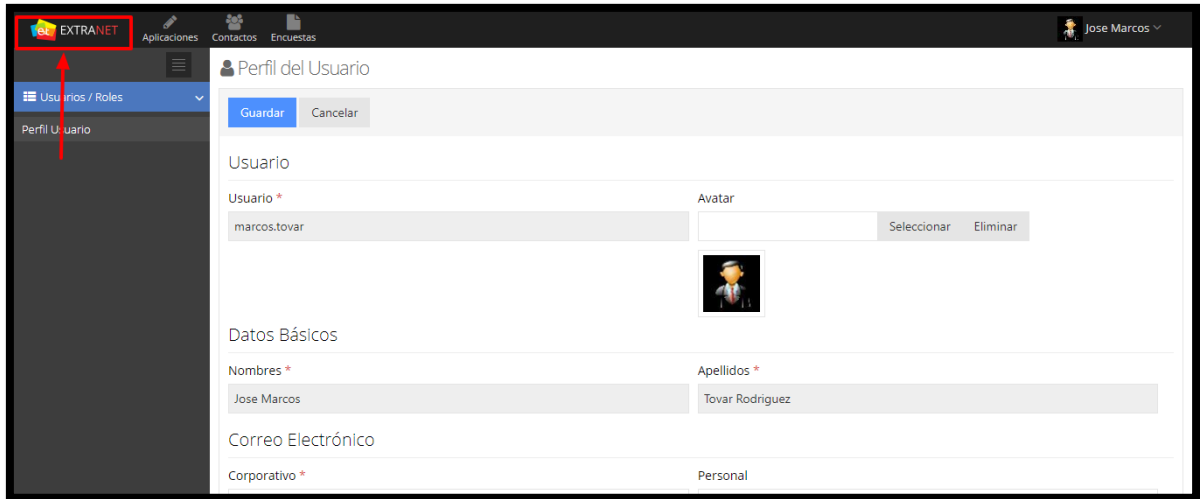


Figura 13. Guardar cambios

**Nota:** Si el administrador del sistema considera necesario que se actualice el correo corporativo o se cambie la contraseña de acceso, luego de iniciar sesión, el sistema lo dirigirá automáticamente a la configuración del **“Perfil de Usuario”**

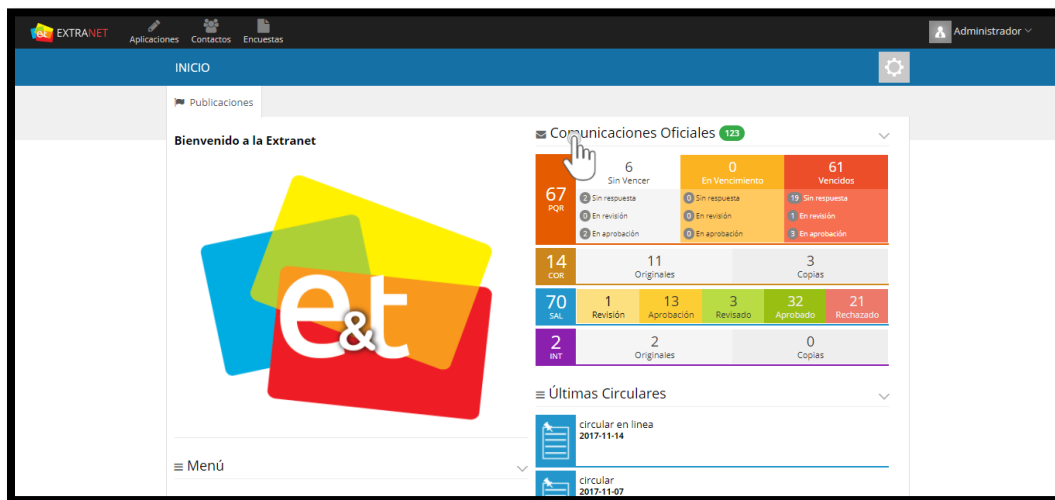
Una vez guardada la información, dar clic en el icono **Extranet** para dirigirse a la página principal del sistema.



**Figura 14. Página principal**

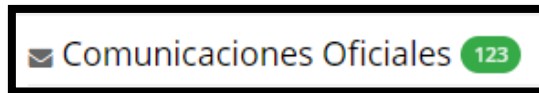
En la página principal, encontrara un cuadro indicador o cuadro semáforo el cual es un resumen de las comunicaciones oficiales que tiene el usuario en la bandeja de entrada.

### 3.4. Cuadro de Indicador o semáforo de las comunicaciones oficiales

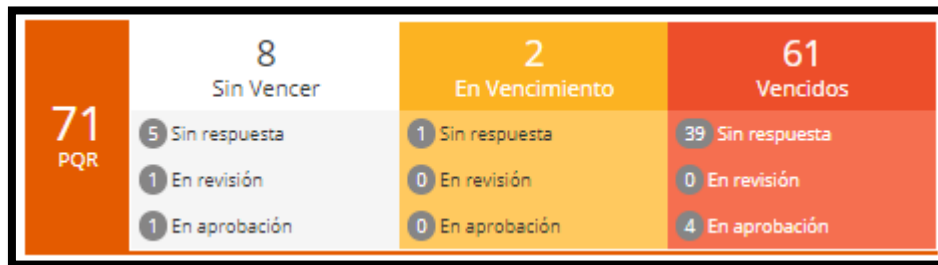


**Figura 15. Sistema de Gestión Documental - Botón Comunicaciones**

El indicador visual numérico ubicado en la parte superior del cuadro indicador, muestra la cantidad de comunicaciones que el funcionario tiene sin leer en la bandeja de entrada.



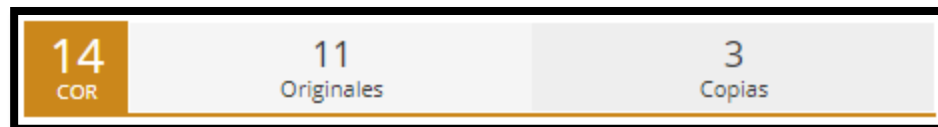
El cuadro indicador, permite ver la cantidad de comunicaciones que le han sido asignadas para su respectivo tramite, así como también permite ver el estado real del PQR en sus diferentes estados.



**Sin Vencer:** Hace referencia a la cantidad de PQR que están dentro de los términos de vencimiento para darle su respectivo trámite.

**En vencimiento:** Hace referencia a la cantidad de PQR que están en su último día de termino de vencimiento.

**Vencidos:** Hace referencia a la cantidad de PQR que están fuera de los términos en los cuales se debió darle trámite.



**Originales:** Hace referencia a la cantidad de comunicaciones tipo COR originales que tiene asignadas el funcionario.

**Copias:** Hace referencia a la cantidad de comunicaciones tipo COR que tiene asignadas el funcionario como copias.



**Revisión:** Hace referencia a la cantidad de comunicaciones que tiene asignadas el funcionario para realizar la respectiva revisión al documento de salida.

**Aprobación:** Hace referencia a la cantidad de comunicaciones que tiene asignadas el funcionario para aprobación (Firmar).

**Revisado:** Hace referencia a la cantidad de comunicaciones que tiene el funcionario, las cuales ya fueron revisadas.

**Aprobado:** Hace referencia a la cantidad de comunicaciones que fueron aprobadas (Firmadas).

**Rechazado:** Hace referencia a la cantidad de comunicaciones que fueron rechazadas para realizarle algún tipo de ajuste.

Para conocer más información acerca de los diferentes estados que tienen las comunicaciones, dirigirse al ítem **4.2.1. Estados de la comunicación de entrada** y **4.3.1. Estados de la comunicación de salida**.

### 3.5. Vencimiento de Usuario

En la parte inferior del cuadro semáforo, se encuentra ubicado el módulo vencimiento de usuario, el cual indica el tiempo en días en que el usuario se inactivara automáticamente.



**Figura 16. Vencimiento Usuario**

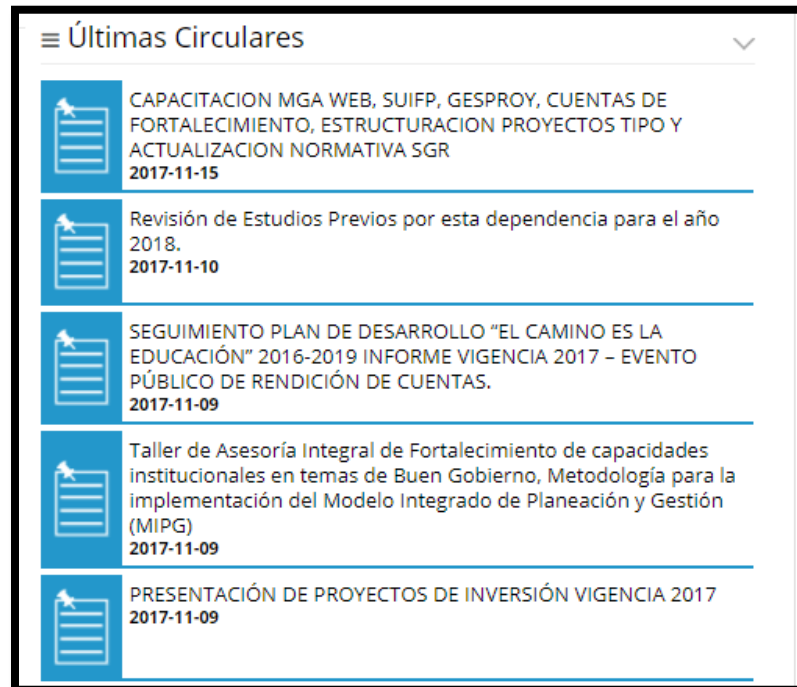
El mensaje de Expiración de la cuenta, aparece faltando 7 días para la fecha de vencimiento.

**Nota:** Si el usuario no tiene configurado fecha de vencimiento en sus datos, el mensaje de expiración de la cuenta no aparecerá.

### 3.6. Últimas circulares

En la parte inferior del módulo Vencimiento de Usuario, se encuentra ubicado el módulo últimas circulares, en el cual se pueden visualizar las últimas circulares publicadas en el sistema de comunicaciones oficiales.

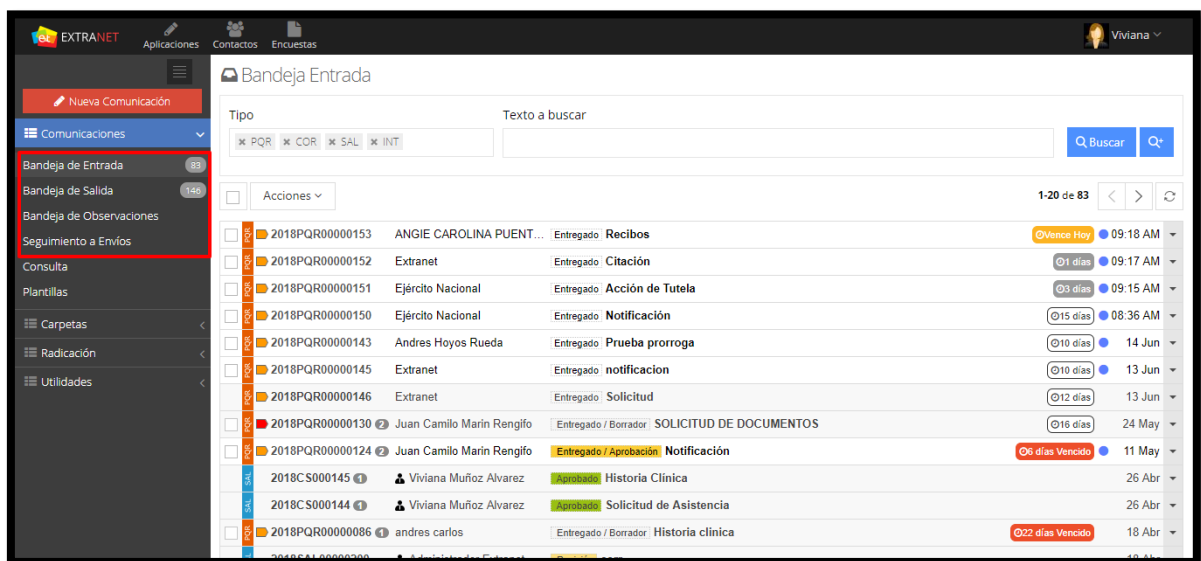




**Figura 17. Ultimas circulares**

## 4 BANDEJAS SISTEMA DE COMUNICACIONES

En el sistema de Gestión Documental, cada funcionario tiene acceso a las diferentes bandejas mediante las cuales se gestionan las comunicaciones de entrada que le han sido asignadas, las comunicaciones de salida que ha proyectado o que le han sido asignadas para revisión o aprobación, así como también se encuentran las diferentes observaciones que se han realizado a las comunicaciones y el seguimiento a las comunicaciones de salida. Ver Figura 18.



**Figura 18. Bandejas Sistemas de Comunicaciones**


### 4.1 Buscar comunicaciones

Las diferentes bandejas, 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, SAL o CS) 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 19.

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



Figura 19. 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 de entrada y su respuesta (Sin Vencer / Sin respuesta, Sin Vencer / En revisión, Vencimiento / Sin respuesta, etc.), así como también permite filtrar por comunicaciones leídas y por leer. Ver Figura 20.

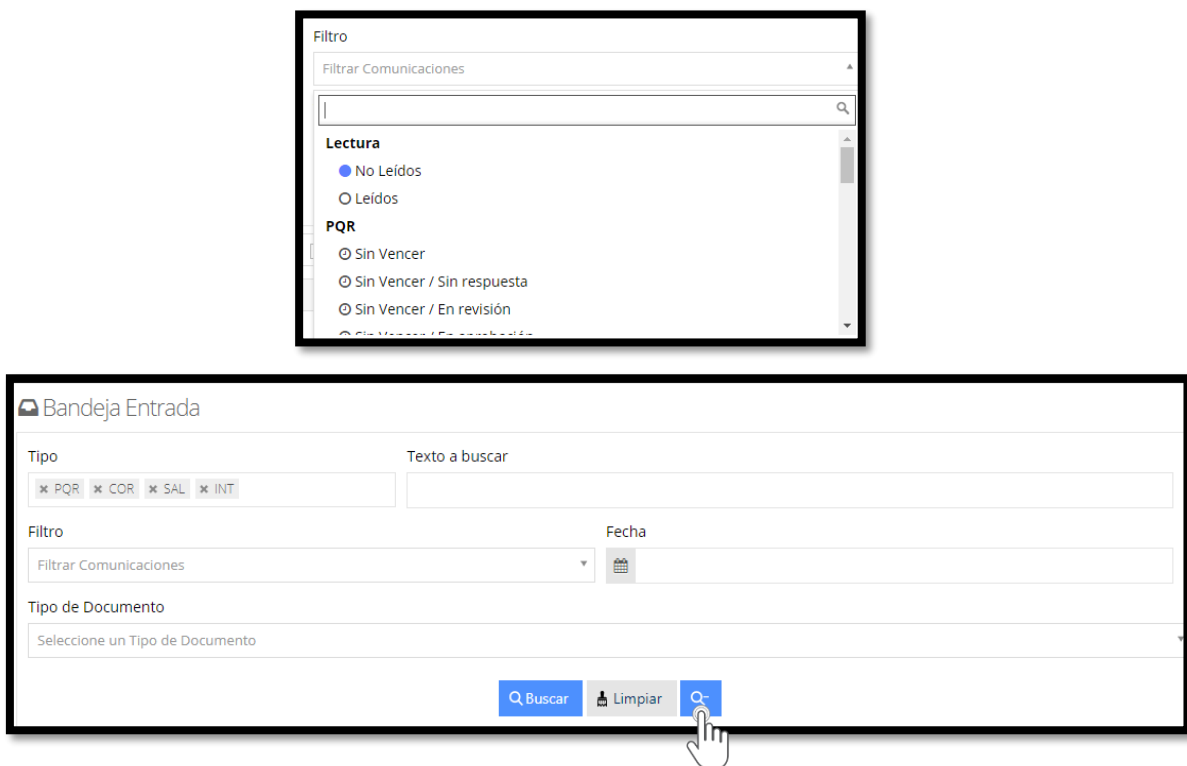


Figura 20. Búsqueda avanzada en las bandejas del Sistema de Gestión Documental

## 4.2 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 descritas en orden de izquierda a derecha como se ve en la figura 21.

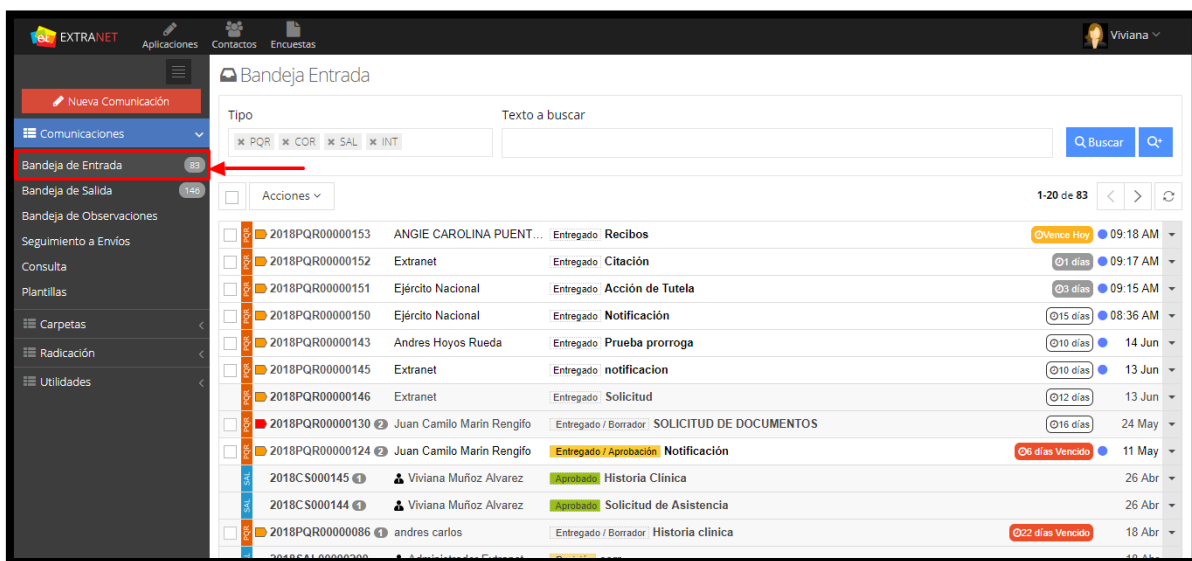
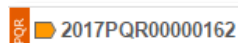


Figura 21. Información de la comunicación - Bandeja de Entrada

**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 o CS

**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).

**Código de comunicación:** Código asignado automáticamente por el sistema.



**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, en el siguiente ejemplo, la comunicación tiene tres (3) comunicaciones ligadas.



**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 real del flujo documental en el que se encuentra la comunicación (Entregado/Borrador, Entregado/Revisión, etc.), (**Ver ítem 5.1 Estados de la Comunicación de Entrada**).

**Asunto:** Muestra el asunto de la comunicación

**Visor Días:** Indica los días que tiene la comunicación de entrada tipo PQR en el sistema, dependiendo del estado de la comunicación, el visor se muestra de diferentes colores, blanco (sin ninguna alerta), gris (próxima a vencer), amarilla (En vencimiento) y rojo (vencida).



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

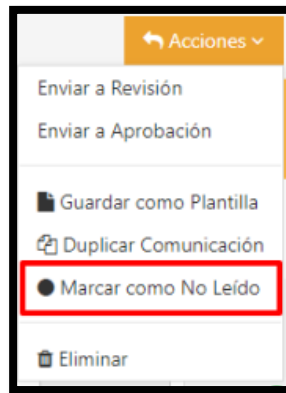
**Indicador Visual:** Indicador de color azul que permite distinguir las comunicaciones leídas y por leer. Cuando una comunicación esta sin leer, se mostrará de color blanco y el indicador de color azul en el extremo derecho de la comunicación.




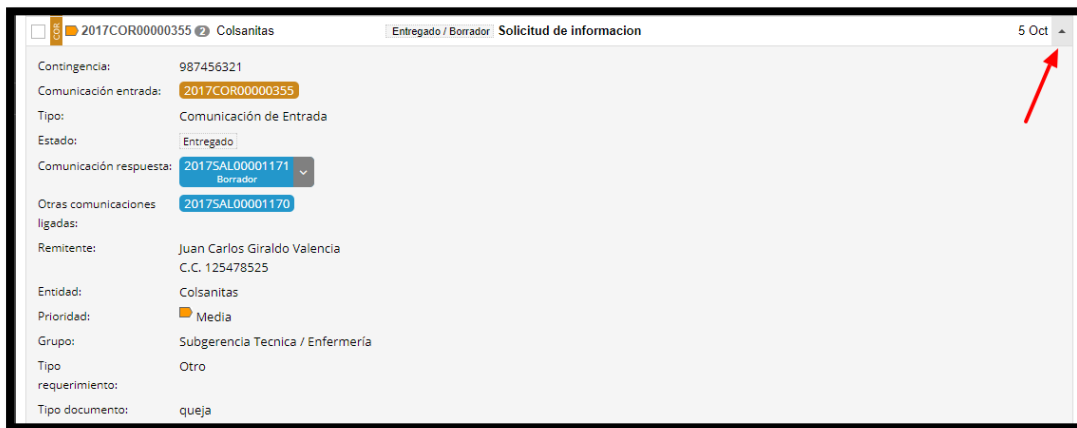
Cuando la comunicación ha sido leída, se mostrará de color gris y sin el indicador de color azul.




**Nota:** En el botón acciones de las comunicaciones de entrada y salida se habilita la opción “Marcar como No Leído” funcionalidad que permite a los usuarios marcar las comunicaciones leídas como no leídas.

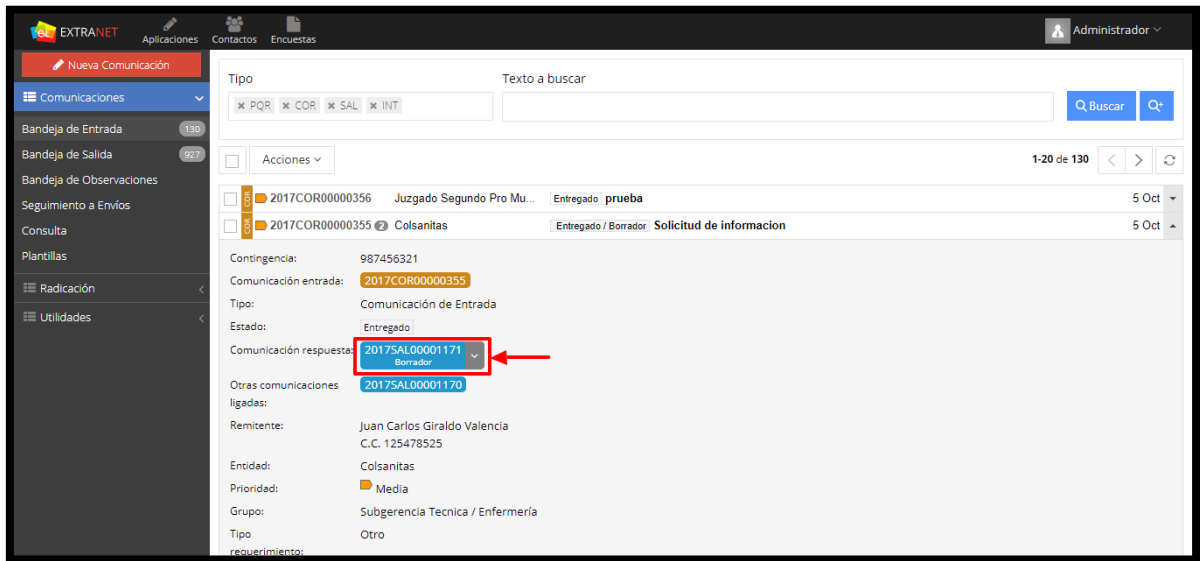


Además, dando clic en el botón  se puede ver más información de la comunicación. Ver Figura 22.

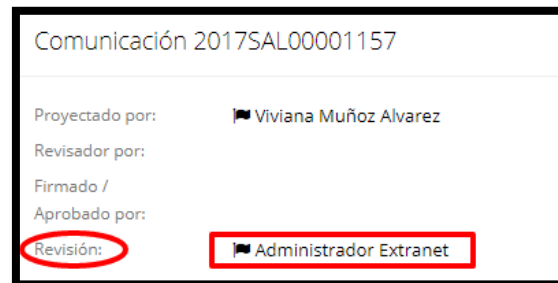


**Figura 22. Detalle de la comunicación - Bandeja de entrada**

Al dar clic sobre el icono  permite ver más información sobre el estado de la comunicación de respuesta y el funcionario encargado del trámite. Ver figura 23.



**Figura 23. Información sobre el estado**



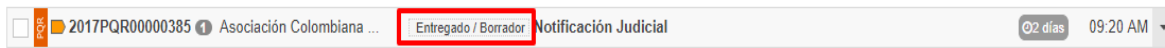
**Figura 24. funcionario encargado del tramite**

#### **4.2.1 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.

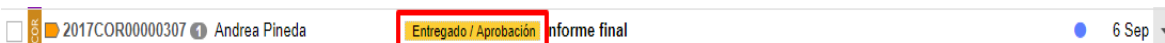
**Entregado/Borrador:** Una vez el encargado de la comunicación, procede a proyectar la respuesta, el estado de la comunicación de entrada pasa de **Entregado** a **Entregado/Borrador**.



**Entregado/Revisión:** Una vez el oficio de respuesta a la comunicación se envía a revisión, el estado de la comunicación de entrada pasa de **Entregado** a **Entregado/Revisión**.



**Entregado/Aprobación:** Una vez se envía el oficio de respuesta de la comunicación a aprobación, el estado de la comunicación de entrada pasada de **Entregado** a **Entregado/Aprobación**.



**Entregado/Rechazado:** Cuando el oficio de respuesta a la comunicación de entrada ha sido rechazado por algún motivo, el estado de la comunicación de entrada será **Entregado/Rechazado**.



**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.

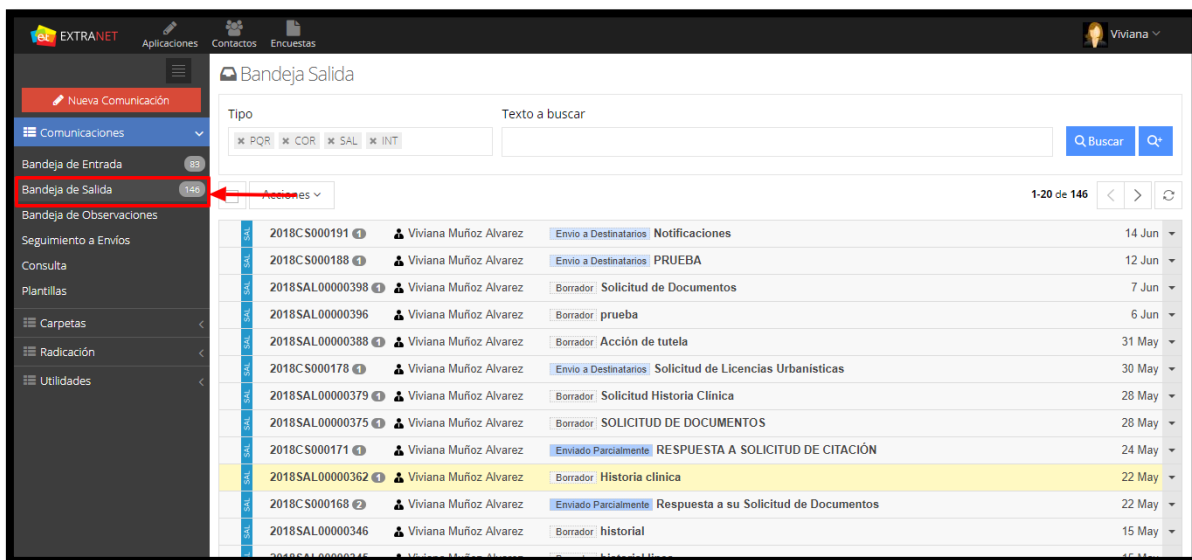
### 4.3. Bandeja De Salida

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 25. 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 o CS.


**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 funcionario 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 (**Ver ítem 6.1 Estados de la Comunicación de Salida**).

**Asunto:** Muestra el asunto de la comunicación

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

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

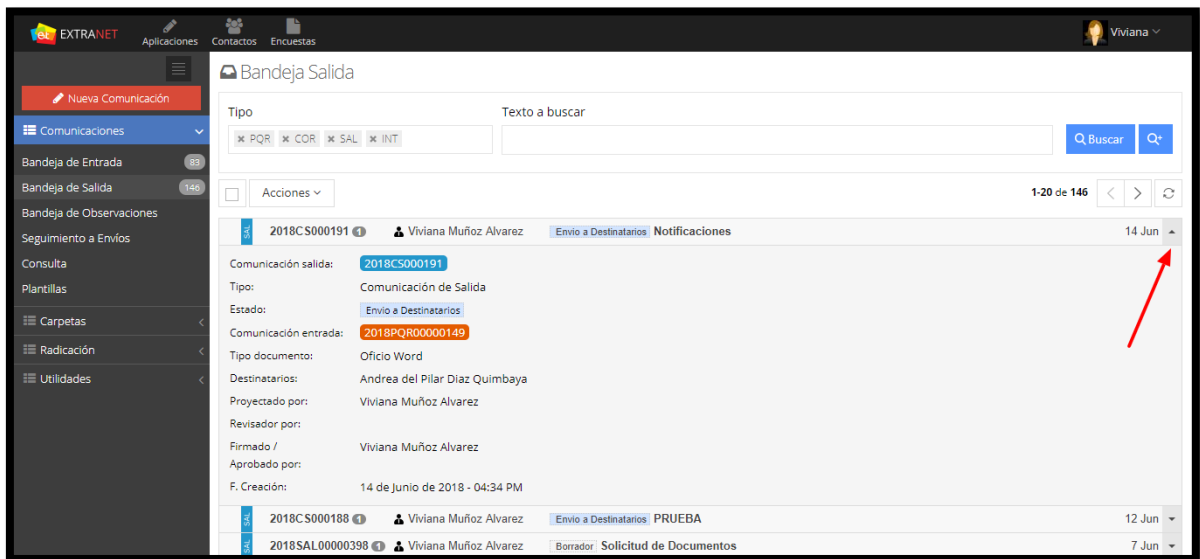


Figura 26. Detalle de las comunicaciones - bandeja de salida

#### 4.3.1 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 a la persona 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 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.

### 4.3.2. Archivar comunicaciones de salida

Cuando el estado de las comunicaciones de salida es **Enviado Totalmente**, dichas comunicaciones se pueden archivar con el fin de mantener en la bandeja únicamente las comunicaciones que aún están pendientes por resolver.

Para archivar las comunicaciones dar clic en el  seguidamente dar clic en **Acciones** y luego en **Archivar**. ver figura 27.

**Nota:** Las comunicaciones archivadas pueden ser consultadas en la bandeja de consulta o en las Carpeta Estándar (**Ver ítem 9. Consulta**)

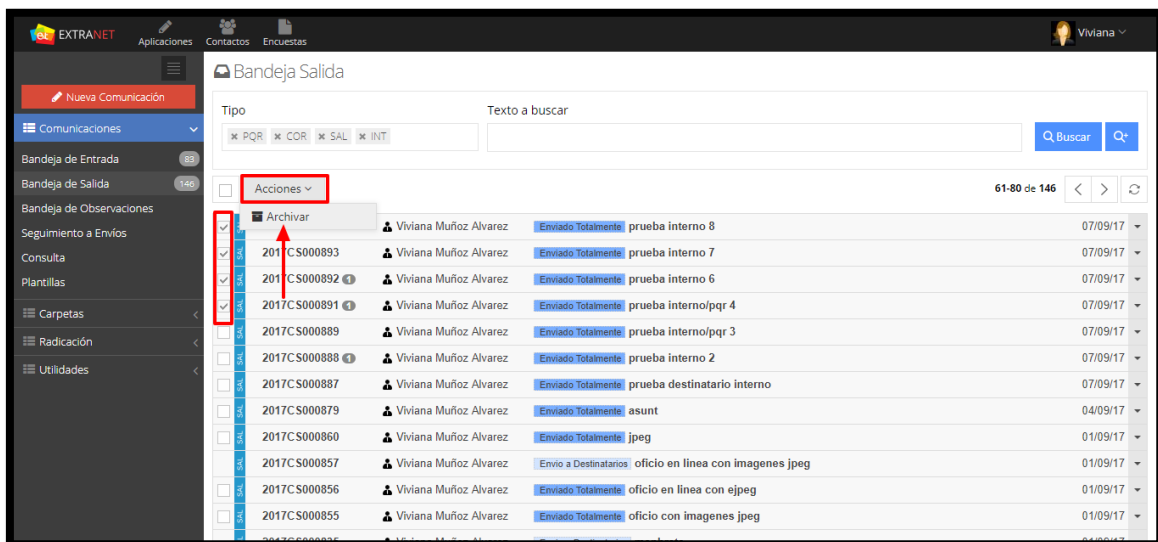


Figura 27. Archivar comunicaciones

### 4.3.3. Cancelar Envíos de las comunicaciones de salida

Al abrir una comunicación de salida enviada, el botón Acciones de la comunicación, permite cancelar envíos de forma individual en los diferentes envíos que tenga la comunicación.

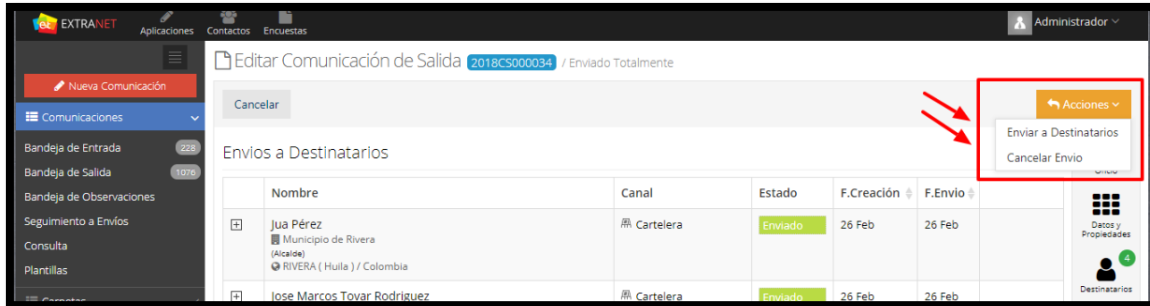


Figura 28. Cancelar Envío

Al seleccionar la opción “Cancelar Envío” permite seleccionar que envíos desea cancelar

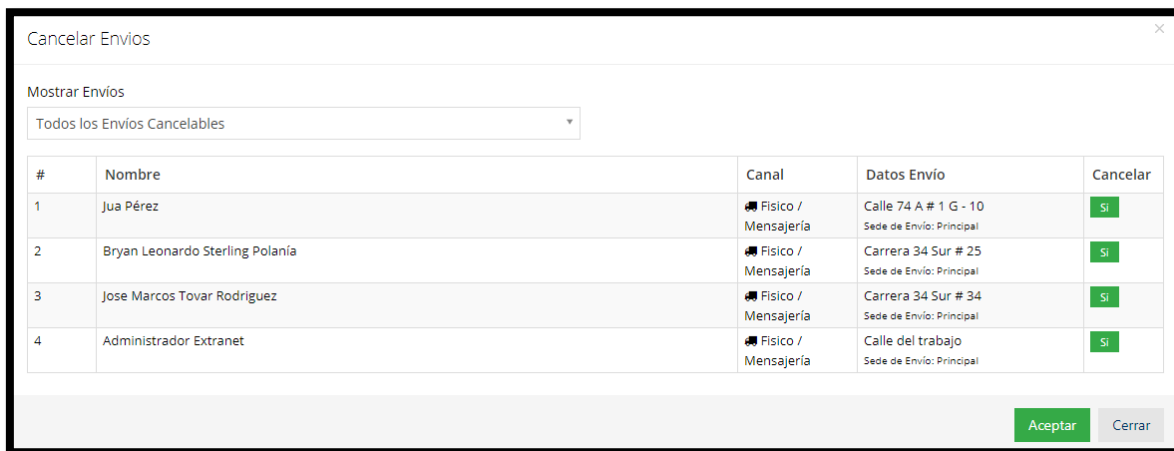


Figura 29. seleccionar destinatario

Cancelar Envíos

Mostrar Envíos  
 Todos los Envíos Cancelables

#	Nombre	Canal	Datos Envío	Cancelar
1	Jua Pérez	Físico / Mensajería	Calle 74 A # 1 G - 10 Sede de Envío: Principal	No
2	Bryan Leonardo Sterling Polanía	Físico / Mensajería	Carrera 34 Sur # 25 Sede de Envío: Principal	Si
3	Jose Marcos Tovar Rodriguez	Físico / Mensajería	Carrera 34 Sur # 34 Sede de Envío: Principal	No
4	Administrador Extranet	Físico / Mensajería	Calle del trabajo Sede de Envío: Principal	Si

Aceptar Cerrar

**Figura 30. Envíos cancelados**

EXTRANET Aplicaciones Contactos Encuestas Administrador

Bandeja de Salida 10/10

Bandeja de Observaciones

Seguimiento a Envíos

Consulta

Plantillas

Carpetas

Radicación

Utilidades

Nombre	Canal	Estado	F.Creación	F.Envío
Jua Pérez Municipio de Rivera (Alcalde) RIVERA (Huila) / Colombia	Cartelera	Enviado	26 Feb	26 Feb
Jose Marcos Tovar Rodriguez MIRITI - PARANÁ (Amazonas) / Colombia	Cartelera	Enviado	26 Feb	26 Feb
Bryan Leonardo Sterling Polanía LA VICTORIA (Amazonas) / Colombia	Cartelera	Enviado	26 Feb	26 Feb
Administrador Extranet Extranet / Oficina asesora de planeacion y análisis financiero (Consortio Ceiba Documental) NEIVA (Huila) / Colombia	Cartelera	Enviado	26 Feb	26 Feb
Jua Pérez Municipio de Rivera (Alcalde) RIVERA (Huila) / Colombia	Físico / Mensajería	En espera	26 Feb	
Bryan Leonardo Sterling Polanía LA VICTORIA (Amazonas) / Colombia	Físico / Mensajería	Cancelado	26 Feb	
Jose Marcos Tovar Rodriguez MIRITI - PARANÁ (Amazonas) / Colombia	Físico / Mensajería	En espera	26 Feb	
Administrador Extranet Extranet / Oficina asesora de planeacion y análisis financiero (Consortio Ceiba Documental) NEIVA (Huila) / Colombia	Físico / Mensajería	Cancelado	26 Feb	

Oficio

Datos y Propiedades

Destinatarios

Adjuntos C.Salida

Observaciones

Envíos a Destinatarios

Historial

Caso

**Figura 31. Estado de los envíos**

#### 4.4. Bandeja De Observaciones

La bandeja de observaciones, permite ver todas las observaciones tanto recibidas y enviadas que se han realizado a las comunicaciones de entrada y de salida que tiene a cargo o ha proyectado el usuario.

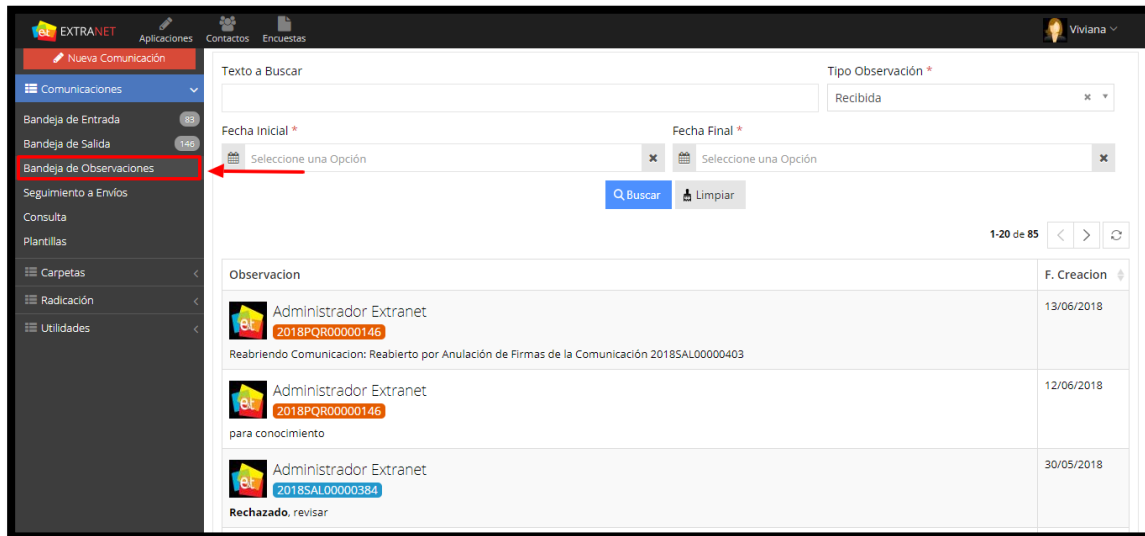
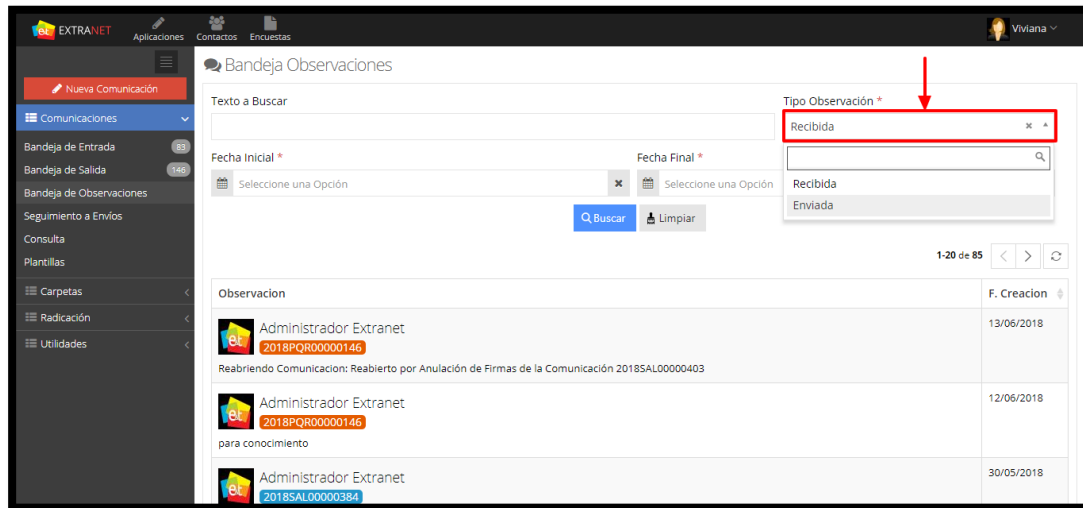


Figura 32. Bandeja de observaciones

En el campo **Tipo de Observación**, seleccionar las observaciones que se desean ver, es decir las observaciones Recibidas o las observaciones Enviadas.

Debe seleccionar un rango de fecha específico para realizar la búsqueda (Campo Fecha Inicial – Fecha Final) de las observaciones.

Si desea, puede buscar por texto en el campo “Texto a Buscar” (Texto contenido en la Observación)



**Figura 33. Bandeja Observaciones - Tipo Observación**


En observación **Recibida**, se muestran todas las observaciones que han realizado otros usuarios en las comunicaciones de entrada y de salida que tiene a cargo o ha proyectado, la bandeja detalla el usuario que realiza la observación, el código de la comunicación, la observación realizada y la fecha en que se realizó.

Observacion	F. Creacion
 Administrador Extranet 2017PQR00000146 El PQR se pasa a estado FINALIZADO, se ha dado aprobacion con el Oficio de Salida No: 2017CS000543 Fecha de Aprobación: 16/05/2017 14:36:10	16/05/2017

**Figura 34. Observación Recibida**

En observación **Enviada**, se muestran todas las observaciones que ha realizado en las comunicaciones de entrada y de salida que tiene a cargo o ha proyectado, la bandeja detalla el usuario que realiza la observación, el código de la comunicación, la observación realizada y la fecha en que se realizó.



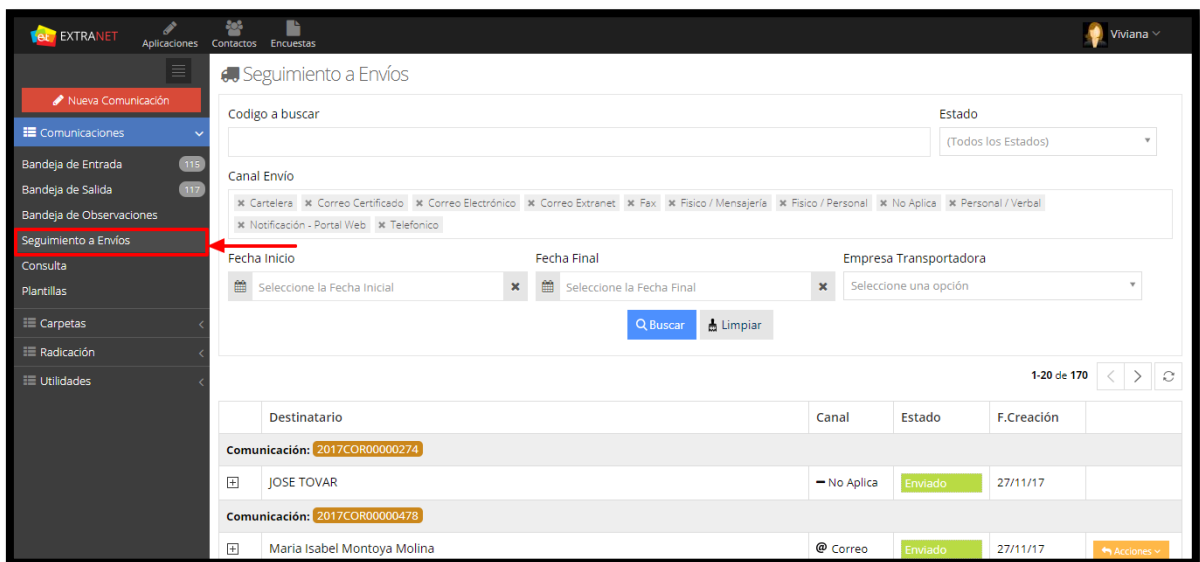
Observacion	F. Creacion
 Viviana Muñoz Alvarez 2017SAL00000356	23/05/2017
<b>Aprobación.</b> Por favor revisar y Aprobar. Gracias	

**Figura 35. Observación Envida**

#### 4.5. Seguimiento a Envíos

En la bandeja seguimiento a envíos el usuario verá todas las comunicaciones de salida que ha enviado por los diferentes canales de envío que ofrece el sistema.

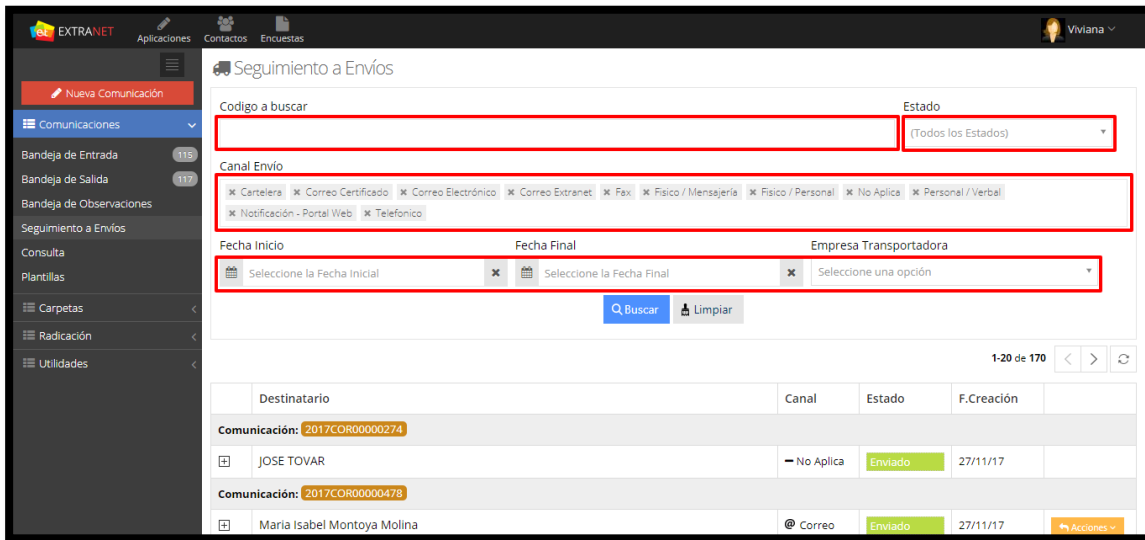
Esto con el fin que el usuario pueda hacer seguimiento a todas sus comunicaciones enviadas. Ver figura 36.



Destinatario	Canal	Estado	F.Creación
Comunicación: 2017COR00000274			
JOSE TOVAR	No Aplica	Enviado	27/11/17
Comunicación: 2017COR00000478			
Maria Isabel Montoya Molina	@ Correo	Enviado	27/11/17

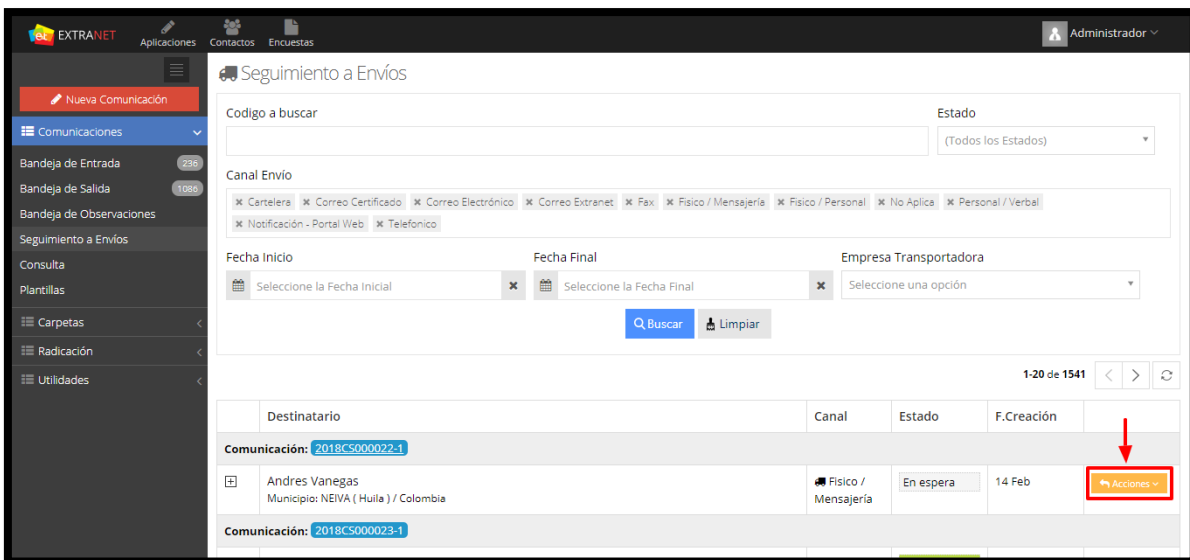
**Figura 36. Seguimiento a envíos**

Permite la opción de buscar por código de la comunicación, Estado y Canal de Envío, rango de fechas y empresa transportadora. Ver figura 37.



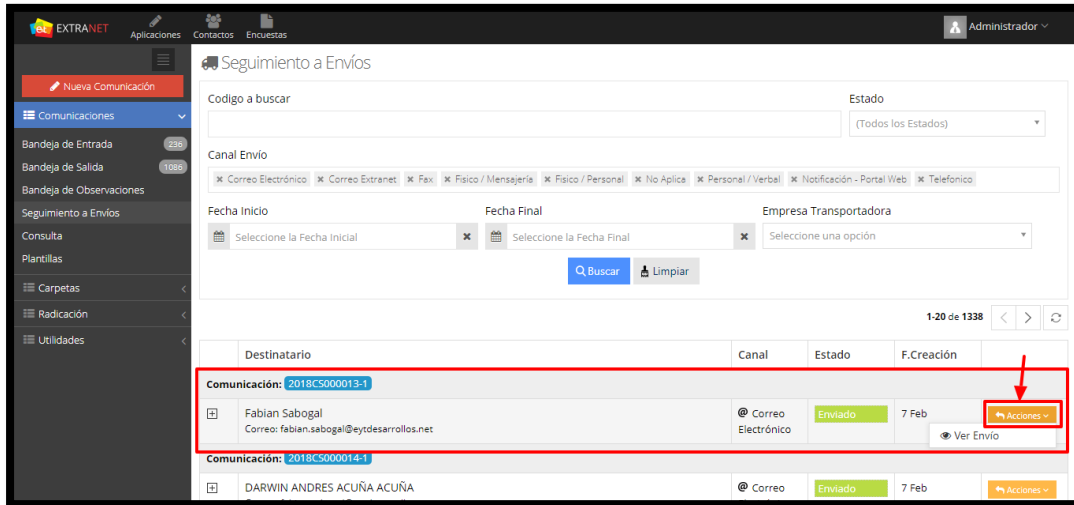
**Figura 37. Búsqueda comunicación enviada**

El botón **Acciones** dependiendo el canal de envío permite: Ver Envío, rastrear envío, ver guía. Ver figura 38.



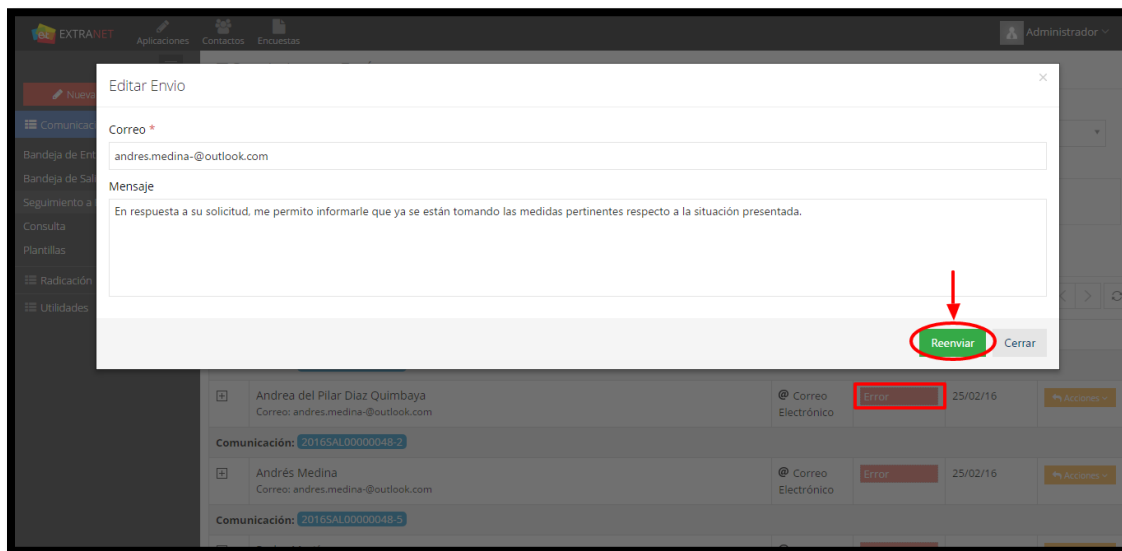
**Figura 38. Botón acciones - seguimiento envíos**

Para el caso de las comunicaciones enviadas por el canal correo electrónico, el botón acciones permite ver el envío. Ver Figura 39.



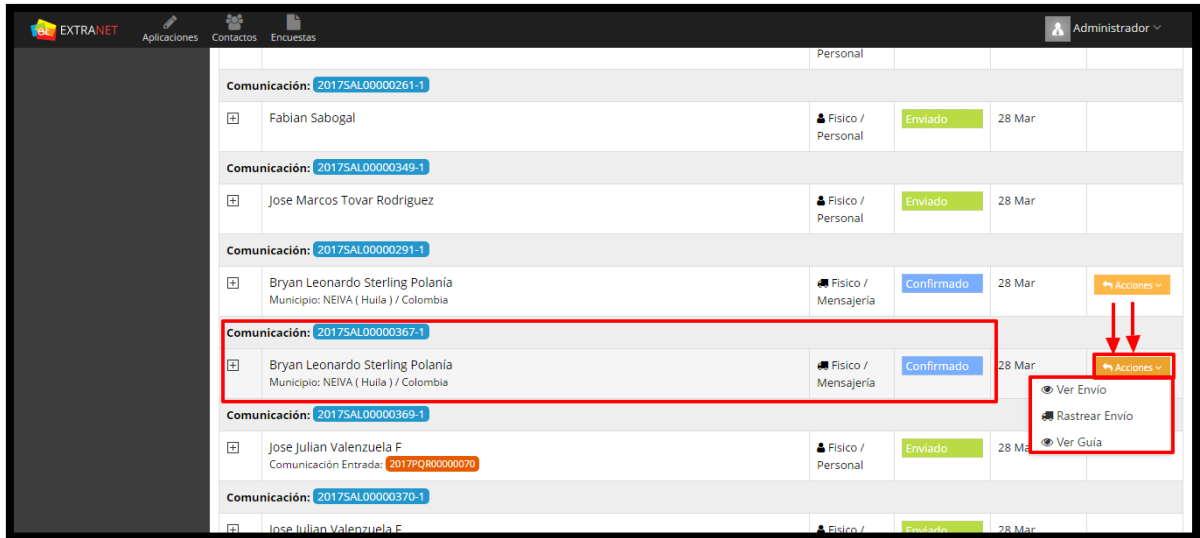
**Figura 39. Ver envío - canal correo electrónico**

Cuando el estado de la comunicación enviada por canal correo electrónico es **Error** o **Devuelto**, al dar clic en **Acciones** – ver envío, el sistema permite editar el envío (correo electrónico y mensaje) y reenviar la comunicación. Ver Figura 40.



**Figura 40. Editar envío de comunicación**

Para las comunicaciones enviadas por canal Físico Mensajería y Correo Certificado, el botón Acciones permite: Ver envío, Rastrear envío y Ver Guía. Estas opciones aparecen siempre y cuando la persona encargada de realizar el envío, al momento de hacerlo, diligencio la información del Número de Guía y Soporte de envío (Guía digitalizada y cargada al envío).



**Figura 41. Rastrear comunicación**

Al dar clic en **Rastrear Envió**, el sistema automáticamente direcciona a la página web de la empresa transportada (la cual previamente se ha parametrizado en el sistema) utilizada para realizar él envío (para este ejemplo se utilizó la empresa de mensajería Envía). Ver figuras 42 y 43.

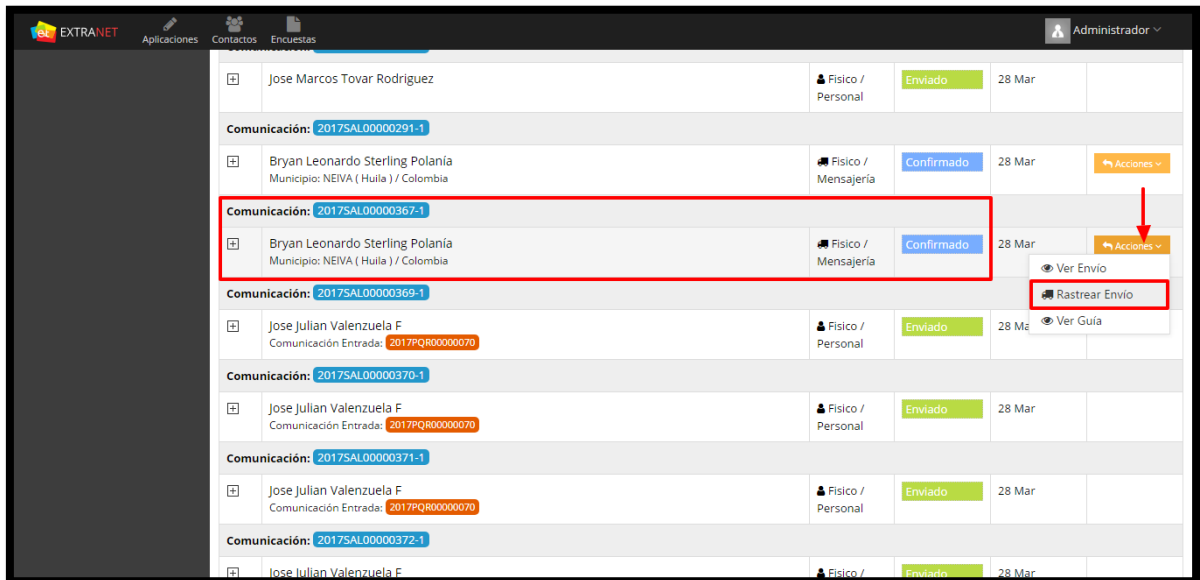


Figura 42. Rastrear envío

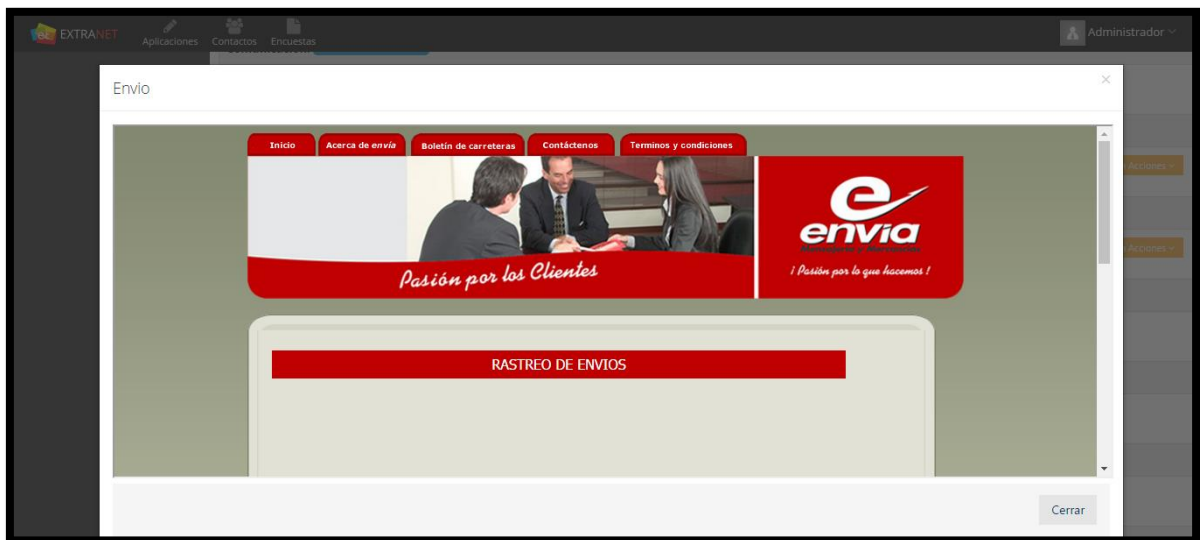


Figura 43. Empresa transportadora

La opción **Ver guía**, permite ver el recibo del envío realizado, (esta opción se habilita siempre y cuando se haya adjuntado el soporte en la planilla de envío). Ver figuras 44 y 45).

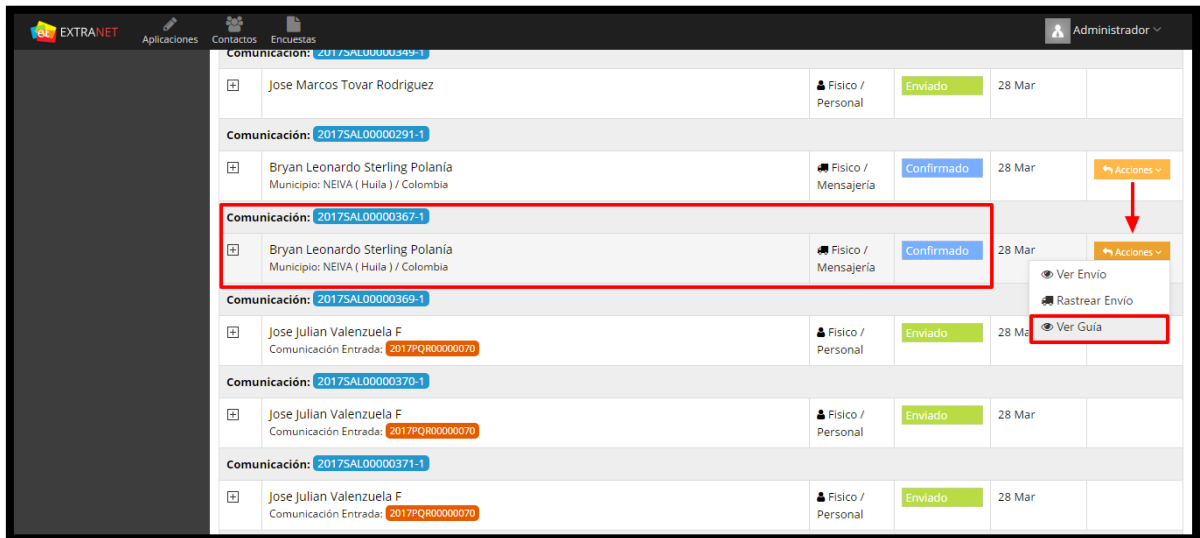


Figura 44. ver guía de envío

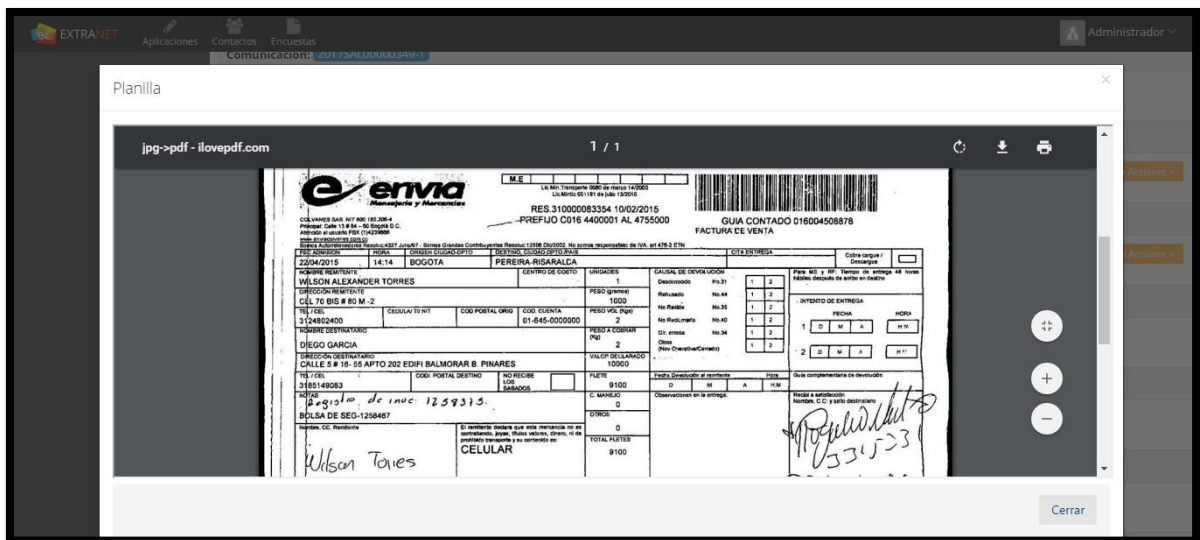
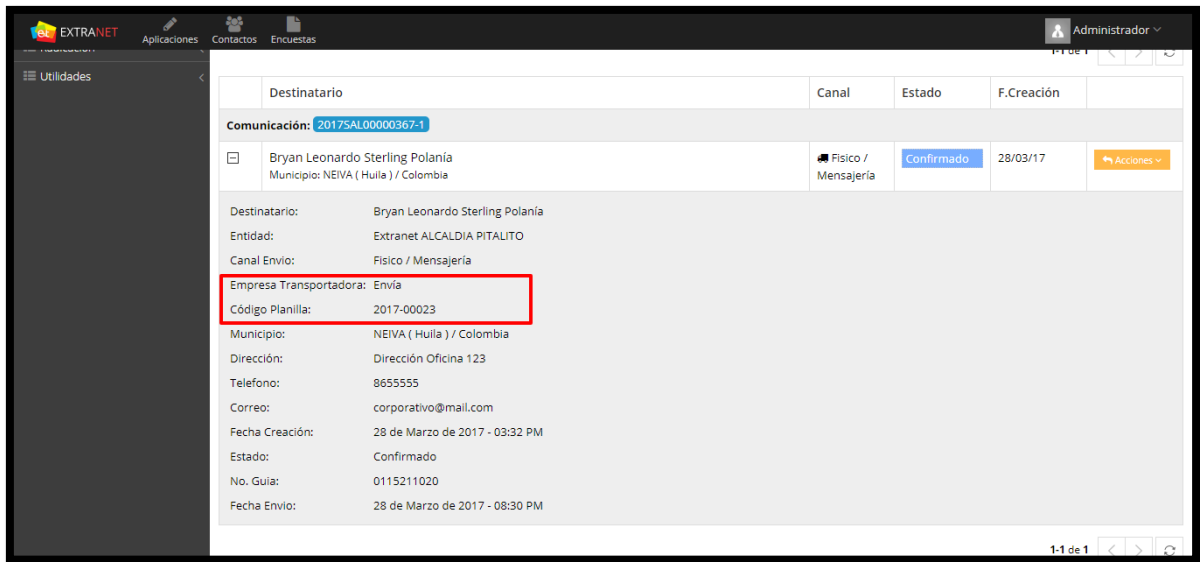


Figura 45. soporte de envío

El botón “+” que permite ver más información sobre la comunicación enviada, muestra la Empresa Transportadora por donde fue enviada la comunicación, el Código Planilla y el número de Guía.



**Figura 46. Información del envío**

## 5. CONSULTA COMUNICACIONES

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.

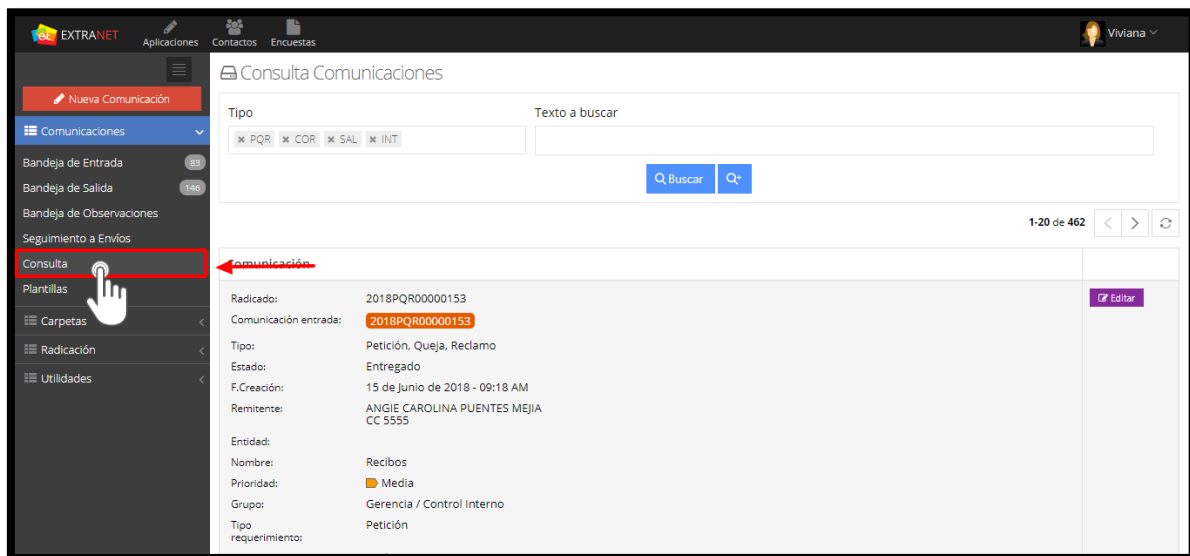



Figura 47. Módulo de consulta de Gestión Documental.

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 de todas las comunicaciones de la entidad.

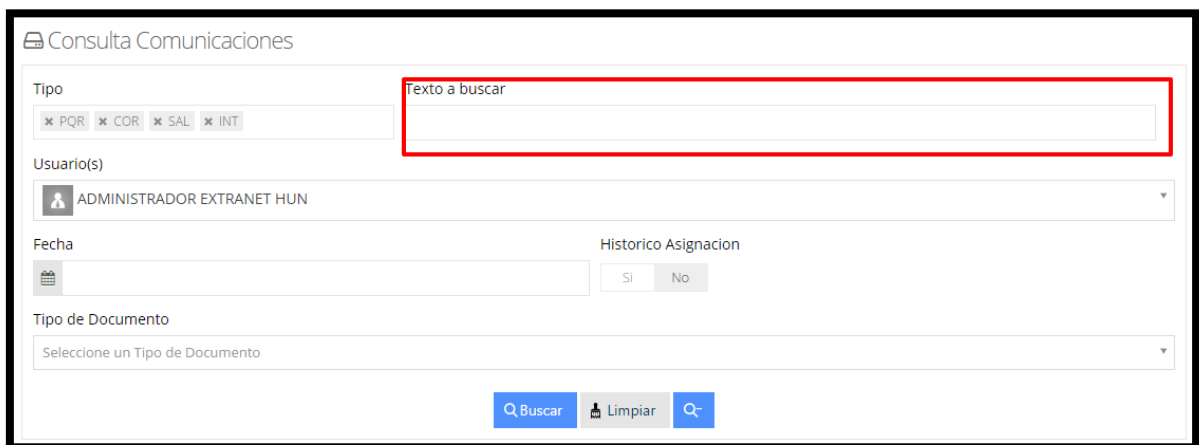
**Nota:** Tener en cuenta que el tipo de documento que se está buscando este seleccionado en el campo **“Tipo”**



## 5.1. Consulta avanzada

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

La búsqueda avanzada ofrece otras opciones de configuración para la búsqueda como rango de fechas y tipo de documento. Ver Figura 48.



**Figura 48. 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.

## 6. CARPETAS ESTÁNDAR

Las carpetas estándar son carpetas donde el usuario puede visualizar de manera ágil y rápida las diferentes comunicaciones de entrada y de salida que le han sido asignadas para dar trámite en el sistema.

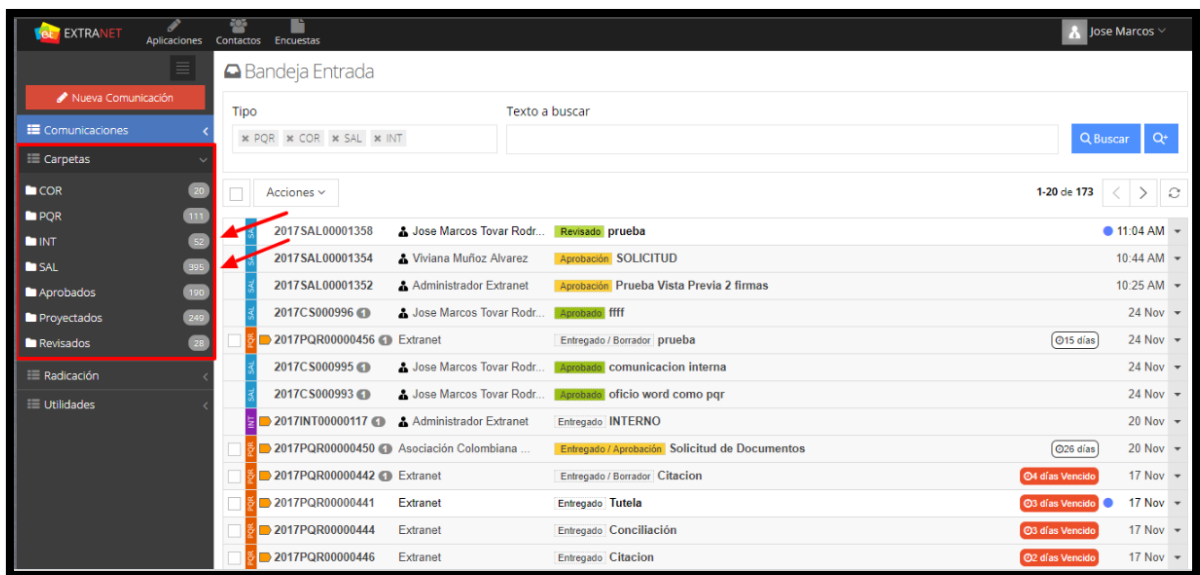
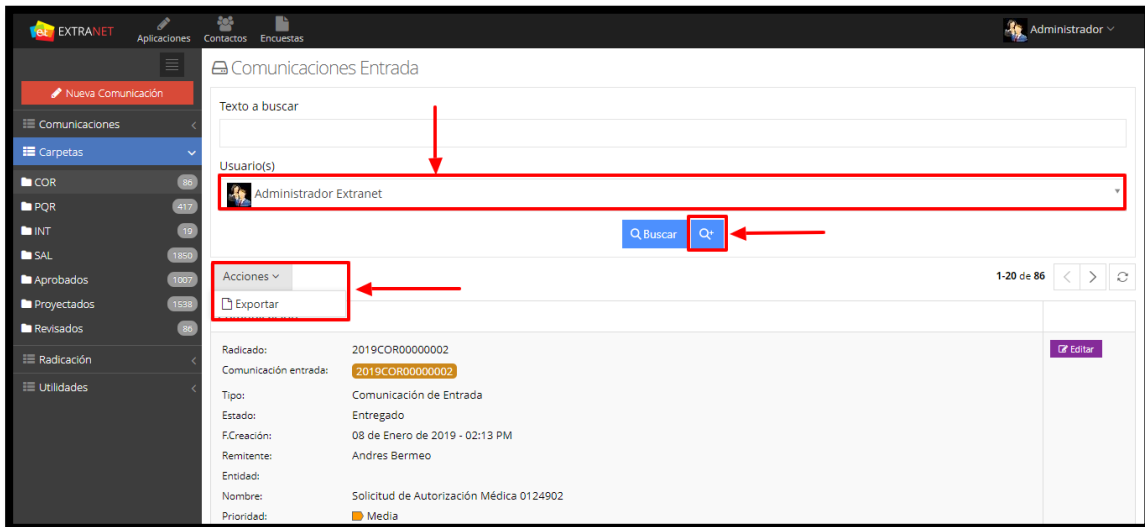


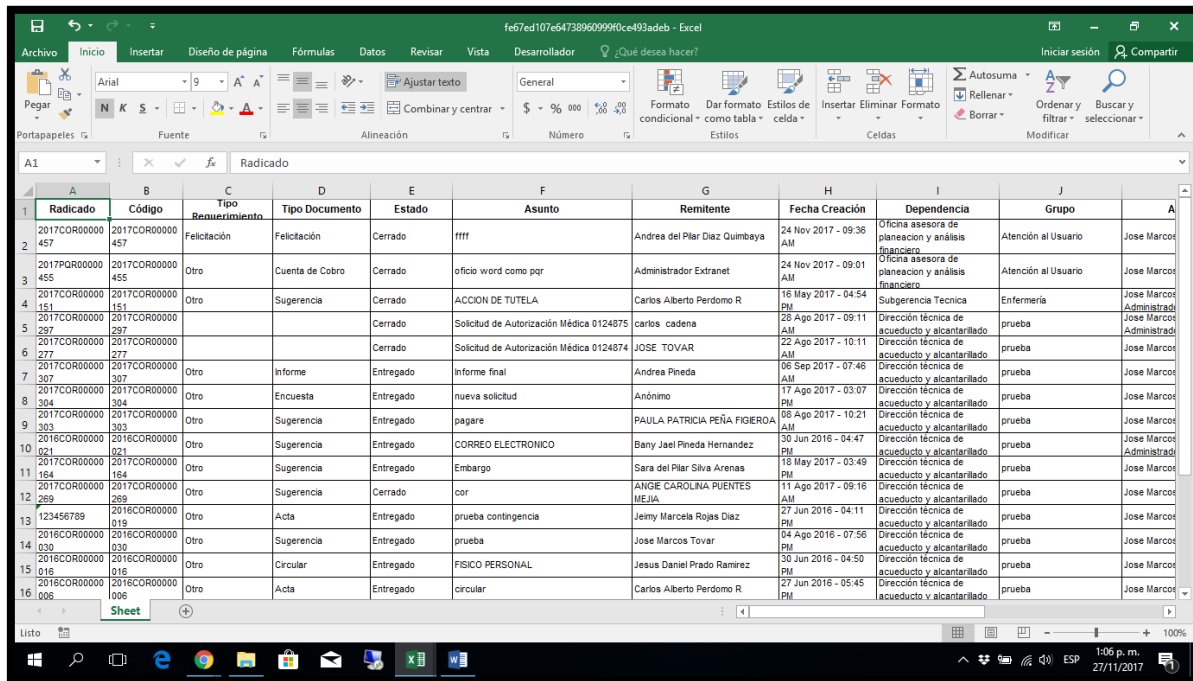
Figura 49. Carpetas Estándar

En el caso de las comunicaciones de entrada, se asigna una carpeta a cada tipo de documento (COR, PQR, INT). Por ejemplo, en la carpeta “PQR” el usuario puede visualizar todas las PQR que le han sido asignadas ya sea en original o copia, también puede visualizar las comunicaciones, independiente del estado de la misma, es decir si la comunicación se encuentra en estado cerrado entregado, etc., puede consultar el consolidado de todos los PQR que le han sido asignados.

En cada carpeta se habilita la opción de “Búsqueda por Usuario”, “Búsqueda Avanzada” y “Exportar”. La opción “Exportar”, permite exportar a un archivo de Excel el consolidado de todas las comunicaciones de la carpeta o de la consulta que se realice en la misma.



**Figura 50. Exportar - Carpeta Estándar**



Radicado	Código	Tipo	Remuneramiento	Tipo Documento	Estado	Asunto	Remitente	Fecha Creación	Dependencia	Grupo
2017COR00000 457	2017COR00000 457	Felicitación		Felicitación	Cerrado	ffff	Andrea del Pilar Diaz Quimbaya	24 Nov 2017 - 09:36 AM	Oficina asesora de planeación y análisis financiero	Atención al Usuario
2017PQR00000 455	2017COR00000 455	Otro		Cuenta de Cobro	Cerrado	oficio word como pqr	Administrador Extranet	24 Nov 2017 - 09:01 AM	Oficina asesora de planeación y análisis financiero	Atención al Usuario
2017COR00000 151	2017COR00000 151	Otro		Sugerencia	Cerrado	ACCION DE TUTELA	Carlos Alberto Perdomo R	16 May 2017 - 04:54 AM	Subgerencia Técnica	Enfermería
2017COR00000 297	2017COR00000 297				Cerrado	Solicitud de Autorización Médica 0124875	carlos cadena	28 Ago 2017 - 09:11 AM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2017COR00000 277	2017COR00000 277				Cerrado	Solicitud de Autorización Médica 0124874	JOSE TOVAR	22 Ago 2017 - 10:11 AM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2017COR00000 307	2017COR00000 307	Otro		Informe	Entregado	Informe final	Andrea Pineda	06 Sep 2017 - 07:46 AM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2017COR00000 304	2017COR00000 304	Encuesta		Encuesta	Entregado	nueva solicitud	Anónimo	17 Ago 2017 - 03:07 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2017COR00000 303	2017COR00000 303	Otro		Sugerencia	Entregado	pagare	PAULA PATRICIA PEÑA FIGUEROA	08 Ago 2017 - 10:21 AM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2016COR00000 021	2016COR00000 021	Otro		Sugerencia	Entregado	CORREO ELECTRONICO	Bany Jael Pineda Hernandez	30 Jun 2016 - 04:47 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2017COR00000 164	2017COR00000 164	Otro		Sugerencia	Entregado	Embargo	Sara del Pilar Silva Arenas	18 May 2017 - 03:49 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2017COR00000 269	2017COR00000 269	Otro		Sugerencia	Cerrado	cor	ANGIE CAROLINA PUENTES MEJIA	11 Ago 2017 - 09:16 AM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
123456789	2016COR00000 019	Otro		Acta	Entregado	prueba contingencia	Jemy Marcela Rojas Diaz	27 Jun 2016 - 04:11 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2016COR00000 030	2016COR00000 030	Otro		Sugerencia	Entregado	prueba	Jose Marcos Tovar	04 Ago 2016 - 07:56 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2016COR00000 016	2016COR00000 016	Otro		Circular	Entregado	FISCO PERSONAL	Jesus Daniel Prado Ramirez	30 Jun 2016 - 04:50 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2016COR00000 006	2016COR00000 006	Otro		Acta	Entregado	ircular	Carlos Alberto Perdomo R	27 Jun 2016 - 05:45 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba

**Figura 51. Documento Exportado**

Para las comunicaciones de salida se tienen las siguientes carpetas:

- **Aprobados:** En esta carpeta se visualizan todas las comunicaciones que han sido aprobadas por el usuario

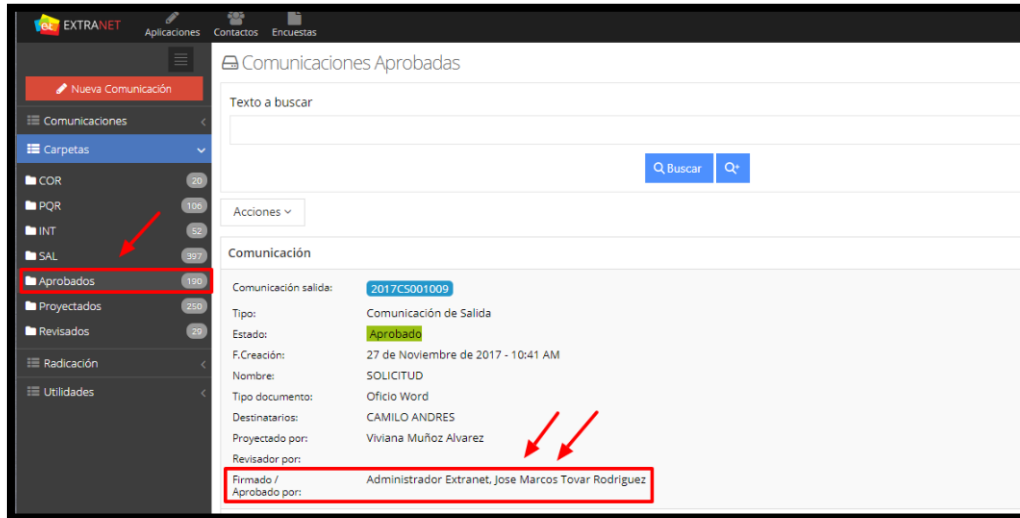


Figura 52. Carpeta Aprobados

- **Proyectados:** En esta carpeta se visualizan todas las comunicaciones que han sido proyectadas por el usuario

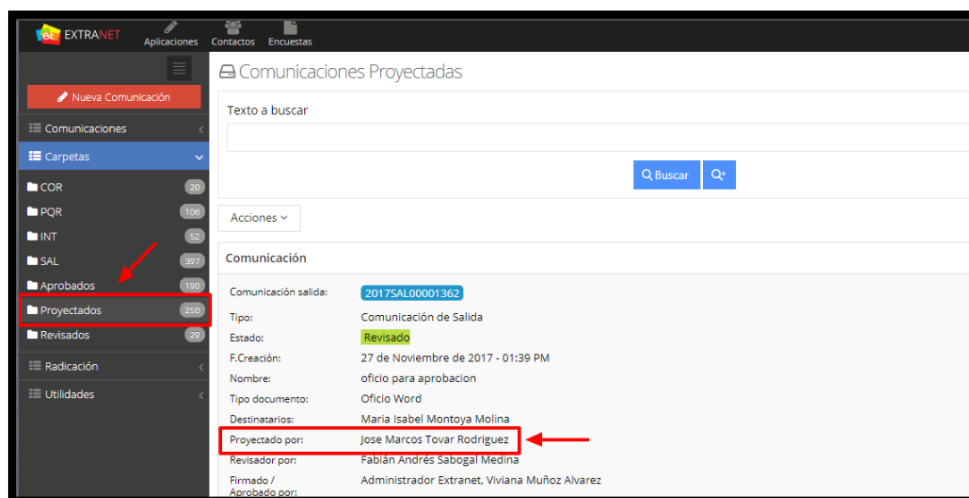


Figura 53. Carpeta Proyectados

- **Revisados:** En esta carpeta se visualizan todas las comunicaciones que han sido revisadas por el usuario

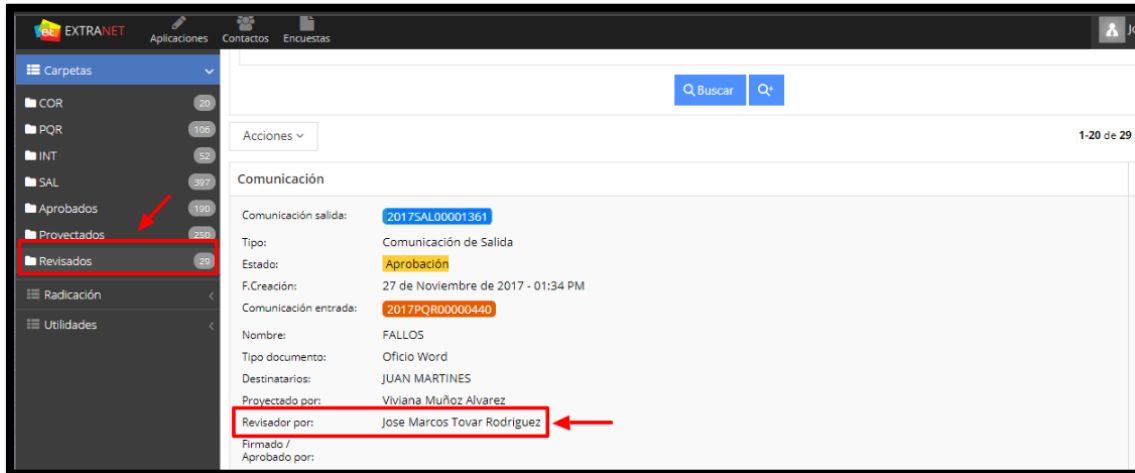


Figura 54. Carpeta Revisados

- **SAL:** En esta carpeta se visualizan todas las comunicaciones de salida en las que el usuario se encuentre involucrado, ya sea que haya revisado, proyectado o aprobado, es un consolidado de las carpetas explicadas anteriormente.

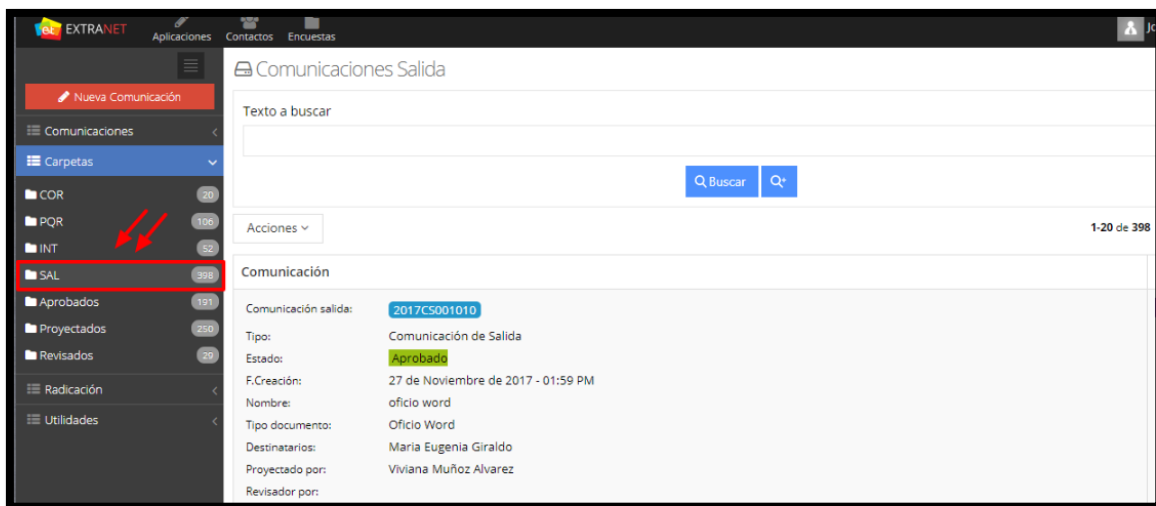


Figura 55. Carpeta SAL

## 7. 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 **Radicar Comunicación**. Ver Figura 56.

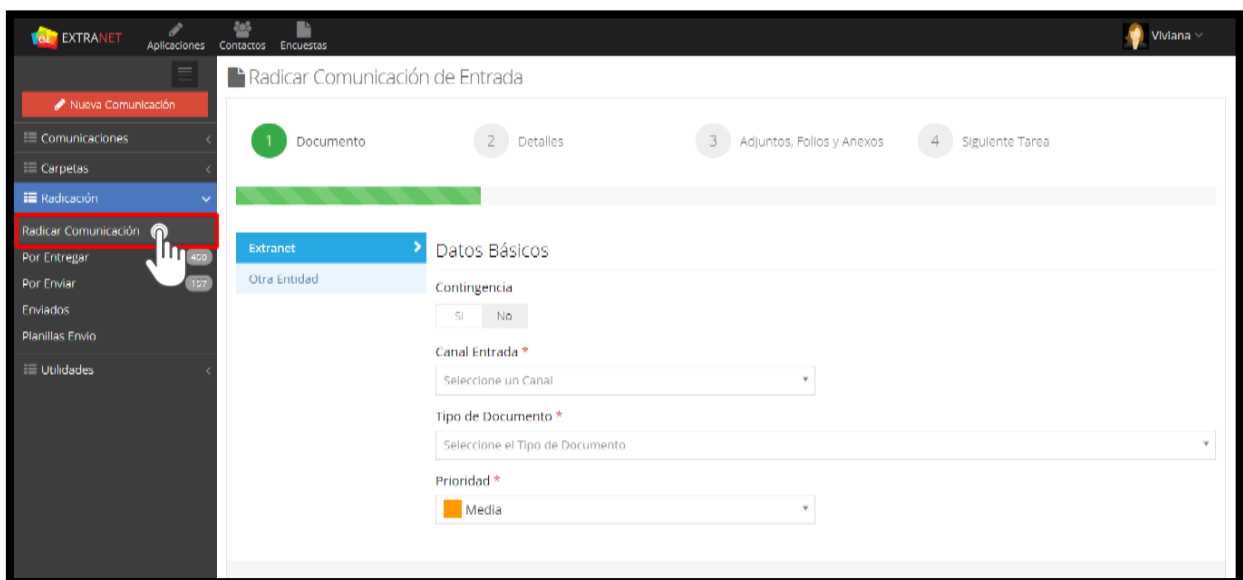
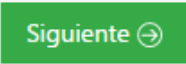


Figura 56. Radicación una comunicación.

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.

### 7.1. 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 57.

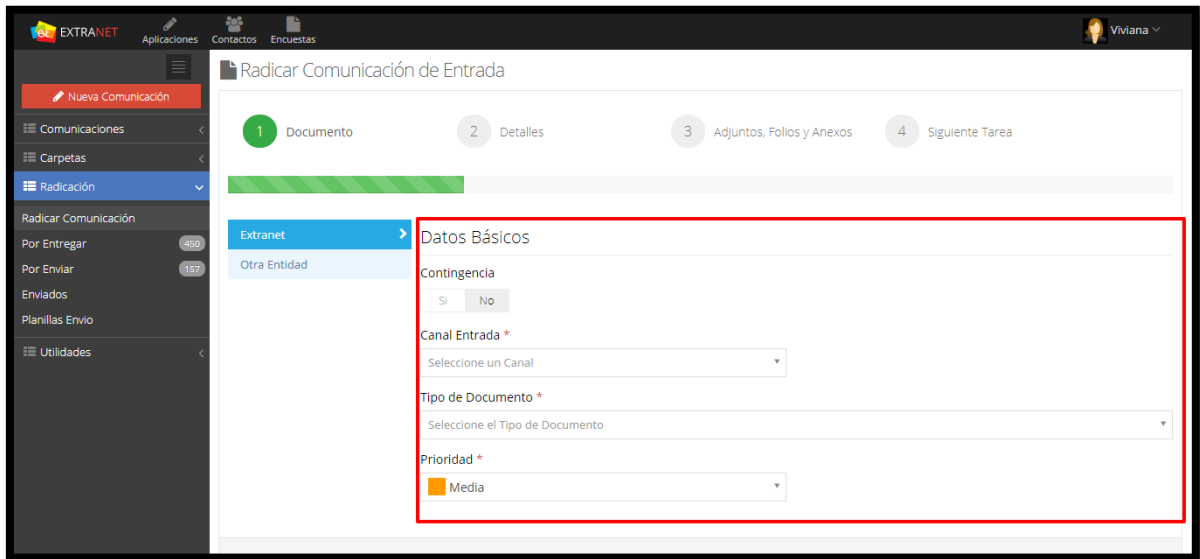


Figura 57. Asistente Radicación

### 7.1.1. 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 “**Nº Radicado**” de esta manera el código único de radicación manual quedará asociado a la comunicación que se está radicando en el sistema. Ver Figura 58.

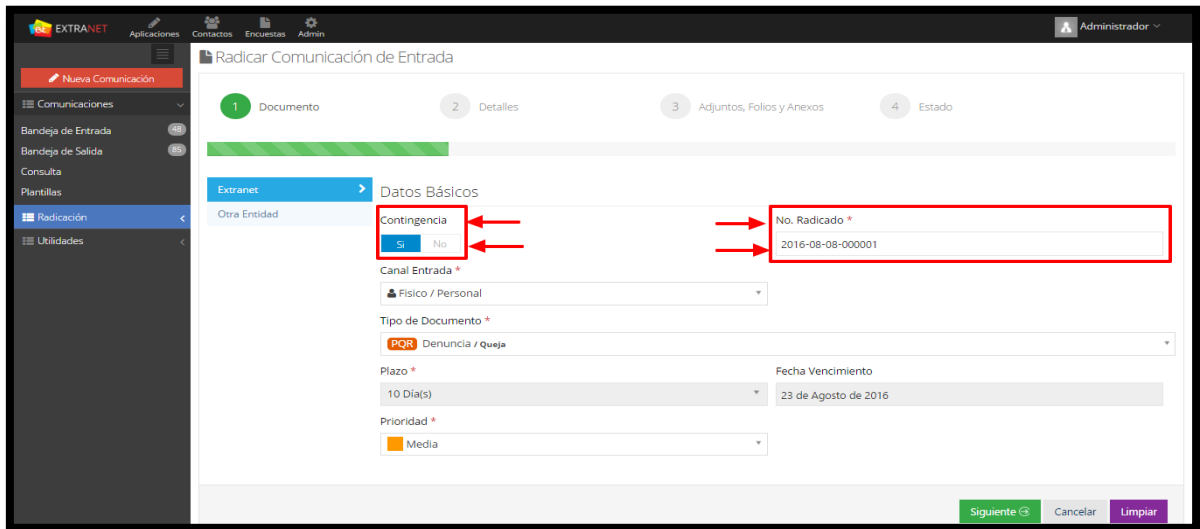


Figura 58. Asistente Radicación

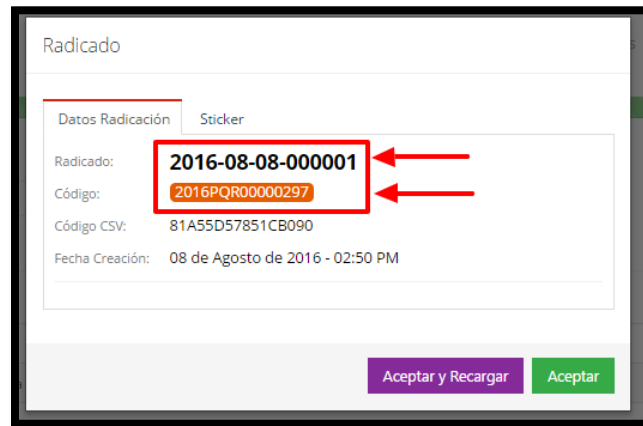


Figura 59. Radicado de Contingencia

**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.



### 7.1.2. 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 60.

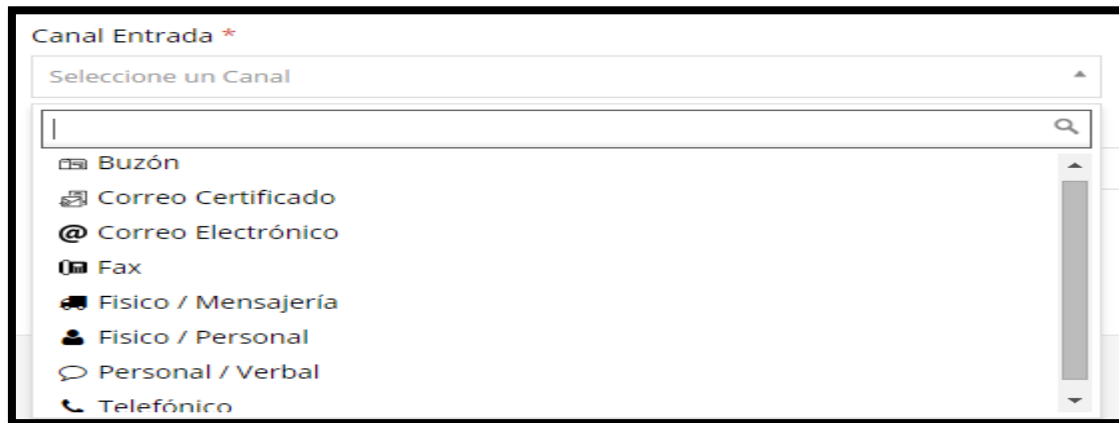


Figura 60. Selección de canal de entrada

### 7.1.3. 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 61.



Figura 61. Clasificación del documento

#### 7.1.4. Radicación Colaborativa

Radicación colaborativa, permite realizar radicación entre entidades o portales que utilizan el sistema y dependen de un mismo dominio. La radicación se realiza generando el radicado consecutivo de la entidad a la cual se está radicando.

**Nota:** Este tipo de radicación solo está habilitada para las entidades que tienen configurados más de un portal en su dominio.

Para realizar la radicación se debe dar clic en **Otra entidad**, seguidamente se mostrará un asistente compuesto de cuatro pasos similar al de la radicación en la misma entidad (ver figura 53. *Asistente Radicación*), 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.

**Nota:** Los tipos de documento habilitados para radicar entre entidades deben ser configurados en cada portal de forma independiente por el administrador del sistema.

La primera parte de la radicación colaborativa, a diferencia de la radicación en la misma entidad (ver figura 49. *Asistente Radicación*), se visualiza un campo adicional que es **Entidad**, en la cual se debe seleccionar la entidad a la cual se va a realizar la radicación. Ver imagen 62.

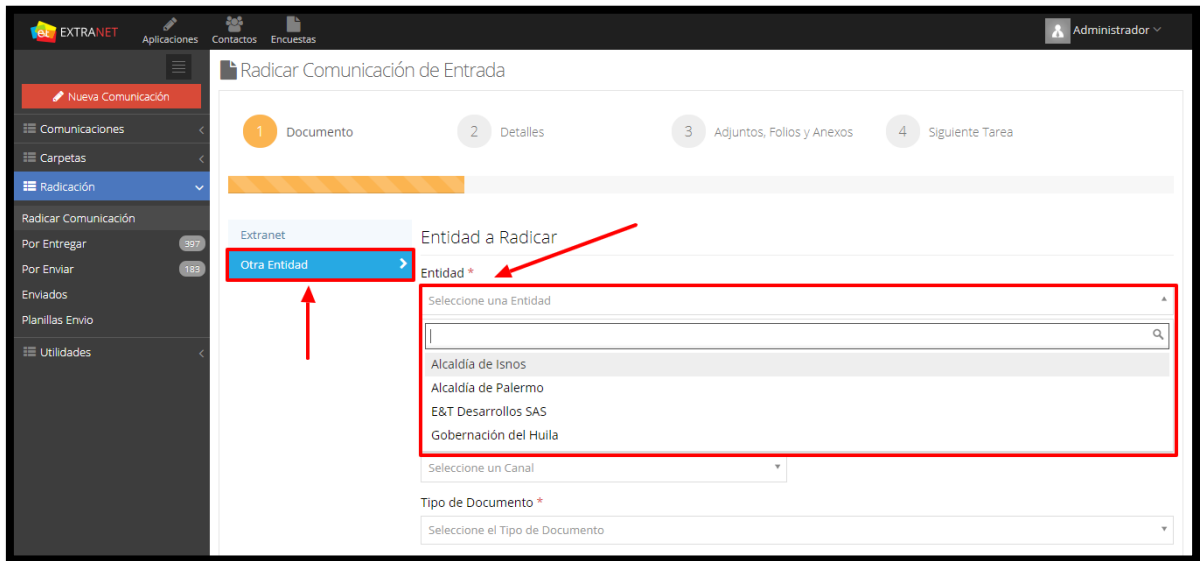


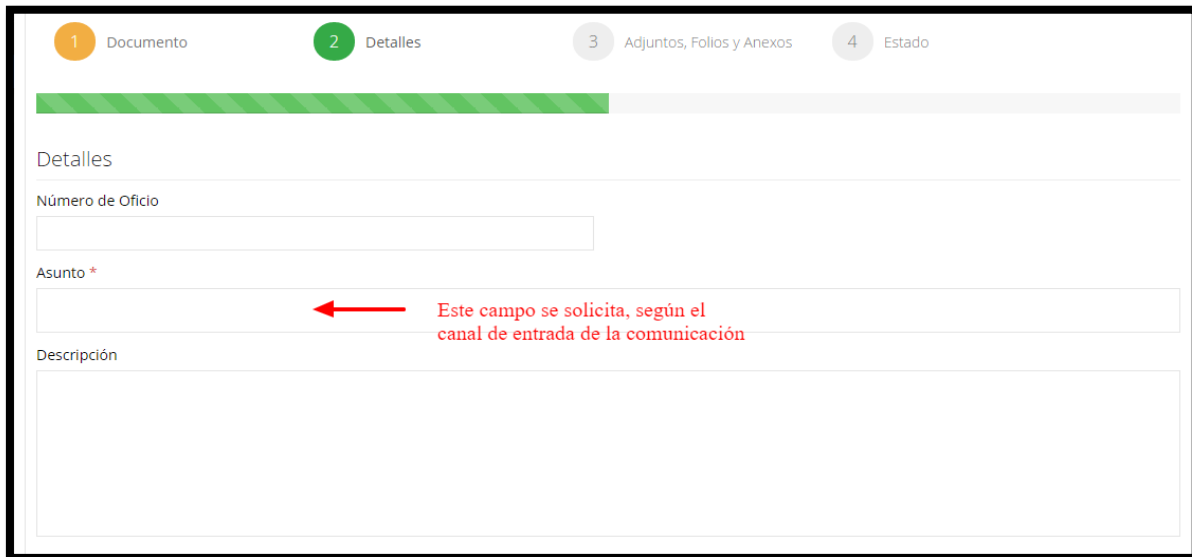
Figura 62. Radicación colaborativa

## 7.2. 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 63.

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 63. 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 o es funcionario de la entidad, se puede utilizar el buscador ingresando cualquier dato del mismo.

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.

En **Remitente**, se ingresan los datos del solicitante, si el solicitante es un funcionario de la entidad, en el campo “Buscar Remitente” ingresar el nombre del funcionario que el sistema buscara en la base de datos la información del funcionario.

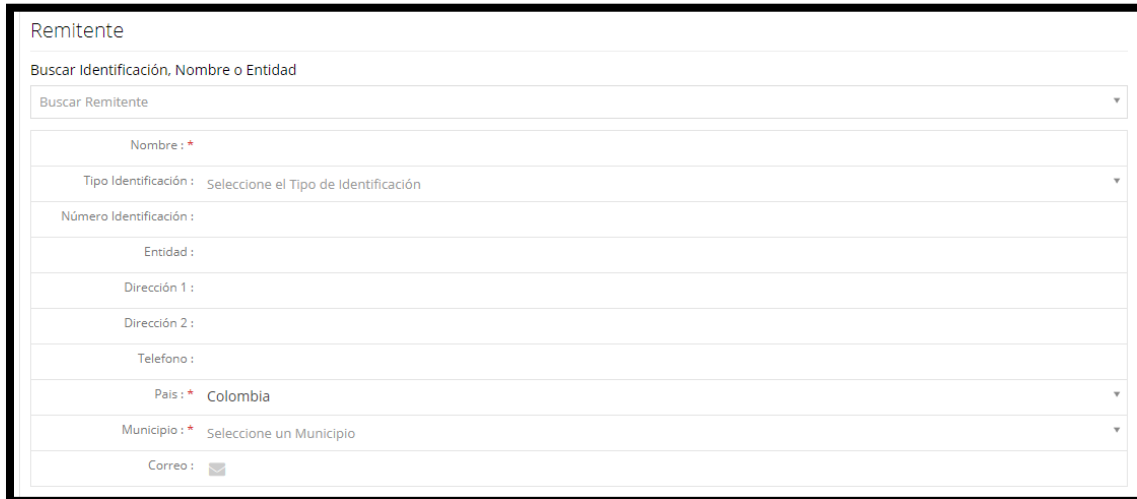


Figura 64. Datos Remitente

### 7.3. Adjuntos, Folios y Anexos (Sección III)

En la siguiente sección están los campos Folios y Anexos para diligenciar la información correspondiente. Ver Figura 65.

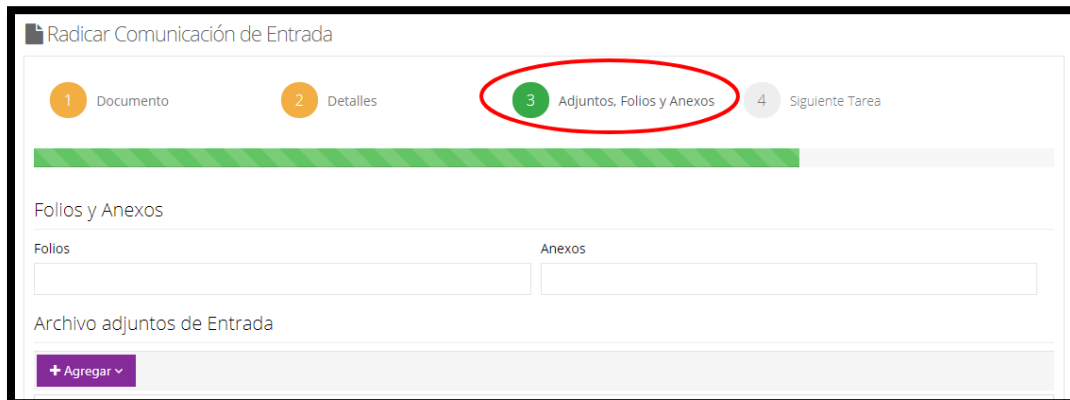


Figura 65. Adjuntos Folios y Anexos

- **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 66.

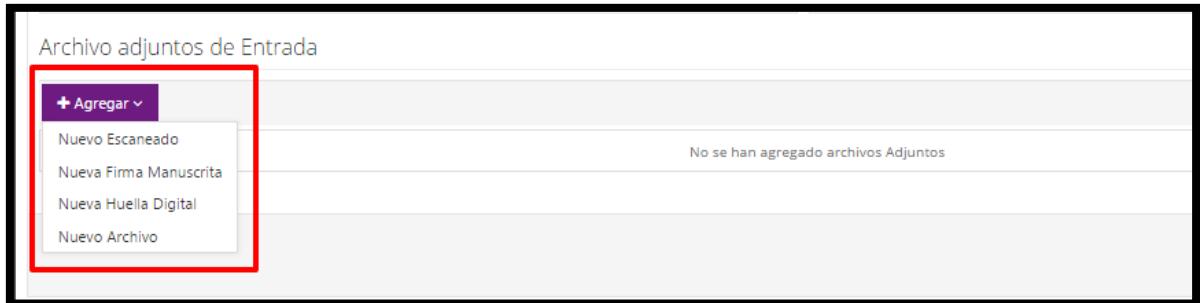


Figura 66. Adjuntos de Entrada

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**.

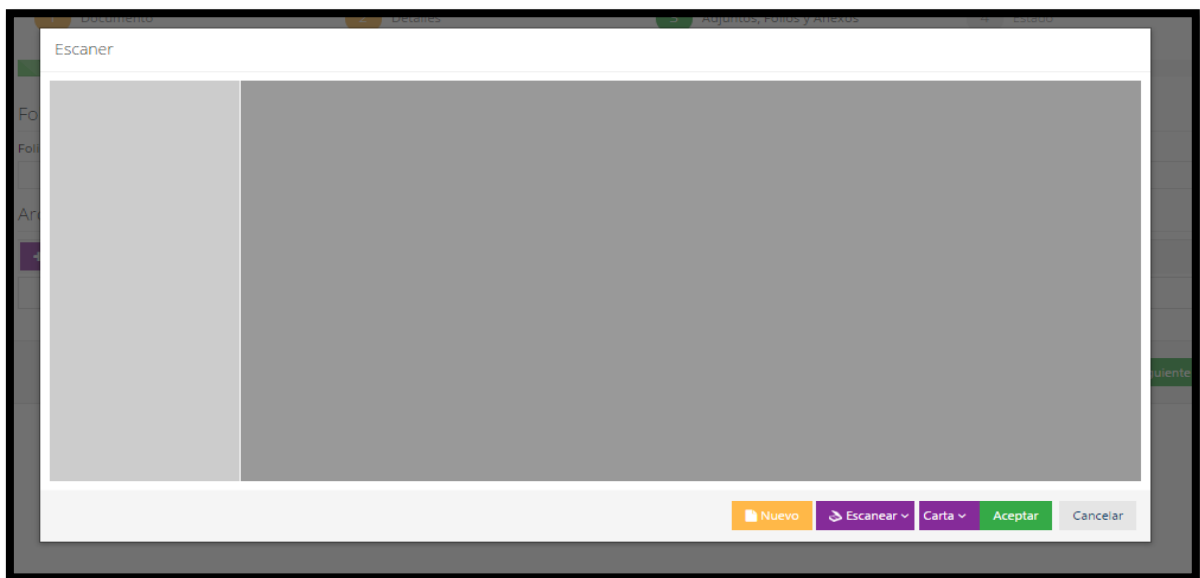
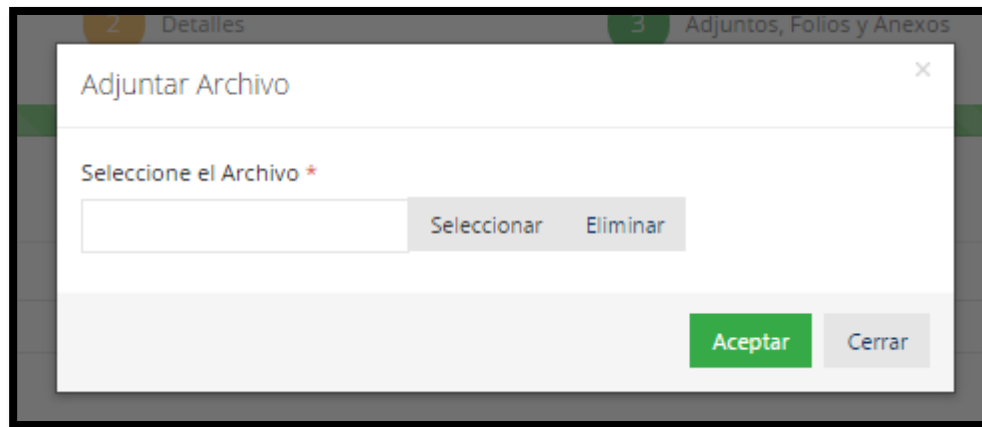


Figura 67. Interfaz de digitalización de documentos en el Sistema de Gestión Documental

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.

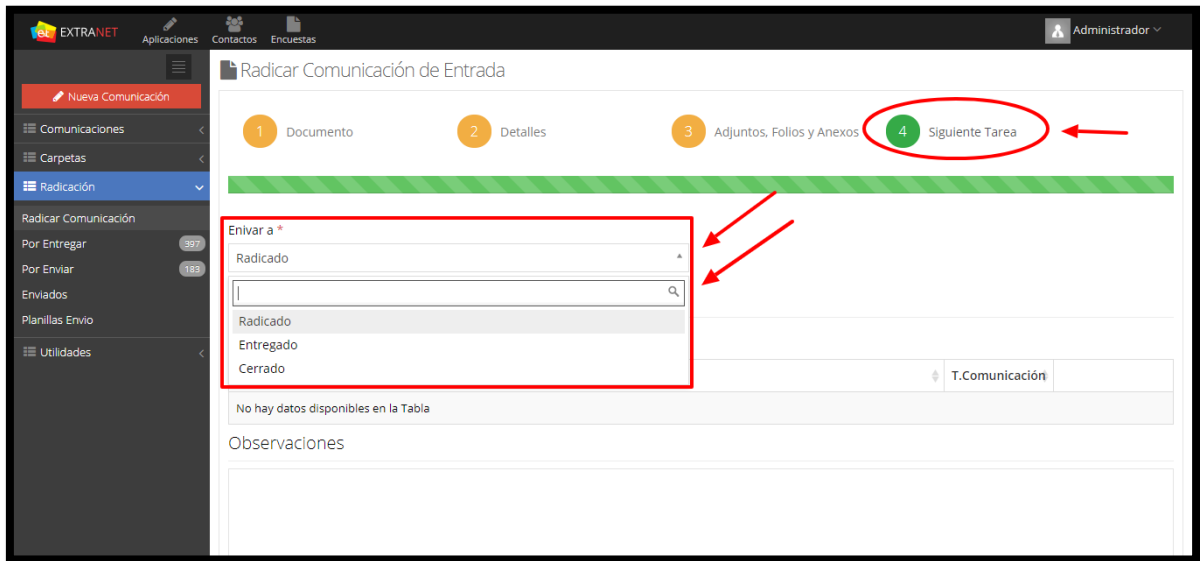
También se puede adjuntar algún documento que esté ya en formato digital, para esto se puede utilizar la opción **Nuevo Archivo**. Ver Figura 68.



**Figura 68. Adjuntar Archivo**

#### **7.4. Siguiete Tarea (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 (Las comunicaciones en estado Radicado, se visualizan en la bandeja **Por Entregar**, que se explica en el ítem **7.6. Por Entregar**). Ver Figura 69.

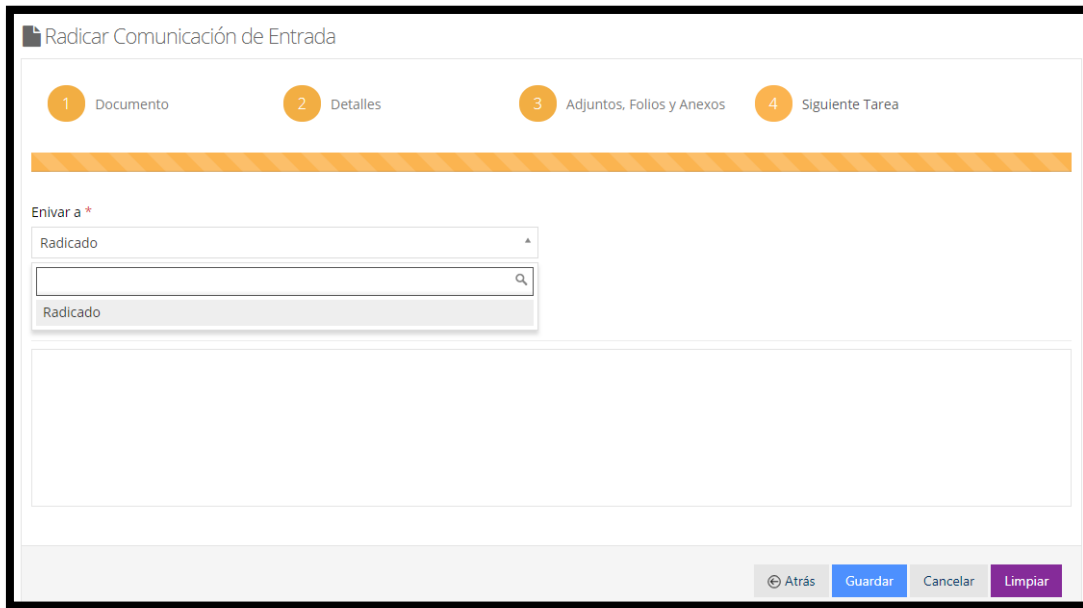


**Figura 69. Estado de comunicación**

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 9.1 Cerrar con respuesta rápida**).

**Nota:** Cuando la radicación que se está realizando va dirigida a otra entidad (Radicación colaborativa), el único estado permitido es “Radicado”, de esta manera, una vez finalizado el proceso de radicación, la comunicación ingresa a la bandeja por entregar de la entidad a la que va dirigida la comunicación para que el funcionario encargado realice la respectiva distribución del documento.





**Figura 70. Siguiete Tarea – Radicación Colaborativa**

- **Encargados**

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



**Figura 71. 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 72.



Asignar Usuario

Grupo \*  
Extranet

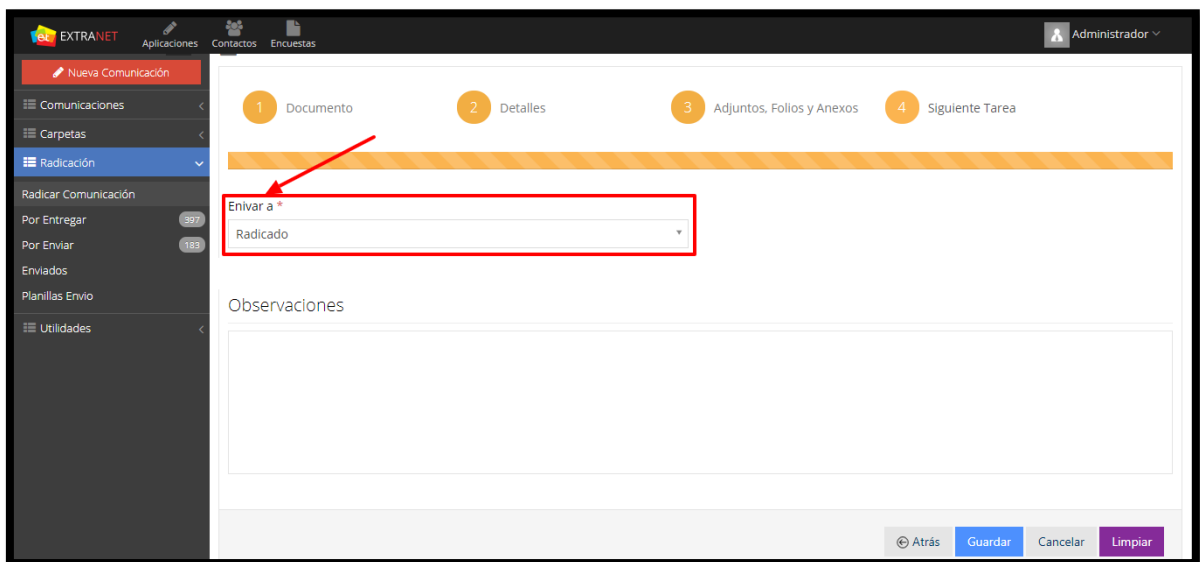
Usuario \*  
Seleccione el Usuario

Tipo Comunicación  
Original Copia

Aceptar Cerrar

Figura 72. Asignar Usuario

Para el caso de la radicación colaborativa, en el campo **Estado**, solo se visualizará el estado “Radicado”. Estado en cual queda radicado y se visualizara en la bandeja **Por Entregar** de la entidad destino seleccionada, para ser asignado y entregado al funcionario encargado. Ver imagen 73.



EXTRANET Aplicaciones Contacos Encuestas Administrador

Nueva Comunicación

1 Documento 2 Detalles 3 Adjuntos, Folios y Anexos 4 Siguiete Tarea

Enviar a \*  
Radicado

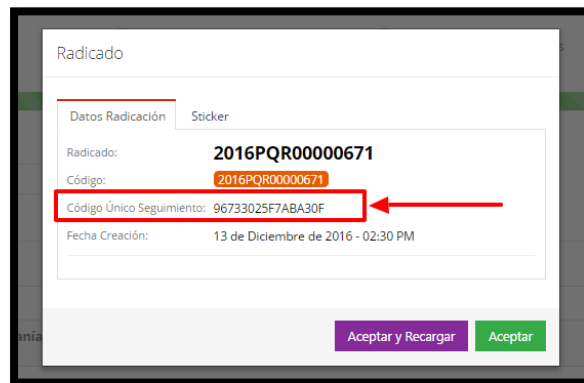
Observaciones

Atrás Guardar Cancelar Limpiar

Figura 73. Estado radicación colaborativa

## 7.5. 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 en el link habilitado para tal fin. Ver Figura 74 y 75.



Radicado

Datos Radicación Sticker

Radicado: 2016PQR00000671

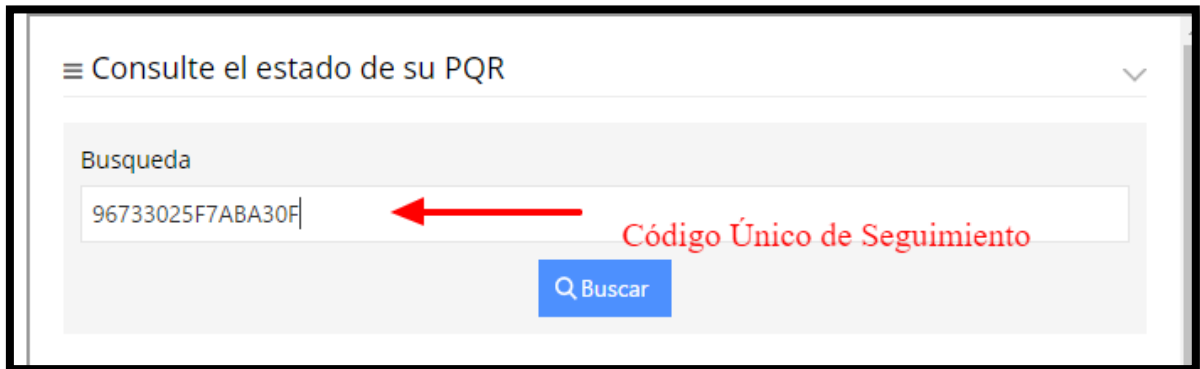
Código: 2016PQR00000671

Código Único Seguimiento: 96733025F7ABA30F

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

Aceptar y Recargar Aceptar

Figura 74. Datos de radicación



☰ Consulte el estado de su PQR

Busqueda

96733025F7ABA30F

Código Único de Seguimiento

Q Buscar

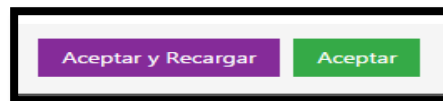
Figura 75. Consulta de código de seguimiento

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 76.



Figura 76. 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**.



## 7.6. Por Entregar

Los documentos radicados que no han sido entregados se encuentran en la bandeja **Por Entregar**, allí se puede acceder a cada una de las comunicaciones dando clic sobre el código de la comunicación radicada. Ver Figura 77.

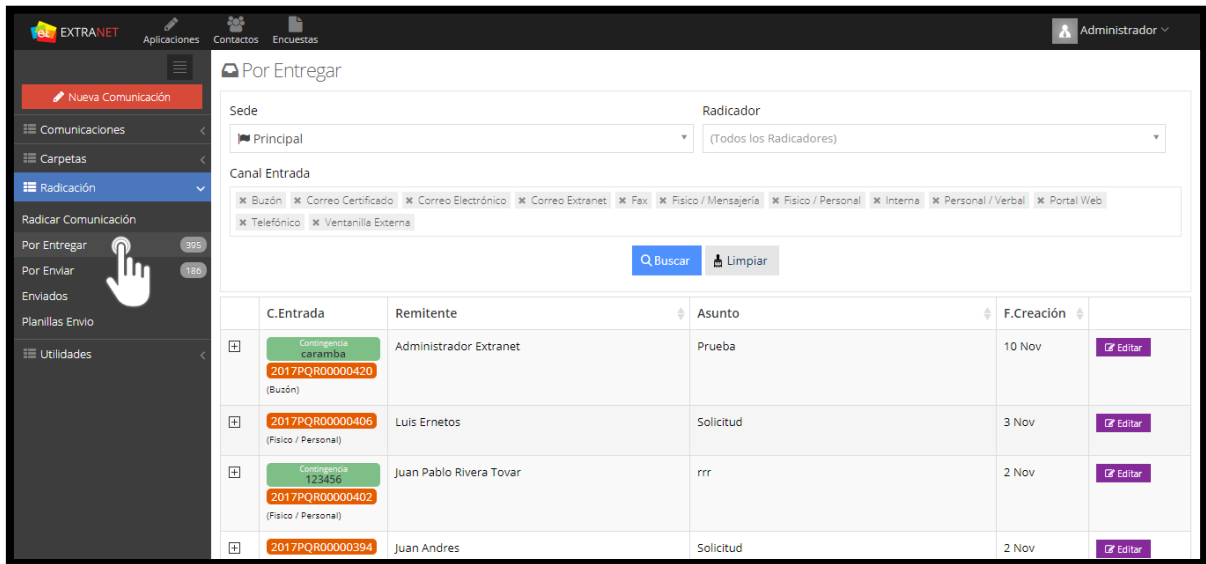


Figura 77. Por Entregar

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 al radicarlo) mediante la opción de reclasificación.

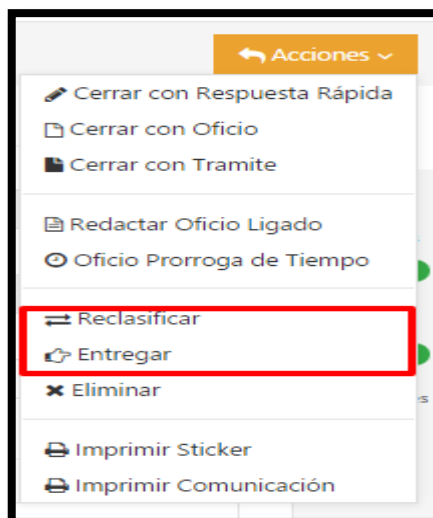
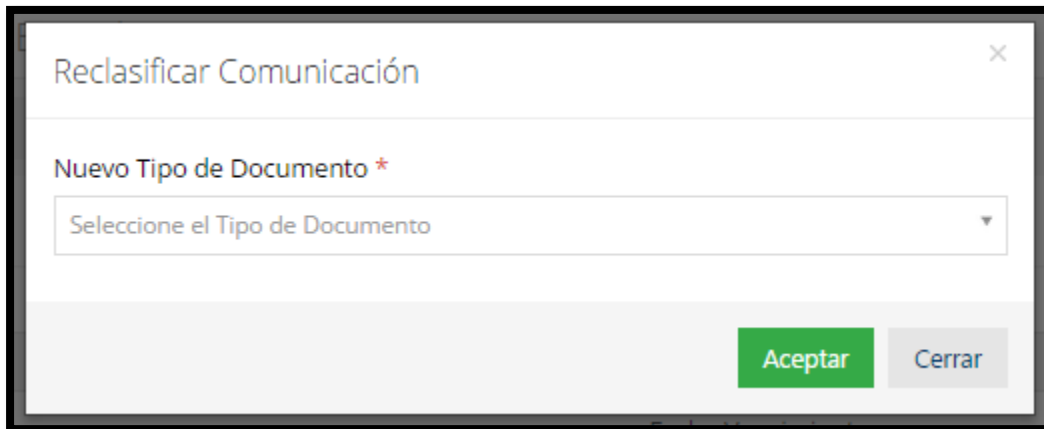


Figura 78. Entregar y reclasificar comunicación de entrada

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 79. Ventana emergente – Reclasificación de Comunicación de entrada**

## 8. COMUNICACIÓN DE ENTRADA (PQR, COR)

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.

### 8.1. Pestaña Radicado

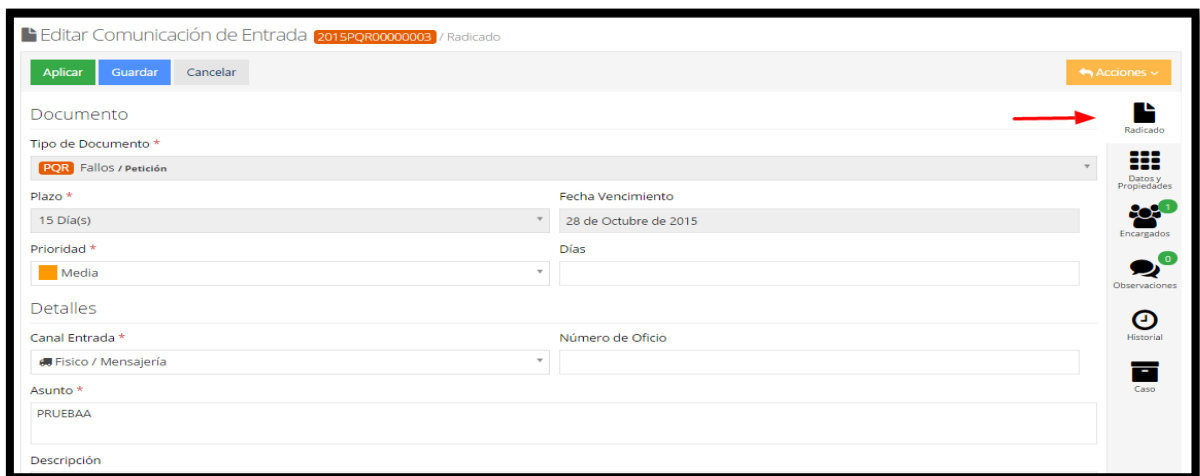


Figura 80. Comunicación de entrada

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 81.

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

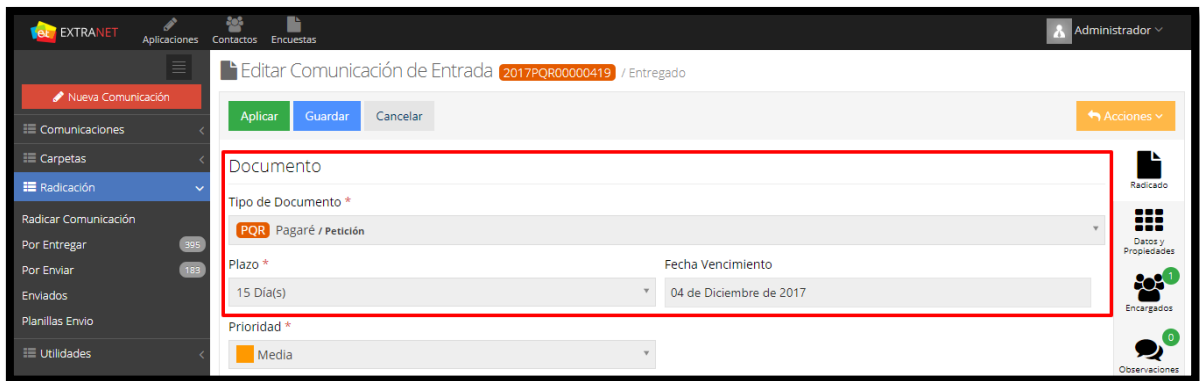


Figura 81. Detalle de comunicación de entrada

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 82.

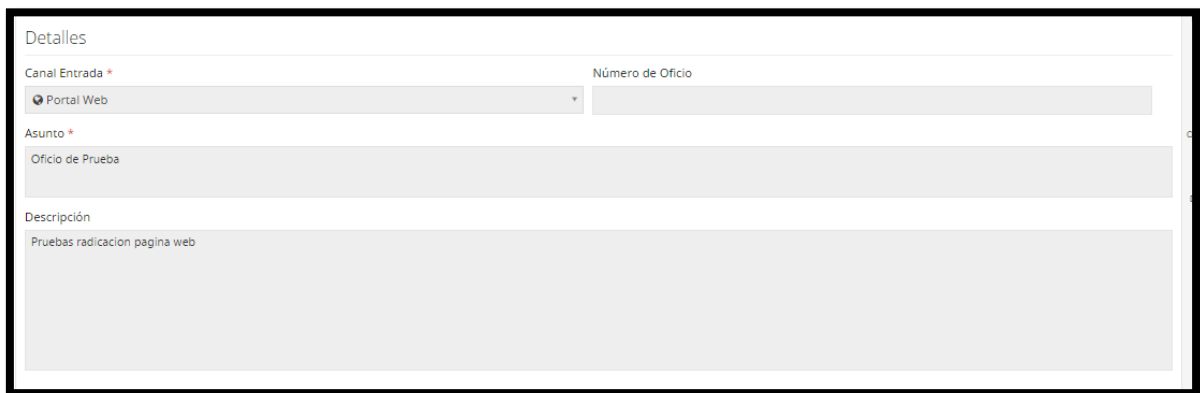


Figura 82. Detalles Comunicación de Entrada

En la siguiente sección se mostrarán los detalles del remitente que se registraron en el momento de la radicación. Ver Figura 83.



Remitente	
Nombre : *	Fabián Sabogal
Tipo Identificación : *	CC - Cédula de Ciudadanía
Número Identificación : *	7731665
Entidad :	
Dirección 1 :	carrera
Dirección 2 :	
Telefono :	30148564447
Pais :	Colombia
Municipio : *	NEIVA ( Huila )
Correo :	fabian.sabogal@eytdesarrollos.net

**Figura 83. 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 84.

Empresa Transportadora	
Empresa Transportadora	No. Guia
Surenvios	909090
Folios y Anexos	
Folios	Anexos
3	

**Figura 84. 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 85.



Canal Respuesta

Seleccione una opción

**Figura 85. 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 86. Ver archivos adjuntos de entrada.**

## 8.2. 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.

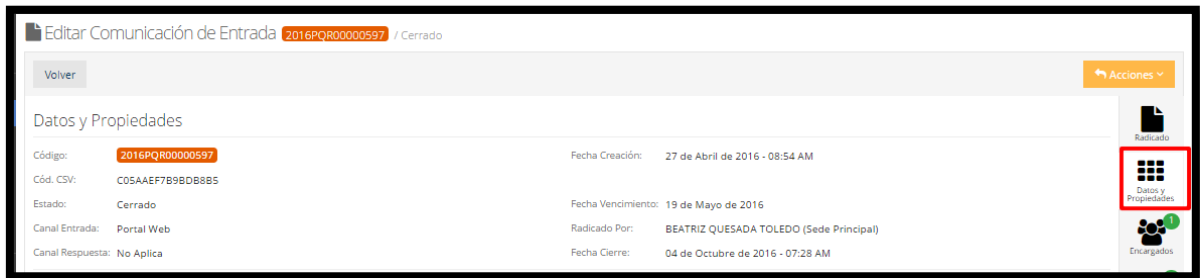


Figura 87. Datos y Propiedades Comunicación de Entrada

### 8.3. 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 88.

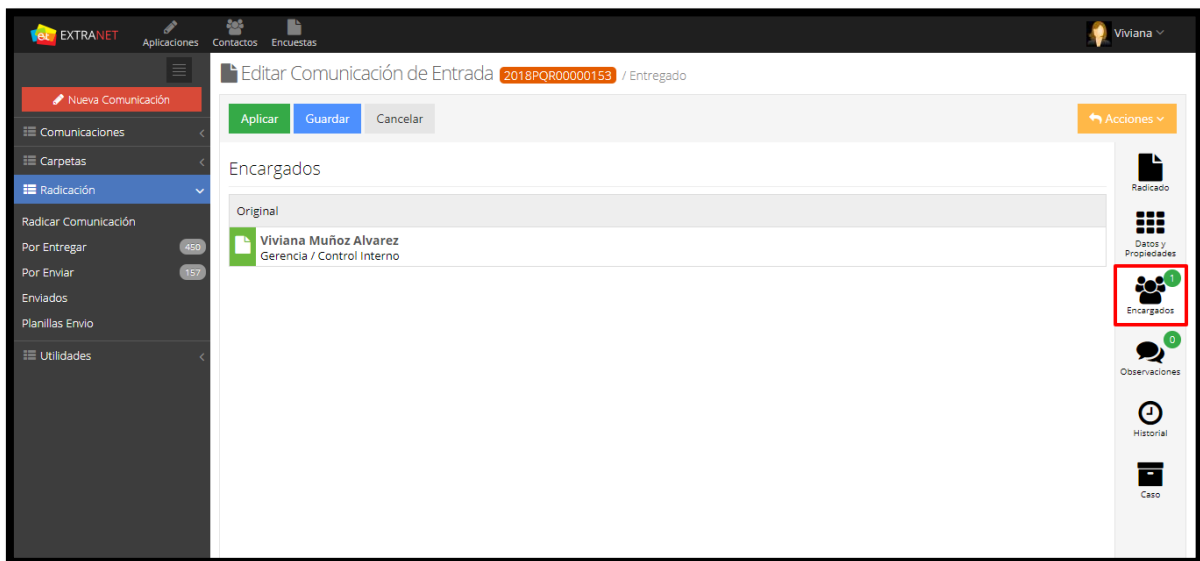


Figura 88. Usuarios encargados – Comunicación de Entrada

#### 8.4. 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 89.

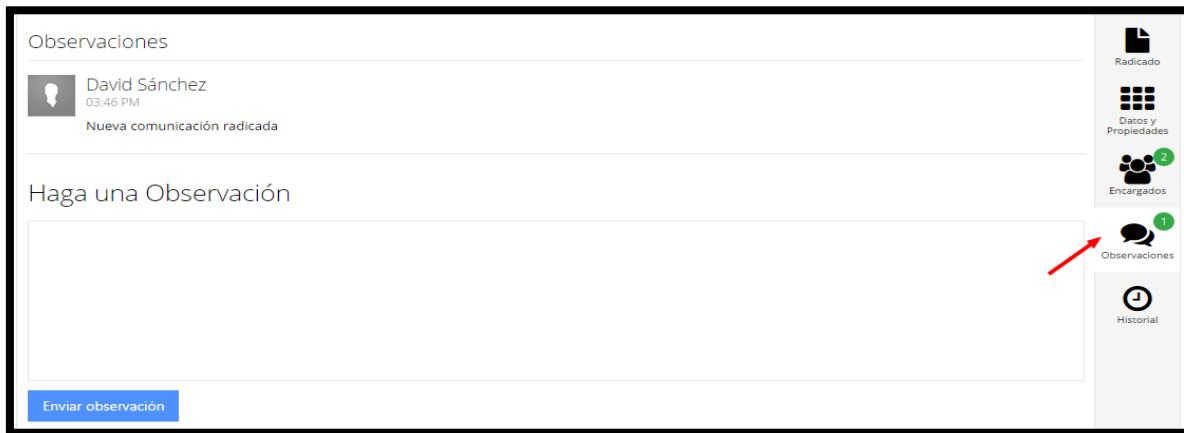


Figura 89. Observaciones - comunicación de Entrada

#### 8.5. 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 90.

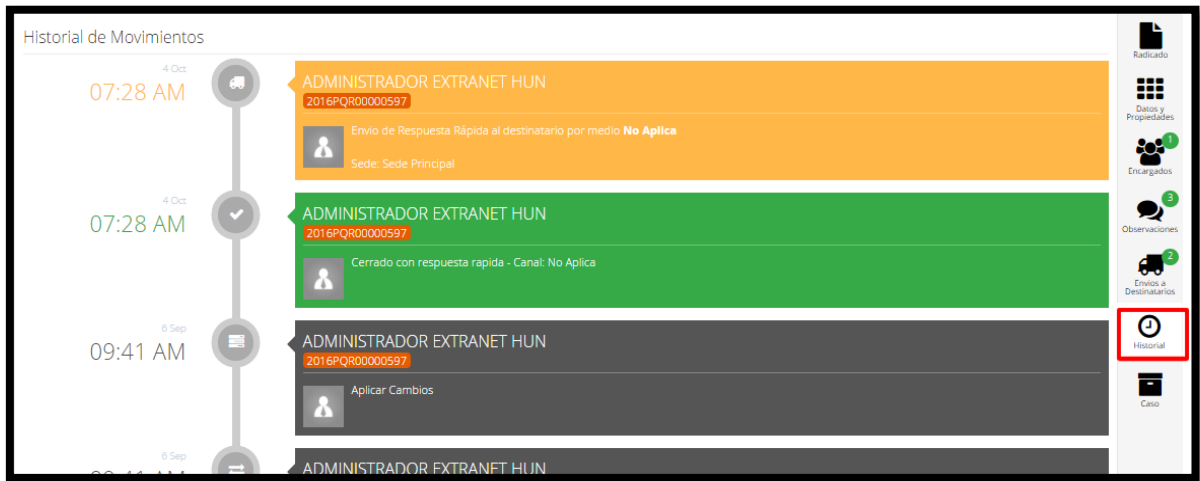


Figura 90. Historial de Movimientos

### 8.6. 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 o respuesta a la misma. Ver Figura 91.



Figura 91. Pestaña Caso

## 8.7. Reasignar una comunicación de entrada

Cuando ha sido encargado del original o copia 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 el botón **Acciones**, opción “**Reasignar Comunicación**”. Ver Figura 92.

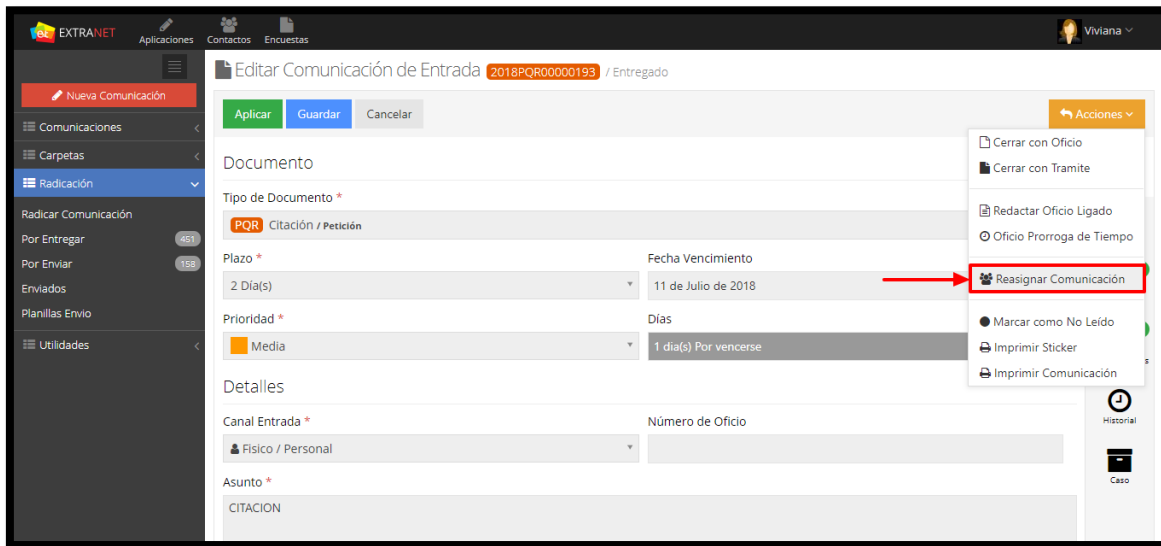
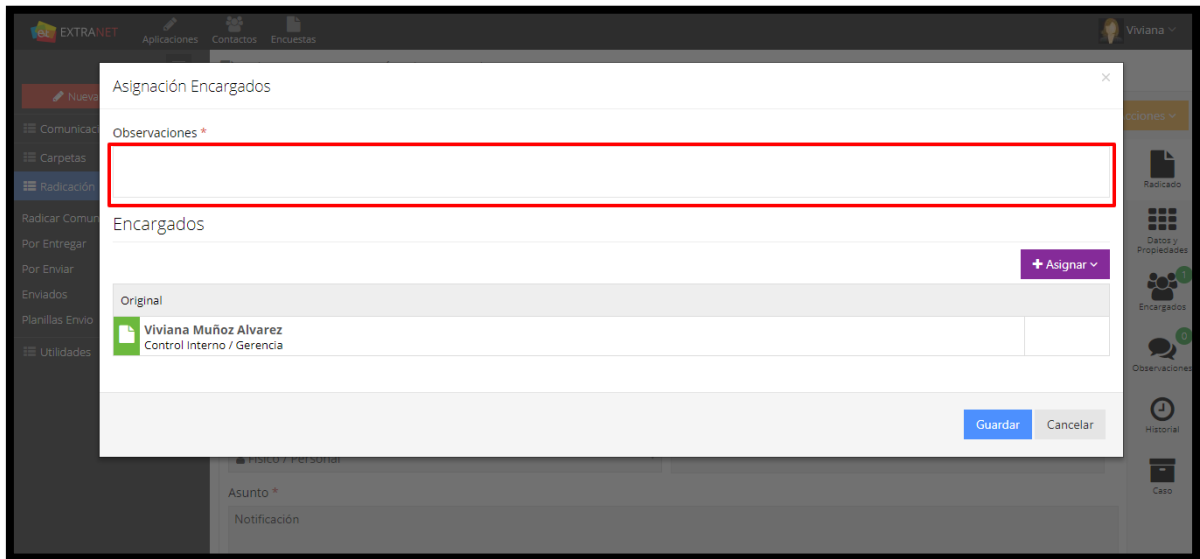


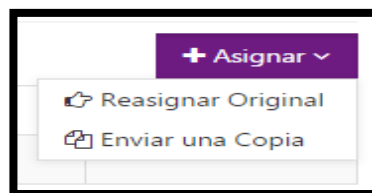
Figura 92. Reasignar una Comunicación de Entrada

Al dar clic en **Reasignar Comunicación**, se despliega una ventana emergente en donde se debe hacer una observación sobre el motivo por el cual reasigna la comunicación (campo obligatorio y debe contener mínimo 30 caracteres). Ver imagen 93.



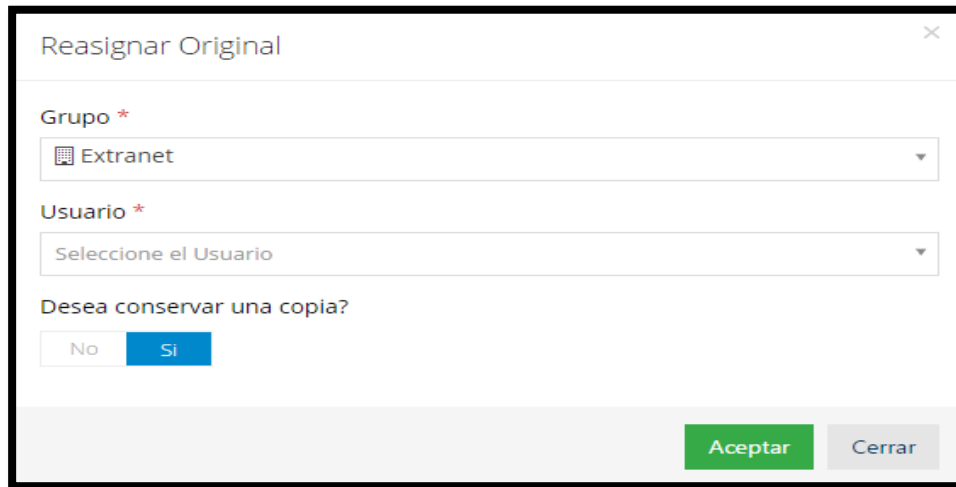
**Figura 93. Observaciones**

Una vez realizada la observación, dar clic en el botón **“Asignar”** para Reasignar la comunicación original o Enviar una Copia al usuario indicado. Ver Figura 94.



**Figura 94. Reasignar comunicación**

Una vez seleccionada una de las dos opciones (Reasignar Original – Enviar una Copia) 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 95.



Reasignar Original

Grupo \*

Extranet

Usuario \*

Seleccione el Usuario

Desea conservar una copia?

No Si

Aceptar Cerrar

**Figura 95. 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**.

Luego de realizar el proceso de reasignación se debe dar clic en guardar, inmediatamente la comunicación se cierra y direcciona a la bandeja de entrada. Si se cierra la comunicación y no se han guardado los cambios, la comunicación no se reasignará.

### **8.8. 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 96.



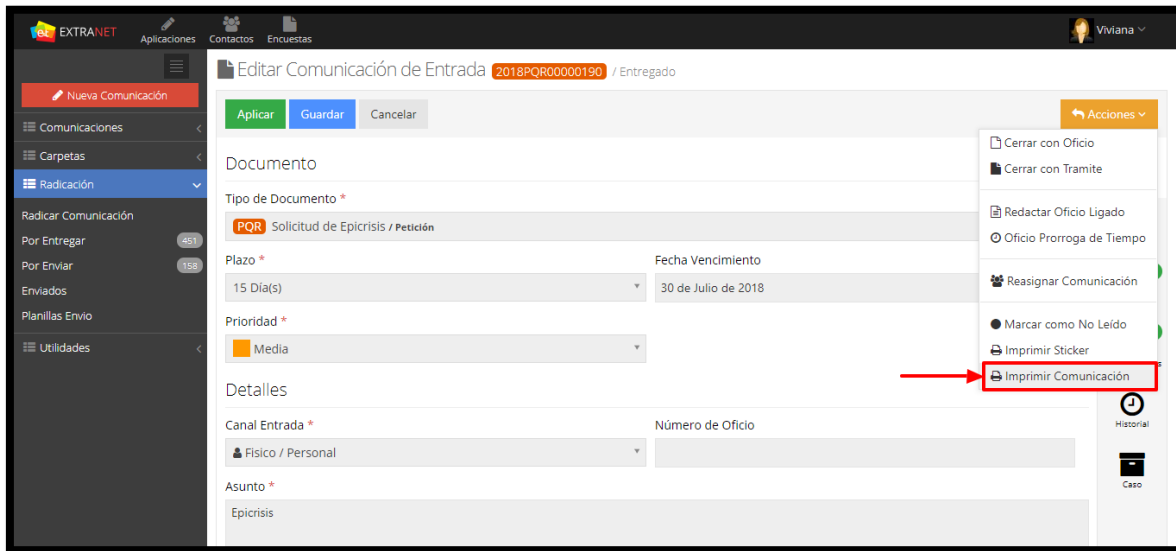


Figura 96. Imprimir Comunicación de Entrada

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

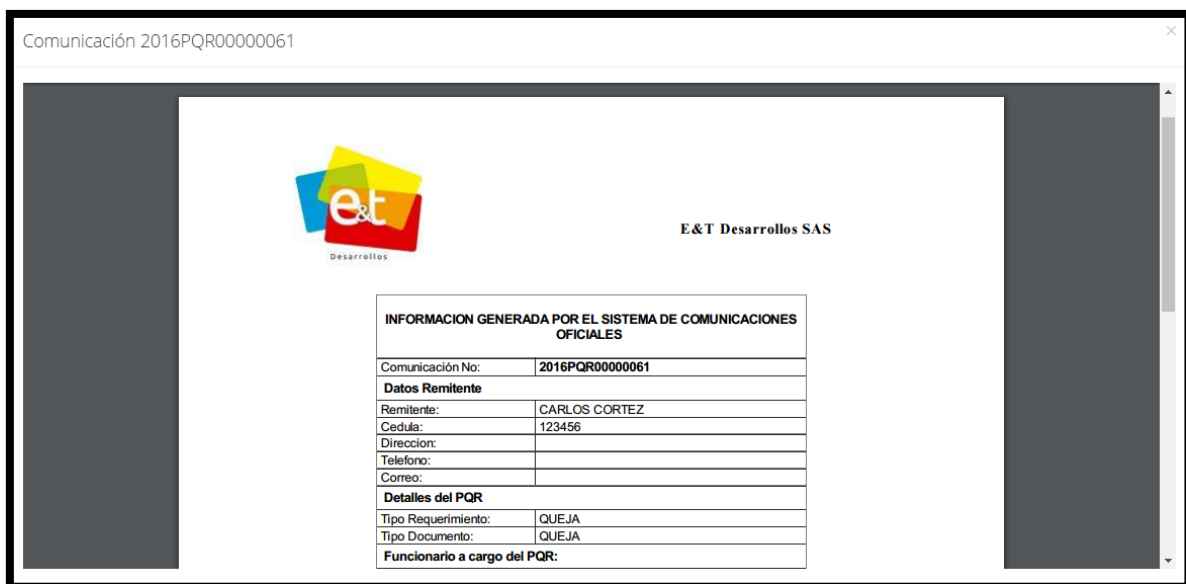


Figura 97. Formato de información de Comunicación de Entrada

## 9. RESPONDER UNA COMUNICACIÓN DE ENTRADA (PQR,COR)

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 98.

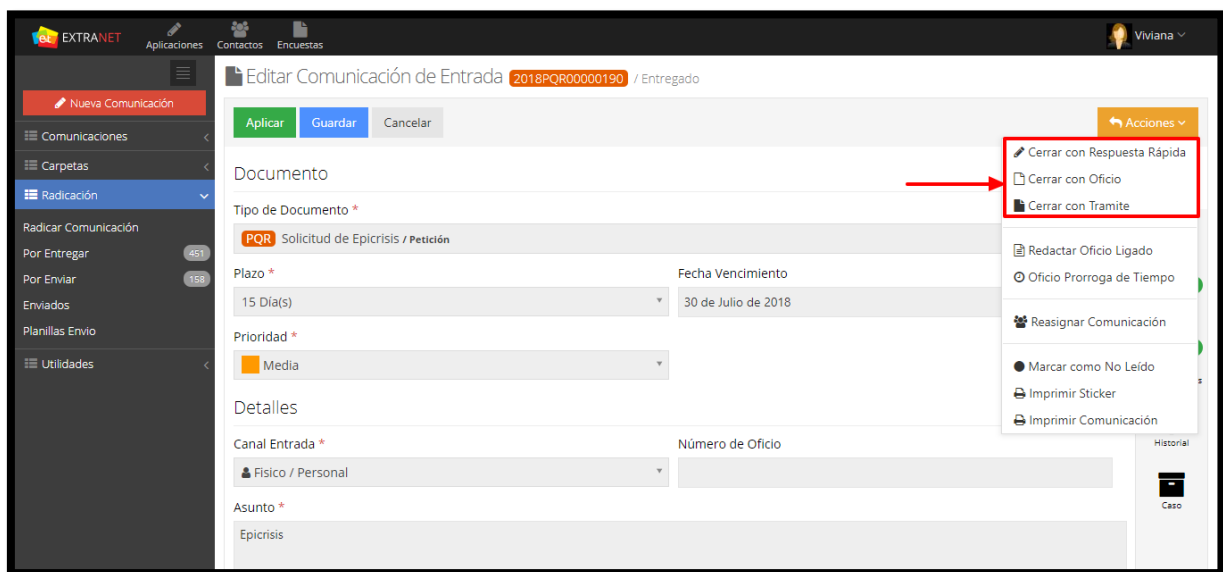


Figura 98. Botón Acciones

### 9.1. 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 99.

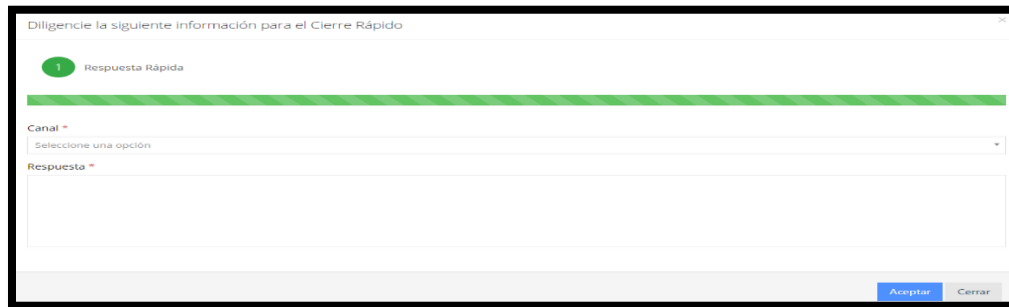


Figura 99. Cierre Respuesta Rápida

## 9.2. 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 **Al ítem 14.2 Redactar una comunicación de salida**. Ver Figura 100.

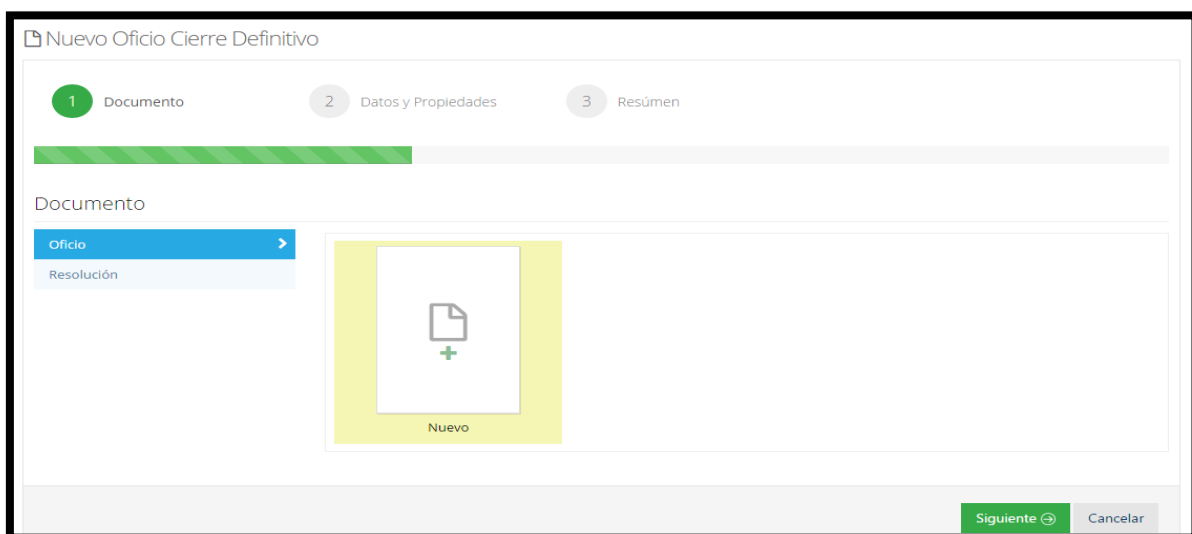
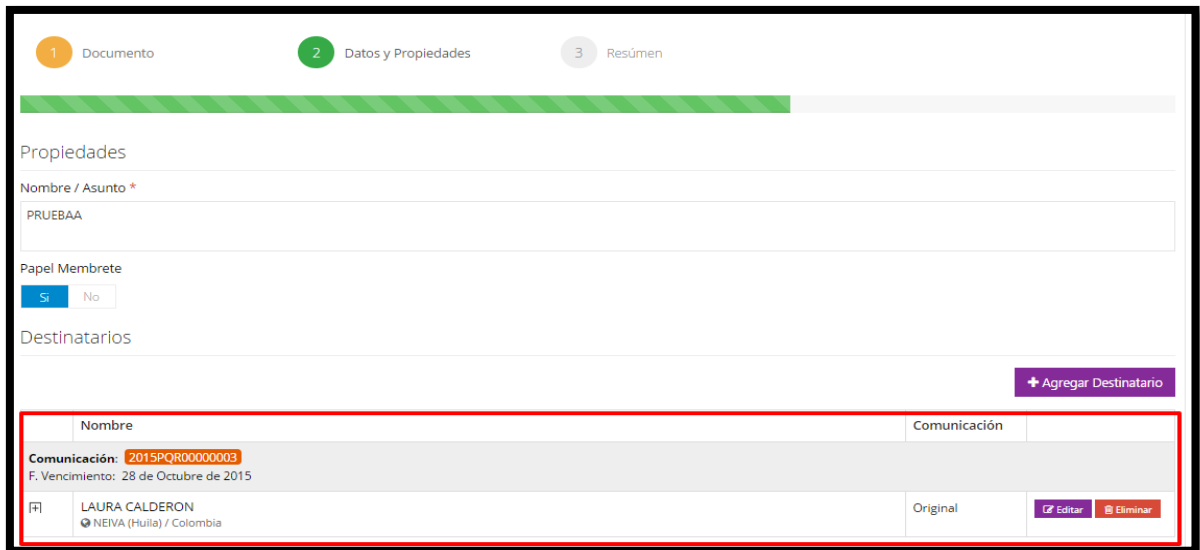


Figura 100. Creación de Oficio para cierre Definitivo

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 101.



Nombre	Comunicación
<b>Comunicación:</b> 2015PQR00000003 F. Vencimiento: 28 de Octubre de 2015	
<input type="checkbox"/> LAURA CALDERON NEIVA (Huila) / Colombia	Original <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>

**Figura 101. Comunicación de Respuesta a una Comunicación de Entrada**

### 9.3. Cerrar con Tramite

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 102.

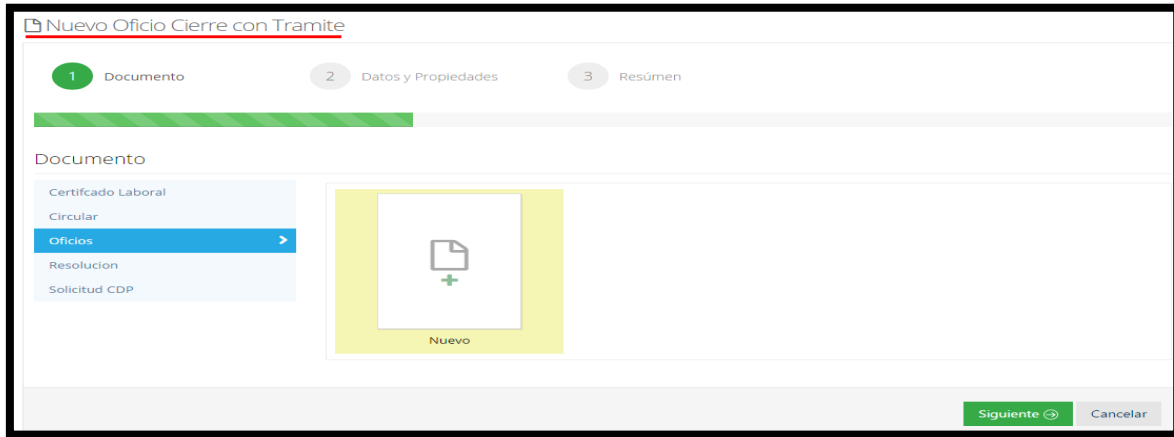


Figura 102. Cierre con Trámite

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 103.

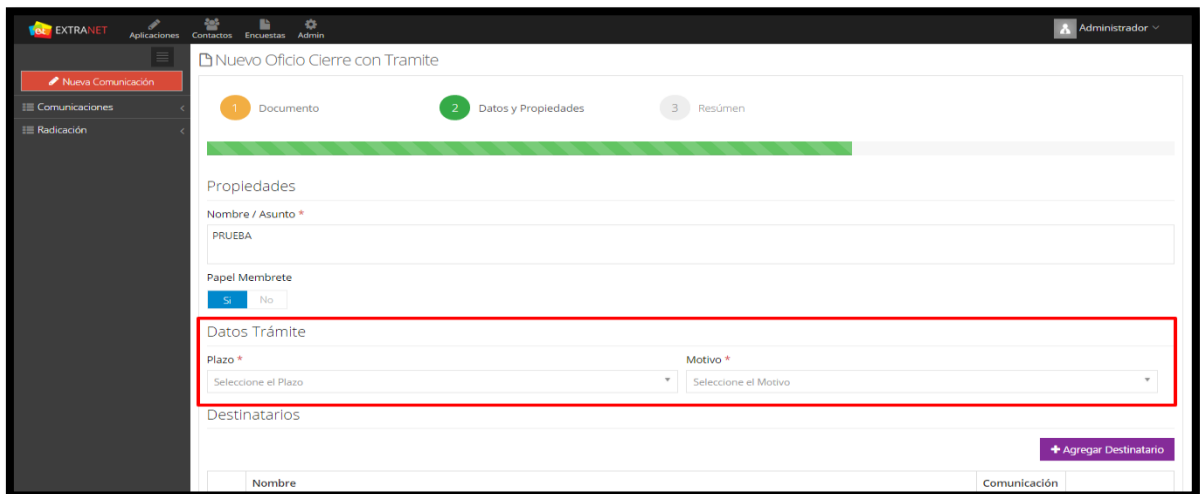


Figura 103. Datos del Trámite

#### 9.4. 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 104.



Figura 104. Acciones de Oficio ligado y Prórroga de Tiempo

**Nota:** El oficio ligado no da cierre a la comunicación de entrada.

### 9.5. 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 105.

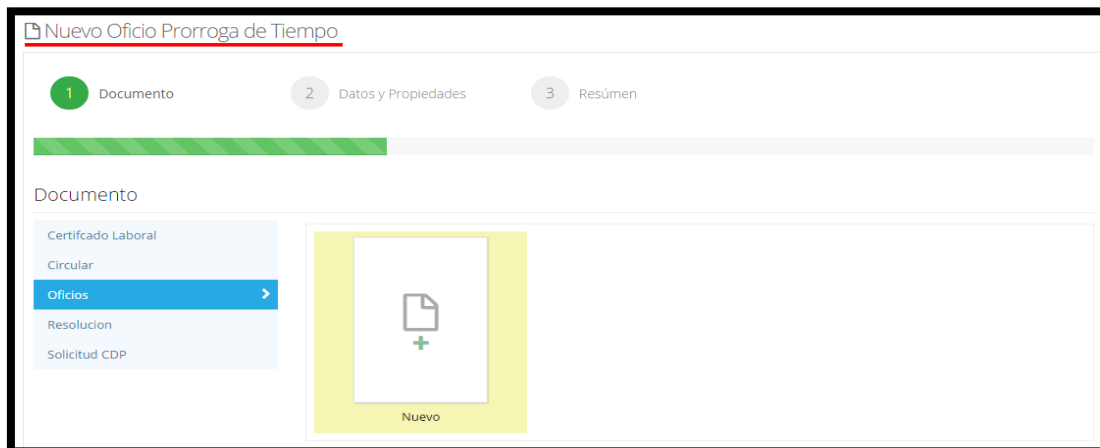
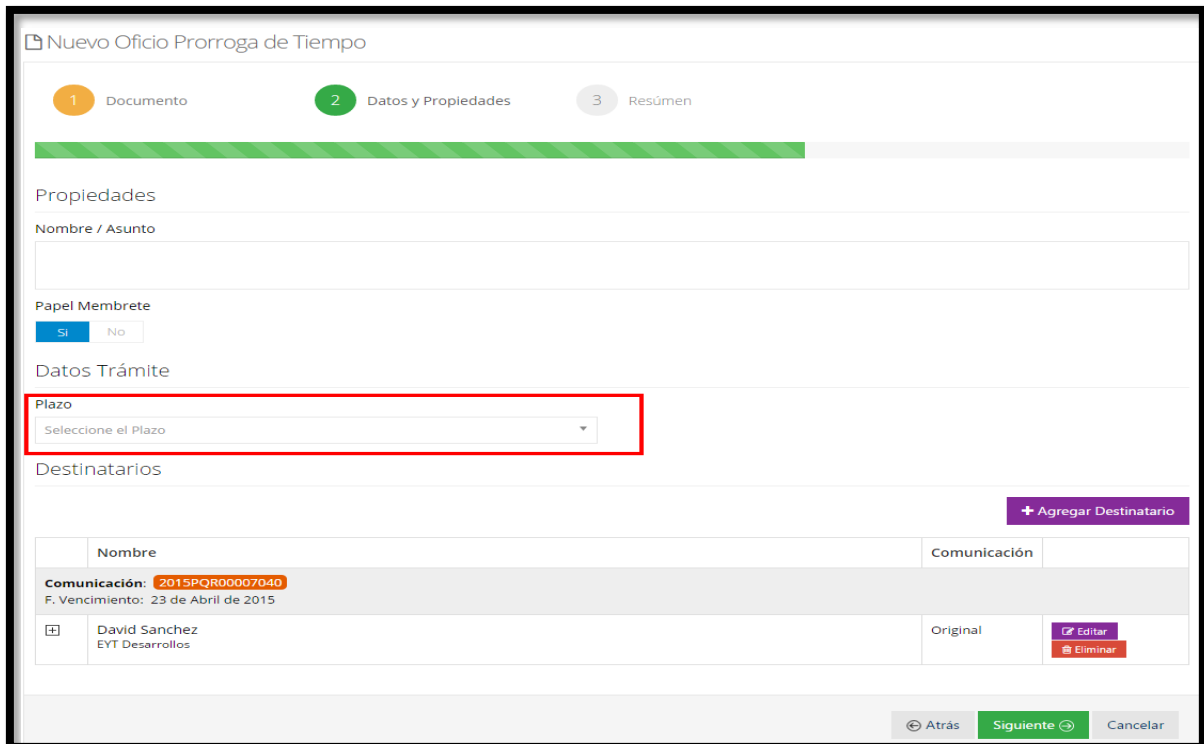


Figura 105. Oficio de Prórroga de tiempo

Durante la creación del oficio de prórroga se debe establecer la cantidad de días de extensión que tendrá este plazo. Ver Figura 106.

**Nota:** El oficio Prorroga de tiempo no da cierre a la comunicación de entrada.



Nuevo Oficio Prorroga de Tiempo

1 Documento    2 Datos y Propiedades    3 Resúmen

Propiedades

Nombre / Asunto

Papel Membrete

Si No

Datos Trámite

Plazo

Seleccione el Plazo

Destinatarios

+ Agregar Destinatario

Nombre	Comunicación
<b>Comunicación:</b> 2015PQR00007040 F. Vencimiento: 23 de Abril de 2015	
David Sanchez EYT Desarrollos	Original <span>Editar</span> <span>Eliminar</span>

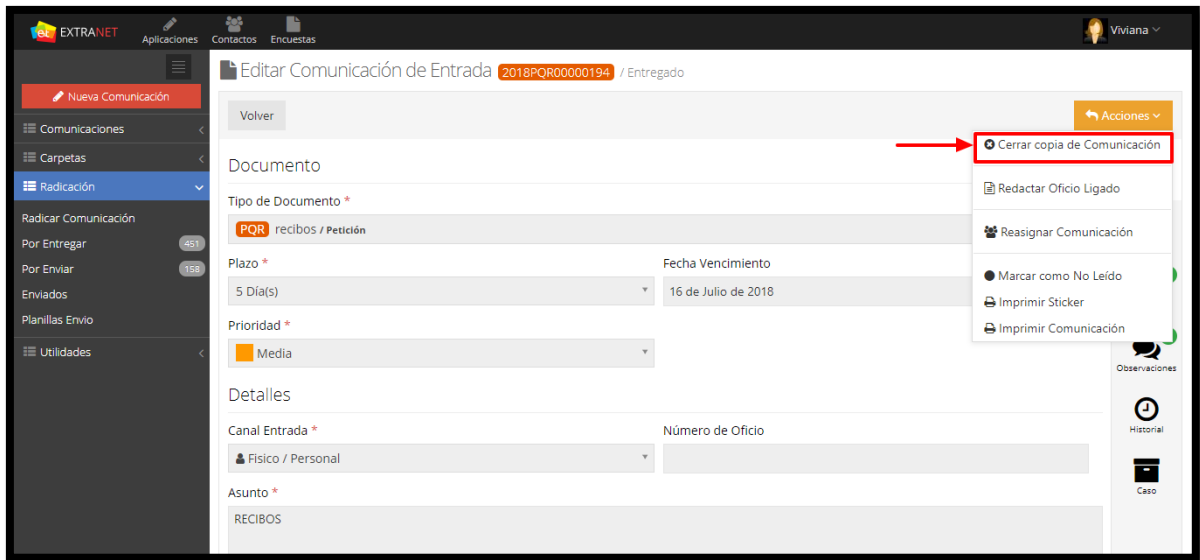
Atrás    Siguiente    Cancelar

Figura 106. Plazo para el oficio de prórroga

## 9.6. 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 107.

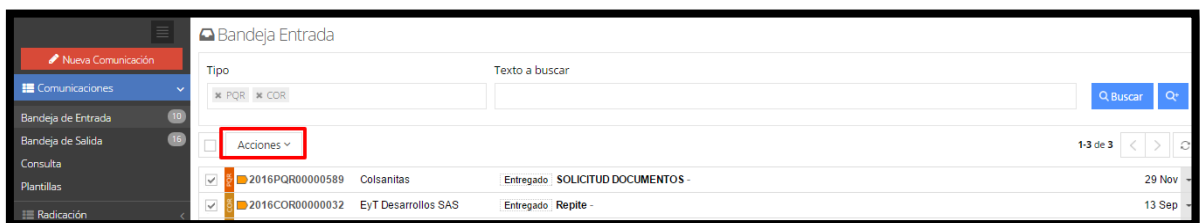
**Nota:** De ser necesario para el trámite de la solicitud, el usuario que tiene asignada una copia puede redactar un oficio ligado antes de cerrar la copia, este oficio queda ligado a la comunicación de entrada y se puede visualizar en la pestaña **“Caso”**.



**Figura 107. Cerrar copia de comunicación asignada**

### 9.7. 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 108.



**Figura 108. 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 109 y 110.

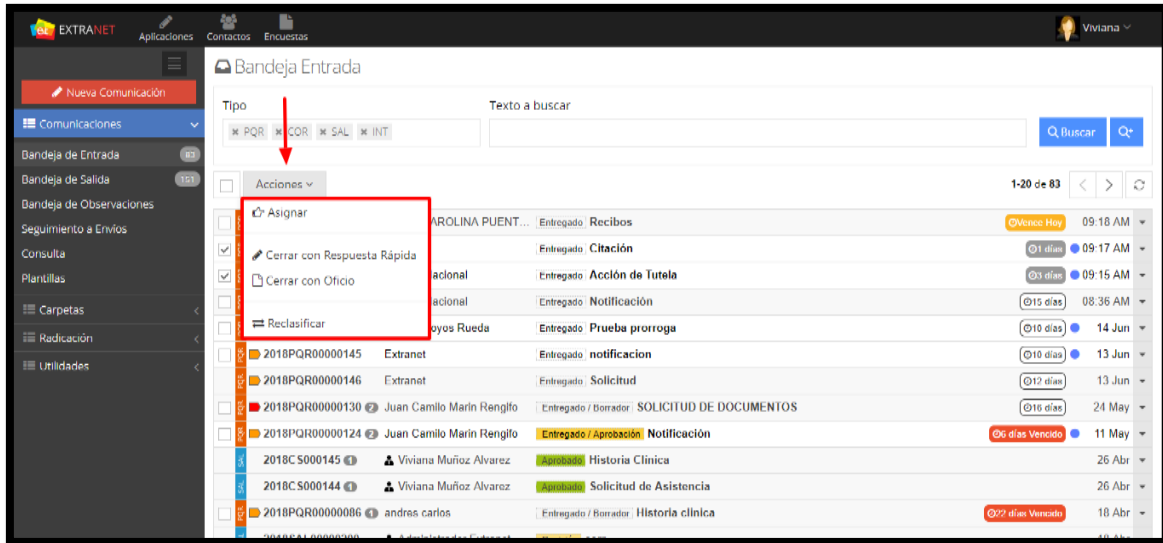


Figura 109. Aplicar acciones a múltiples comunicaciones

Diligencie la siguiente información para el Cierre Rápido

Comunicaciones  
2017COR00000510 2017COR00000502

Canal \*

Respuesta \*

Figura 110. Cierre respuesta rápida varias comunicaciones simultáneamente

**Nota:** La opción de **Reclasificar** solo está permitida si el funcionario tiene permisos para realizar dicha acción, si no tiene permisos, el sistema mostrara un mensaje indicando el motivo por el cual no puede realizar la reclasificación.

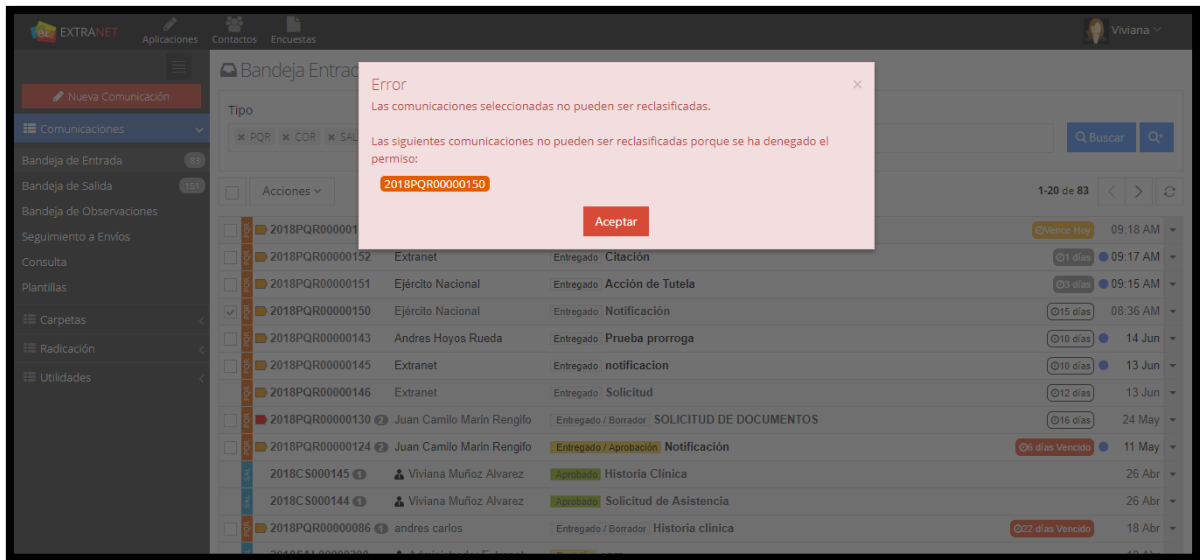


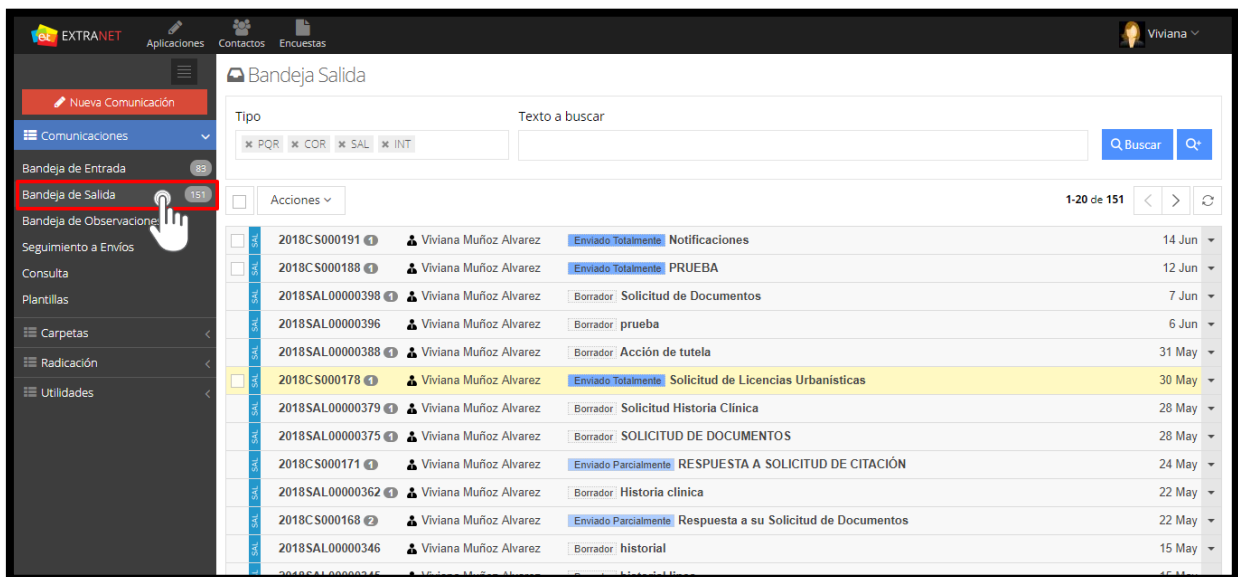
Figura 111. Reclasificar Comunicación

## 10. 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.

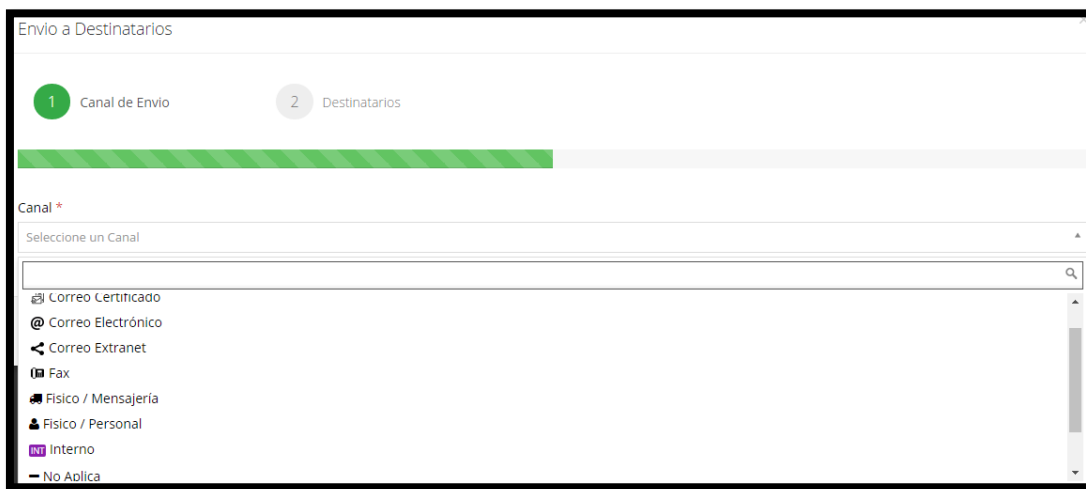
Las comunicaciones de salida proyectadas por el usuario se encuentran en la bandeja de salida. Ver Figura 112.



**Figura 112. Bandeja de salida**

## 10.1. 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 113.



**Figura 113. Canales de envío Comunicaciones de Salida**

### 10.1.1. 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 habilitado la radicación colaborativa entre ellas.

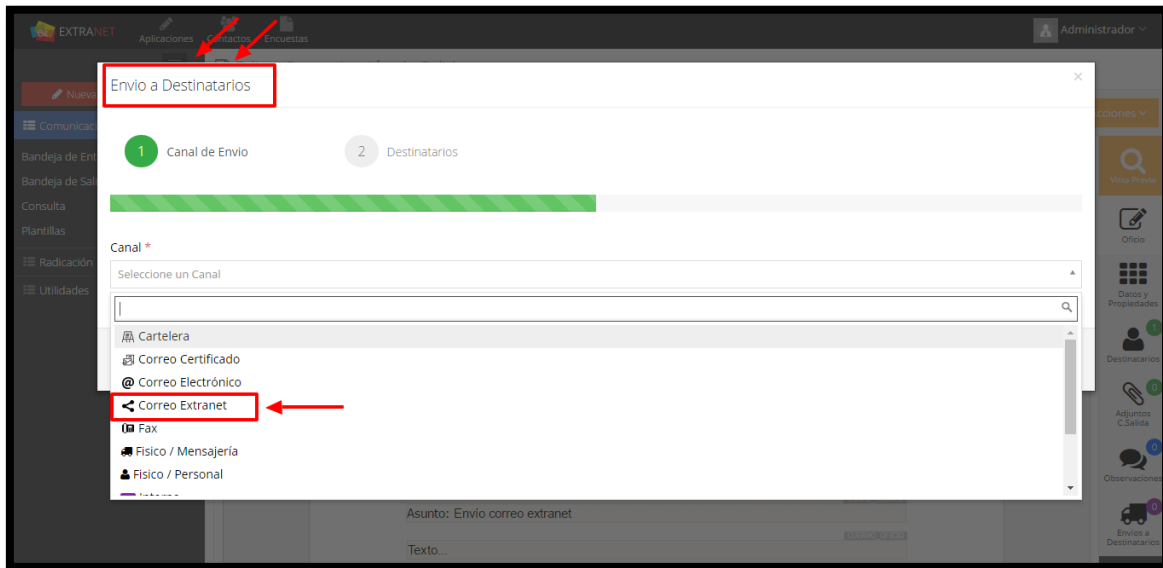


Figura 114. Canal Correo Extranet

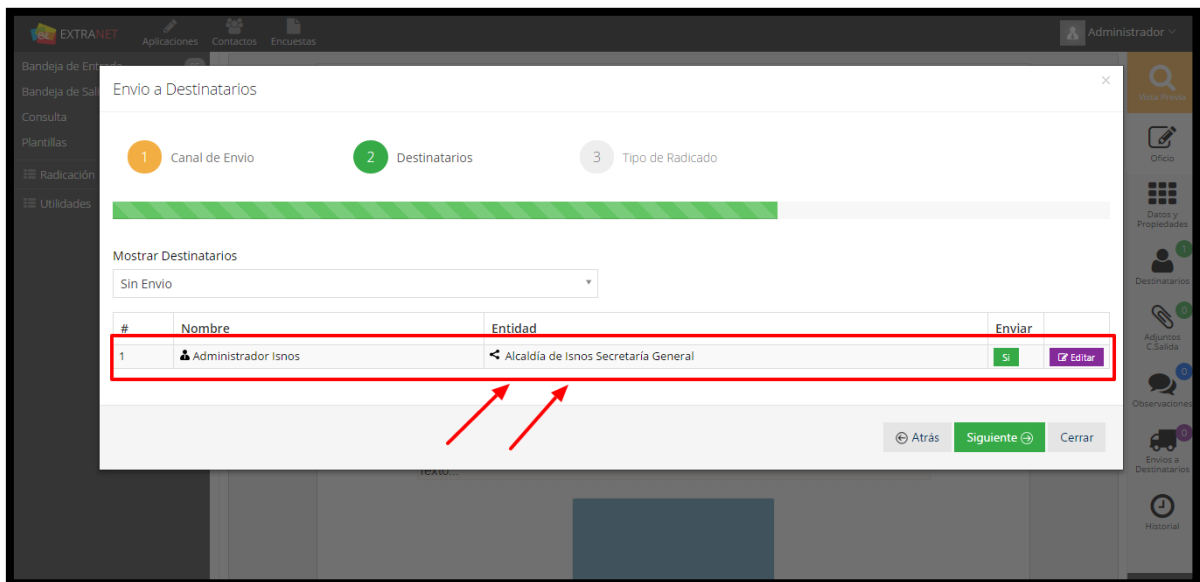


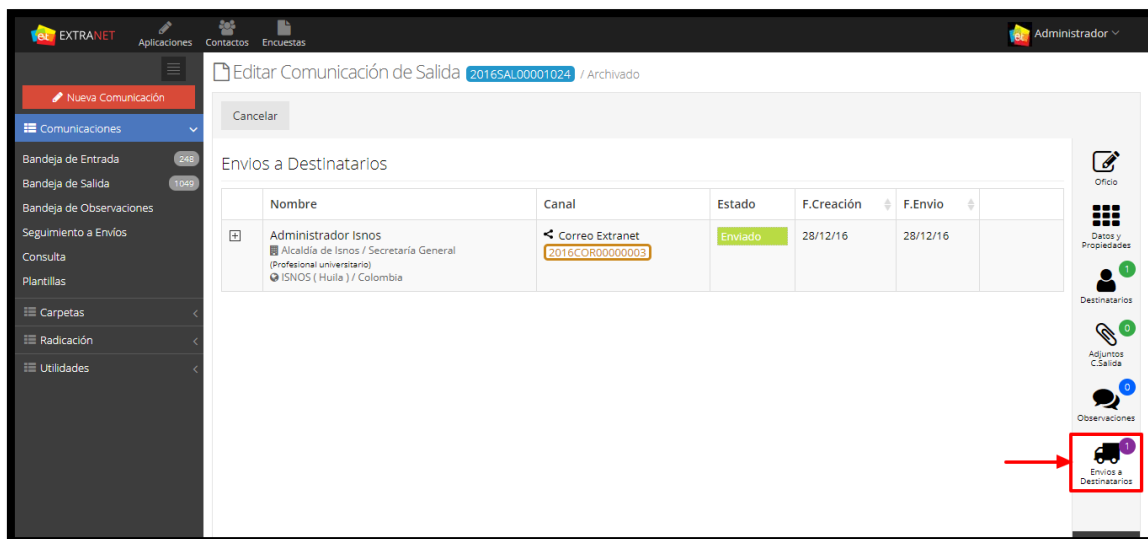
Figura 115. Destinatario Correo Extranet

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.



**Figura 116. Tipo de Radicado**

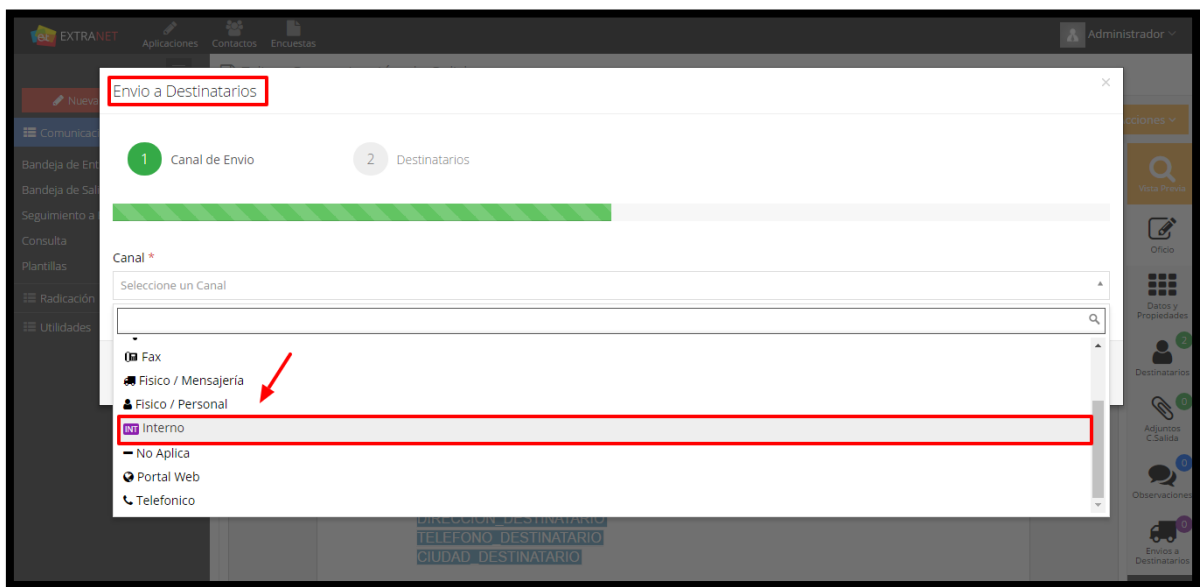


**Figura 117. Código de radicado asignado**

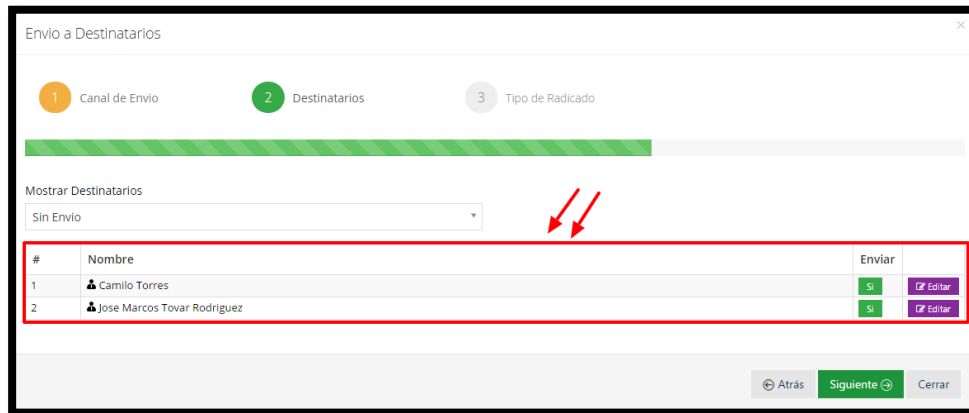
Al utilizar este canal se optimiza el envío de documentos y se contribuye notablemente con la política de **“Cero papel”** puesto que todo el flujo de la comunicación desde que se crea el documento hasta que se envía a su respectivo destinatario se realiza a través del sistema sin necesidad de imprimir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

### **10.1.2. Canal Interno**

El canal interno 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 la entidad.



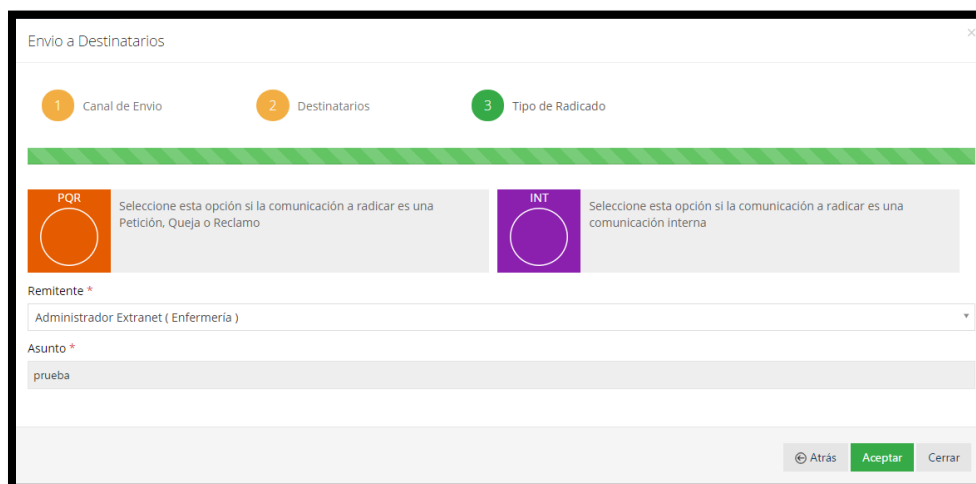
**Figura 118. Envío a destinatarios - canal Interno**



**Figura 119. Destinatarios canal Interno**

El usuario que realiza el envío escoge si la comunicación es tipo PQR o INT, el sistema automáticamente asigna código de radicación a la comunicación correspondiente al consecutivo de la entidad. Si se envió la comunicación como tipo **PQR**, esta llegará a la bandeja **“por entregar”** de los funcionarios encargados de la correspondencia de la entidad. 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. Ver figura 120.

**Nota:** Solo se debe seleccionar la opción **PQR** cuando la comunicación es una solicitud de carácter personal hacia la entidad, de lo contrario se debe seleccionar la opción **INT**



**Figura 120. Tipo de Radicado**

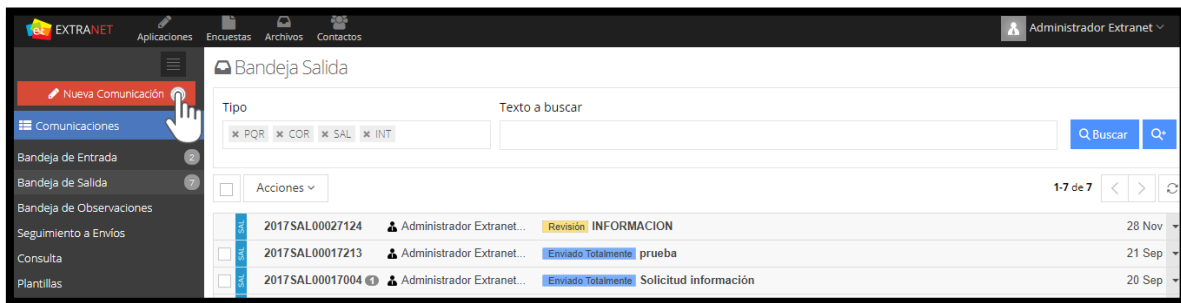


Si selecciona el envío de la comunicación como tipo **INT**, la comunicación llegará directamente a la bandeja de entrada del funcionario destinatario de la comunicación.

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.

## 10.2. Redactar una comunicación de salida

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



**Figura 121. 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.

### 10.2.1. 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 122 y 123.

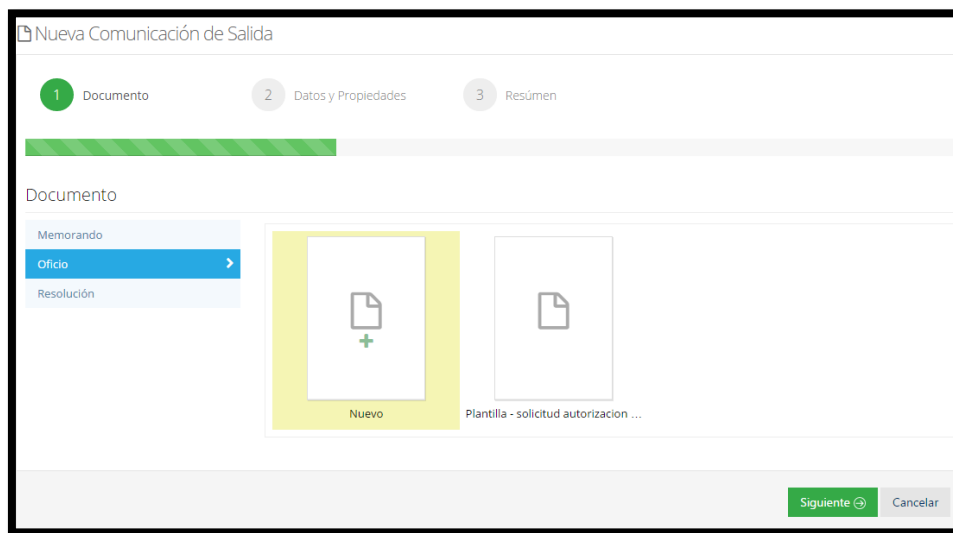


Figura 122. Selección Tipo de Documento de salida

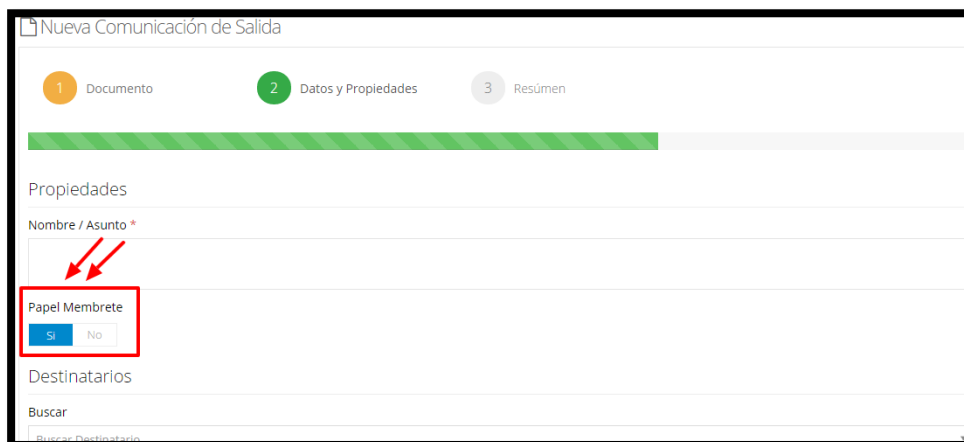


Figura 123. Selección papel membrete

### 10.2.2. 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 Figura 124, para continuar realizando la nueva comunicación se da clic en el botón siguiente.

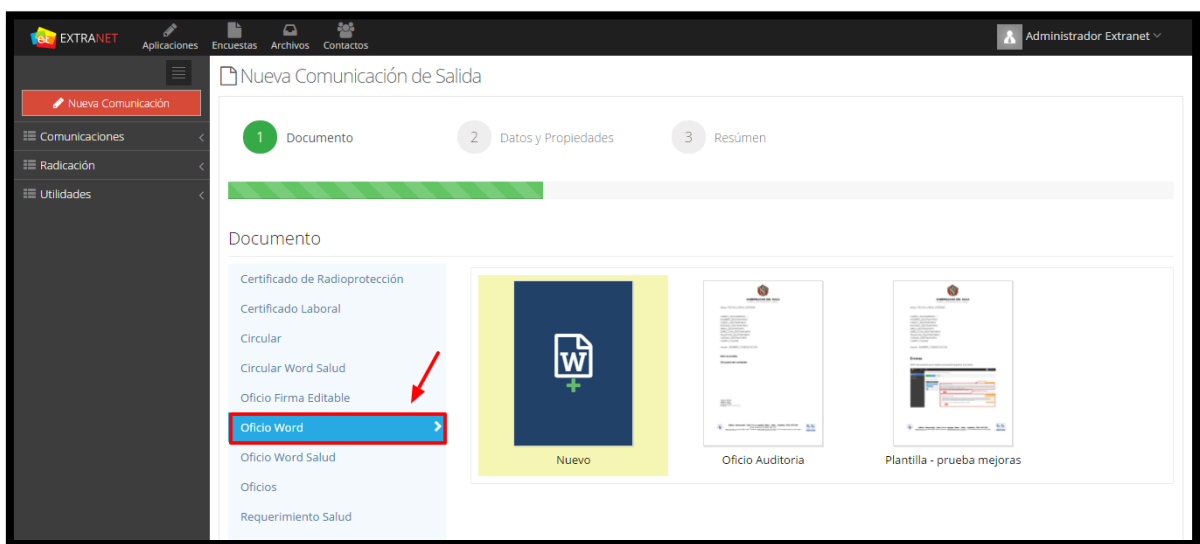
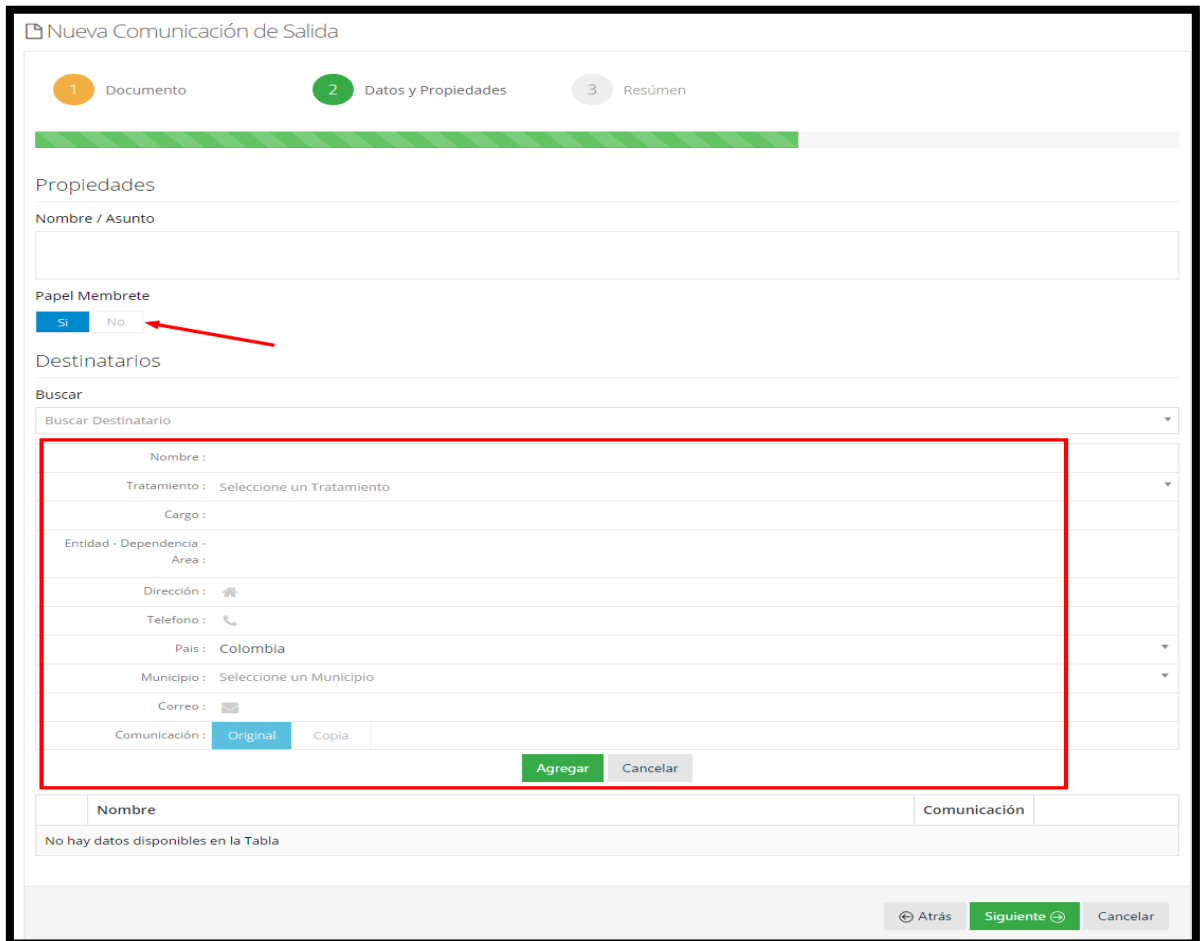


Figura 124. Nueva comunicación Word

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 125.



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

Agregar Cancelar

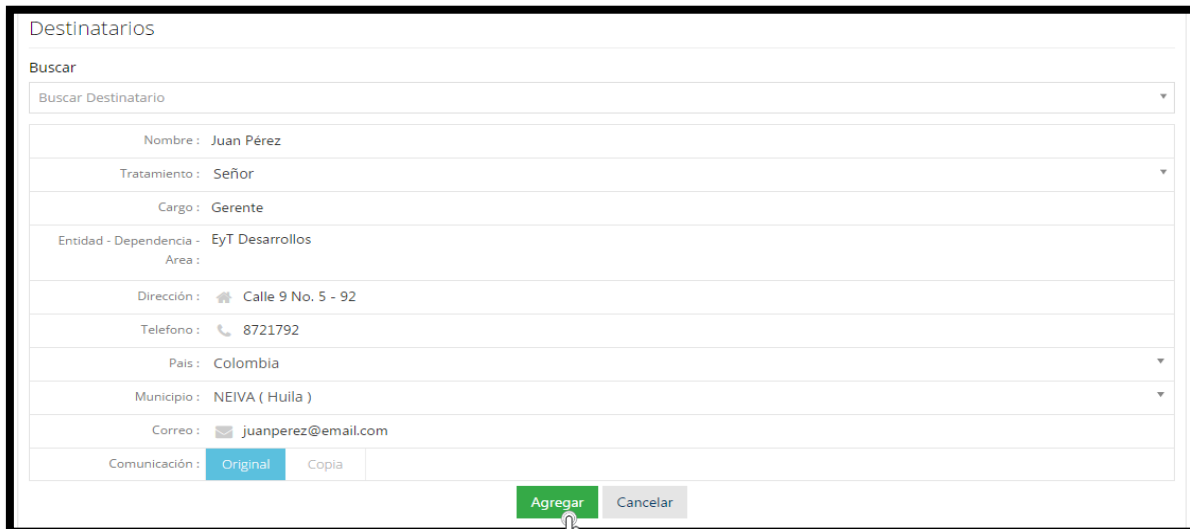
Nombre	Comunicación
No hay datos disponibles en la Tabla	

Atrás    Siguiente    Cancelar

Figura 125. 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 126.

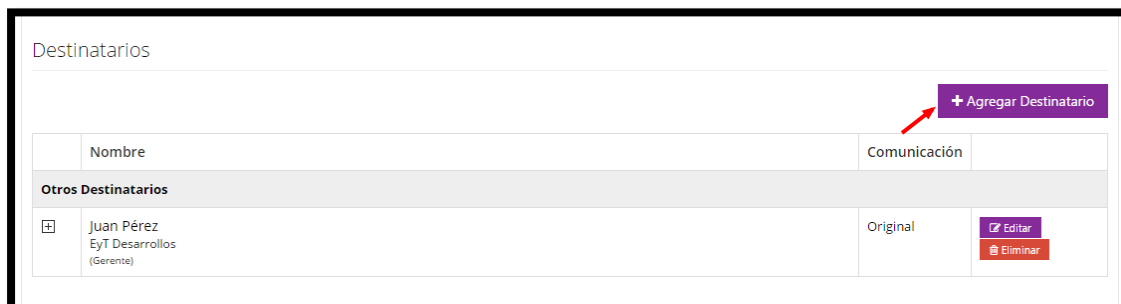


Destinatarios	
Buscar	
Buscar Destinatario	
Nombre :	Juan Pérez
Tratamiento :	Señor
Cargo :	Gerente
Entidad - Dependencia - Área :	EyT Desarrollos
Dirección :	Calle 9 No. 5 - 92
Teléfono :	8721792
País :	Colombia
Municipio :	NEIVA ( Huila )
Correo :	juanperez@email.com
Comunicación :	<input type="radio"/> Original <input type="radio"/> Copia
<input type="button" value="Agregar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

Figura 126. 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 127.



Destinatarios	
<input type="button" value="+ Agregar Destinatario"/>	
Nombre	Comunicación
<b>Otros Destinatarios</b>	
<input type="checkbox"/> Juan Pérez EyT Desarrollos (Gerente)	Original <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>

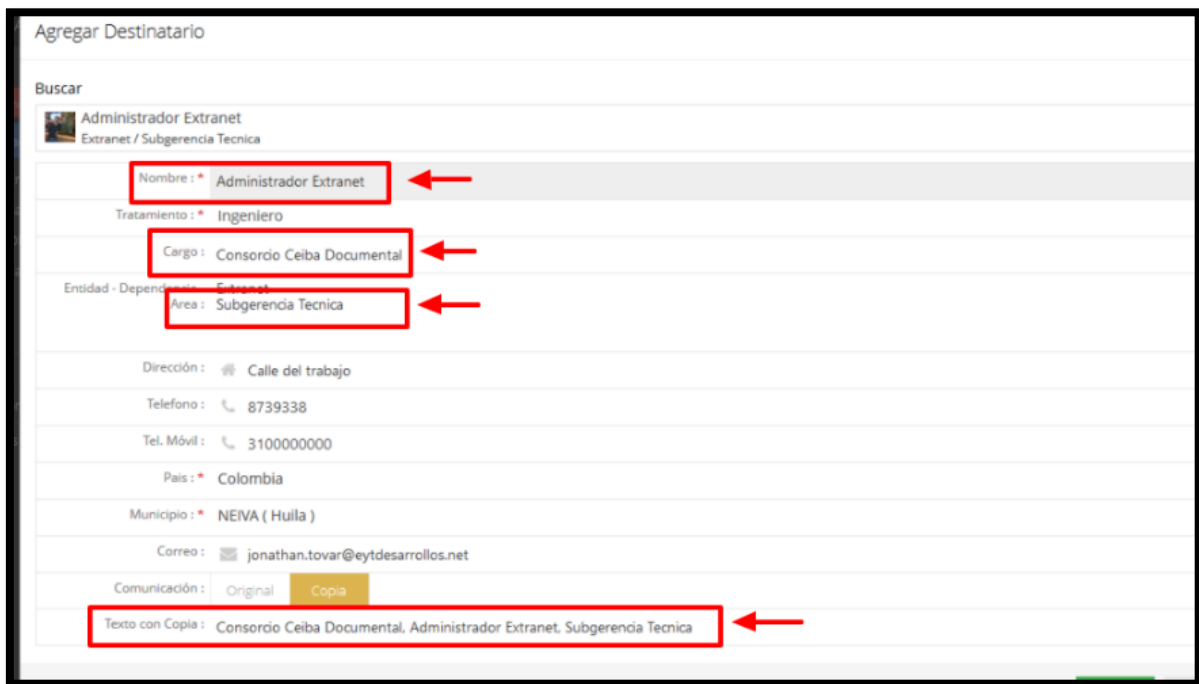
Figura 127. Lista de Destinatarios

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 128.



Figura 128. 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, el sistema automáticamente diligencia el campo “Texto con copia” con los datos diligenciados en los campos “Cargo Destinatario”, “Nombre Destinatario” y “Área”. Ver Figura 129.



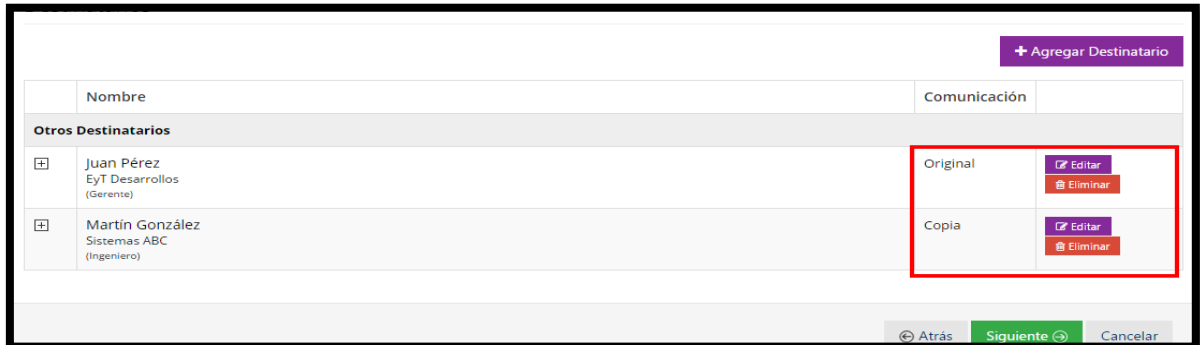
Formulario "Agregar Destinatario" con los siguientes campos:

- Nombre: \* Administrador Extranet
- Tratamiento: \* Ingeniero
- Cargo: Consorcio Ceiba Documental
- Entidad - Dependencia: Extranet
- Área: Subgerencia Tecnica
- Dirección: Calle del trabajo
- Telefono: 8739338
- Tel. Móvil: 3100000000
- Pais: Colombia
- Municipio: NEIVA ( Huila )
- Correo: jonathan.tovar@eytdesarrollos.net
- Comunicación: Original Copia
- Texto con Copia: Consorcio Ceiba Documental, Administrador Extranet, Subgerencia Tecnica

Figura 129. Texto destinatario tipo copia

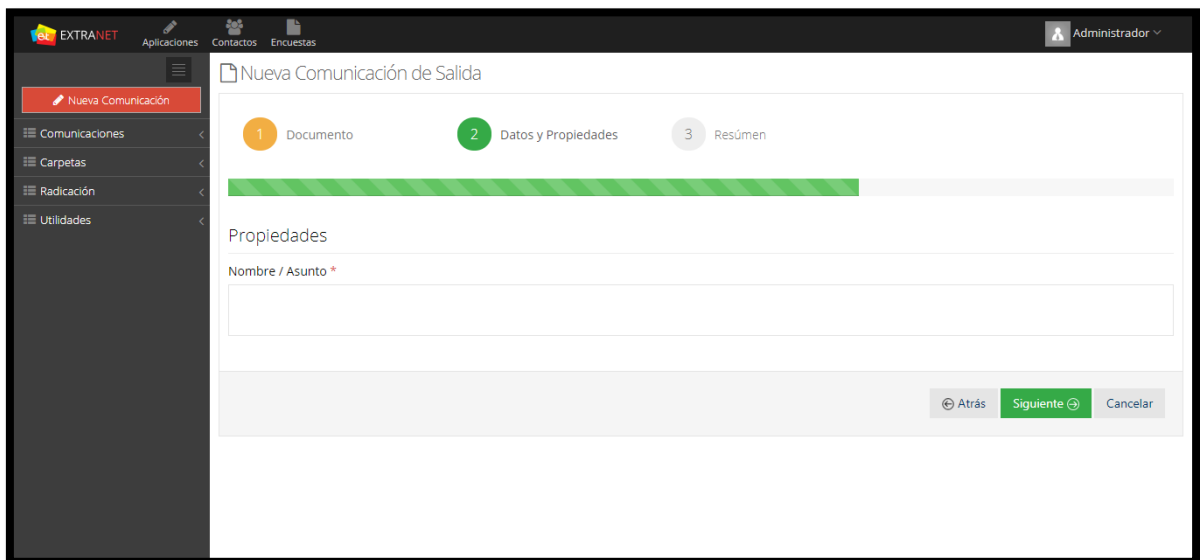
**Nota:** Si el usuario lo desea puede modificar o agregar más datos al campo “Texto con Copia”

En la lista de destinatarios se pueden editar los datos de cada uno o incluso eliminar completamente un destinatario, también se puede ver si la comunicación que se le va a enviar es de tipo original o es de tipo copia. Ver Figura 130.



**Figura 130. Lista de destinatarios de comunicación de salida**

**Nota:** El sistema permite configurar los diferentes tipos de plantillas de salida, para los casos en los que el oficio a proyectar no requiere ningún destinatario. Si la plantilla seleccionada no requiere destinatario, el sistema solo solicita el Nombre o Asunto de la comunicación. Ver figura 131.



**Figura 131. Información destinatario deshabilitado**

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 132.

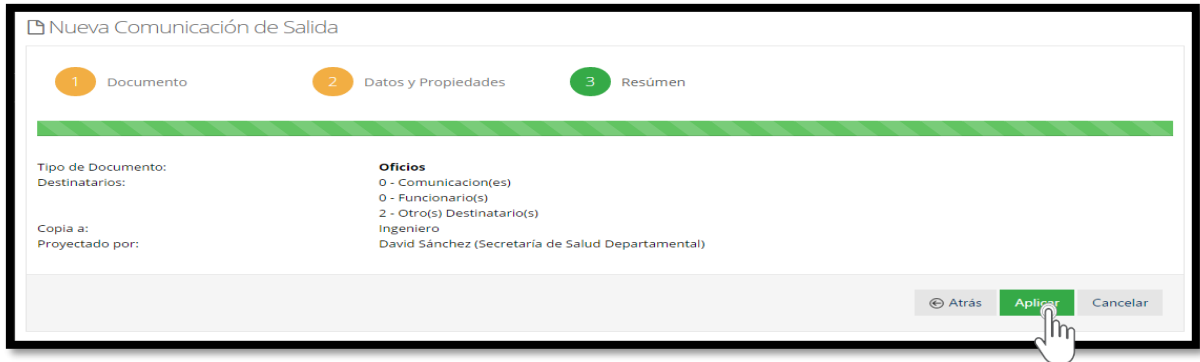


Figura 132. Resumen de la comunicación de salida

### 10.3. 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 133.



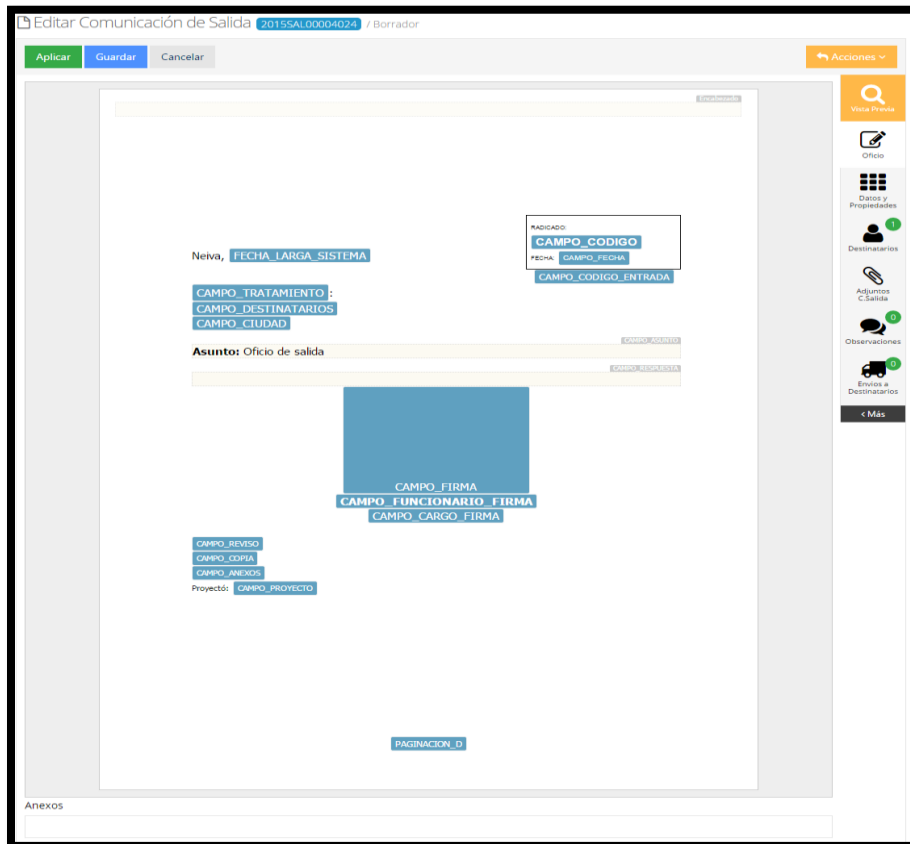


Figura 133. Editor de comunicaciones de salida

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 134.

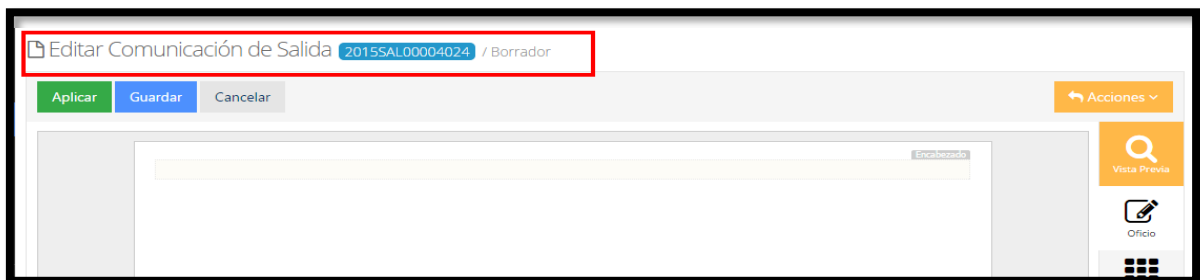


Figura 134. Detalles de la comunicación de salida

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 134.

#### 10.4. 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 135.

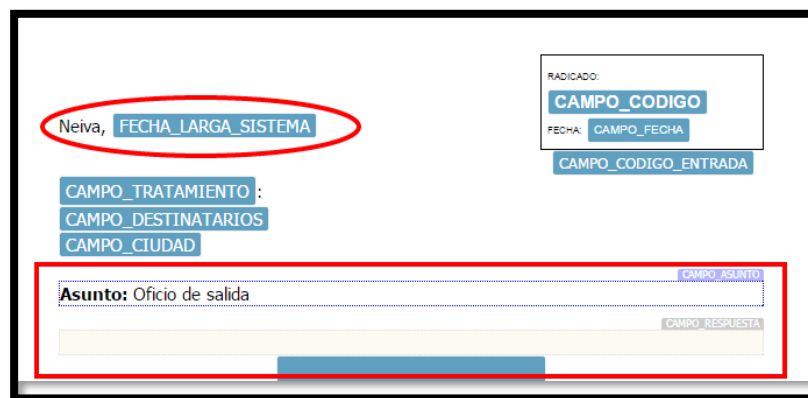


Figura 135. Campos editables y no editables de los documentos

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 136.

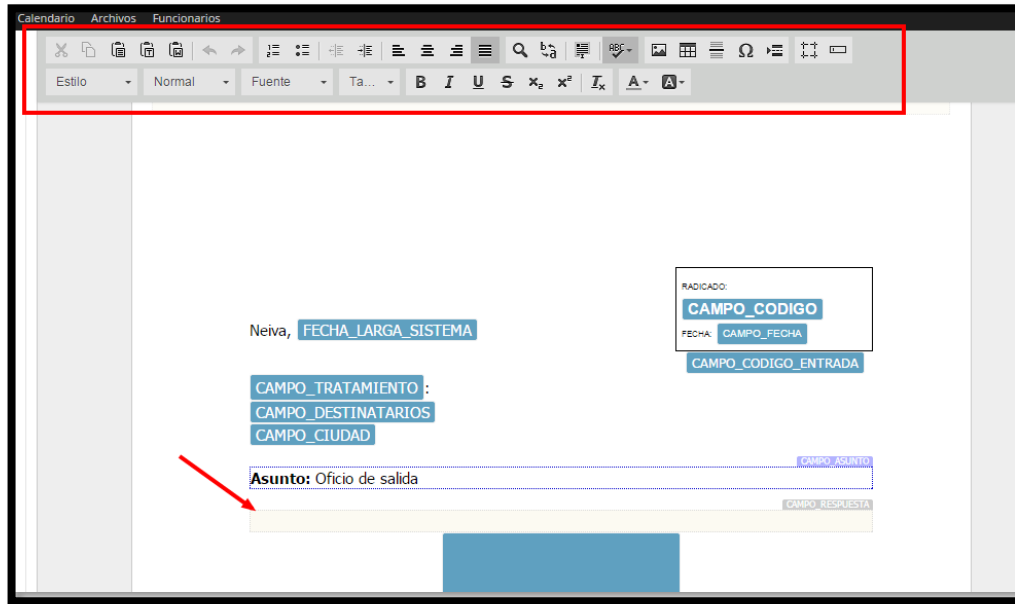


Figura 136. Editor de texto

- **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 137.

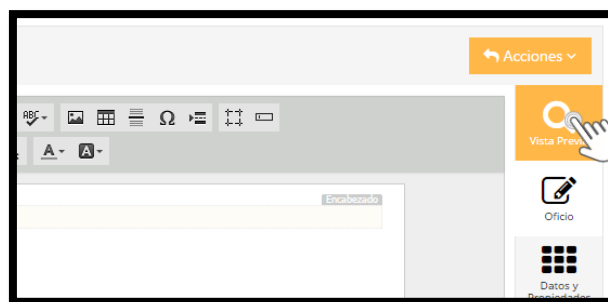


Figura 137. Botón vista previa

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 138.



**Figura 138. Vista previa del documento de salida**

## 10.5. 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, el sistema mostrara un mensaje de advertencia indicándole al usuario que debe descargar e instalar el “Cliente Extranet”. Es necesario que se comunique con el administrador del sistema para realizar la respectiva instalación.

**Nota:** Para realizar la instalación del Cliente Extranet, el usuario debe deshabilitar temporalmente el antivirus en el equipo donde se va a realizar la instalación.



Figura 139. Mensaje de Advertencia

Una vez se da clic en la opción “**Clic aquí para descargar**”, se descarga automáticamente la última versión del Cliente Extranet para que el usuario proceda a realizar la respectiva instalación.

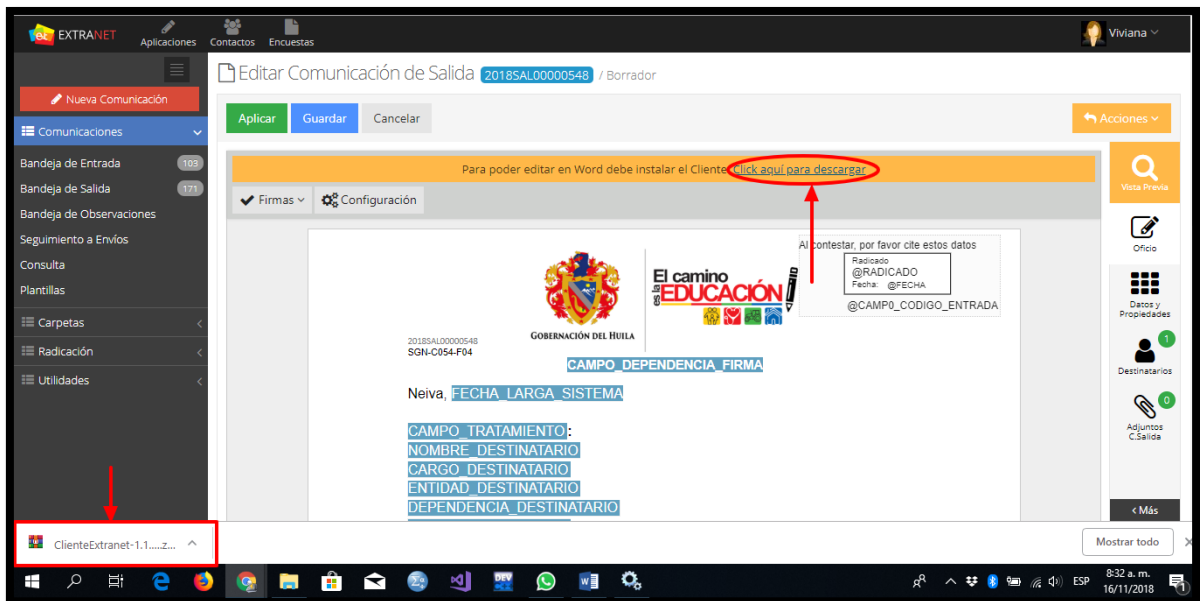
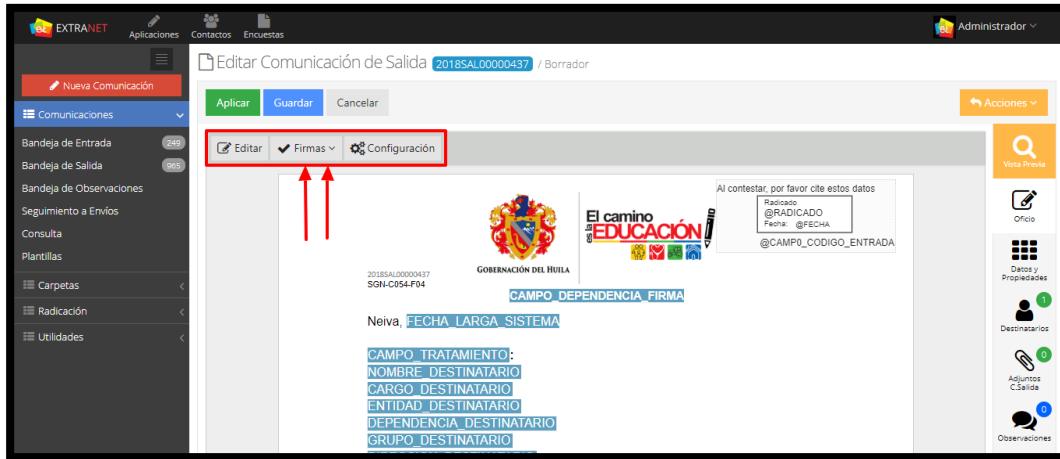


Figura 140. Descargar Cliente Extranet

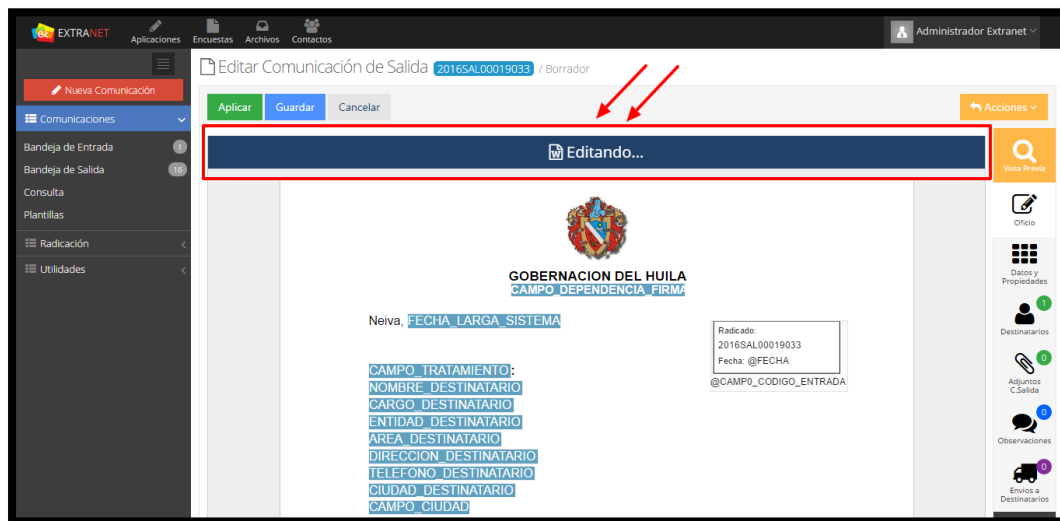
**Nota:** Para realizar la instalación del Cliente Extranet, el usuario debe deshabilitar temporalmente el antivirus en el equipo donde se va a realizar la instalación



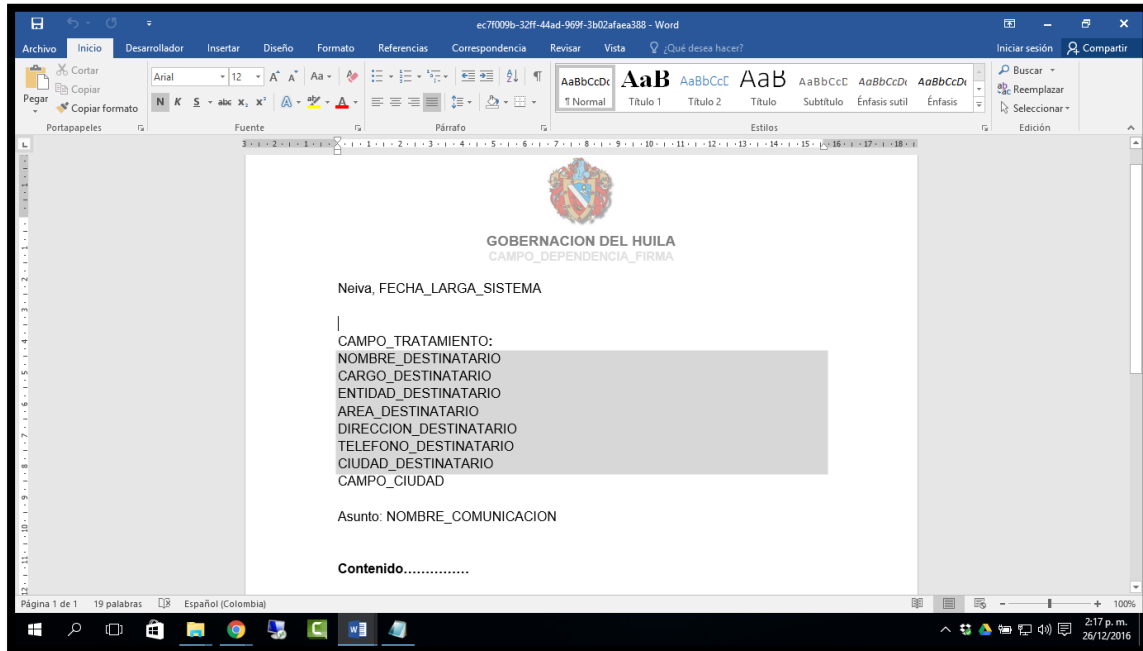
**Figura 141. Comunicación de salida editor Word**

Para editar el oficio en Word, es necesario dar clic sobre el botón, ubicado en la parte superior izquierda **“Editar”**. Figura 141.

Inmediatamente se abrirá un documento en Word con la plantilla cargada la cual contiene los campos predeterminados del sistema y listo para editar. Ver figura 142 y 143.



**Figura 142. Editar comunicación de salida**



**Figura 143. 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 que el oficio cargue inmediatamente en el sistema. Ver Figura 130. Es necesario hacer uso de los botones “Aplicar o Guardar” para que dichos cambios queden guardados en el sistema.

**Nota:** Es necesario que mientras se esté editando el documento en Word, no cerrar la pestaña o la ventana del navegador donde se tiene abierta la comunicación que se está proyectando.

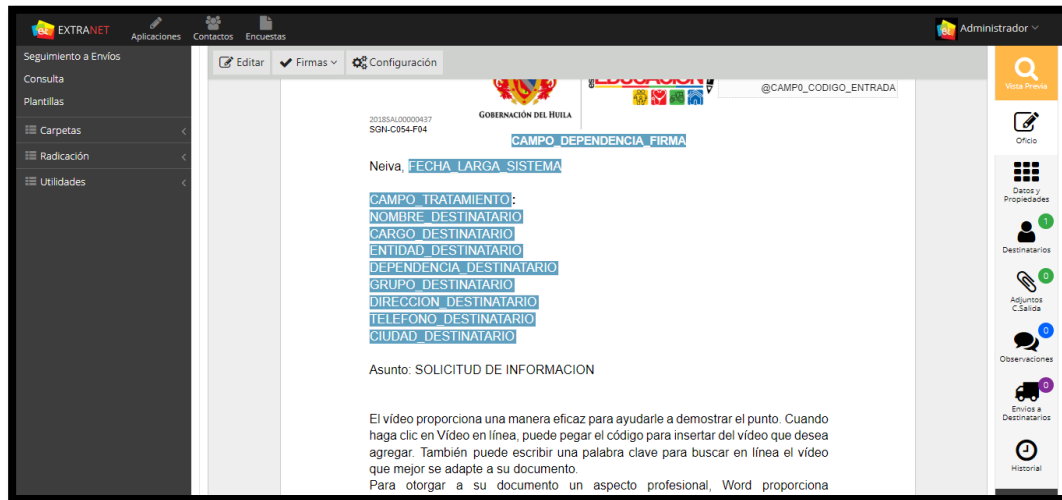


Figura 144. Editar comunicación de salida

**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, para ello, simplemente dar clic sostenido en el campo y moverlo al lugar que se desee. Ver figura 145.

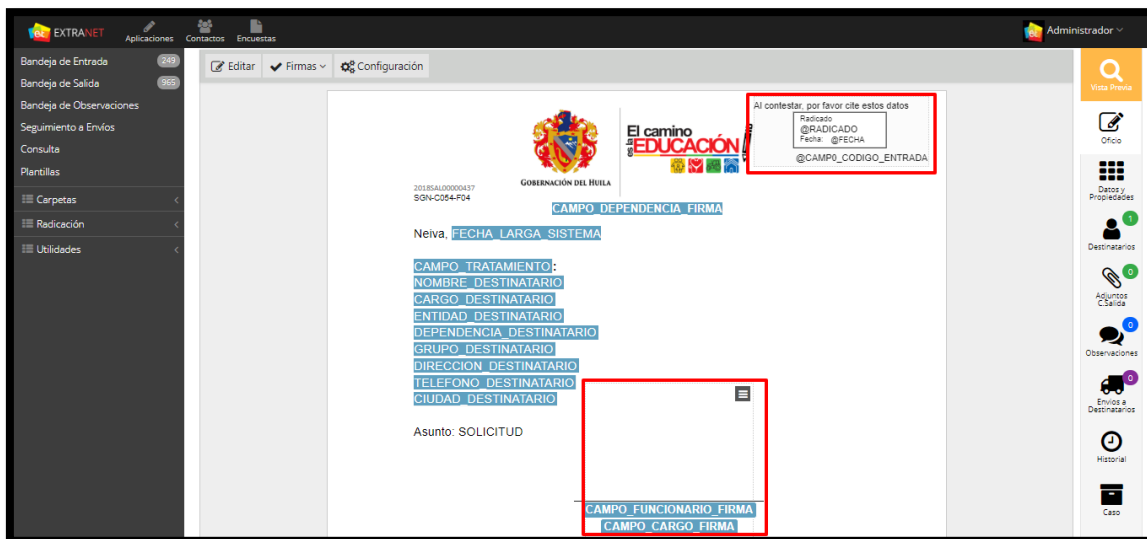


Figura 145. Código Radicado y firma



El botón **Acciones** de la firma, permite Eliminar, Cortar y seleccionar el usuario encargado de firmar. Ver figura 146.

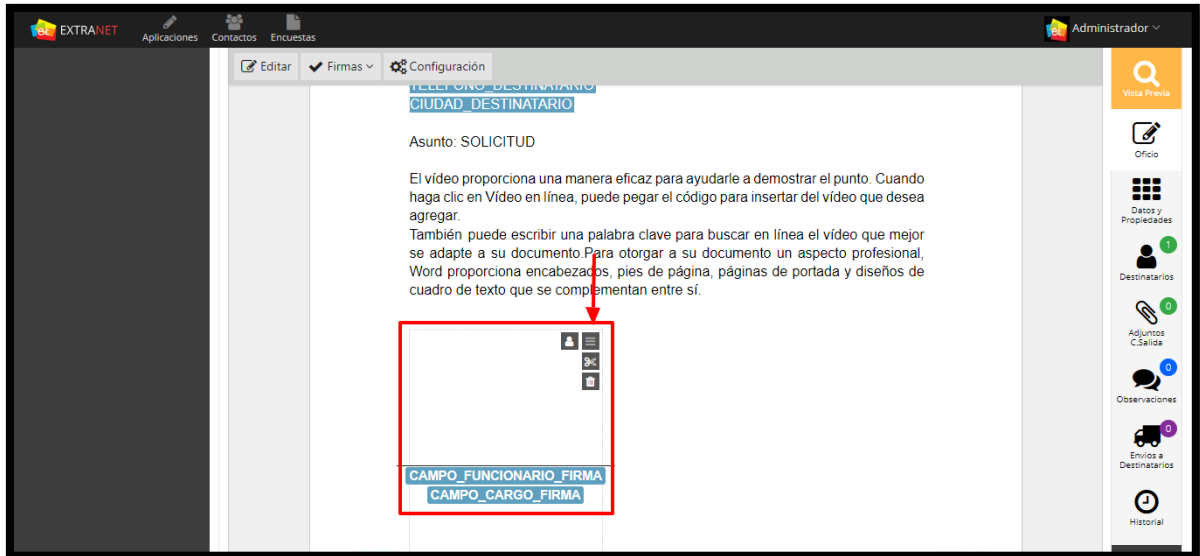



Figura 146. Propiedades de la firma

en la opción **usuario**  se debe seleccionar el nombre del funcionario encargado de firmar la comunicación, en **Cargo** se debe seleccionar el cargo del funcionario (Aplica para funcionarios que tengan más de un cargo, generalmente cuando tiene un cargo por encargo), de igual forma se configura si se desea o no imprimir la firma (cuando el documento requiere firma original se selecciona “No”), imprimir línea y la alineación del texto (Nombre y cargo del funcionario que firma). Ver figura 147 y 148.

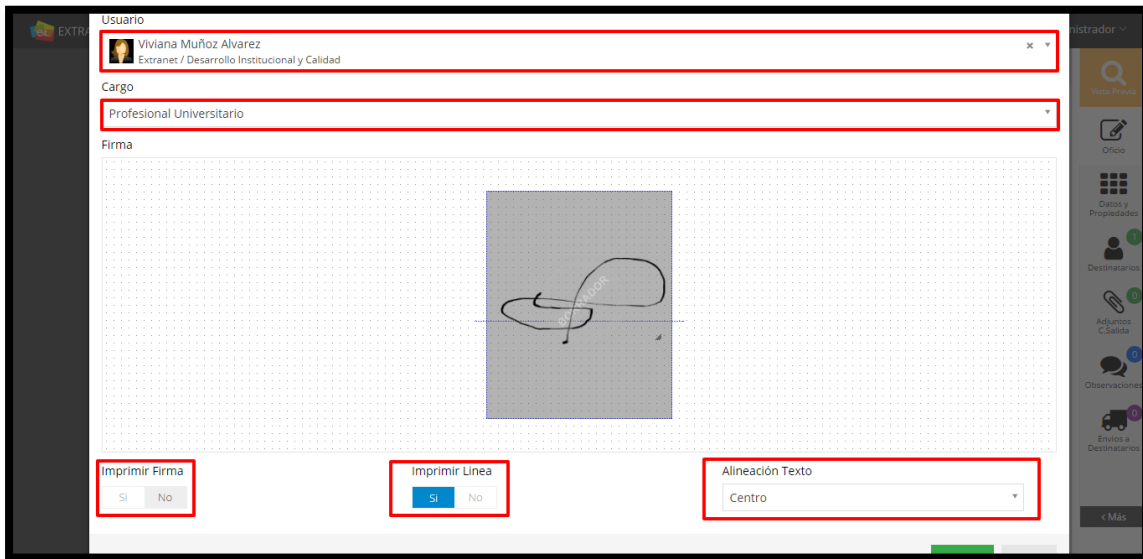


Figura 147. Configuración usuario firma

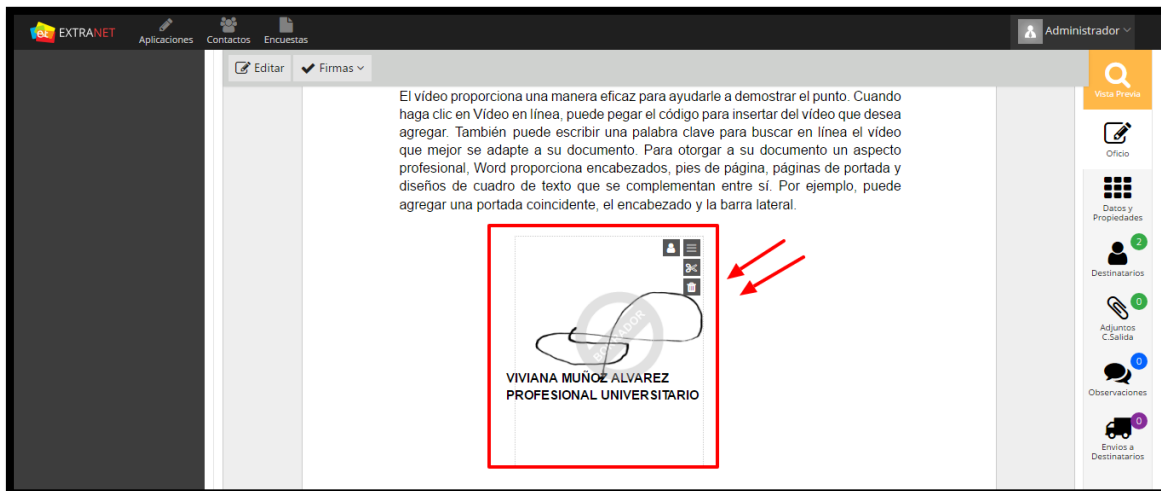




Figura 148. Vista previa usuario firma

**Cortar:**  Permite cortar la firma y ubicarla al final del documento.

**Eliminar:**  Permite eliminar la firma, se usa cuando la plantilla tiene configurada más de una firma y solo necesita ser firmada por un solo usuario.

Si la comunicación proyectada requiere más de una firma dar clic en la opción **Firmas**, seguidamente **Agregar firma seleccionable**. Ver figura 149 y 150.

El funcionario encargado de firmar se configura de la misma forma que se explicó anteriormente

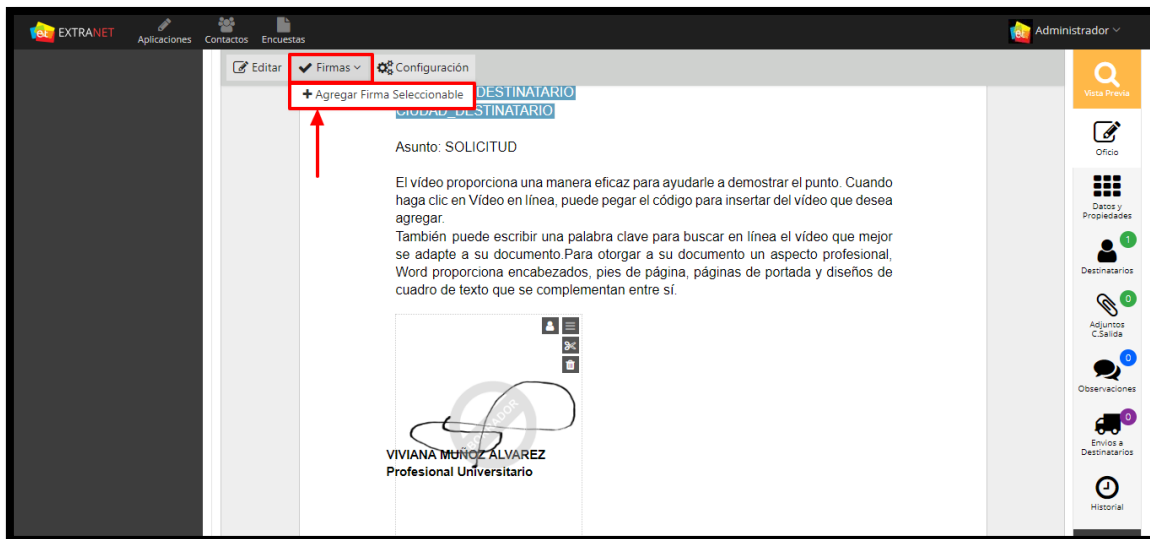


Figura 149. Agregar firma

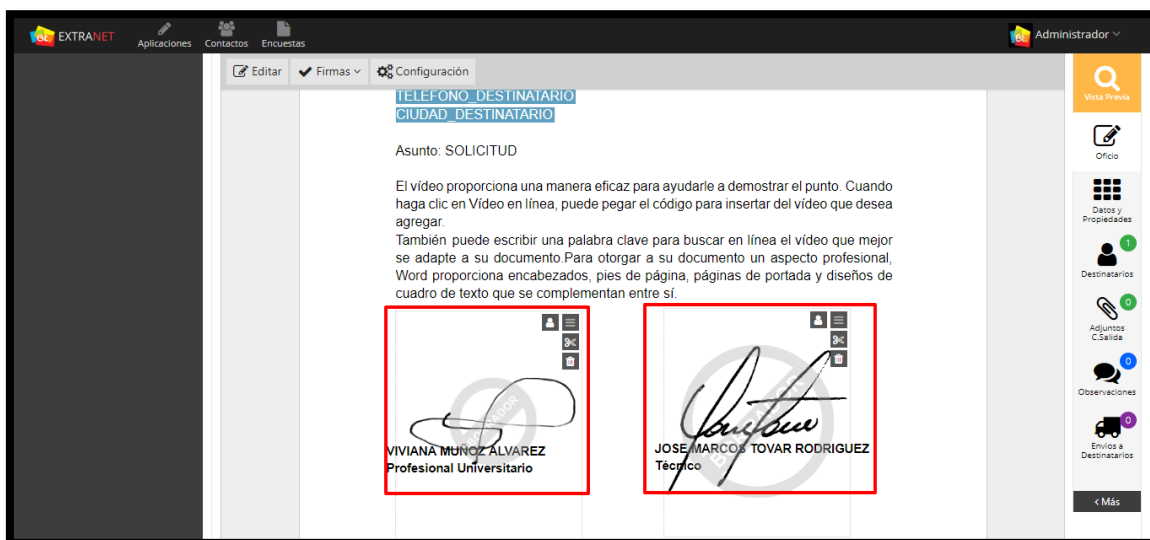


Figura 150. Documento múltiple firma

**Nota:** La cantidad de firmas que puede tener un documento se determina durante la parametrización de las plantillas, puede ser desde una hasta n.

La opción **Configuración**, permite configurar los campos que componen la etiqueta **CAMPO\_DESTINATARIOS**.



**Figura 151. Configuración**

Al dar clic en el botón **Configuración**, aparece una ventana emergente en la cual se puede determinar cuáles serán los campos de la etiqueta que se mostrarán en la comunicación, esta opción también permite modificar el orden de los campos.

Los datos que componen la etiqueta **“CAMPO\_DESTINATARIOS”** son los siguientes:

- NOMBRE\_DESTINATARIO
- CARGO\_DESTINATARIO
- ENTIDAD\_DESTINATARIO
- DEPENDENCIA\_DESTINATARIO
- DIRECCION\_DESTINATARIO
- TELEFONO\_DESTINATARIO
- CIUDAD\_DESTINATARIO
- CAMPO\_CIUDAD

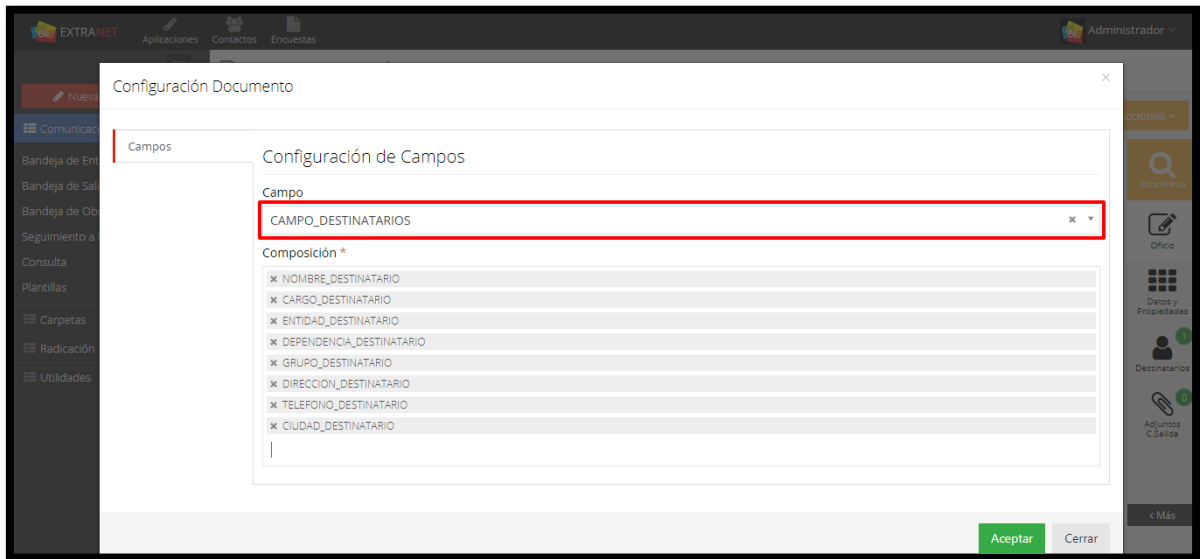


Figura 152. Configuración de Campos

A manera de ejemplo, se quitarán los campos, DIRECCION\_DESTINATARIO, TELEFONO\_DESTINATARIO y CIUDAD\_DESTINATARIO, lo cual indica que esa información no se mostrara en la proyección del oficio. Ver imágenes 153 y 154.

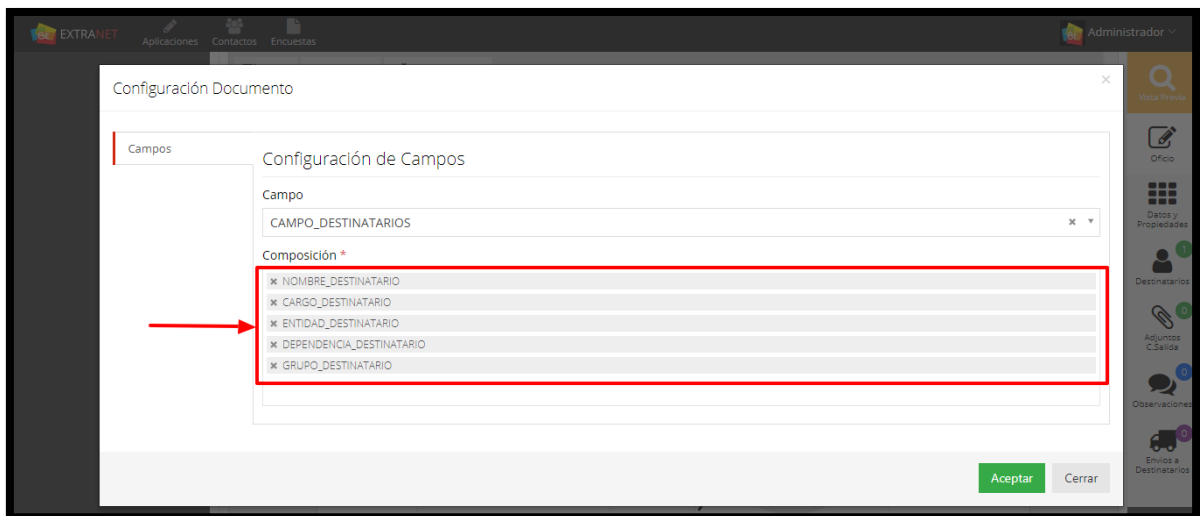


Figura 153. Configuración de Campos

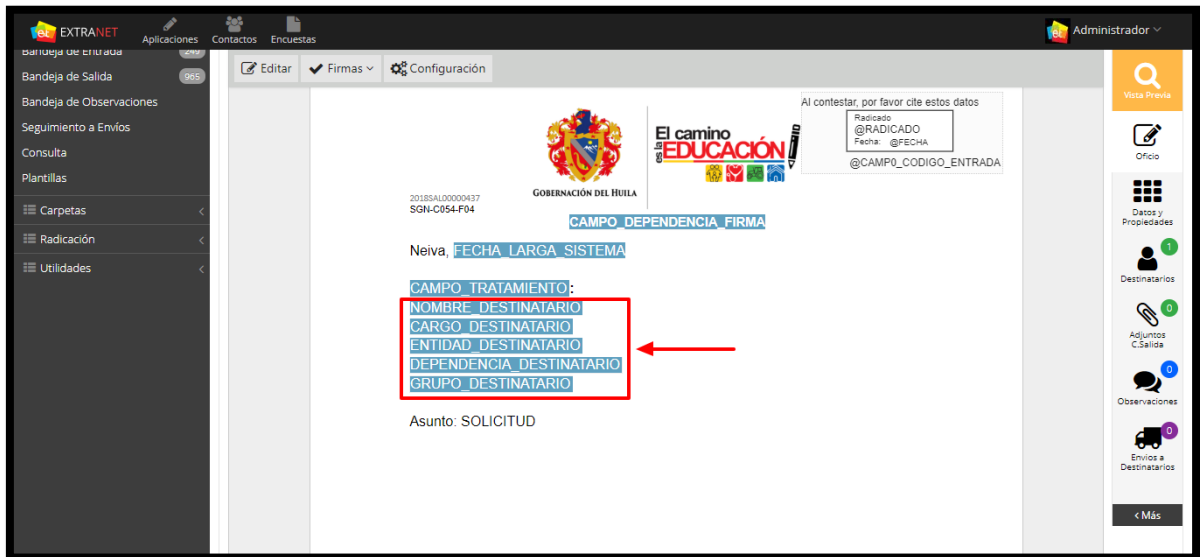
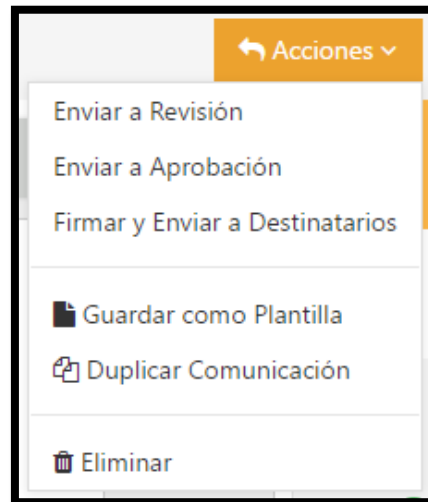


Figura 154. Composición etiquetas

**Nota:** Si no se realiza ningún ajuste por medio del botón “Configuración”, por defecto el campo llama los ocho datos que componen el “CAMPO\_DESTINATARIOS” y los datos que no tengan valor se mostraran en blanco (como está actualmente el sistema).

## 10.6. Acciones comunicación de salida

El botón “acciones” prácticamente es el botón de mando, allí se tienen diferentes opciones que permiten enviar aprobación o enviar a revisar el documento; entre otros.



**Figura 155. Botón Acciones**

#### **10.6.1. 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 del 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”** (opción habilitada solo en el estado borrador o rechazado) y de esta manera se cancela todo el proceso de elaboración del documento. Ver Figura 156.

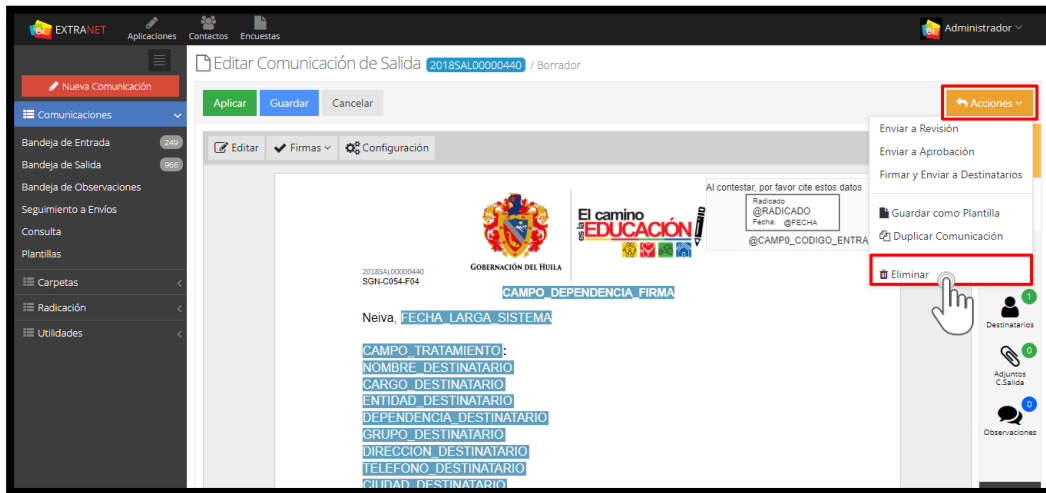


Figura 156. Botón Acciones Comunicaciones de salida

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 157.

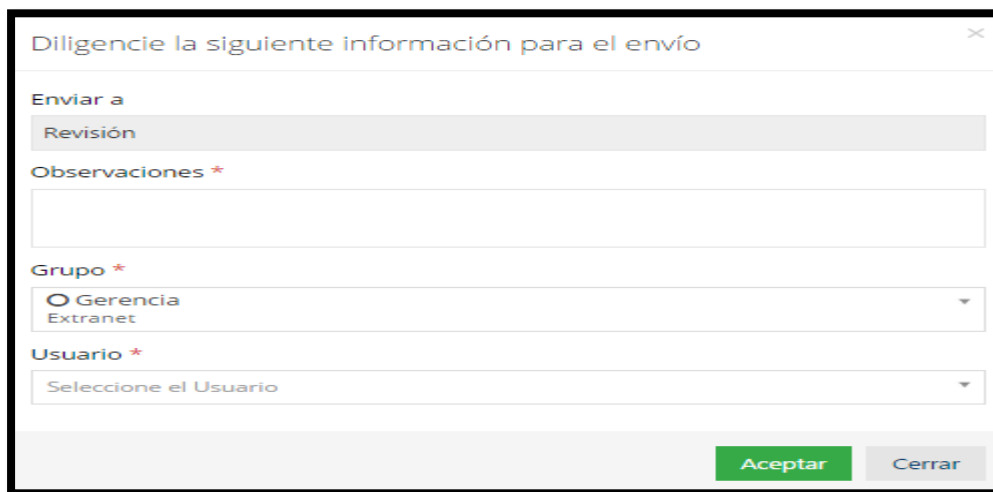


Figura 157. Usuario de Revisión



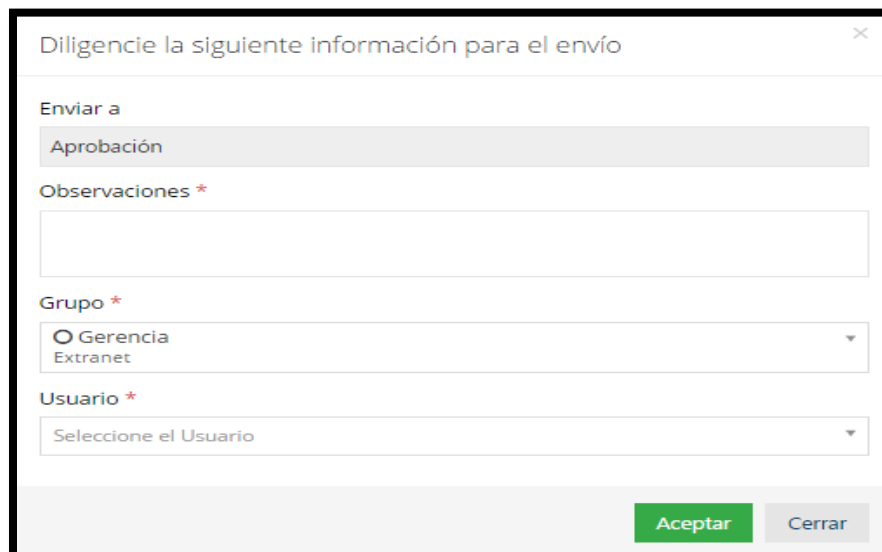
Una vez se envía el documento queda en la bandeja de salida del usuario que la proyectó y llega a la bandeja de entrada del encargado de revisar, a su vez el indicador de estado cambia a color amarillo. Ver Figura 158.



**Figura 158. Oficio en Revisión**

### **10.6.2. 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 la 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 159.



**Figura 159. 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 160.

**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 **“10.7.3 Historial Comunicaciones de Salida – Versiones de la comunicación”**



Figura 160. Oficio en Aprobación

- **Aprobar comunicaciones de salida**

Una vez el usuario encargado ingresa a revisar o a aprobar la comunicación en el botón **Acciones** se encuentran las opciones **Aceptar o Rechazar**. Ver Figura 161.

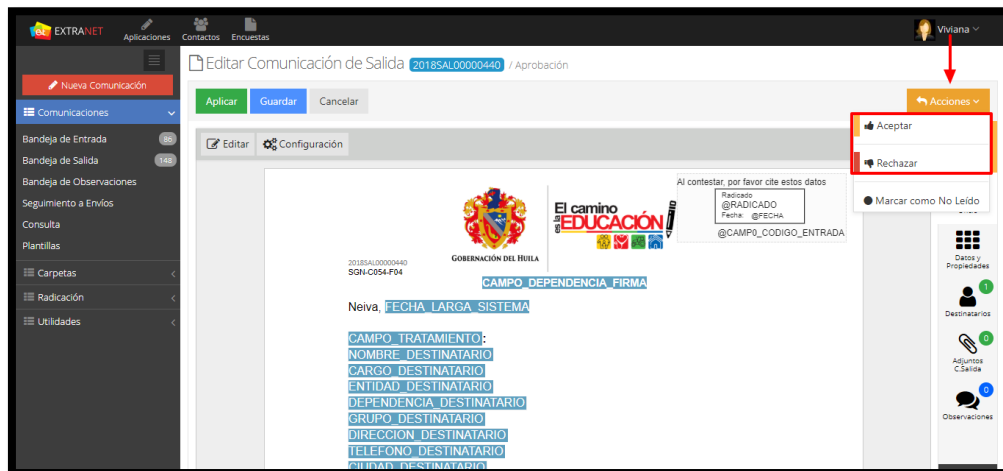
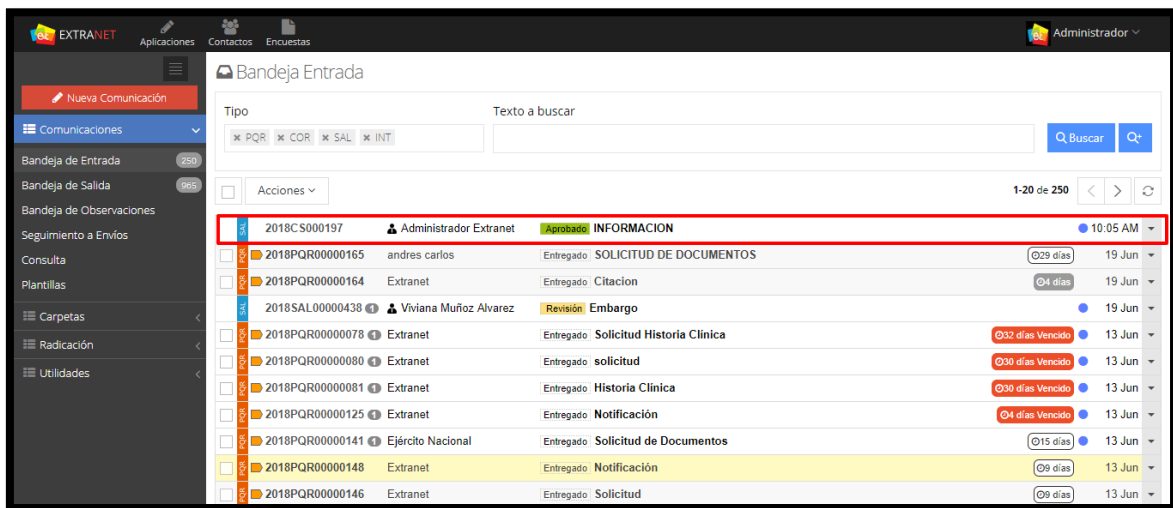


Figura 161. Aprobación de un documento de salida

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 ni agregar documentos adjuntos.

El oficio volverá a la bandeja de entrada del funcionario que proyecta la comunicación con el estado Aprobado. Ver Figura 162.



**Figura 162. Comunicación Aprobada**

**Nota:** Si el usuario que proyecta el oficio está autorizado para firmar el tipo de documento que está proyectando, puede omitir los pasos anteriores y hacer clic en la opción **“Firmar y enviar a destinatario”** y finalizar el flujo de la comunicación realizando el respectivo envío a los destinatarios.

### 10.6.3. 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 163.

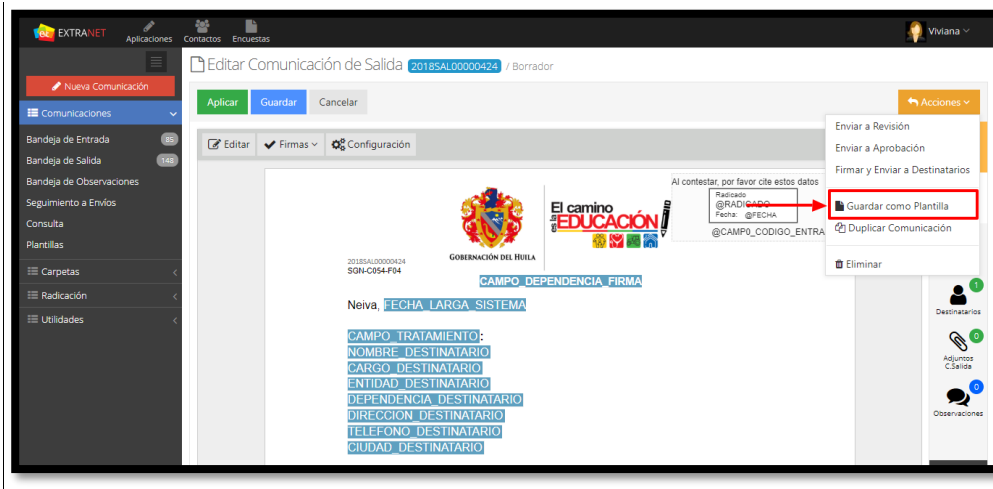


Figura 163. Guardar como planilla

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 164.



Figura 164. Guardar como plantilla comunicación de salida

Estas plantillas quedan guardadas en la bandeja **“Plantillas”** del módulo de **“Comunicaciones”**, además en esta opción también se pueden crear nuevas plantillas dando clic en la opción **Nueva**. Ver Figura 165 y 166.

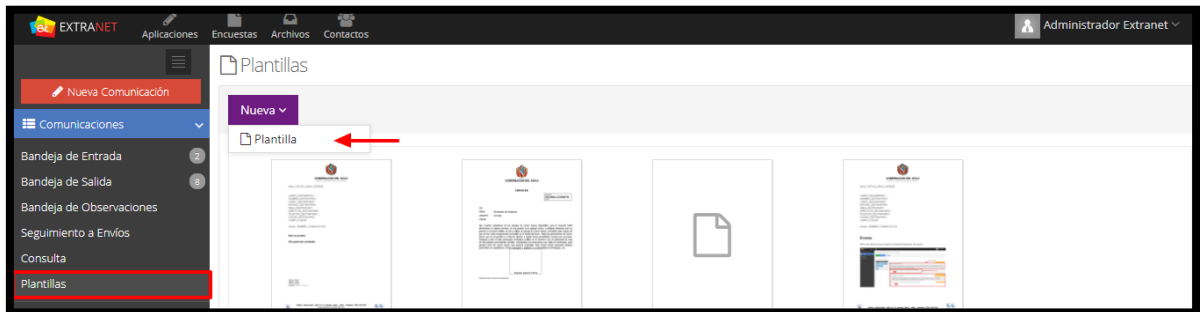


Figura 165. Plantillas

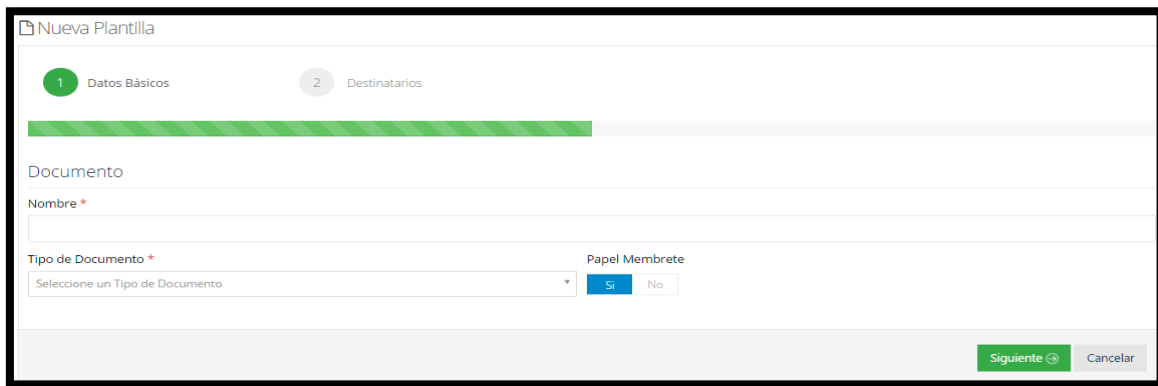
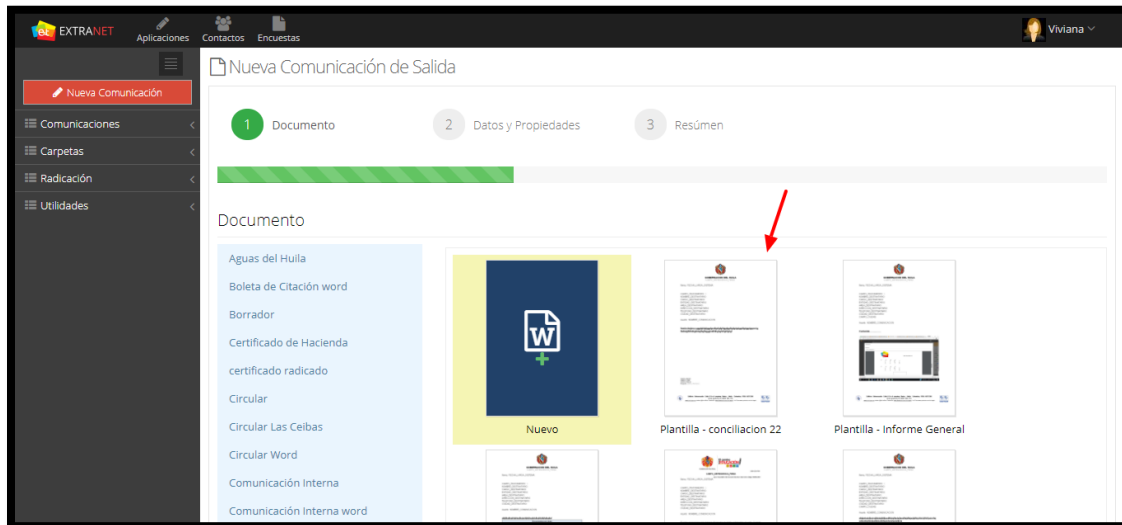


Figura 166. Nueva Planilla

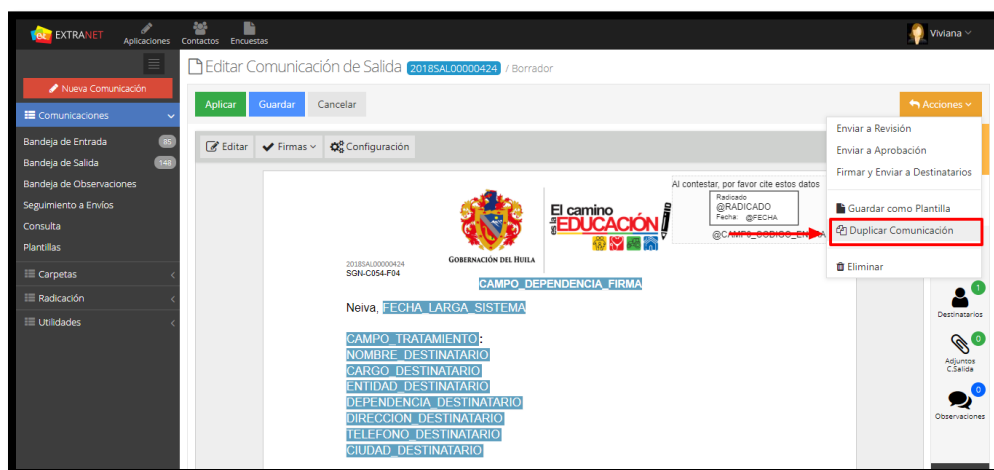
Luego de guardadas cuando se da clic en **Nueva Comunicación** y se selecciona un tipo de documento aparece la plantilla la cual se puede usar para generar un nuevo documento con la información que guardamos en la misma. Ver Figura 167.



**Figura 167. Crear un nuevo Documento a partir de una Plantilla**

#### **10.6.4. 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 168.



**Figura 168. Duplicar Comunicación**

## 10.7. 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 169.

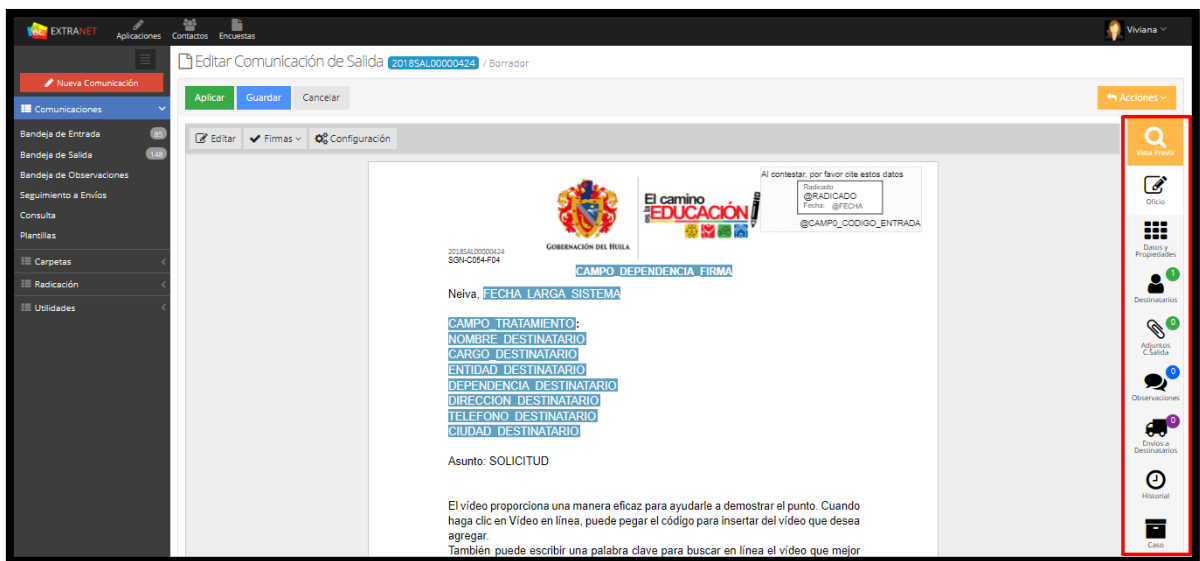


Figura 169. Opciones Comunicación de Salida

### 10.7.1. Oficio, Datos y propiedades, 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 170.

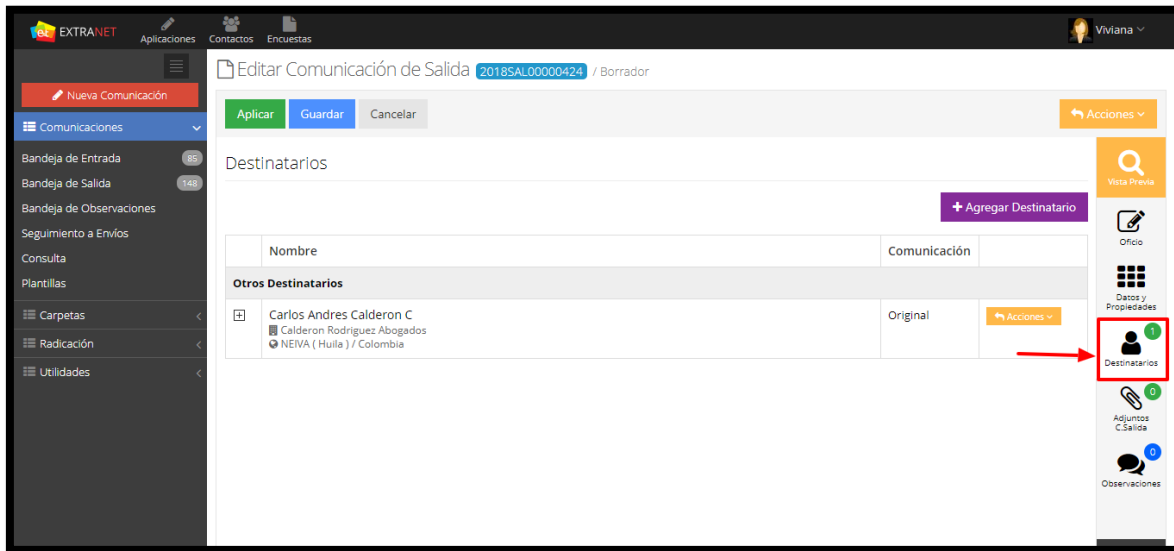


Figura 170. Lista destinatarios

Cuando un destinatario no hace parte de la libreta de contactos o no está configurado como usuario del sistema, se puede agregar el destinatario a los contactos del sistema. Para ello, dar clic en el botón **Acciones**, luego, clic en **Agregar a Contactos**.

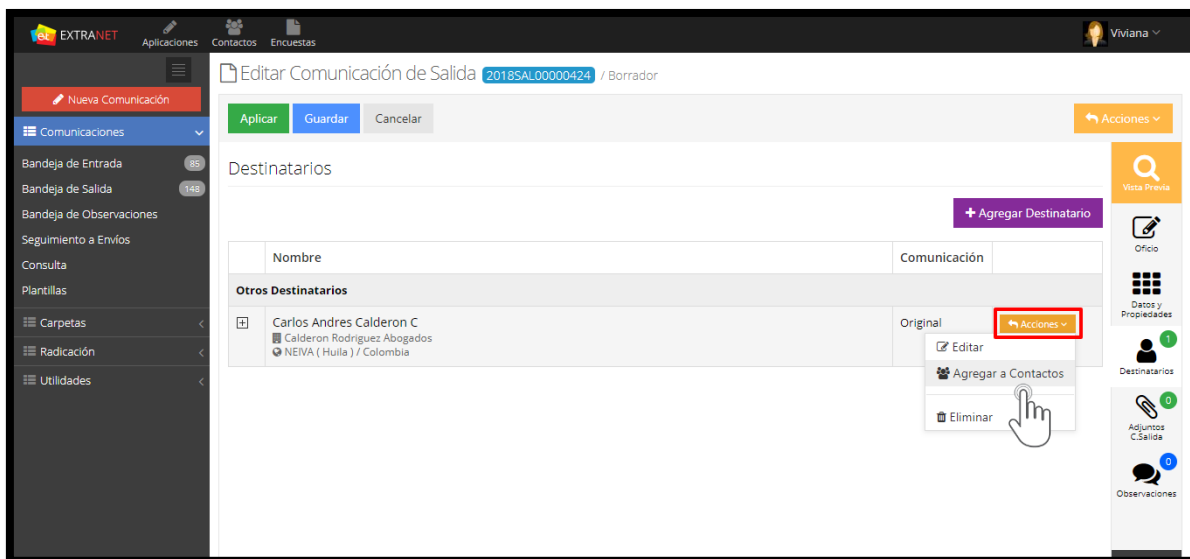
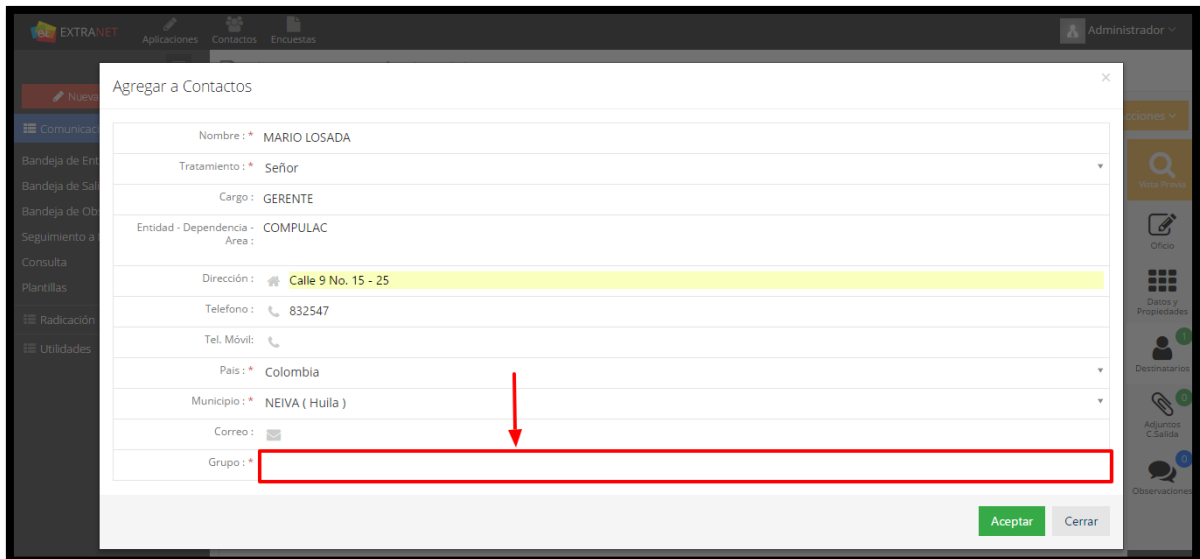


Figura 171. Agregar a Contactos



Una vez se haya dado clic, se muestra una ventana emergente con los datos del destinatario, para agregarlo a los contactos, en el campo **Grupo**, se debe seleccionar el grupo al cual se desea agregar el destinatario. (Si no se han creado grupos de contactos, no se puede agregar el destinatario).



Nombre:	MARIO LOSADA
Tratamiento:	Señor
Cargo:	GERENTE
Entidad - Dependencia - Area:	COMPULAC
Dirección:	Calle 9 No. 15 - 25
Teléfono:	832547
Tel. Móvil:	
País:	Colombia
Municipio:	NEIVA ( Huila )
Correo:	
Grupo:	

Figura 172. Agregar a Contactos

A manera de ejemplo se agrega el destinatario al Grupo Gerentes. Al revisar el grupo Gerentes creado previamente, se observa que el destinatario ya hace parte del grupo de contactos. Ver Figura 173.

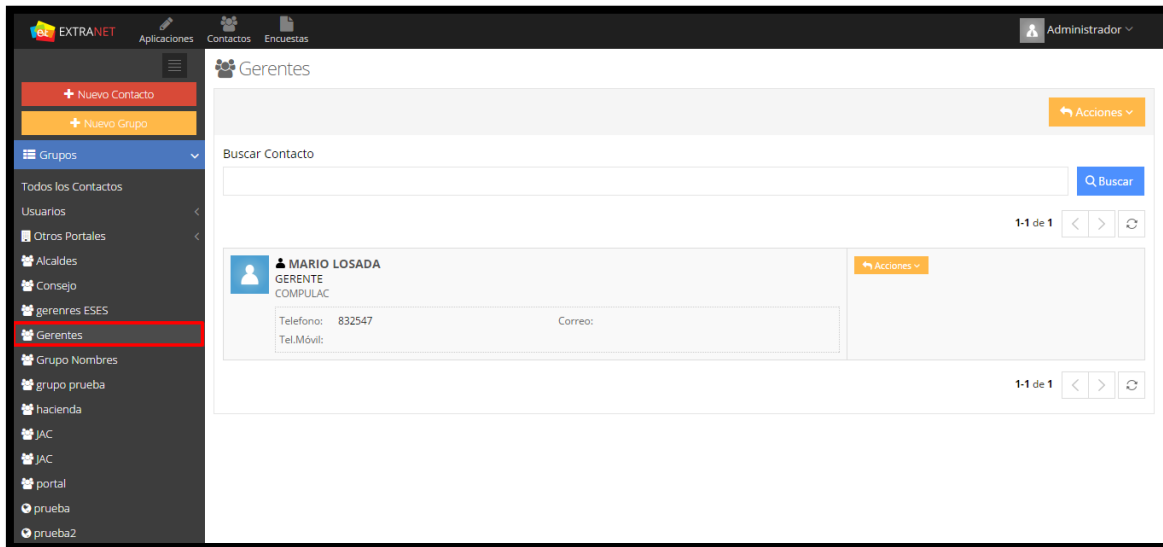


Figura 173. Grupo – Contacto

### 10.7.2. Adjuntos de Salida

Para adjuntar archivos adjuntos a la comunicación de salida que se está proyectando se debe ir a la pestaña **“Adjunto C. Salida”**, posteriormente dar clic en el botón **Agregar archivo**. Ver Figura 174 y 175.

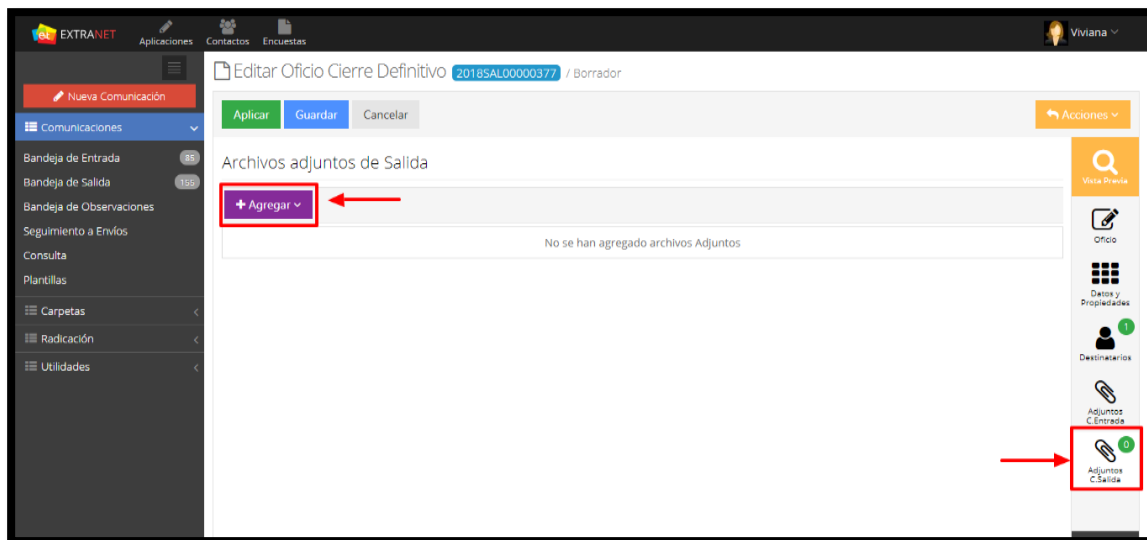
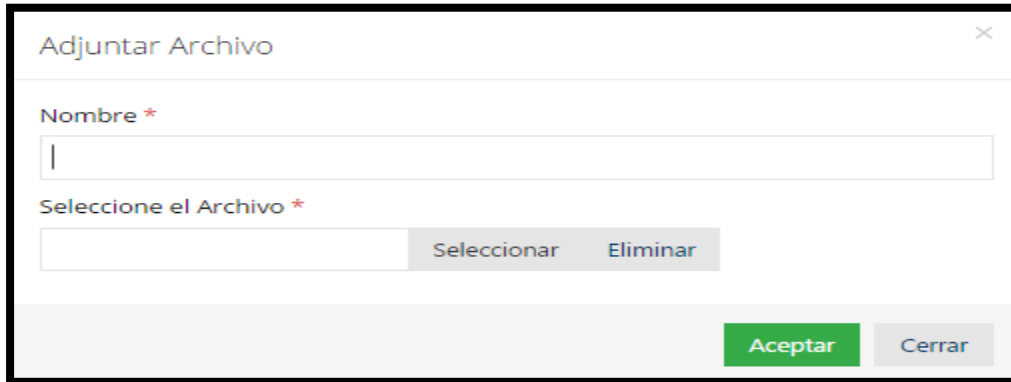


Figura 174. Archivos Adjuntos de Salida



**Figura 175. Adjuntar Archivo**

**Nota:** Se puede adjuntar archivos doc, docx, pdf, xls, xlsx, jpg, zip, entre otros. Se debe tener en cuenta que, si la comunicación se va a enviar por canal correo electrónico, los adjuntos no deben superar el tope máximo permitido por los servidores de correo electrónico (25MB)

### **10.7.3. 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.



Figura 176. Versiones de la Comunicación de salida

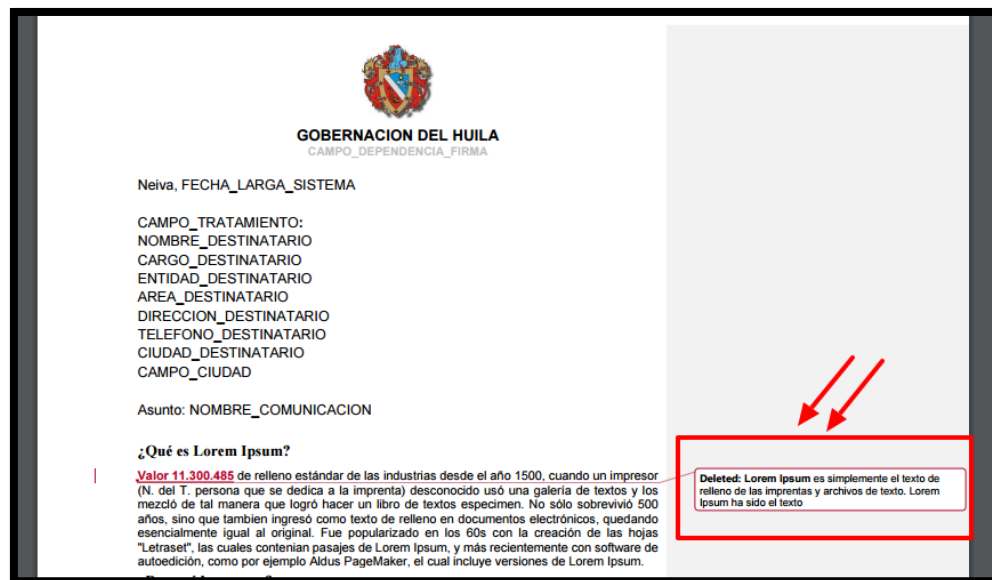


Figura 177. Visualización de los cambios

Para visualizar el documento, dar clic sobre la vista en miniatura, el sistema resalta los cambios que se realizaron en la comunicación (Ver Figura 176 y 177).

**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 figura 178.



Figura 178. Historial oficina editor online

## 10.8. Envío a destinatarios

Una vez está aprobado el 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 179.

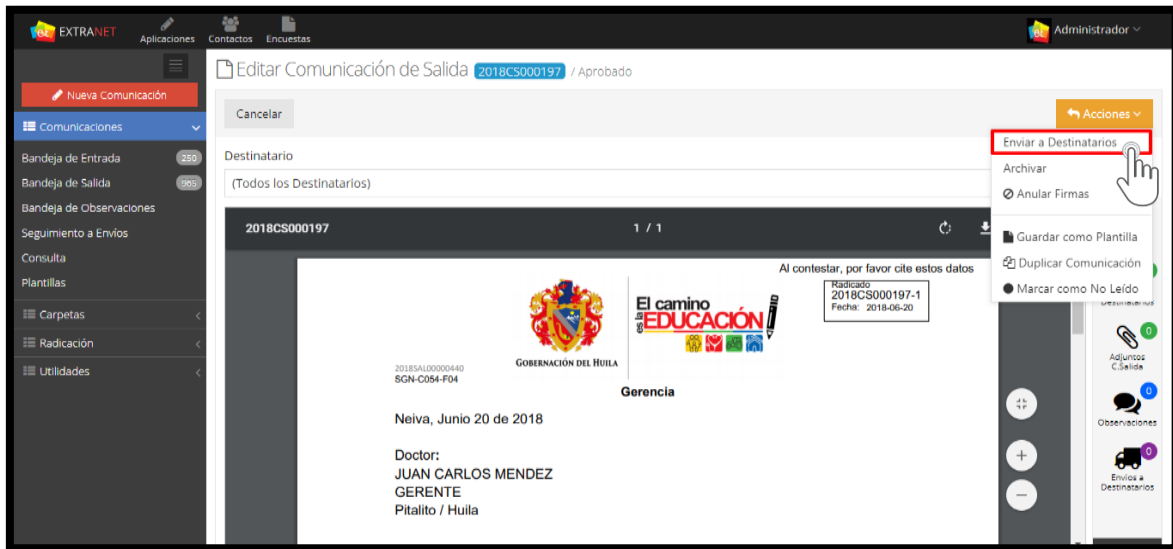


Figura 179. Envío a destinatarios

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 180.

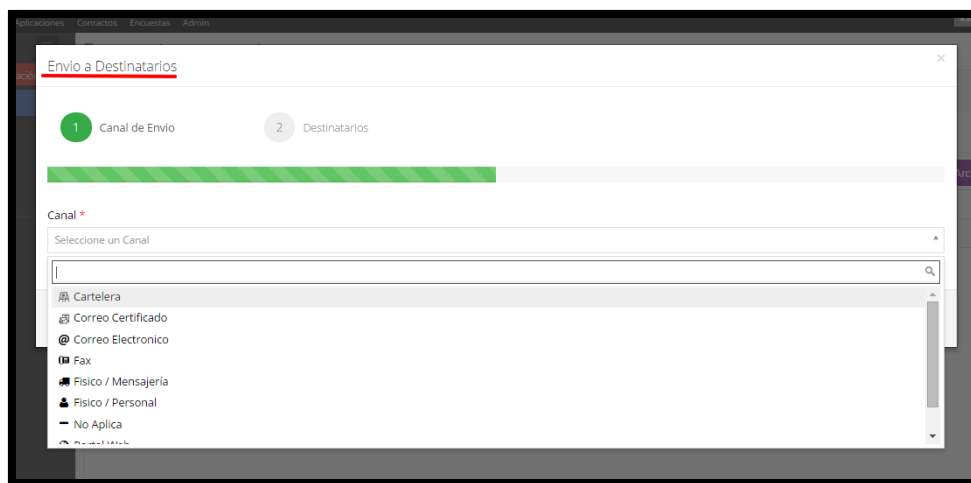


Figura 180. Seleccionar canal de Envío

### **10.8.1. 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.

Los canales **Correo Extranet** e **Interno**, se explicaron en el numeral 10.1.1 y 10.1.2

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

### **10.8.2. 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 181.



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

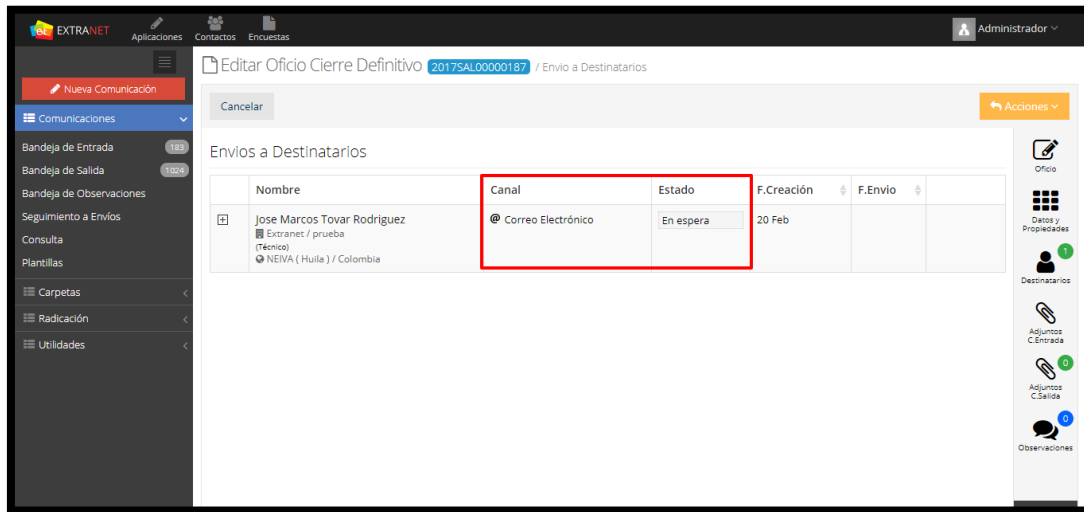
Estado: Enviado

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

**Figura 181. Información detallada del envío de correspondencia de salida**

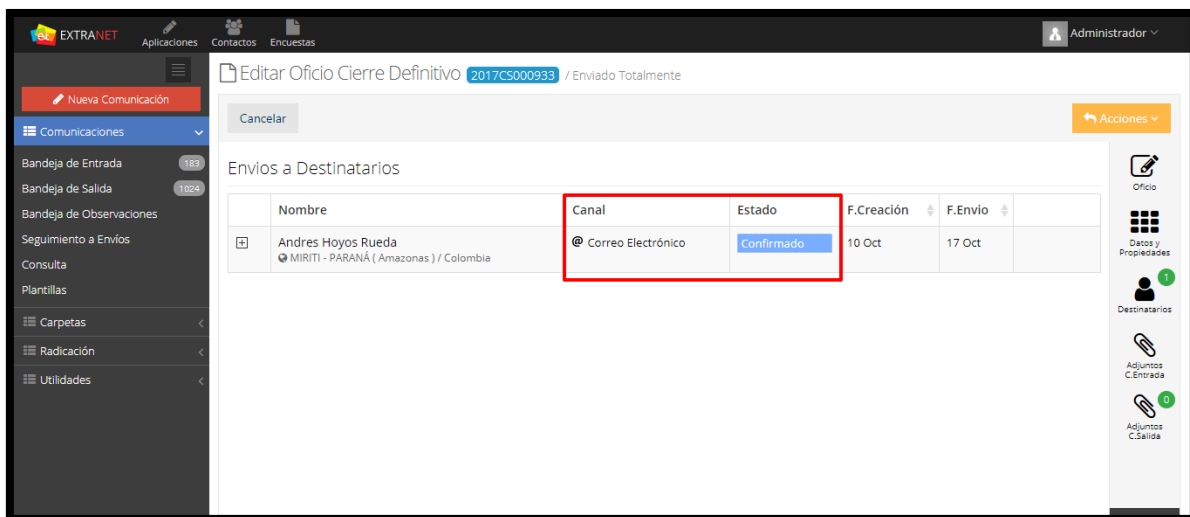
Cuando los envíos se realizan por canal correo electrónico, se tienen cuatro estados (en espera, enviado, confirmado, error) los cuales agilizan y permiten llevar un mejor control del envío. Ver figura 182.





**Figura 182. 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 183. Estado Envío – Confirmado**

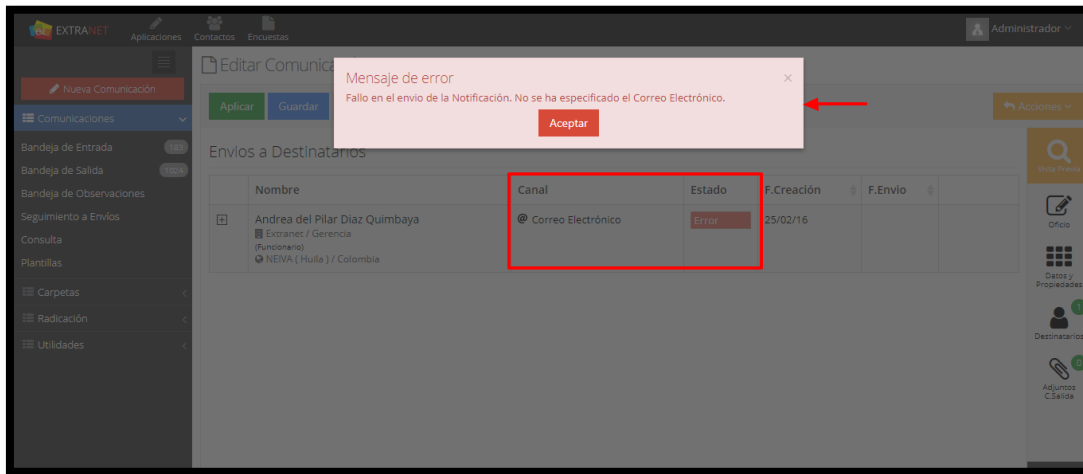


Figura 184. Estado Envío - Error

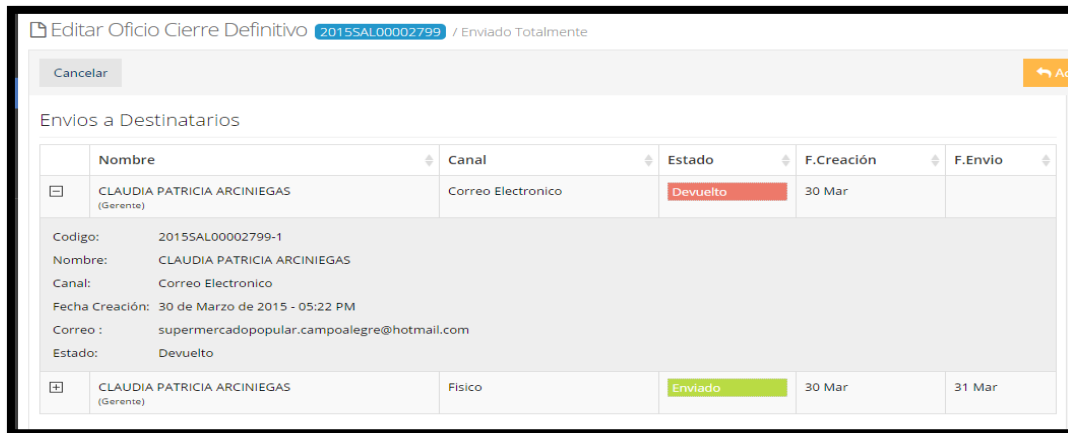
Quando el servidor de correo electrónico no puede realizar el envío o si el correo enviado reboto por diferentes razones (no existe, está mal escrito, etc.) al darle clic en el estado **Error** saldrá un mensaje el cual explica cuál fue la situación que se presentó. Ver Figura 167

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 185.

Envíos a Destinatarios					
	Nombre	Canal	Estado	F.Creación	F.Envío
	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 185. 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 186.



Editar Oficio Cierre Definitivo 2015SAL00002799 / Enviado Totalmente

Cancelar ↩️ Ac

Envíos a Destinatarios

	Nombre	Canal	Estado	F.Creación	F.Envío
<input type="checkbox"/>	CLAUDIA PATRICIA ARCINIEGAS (Gerente)	Correo Electronico	Devuelto	30 Mar	
Codigo: 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)	Físico	Enviado	30 Mar	31 Mar

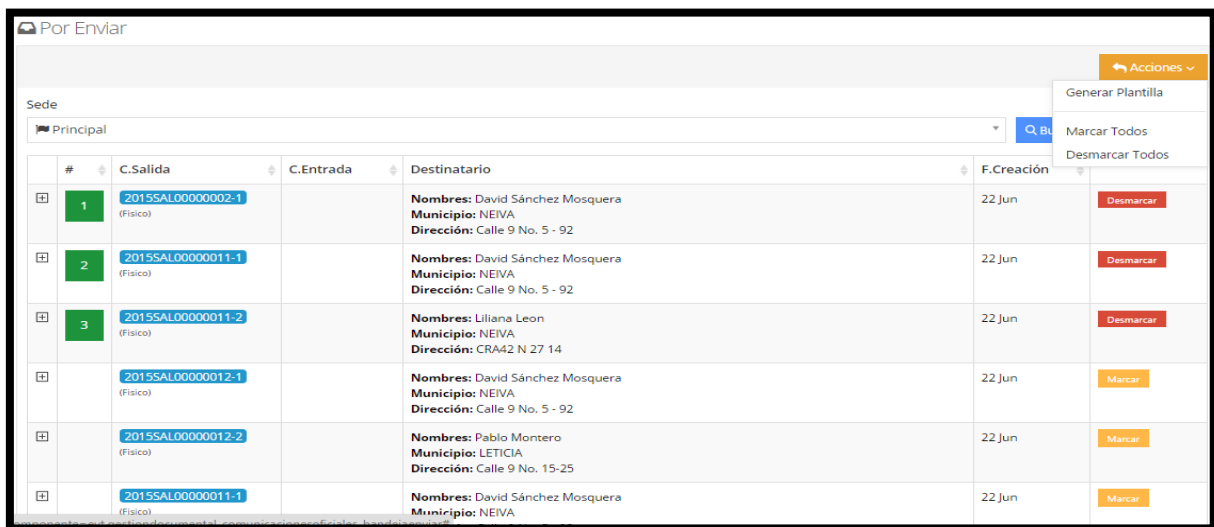
**Figura 186. Información de envío a destinatarios por diferentes canales**

## 11. 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.

### 11.1. 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 187.



#	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	2015SAL00000011-1 (Físico)		Nombres: David Sánchez Mosquera Municipio: NEIVA Dirección: Calle 9 No. 5 - 92	22 Jun	Desmarcar
3	2015SAL00000011-2 (Físico)		Nombres: Liliana Leon Municipio: NEIVA Dirección: CRA42 N 27 14	22 Jun	Desmarcar
	2015SAL00000012-1 (Físico)		Nombres: David Sánchez Mosquera Municipio: NEIVA Dirección: Calle 9 No. 5 - 92	22 Jun	Marcar
	2015SAL00000012-2 (Físico)		Nombres: Pablo Montero Municipio: LETICIA Dirección: Calle 9 No. 15-25	22 Jun	Marcar
	2015SAL00000011-1 (Físico)		Nombres: David Sánchez Mosquera Municipio: NEIVA	22 Jun	Marcar

**Figura 187. 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 188.

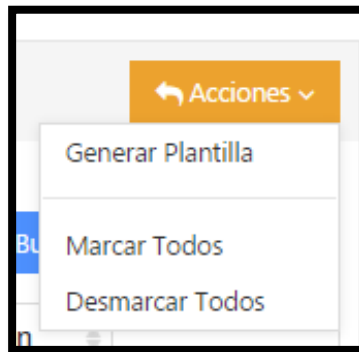


Figura 188. Generar plantilla de envío

Se debe seleccionar la empresa transportadora por la que se efectuará el envío (en caso de no utilizar ninguna empresa transportadora seleccionar la opción **N/A**).

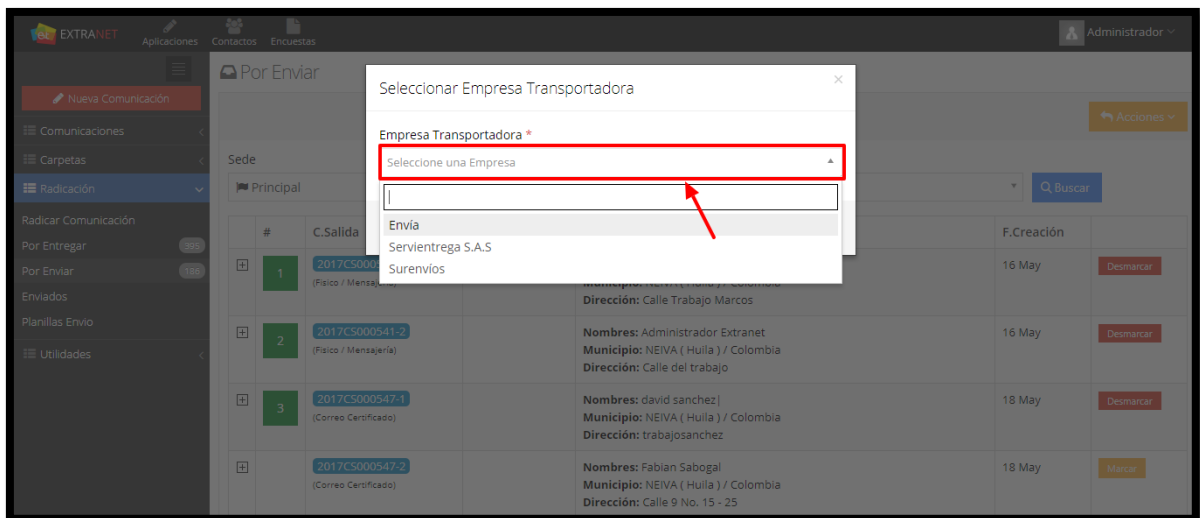
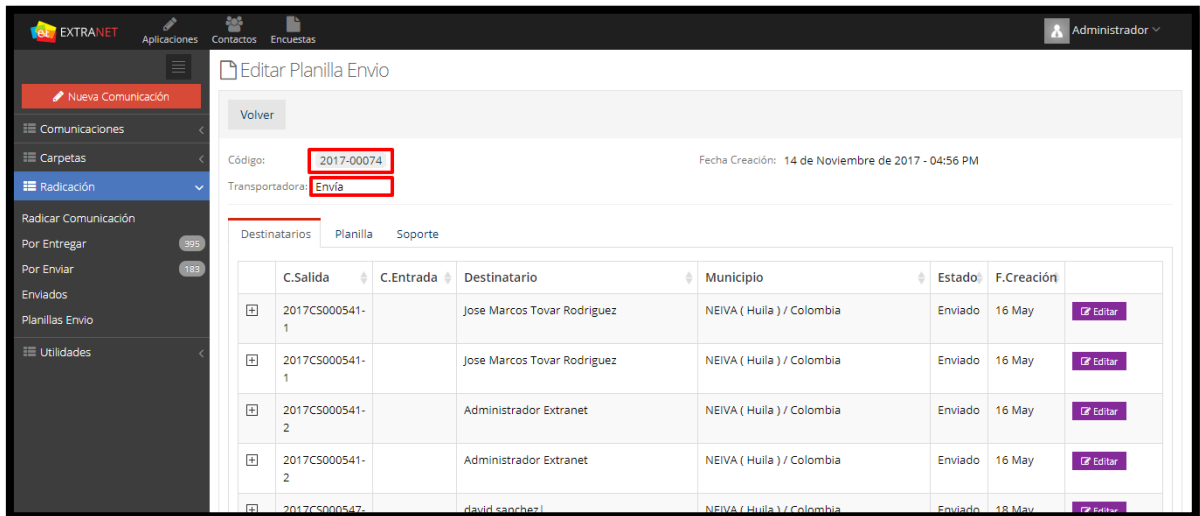


Figura 189. Seleccionar Empresa Transportadora

Una vez seleccionada la empresa transportadora, se genera una planilla con toda la información de comunicación y destinatarios para realizar el despacho y entrega por parte del servicio de mensajería.

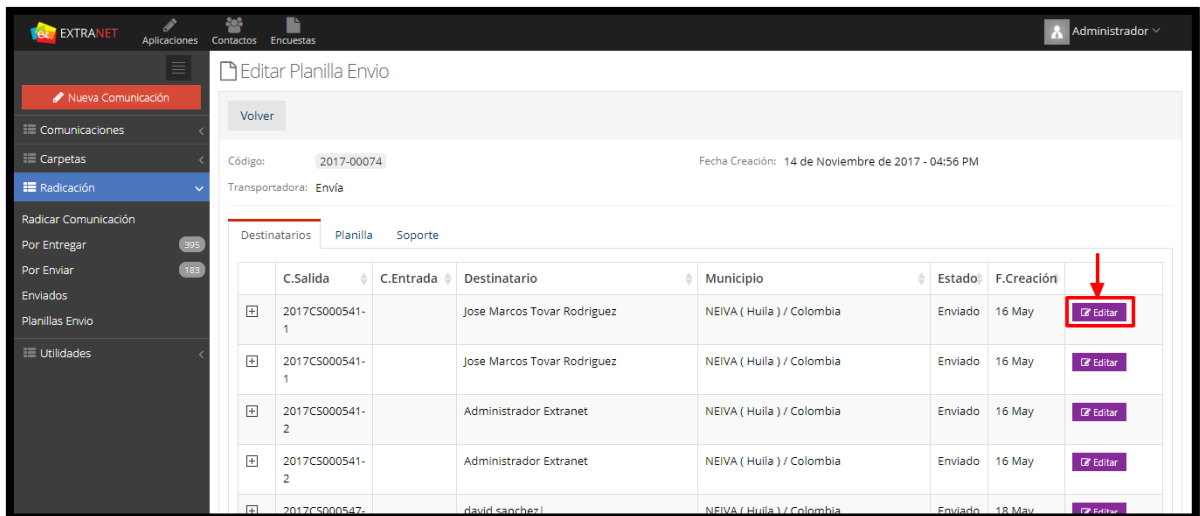
En esta planilla se detalla la empresa transportadora y fecha, además a cada planilla se le asigna un código consecutivo.



**Figura 190. Editar planilla de envío**

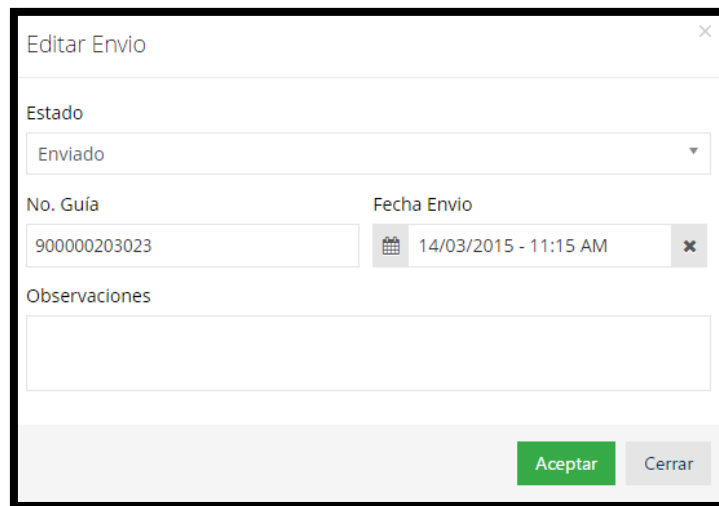
- **Número de Guía y Novedades de envío**

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 191.



**Figura 191. Editar comunicación**

A continuación, aparece una ventana emergente en el 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 192.



**Figura 192. 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 193.



**Figura 193. Estados del envío**

En la opción **Planilla** se encuentran los detalles del 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 194.

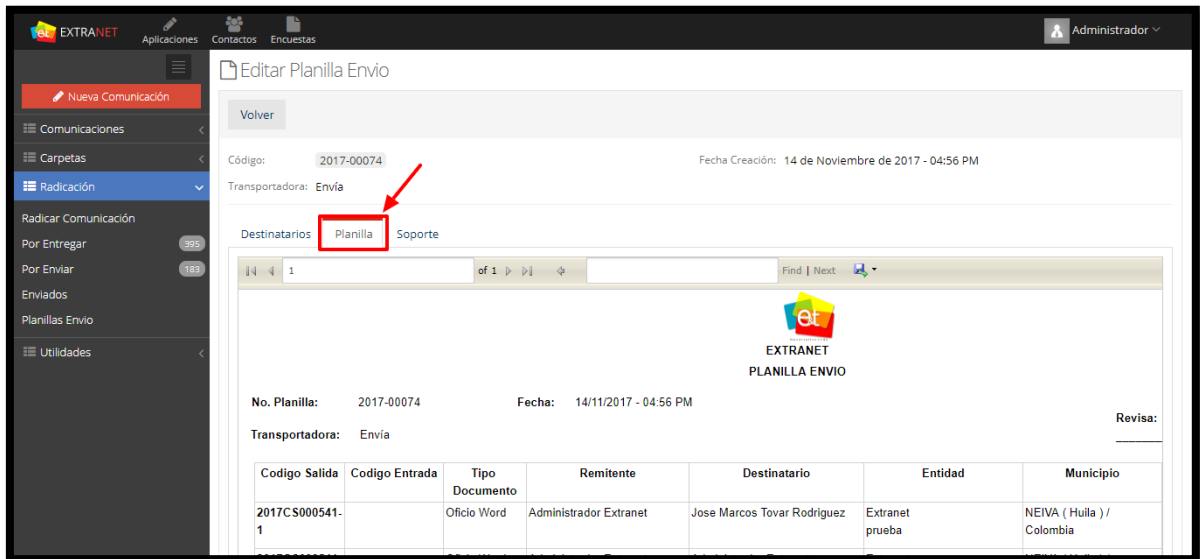



Figura 194. Planilla de envío

Para descargar la planilla dar clic en el icono 

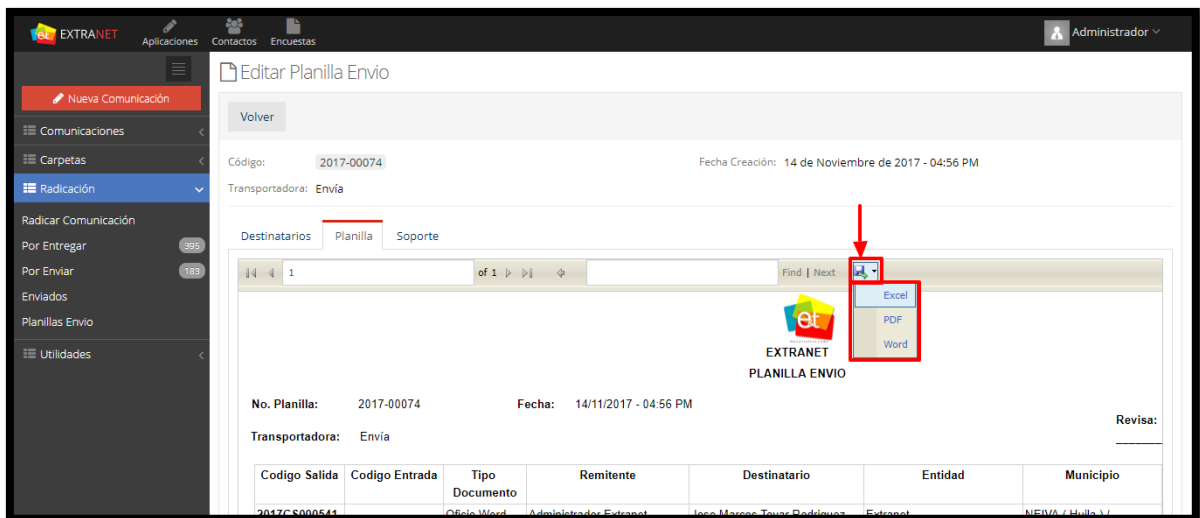


Figura 195. Descargar planilla de envío

La opción **Soporte** permite adjuntar la factura de envío, se debe adjuntar en formato PDF.



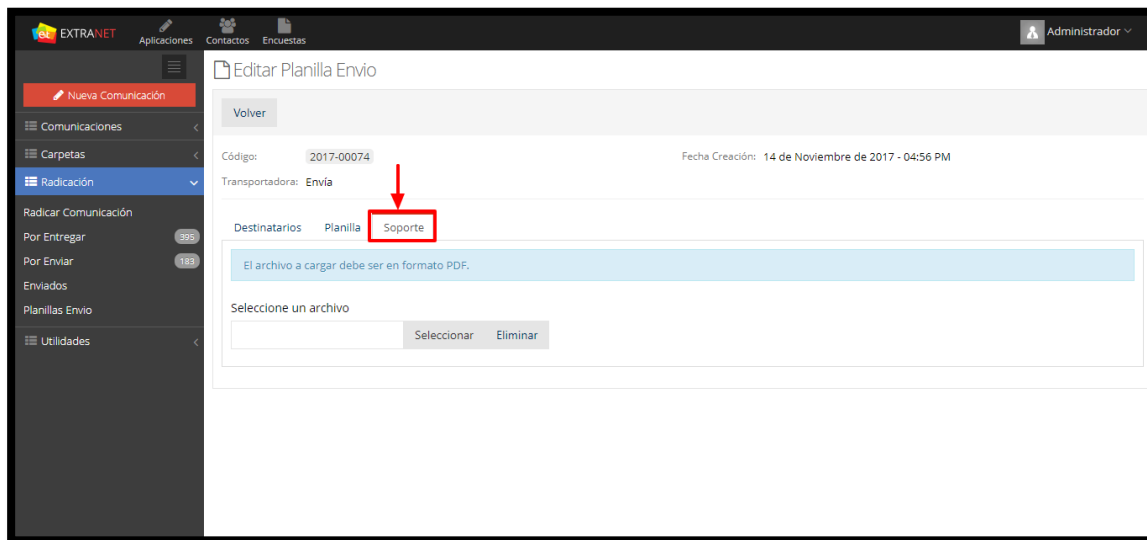


Figura 196. Soporte de envío

Dar clic en la opción **Seleccionar** para cargar el archivo.

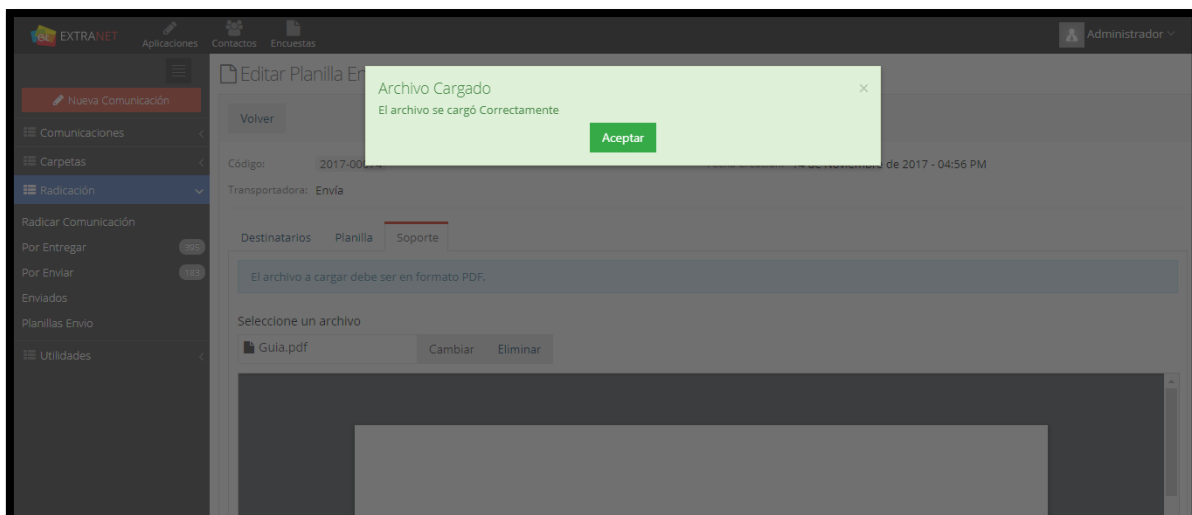
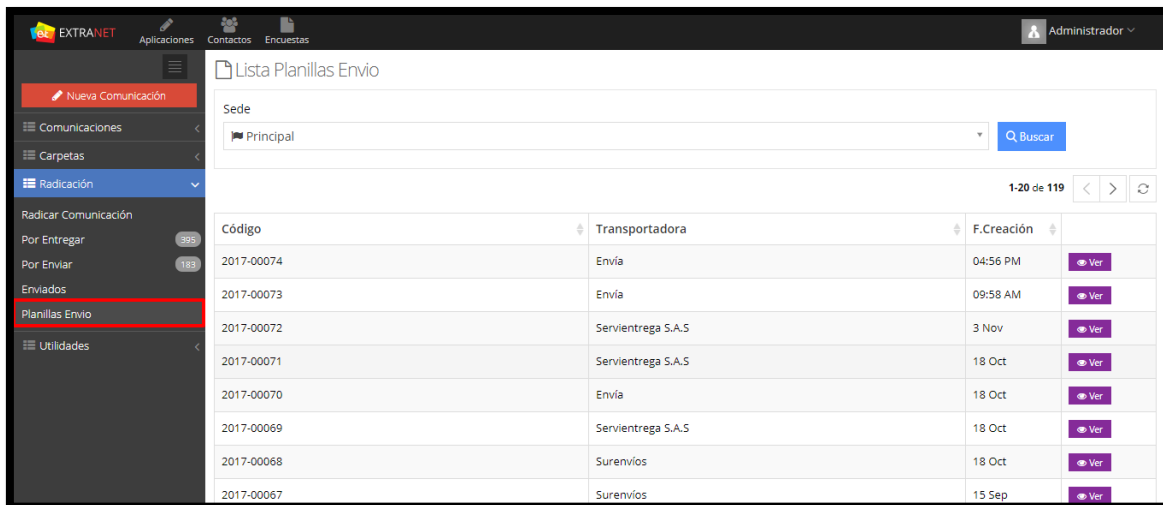


Figura 197. Cargar Archivo

## 11.2. 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 198.



Código	Transportadora	F.Creación	
2017-00074	Envía	04:56 PM	Ver
2017-00073	Envía	09:58 AM	Ver
2017-00072	Servientrega S.A.S	3 Nov	Ver
2017-00071	Servientrega S.A.S	18 Oct	Ver
2017-00070	Envía	18 Oct	Ver
2017-00069	Servientrega S.A.S	18 Oct	Ver
2017-00068	Surenvios	18 Oct	Ver
2017-00067	Surenvios	15 Sep	Ver

**Figura 198. Listas planillas de envío**

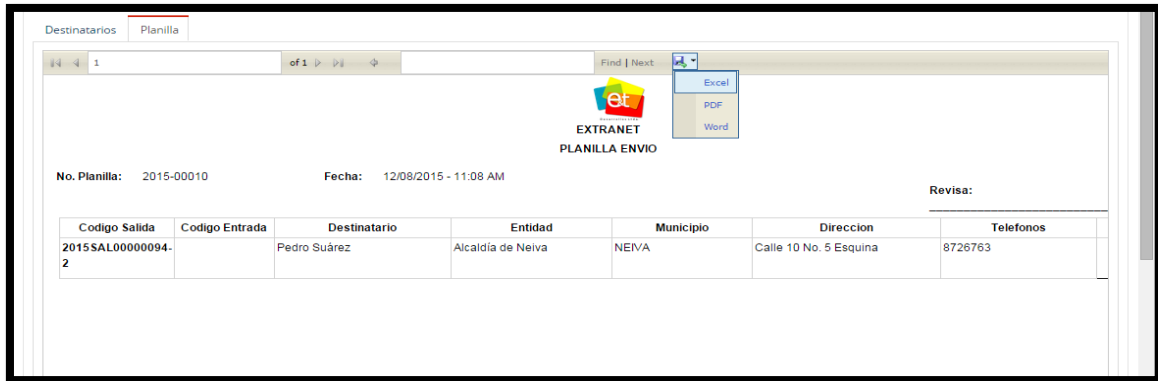
Dando clic en el botón **“Ver”** se tiene acceso a la información detallada de cada planilla. Ver Figura 199.



C.Salida	C.Entrada	Destinatario	Municipio	Estado	F.Creación	
20155AL00003045-1	2015PQR00003161	RAFAEL DARIO MACIAS ROJAS	NEIVA	Enviado	8 Abr	Editar
20155AL00003096-1	2015PQR00003073	ROSA SANCHEZ	NEIVA	Enviado	8 Abr	Editar
20155AL00003038-1	2015PQR00003096	NORMA CONSTANZA TRUJILLO VILLEGAS	NEIVA	Enviado	8 Abr	Editar
20155AL00003039-1	2015PQR00003109	OFELIA CAVIEDES HERRERA	NEIVA	Enviado	8 Abr	Editar
20155AL00003100-1	2015PQR00002854	ADENIS CRUZ AVILES	NEIVA	Enviado	8 Abr	Editar

**Figura 199. 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 200.



**Figura 200. La planilla de envío se puede exportar a PDF e imprimir**

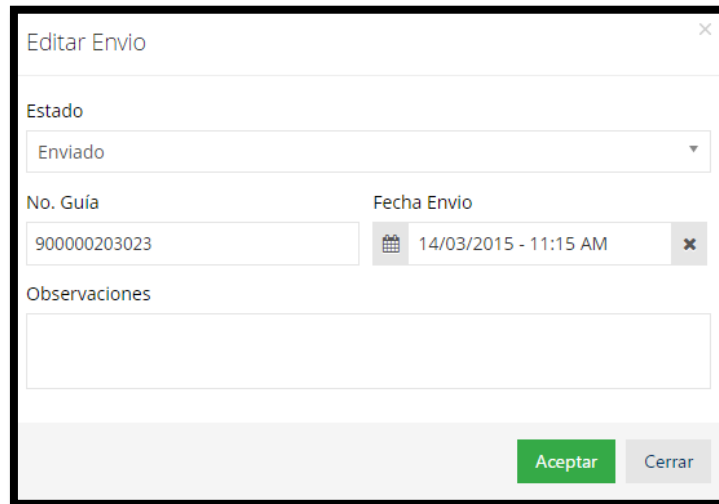
- **Número de Guía y Novedades de envío**

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 201.



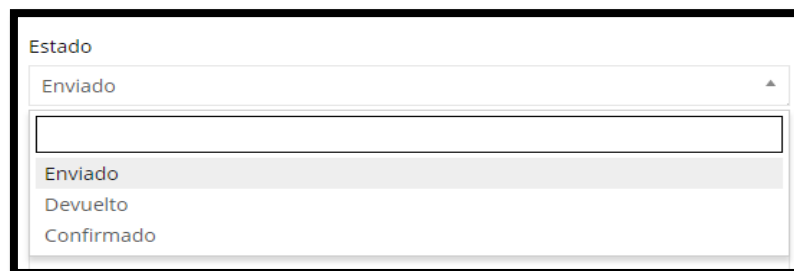
**Figura 201. Novedades del envío de correspondencia**

A continuación, aparece una ventana emergente en el 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 202.



**Figura 202. Editar Envío**

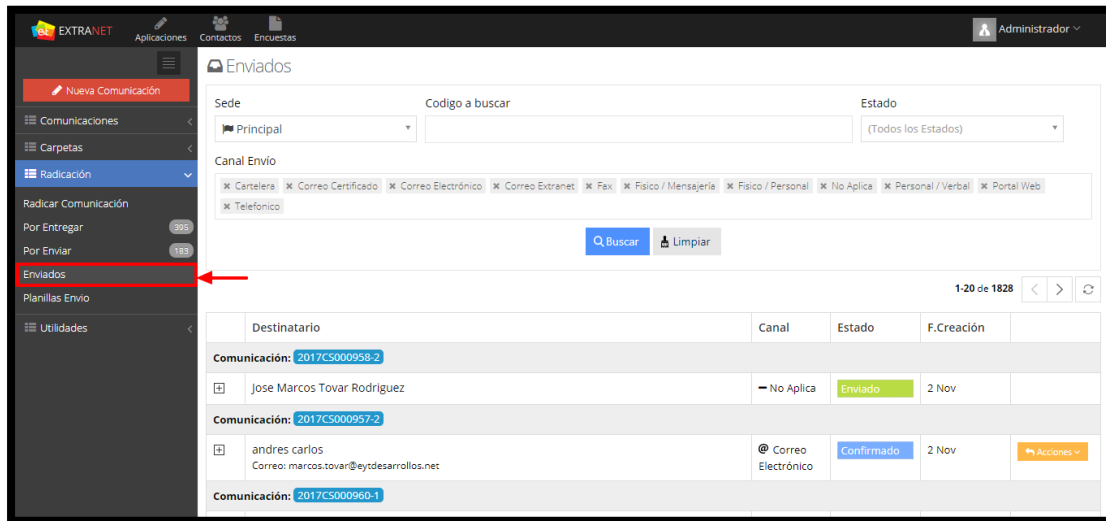
Los estados del envío pueden cambiar de enviado a devuelto o a confirmado, según la novedad que se está ingresando. También se puede escribir una información pertinente, por ejemplo, el motivo de devolución. Ver Figura 203.



**Figura 203. Estados del envío**

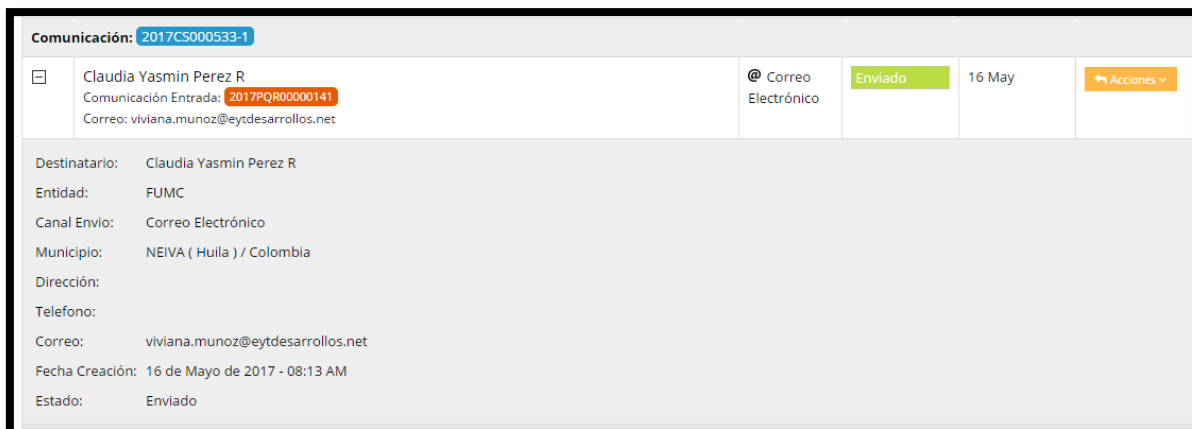
### 11.3. Enviados

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 204.



**Figura 204. 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 205.



**Figura 205. 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.

## 12. UTILIDADES

### 12.1. Estado de PQRs

Permite consultar el estado de los PQRs radicados en la entidad o radicado a otras entidades.

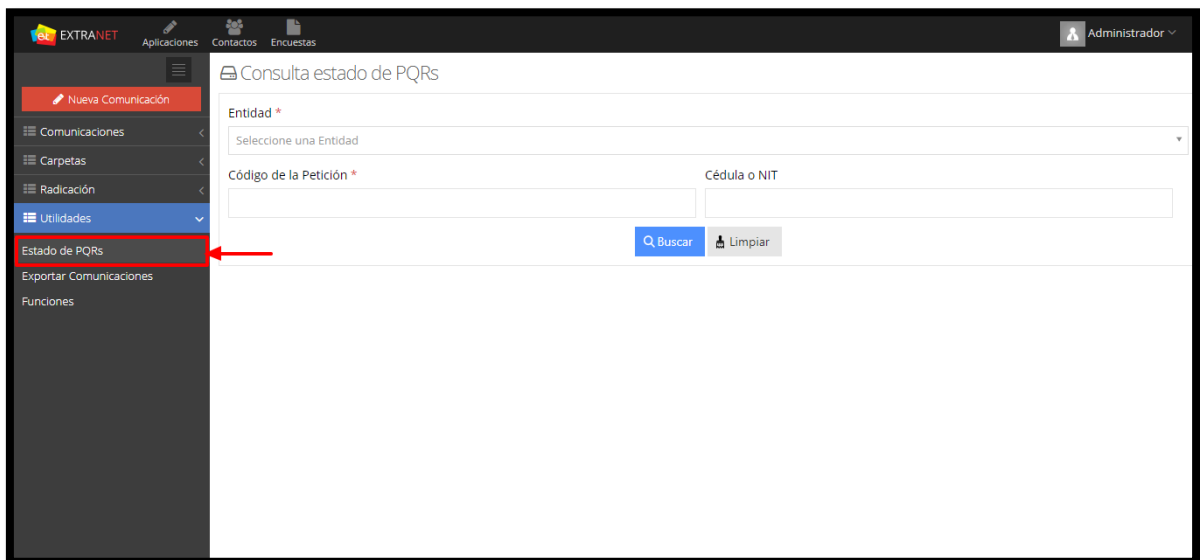


Figura 206. Estado de PQRs

Para consultar el estado de un PQR, se debe seleccionar la **Entidad** donde fue radicada la comunicación, ingresar el **código de la petición** e ingresar la **Cedula o Nit** del remitente, seguidamente dar clic en **Buscar**.

**Nota:** Esta funcionalidad está habilitada para algunos roles.

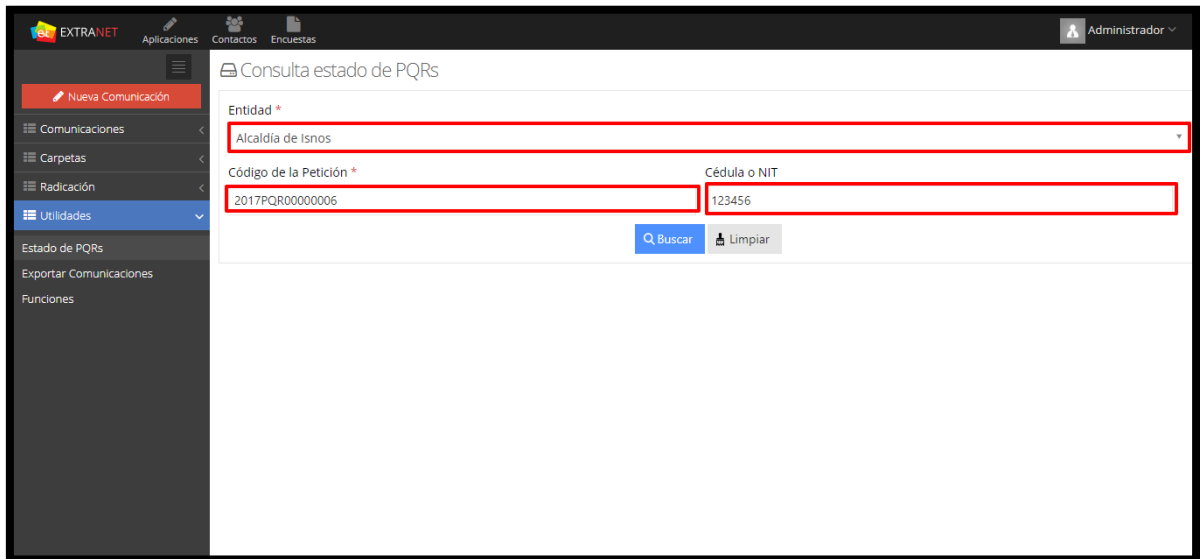


Figura 207. Consultar estado PQR

Una vez se haya dado clic en **Buscar**, se abrirá una ventana mostrando la información (Estado) correspondiente a la comunicación a buscar.

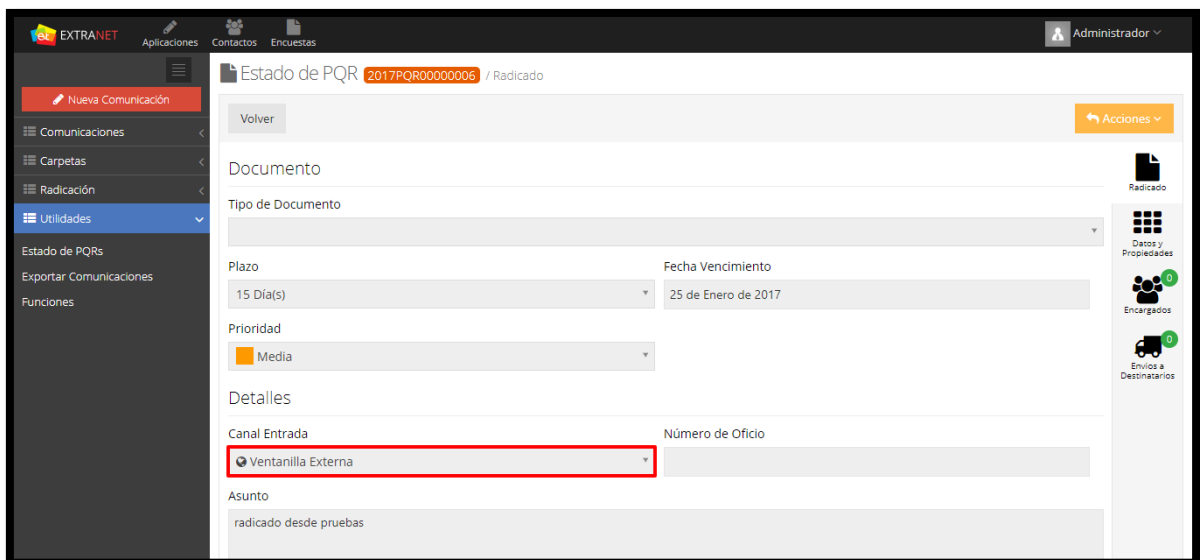


Figura 208. Estado del PQR

## 12.2. Exporta Comunicaciones

Esta funcionalidad permite Exportar las comunicaciones tanto de entrada como de salida por usuario.

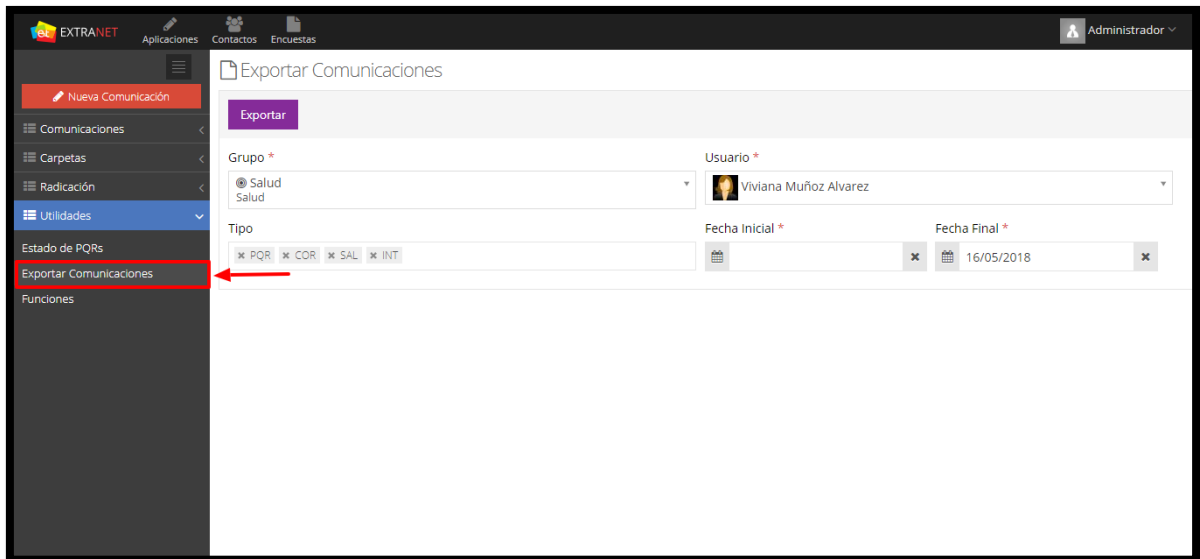


Figura 209. Exportar Comunicaciones

Para exportar las comunicaciones seleccionar el **Grupo** (Si el usuario tiene nivel de consulta avanzado puede exportar comunicaciones de otros Grupos – Funcionarios, si no tiene nivel de consulta avanzado solo podrá descargar las comunicaciones asignadas a su usuario), seguidamente seleccionar el tipo de comunicación a exporta (PQR, COR, SAL, INT), seleccionar Fecha Inicial y Fecha Final.



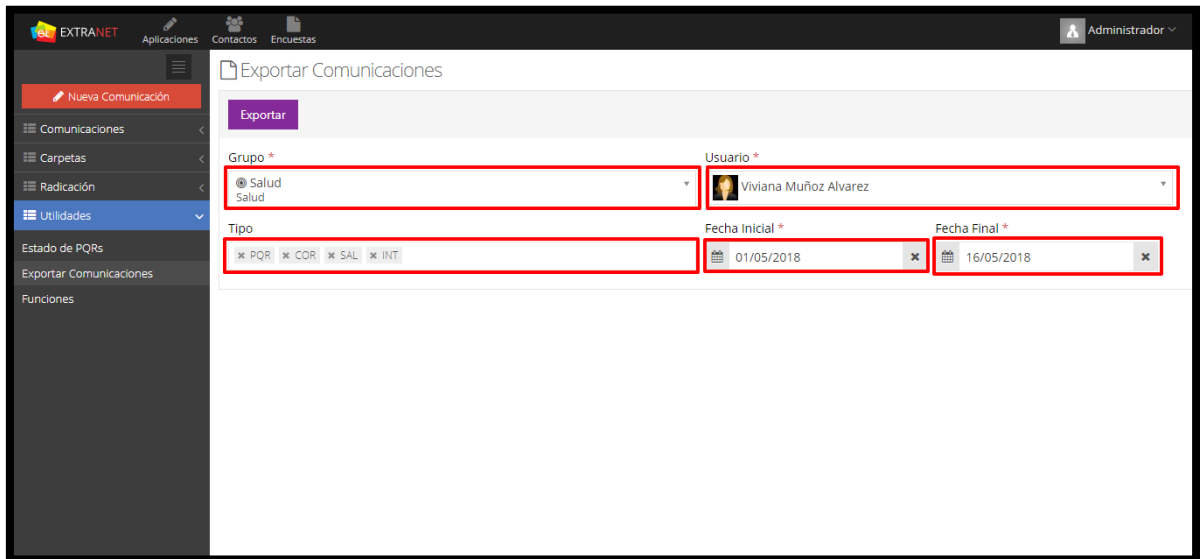


Figura 210. Exporta Comunicaciones

Una vez seleccionado el grupo, usuario, tipo, fecha inicia y fecha final, dar clic en el botón **Exportar**, al dar clic en Exportar se mostrará una ventana emergente, la cual permite descargar las comunicaciones.

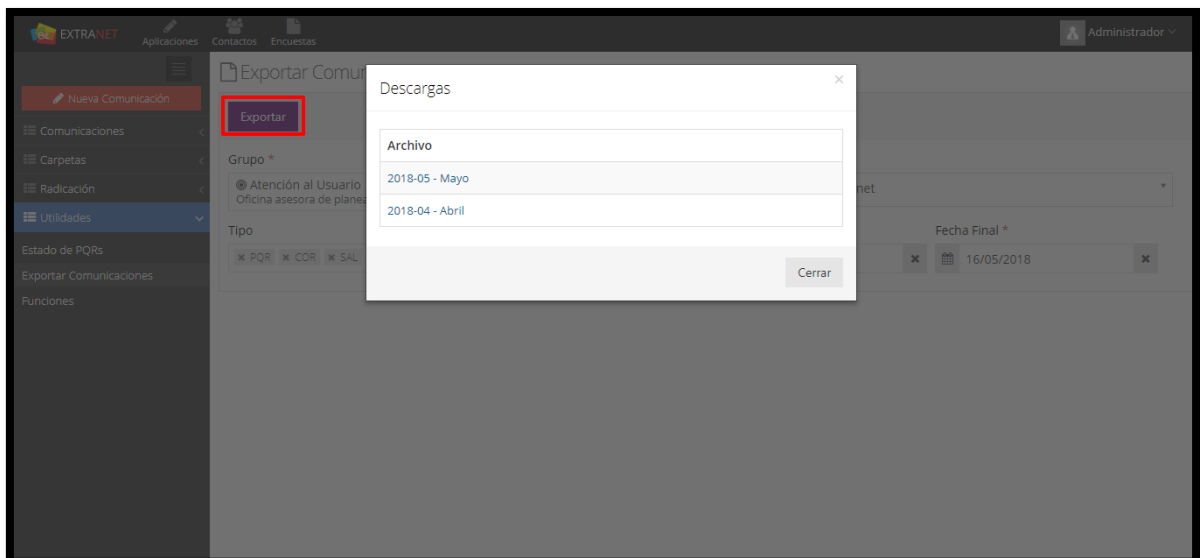
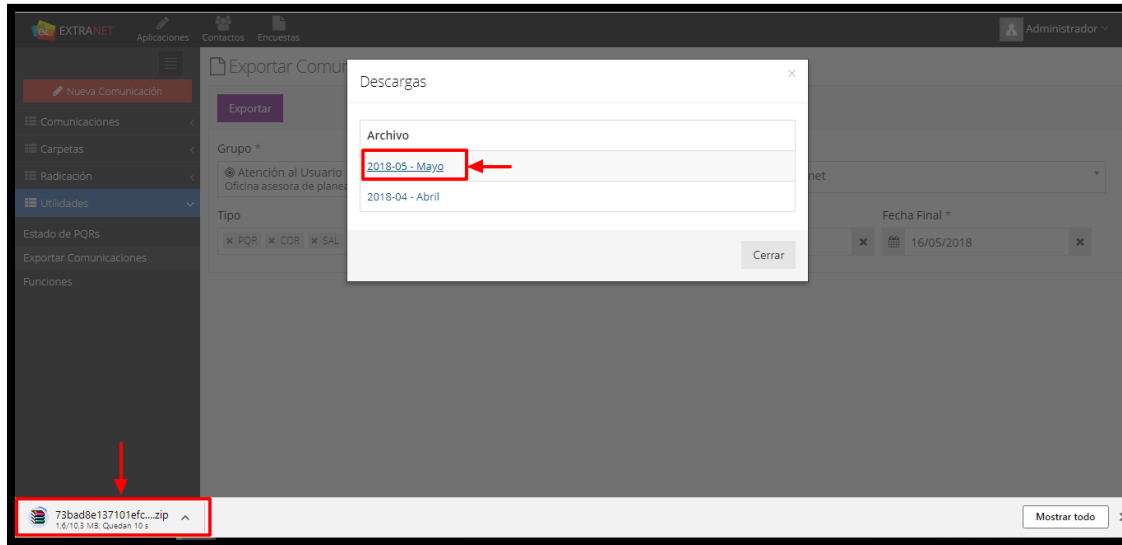


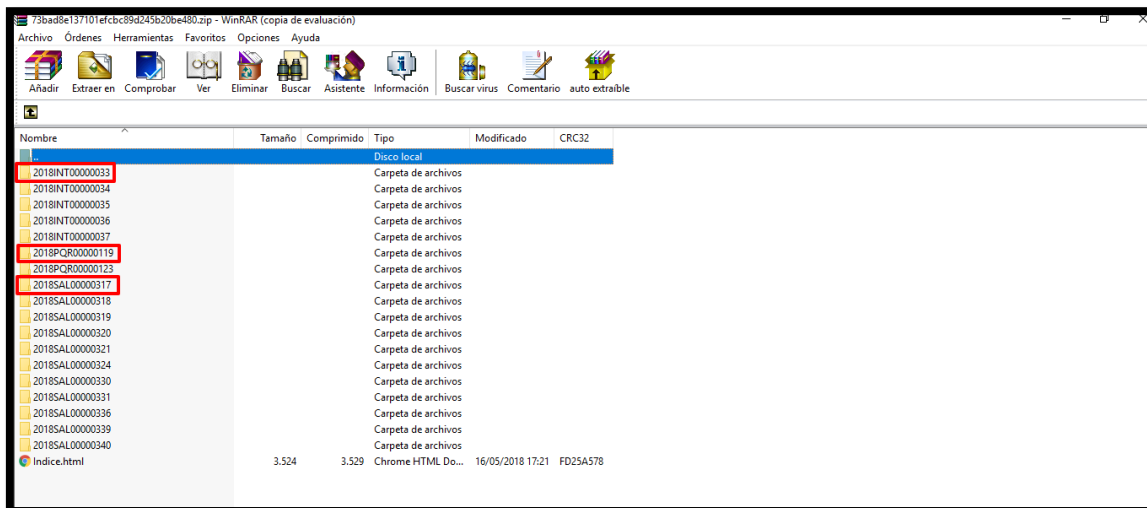
Figura 211. Descargas

Una vez seleccionado el mes a descargar, automáticamente se descarga un archivo comprimido en formato .zip.



**Figura 212. Comunicaciones descargadas**

El archivo comprimido contiene las comunicaciones generadas (PQR, COR, SAL, INT) en las fechas previamente seleccionadas ordenadas en carpetas.



**Figura 213. Comunicaciones Descargadas**