



E&T DESARROLLOS S.A.S.

MANUAL DE USUARIO
Sistema de Gestión Documental V20.9 ©

Manual de Usuario-Sistema de Gestión Documental V20.9 ©

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



Título	Manual de Usuario Sistema de Gestión Documental.		
Fecha elaboración	2019-06-25		
Sumario	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.		
Formato	.pdf	Versión	2.4
Autor(es)	E&T Desarrollos S.A.S.	Firmas	
Revisó	Fabián Andrés Sabogal Medina Consultor TI E&T Desarrollos S.A.S.		
Aprobó			
Ubicación			



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
2.3	2019-12-06	E&T DESARROLLOS S.A.S	E&T DESARROLLOS S.A.S	-Se agrega el ítem: 5.2. Exportar consulta -Se agregan figuras 118,123,138 -Se actualiza el contenido de los ítems: 4.1. Buscar comunicaciones, 6.2. Detalles (Sección II), 9.1.1. Canal Correo Extranet, 10.1. Por Enviar -Se actualizan las figuras 48, 65, 116, 117, 121, 122 -Se actualiza la numeración de las imágenes en general.
2.4	2020-06-25	E&T DESARROLLOS S.A.S	E&T DESARROLLOS S.A.S	-Se actualiza el contenido del ítem 11.2. Planillas de Envío. -Se actualiza paginación en general y Tabla de contenido.
2.5	2020-12-04	E&T DESARROLLOS S.A.S	E&T DESARROLLOS S.A.S	-Se actualizan imágenes del ítem 10.5 Editor Word. -Se agrega el ítem 10.5.1. Editar en Word -Se agrega el ítem 10.5.2. Descargar/Adjuntar Word



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.....	40
5.	CONSULTA COMUNICACIONES.....	47
5.1.	Consulta avanzada	48
5.2.	Exportar consulta.....	48
6.	CARPETAS ESTÁNDAR.....	49
7.	RADICACIÓN DE UNA COMUNICACIÓN.....	53
7.1.	Datos Básicos (Sección I).....	53
7.1.1.	<i>Radicación de Contingencia</i>	54
7.1.2.	<i>Canal de Entrada</i>	56
7.1.3.	<i>Tipo de Documento</i>	56
7.1.4.	<i>Radicación Colaborativa</i>	57
7.2.	Detalles (Sección II).....	58
7.3.	Adjuntos, Folios y Anexos (Sección III).....	60
7.4.	Siguiente Tarea (Sección IV)	62
7.5.	Datos de Radicación.....	66
7.6.	Por Entregar	67
8.	COMUNICACIÓN DE ENTRADA (PQR, COR).....	70
8.1.	Pestaña Radicado.....	70
8.2.	Pestaña Datos y Propiedades	73
8.3.	Pestaña Encargados	74
8.4.	Pestaña Observación	74
8.5.	Pestaña Historial	75
8.6.	Pestaña Caso	76
8.7.	Reasignar una comunicación de entrada	76
8.8.	Imprimir detalles de la comunicación de entrada.....	79
9.	RESPONDER UNA COMUNICACIÓN DE ENTRADA (PQR, COR).....	81
9.1.	Cerrar con respuesta rápida	81



9.2.	Cerrar con Oficio	82
9.3.	Cerrar con Tramite.....	83
9.4.	Oficio Ligado	85
9.5.	Oficio de Prórroga tiempo	85
9.6.	Cerrar copia asignada	87
9.7.	Acciones múltiples – Bandeja de entrada.....	87
10.	COMUNICACIONES DE SALIDA Y RESPUESTA.....	90
10.1.	Canales de envío	91
10.1.1.	<i>Canal Correo Extranet.</i>	91
10.1.2.	<i>Canal Interno</i>	94
10.2.	Redactar una comunicación de salida.....	97
10.2.1.	<i>Nueva comunicación editor en línea</i>	97
10.2.2.	<i>Nueva comunicación editor Word</i>	98
10.3.	Detalles de la comunicación de salida oficina en línea.....	104
10.4.	Editor de Texto online	106
10.5.	Editor de Word.....	109
10.5.1.	Editar en Word.....	109
10.5.2.	Descargar/Adjuntar Word	112
10.6.	Acciones comunicación de salida.....	121
10.6.1.	<i>Enviar a Revisión</i>	121
10.6.2.	<i>Enviar a Aprobación</i>	123
10.6.3.	<i>Guardar comunicación como plantilla</i>	125
10.6.4.	<i>Duplicar Comunicación de salida</i>	128
10.7.	Herramientas comunicación de salida.....	129
10.7.1.	<i>Oficio, Datos y propiedades, Destinatarios</i>	129
10.7.2.	<i>Adjuntos de Salida</i>	132
10.7.3.	<i>Historial Comunicaciones de Salida – Versiones de la comunicación</i>	133
10.8.	Envío a destinatarios	135



10.8.1.	Canales de Envío	137
10.8.2.	Estados de Envíos.....	137
11.	DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	142
11.1.	Por Enviar	142
11.2.	Planillas de envío.....	148
11.3.	Enviados	150
12.	UTILIDADES.....	153
12.1.	Estado de PQRs	153
12.2.	Exporta Comunicaciones.....	155



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.

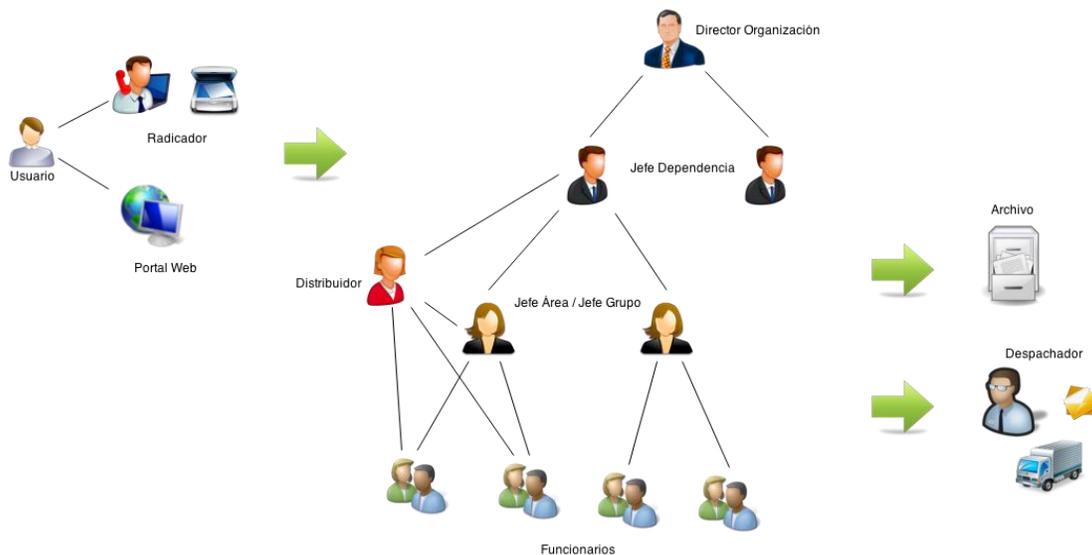


Figura 1 Diagrama del sistema de Gestión Documental

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:

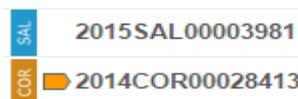


Figura 2 Ejemplo de códigos del sistema

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 (para el caso de las comunicaciones tipo CS son 6 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**.

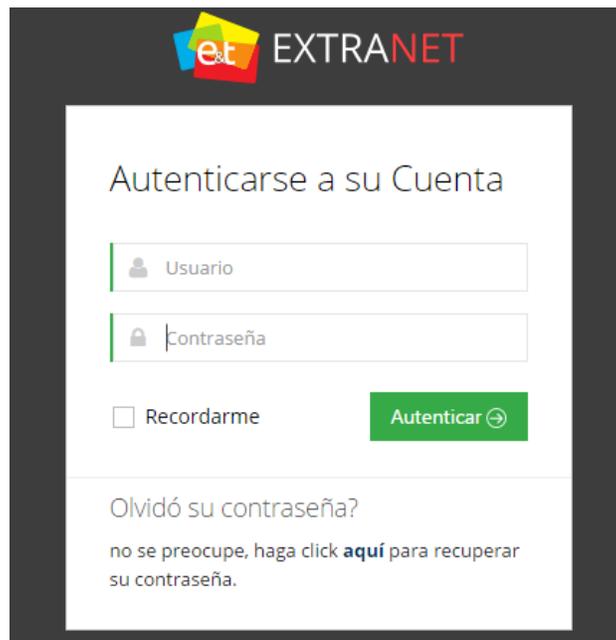


Figura 4. Acceso al Sistema

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.



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.



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”**.

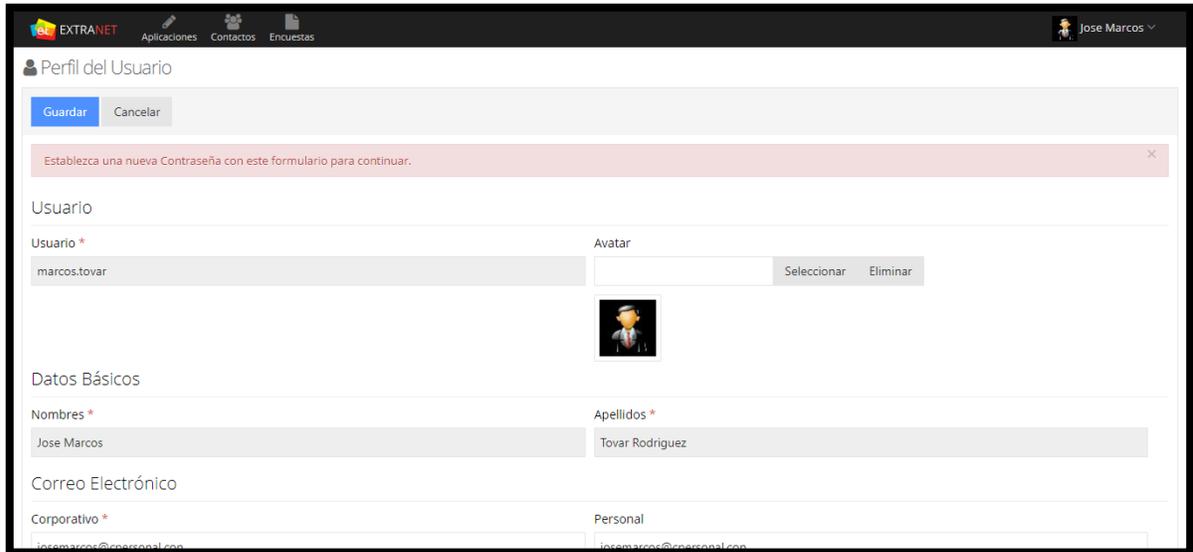


Figura 7. Perfil del Usuario

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

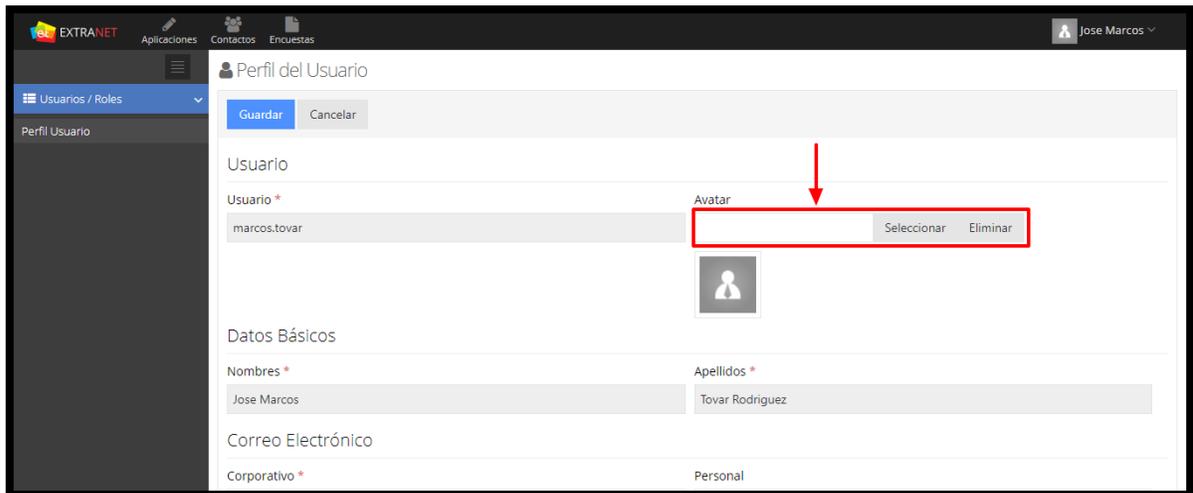


Figura 8. Avatar

Dar clic en el botón **Seleccionar**, para cargar la imagen. Ver imagen 8

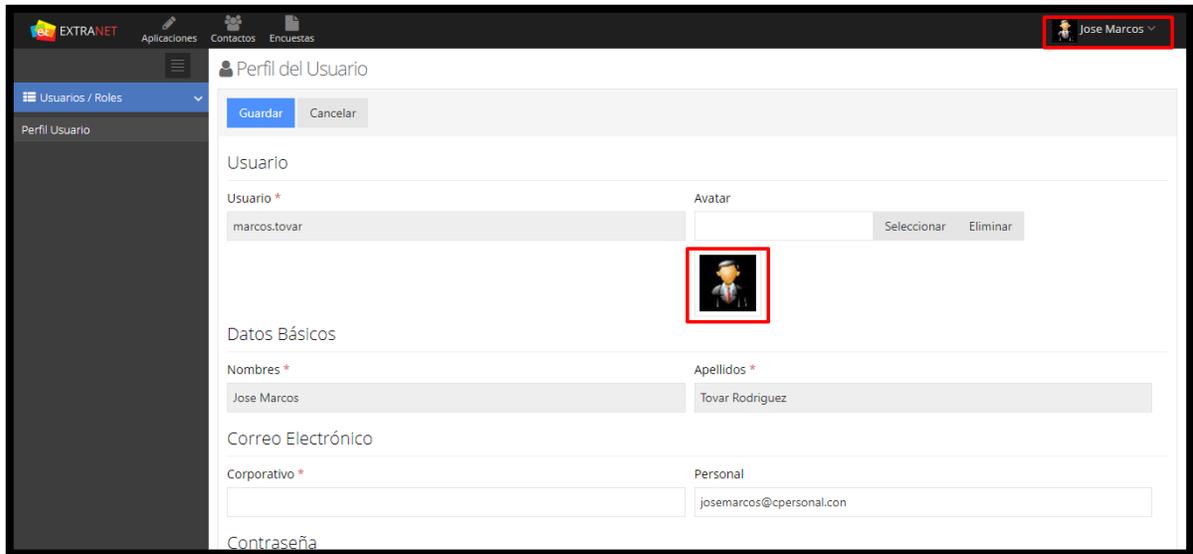


Figura 9. Seleccionar Avatar

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

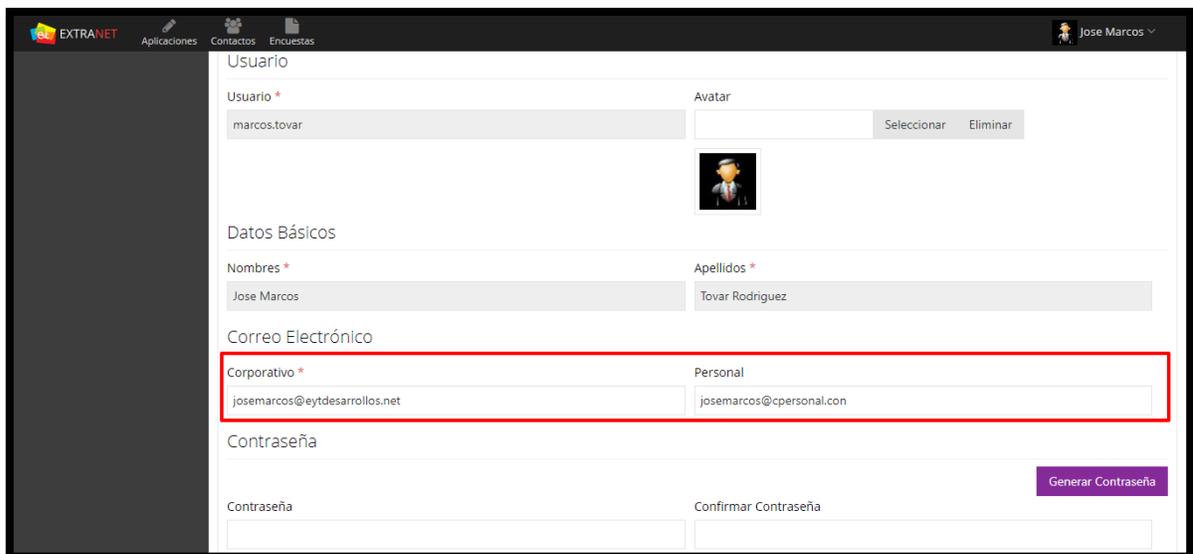
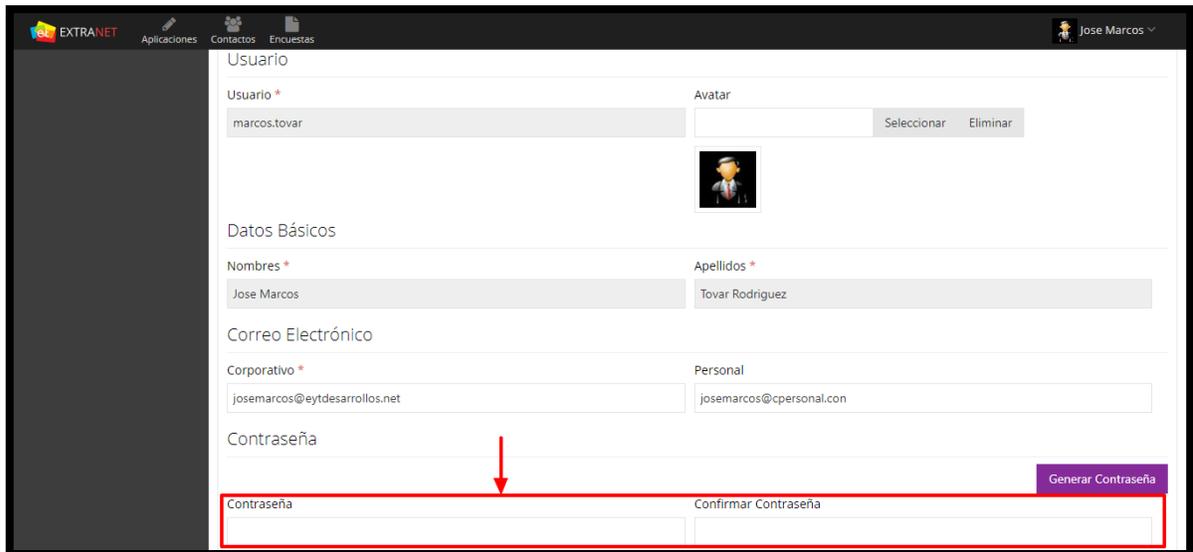


Figura 10. Correo Electrónico

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 user is Jose Marcos. The 'Contraseña' section is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'Generar Contraseña' button. The fields for 'Contraseña' and 'Confirmar Contraseña' are empty.

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).

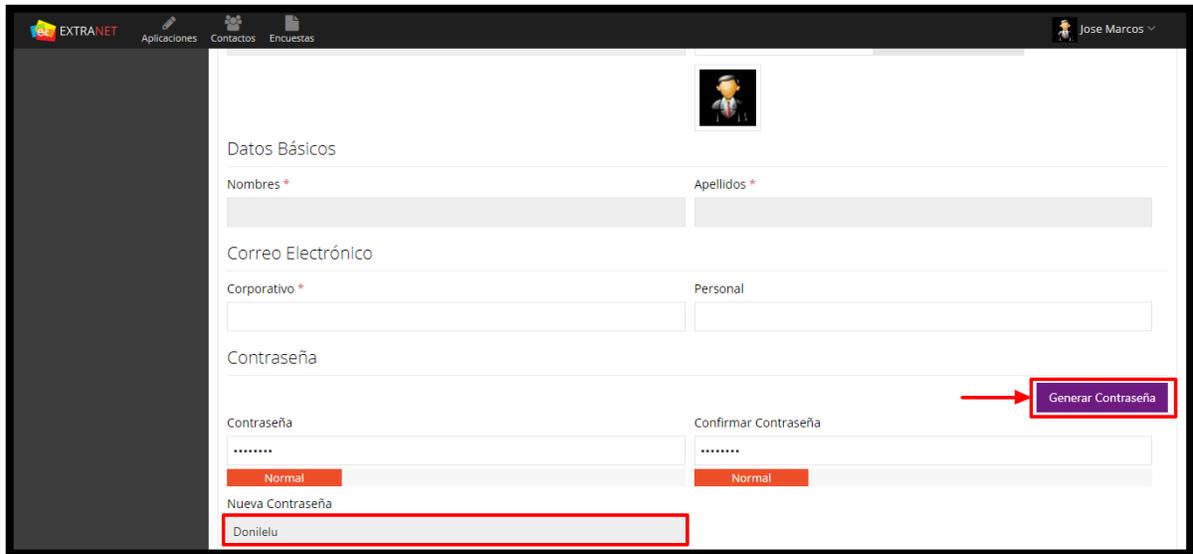


Figura 12. Generar contraseña

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

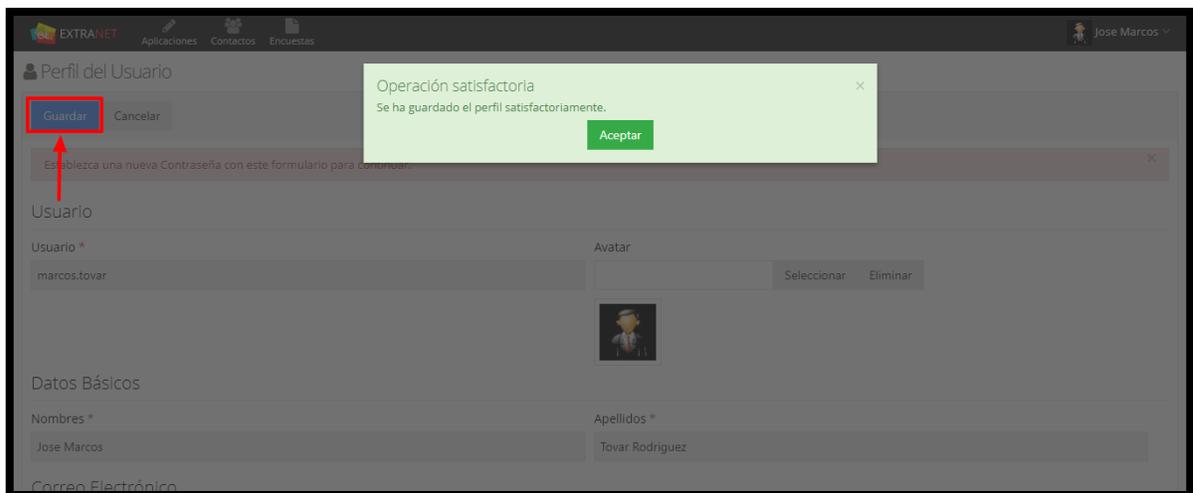


Figura 13. Guardar cambios

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.

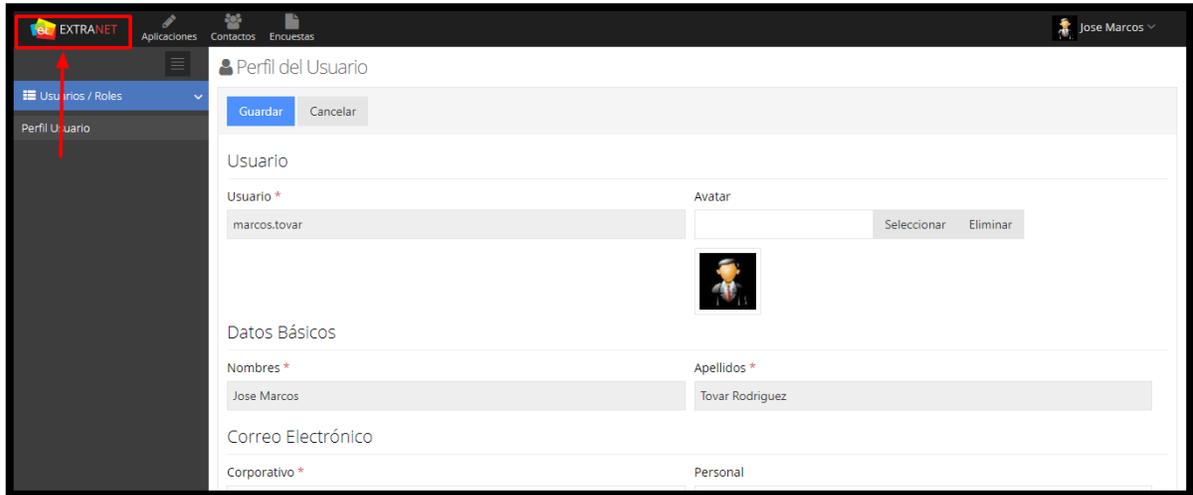


Figura 14. Página principal

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

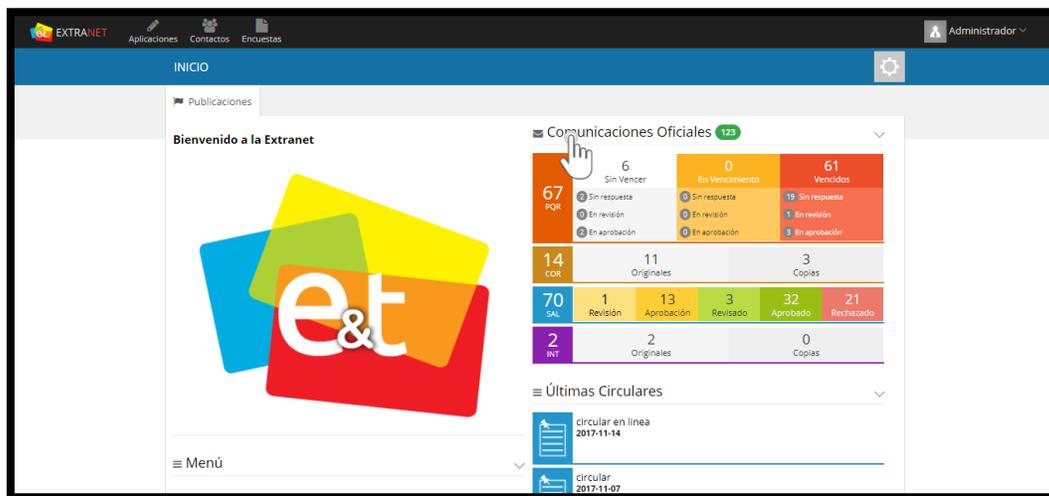
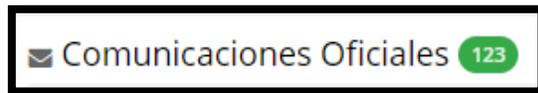
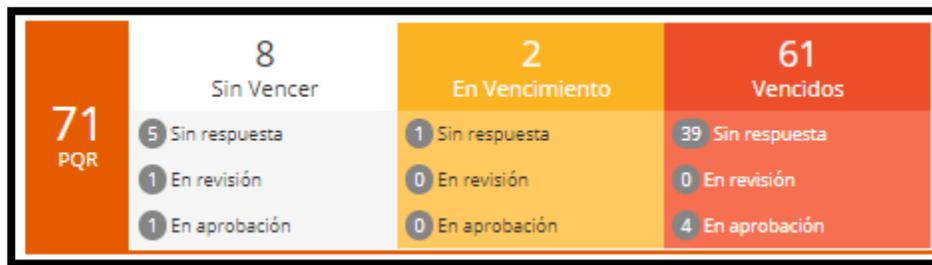


Figura 15. Sistema de Gestión Documental - Botón Comunicaciones

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.



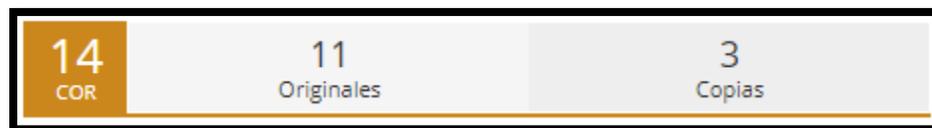
El cuadro indicador, permite ver la cantidad de comunicaciones que le han sido asignadas para su respectivo trámite, así como también permite ver el estado real del PQR y de la respuesta del mismo.



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 término 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, éste módulo indica el tiempo en días en que el usuario que ha iniciado sesión se inactiva automáticamente del sistema.



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.

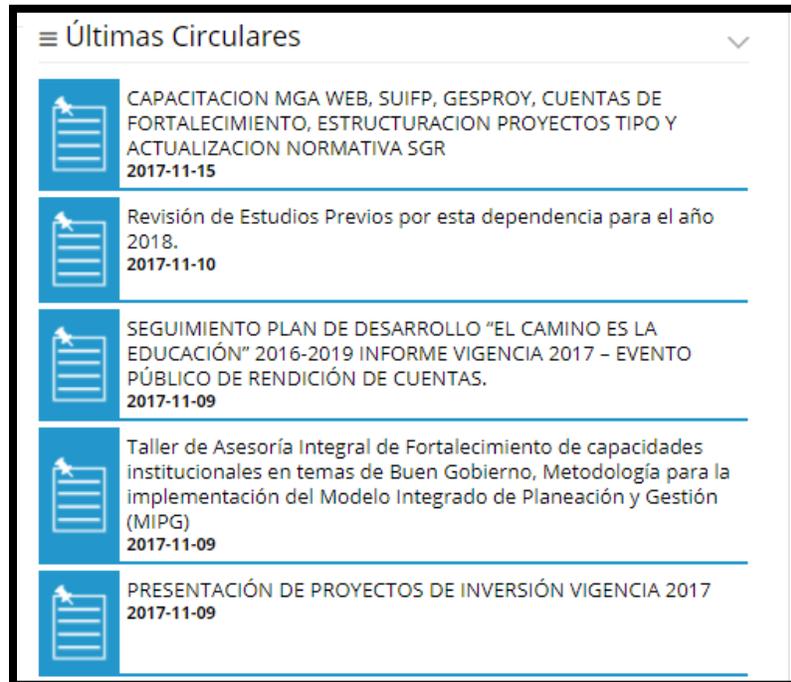


Figura 17. Ultimas circulares

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.

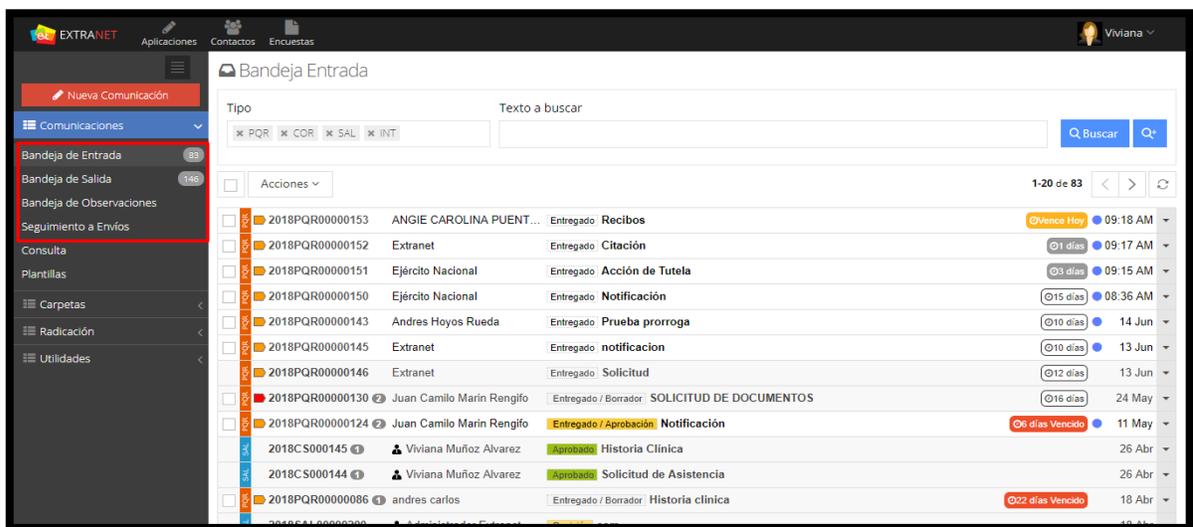


Figura 18. Bandejas Sistemas de Comunicaciones

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.

En el campo **Texto a buscar** se puede realizar la consulta buscando por una frase específica dentro de comillas dobles para que el sistema encuentre únicamente las comunicaciones que contengan exactamente la frase consultada. Si no se utilizan las comillas dobles la

consulta encontrará las comunicaciones que estén relacionadas o que contengan una de las palabras que conforman dicha frase.

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.

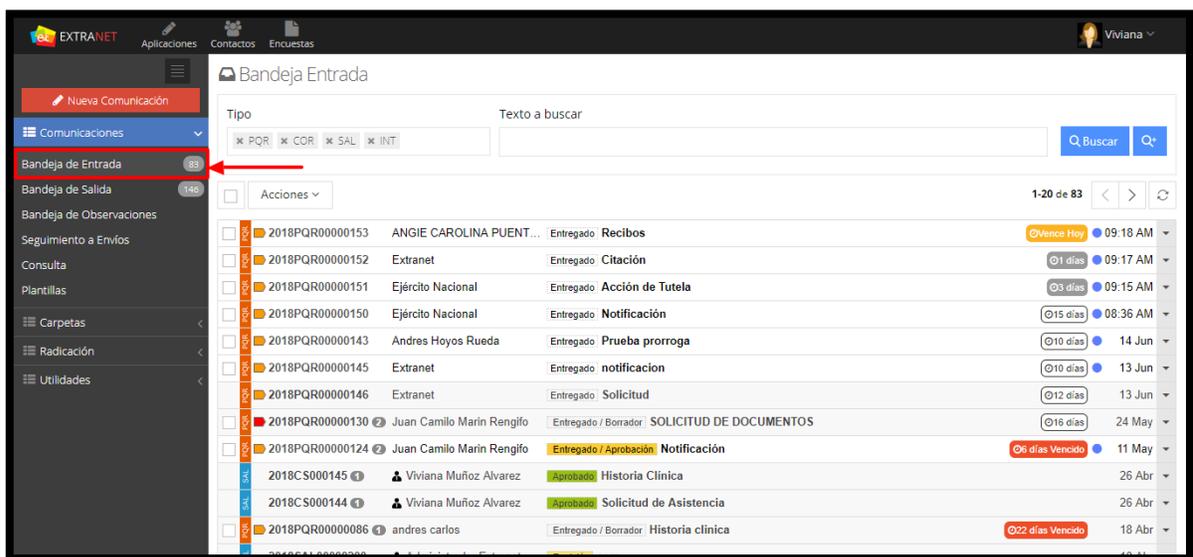


Figura 21. Información de la comunicación - Bandeja de Entrada

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 4.2.1 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.

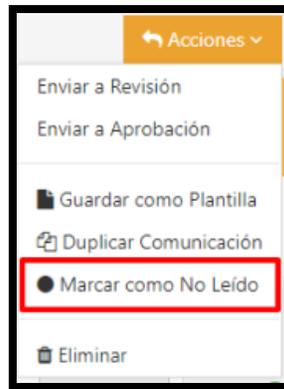
Indicador Visual: Indicador de color azul que permite distinguir las comunicaciones leídas y por leer. Cuando una comunicación esta sin leer, se mostrará de color blanco y el indicador de color azul en el extremo derecho de la comunicación.



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.

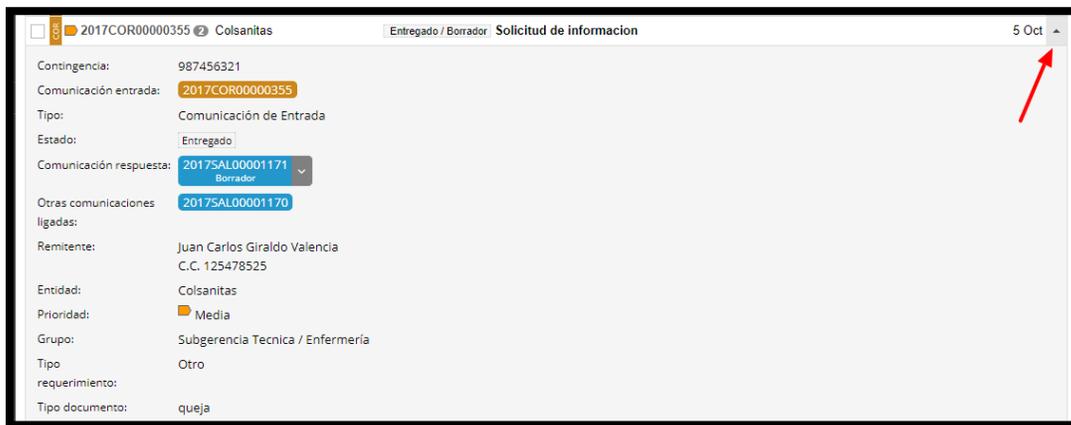


Figura 22. Detalle de la comunicación - Bandeja de entrada

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.

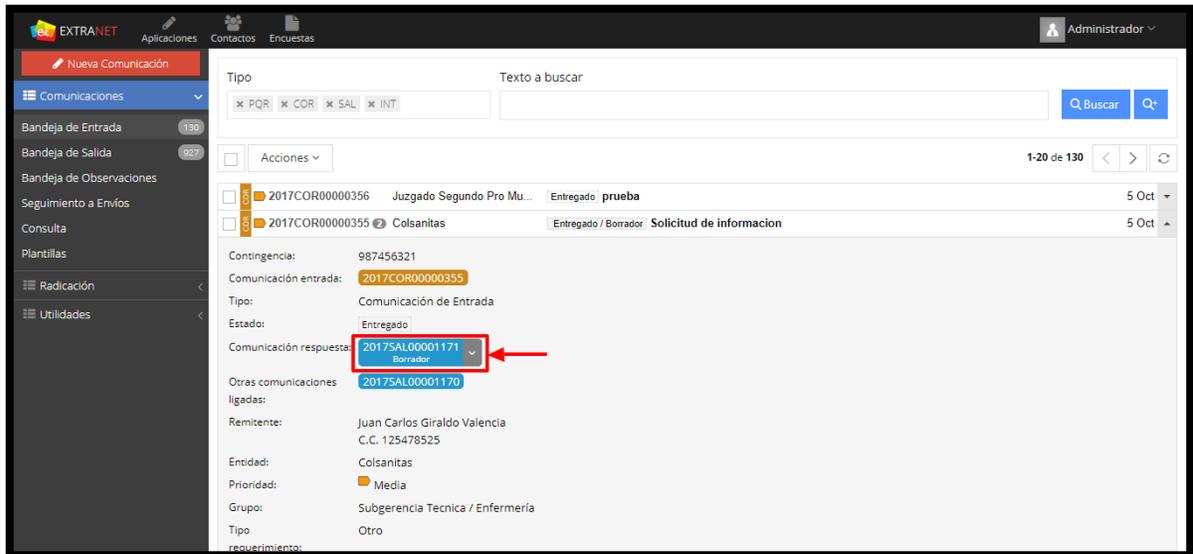


Figura 23. Información sobre el estado

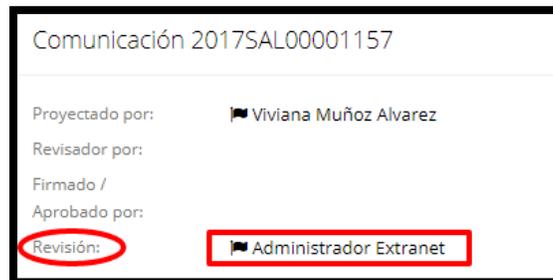


Figura 24. funcionario encargado del tramite

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 o cierre a una comunicación de entrada 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 o como una comunicación interna. 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:

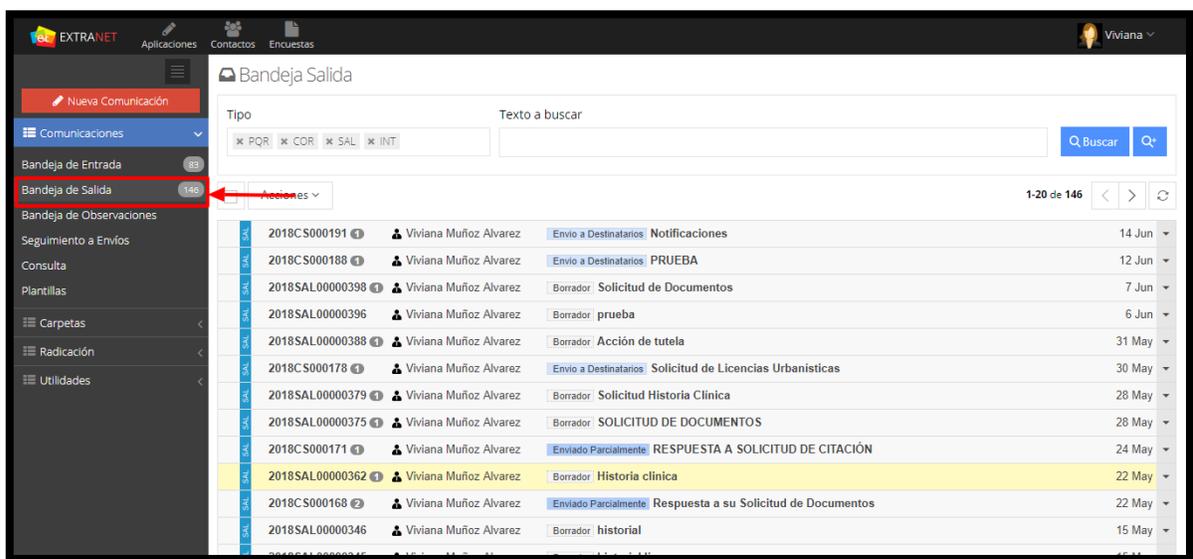


Figura 25. Información de las comunicaciones - bandeja de salida

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 (COR 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 4.3.1 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.

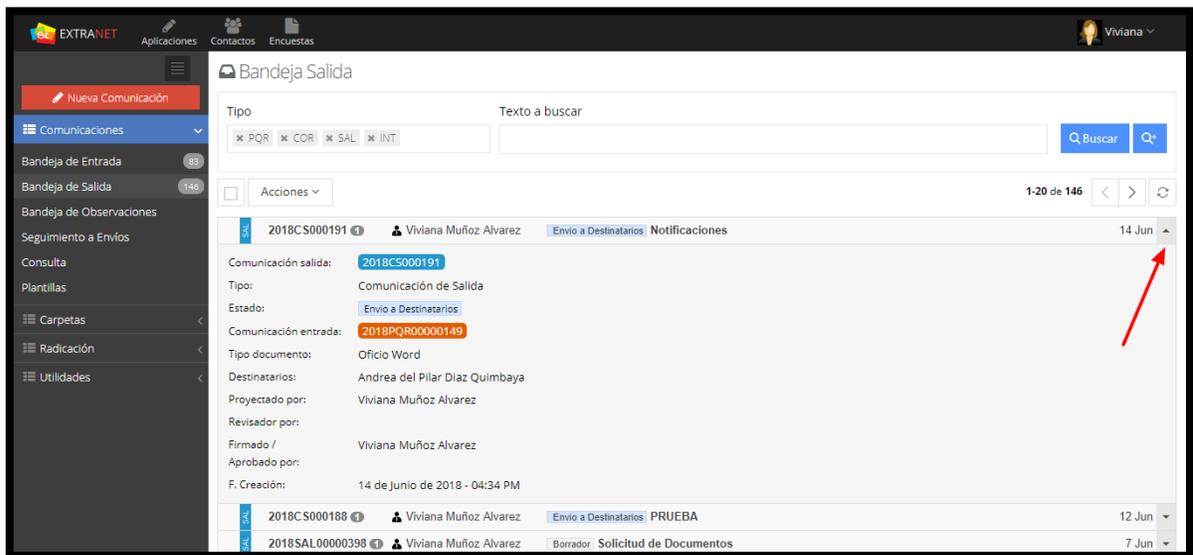


Figura 26. Detalle de las comunicaciones - bandeja de salida

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 que la proyectó 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 5. Consulta Comunicaciones o ítem 6. Carpetas Estándar**)

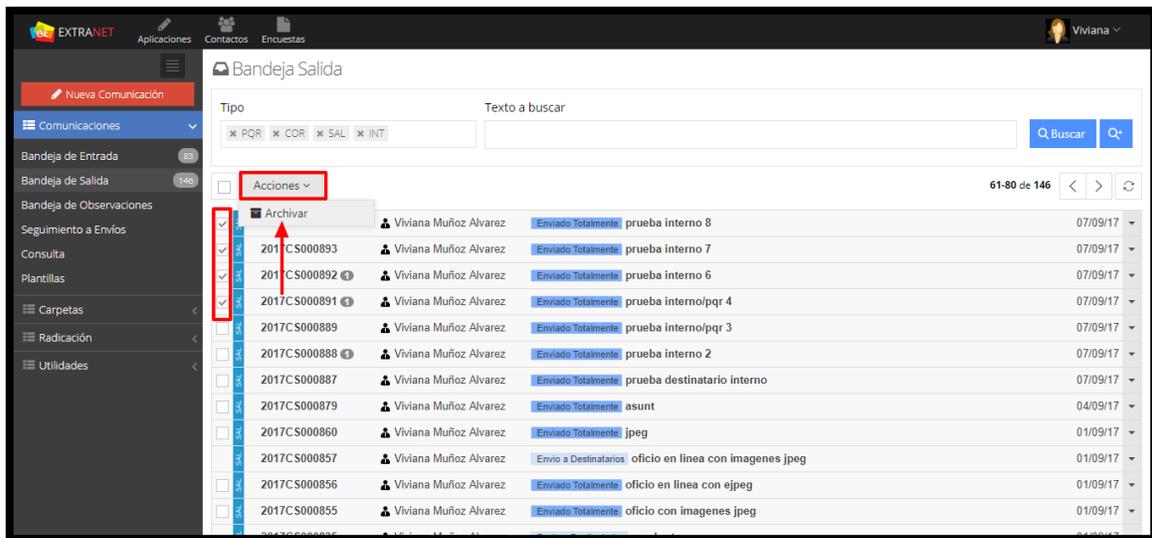


Figura 27. Archivar comunicaciones

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.

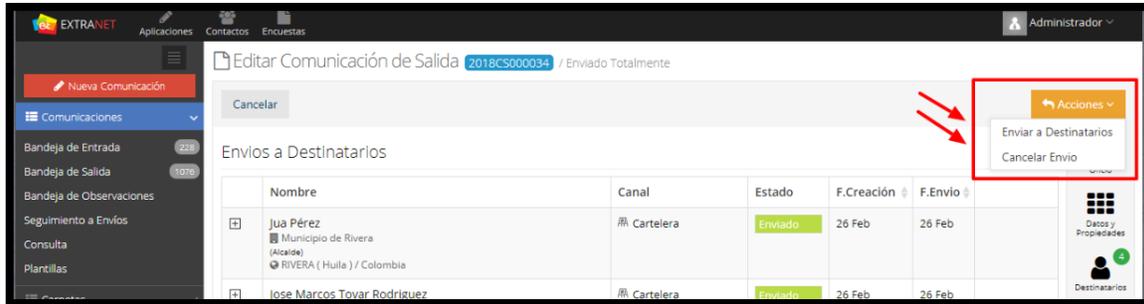


Figura 28. Cancelar Envío

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

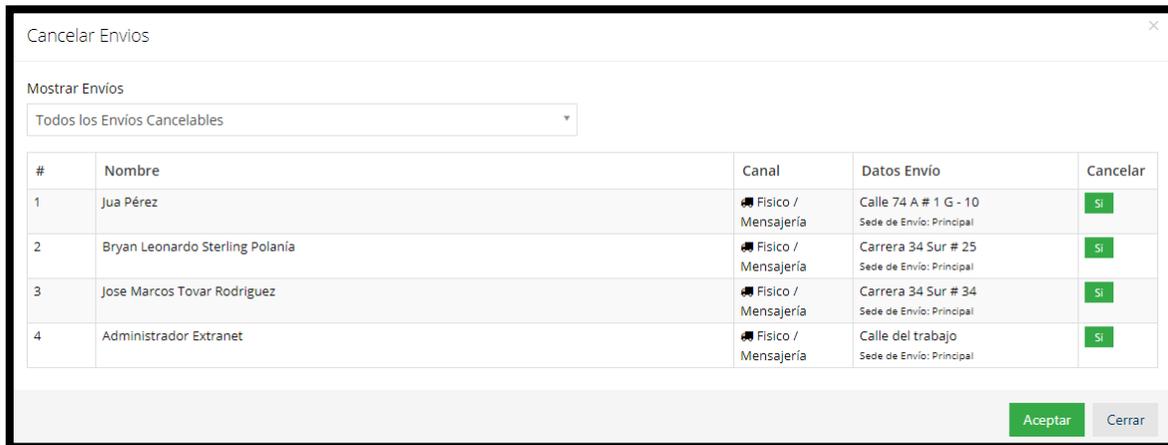


Figura 29. seleccionar destinatario

Nota: Solo los envíos realizados por canal Físico/Mensajería o Correo Certificado pueden ser cancelados

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 (Alcaide) 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 (Alcaide) 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.

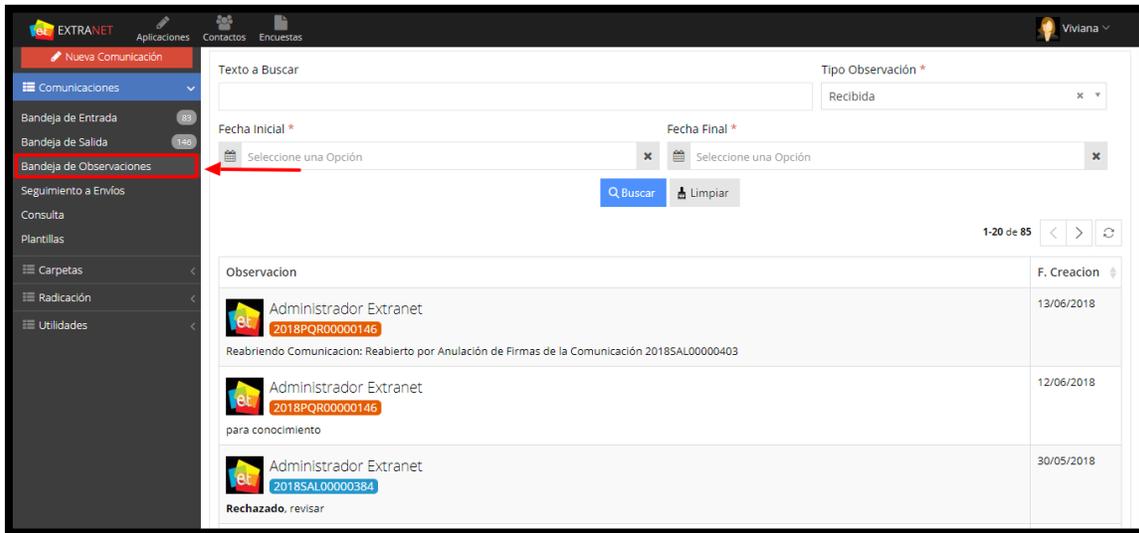


Figura 32. Bandeja de observaciones

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)

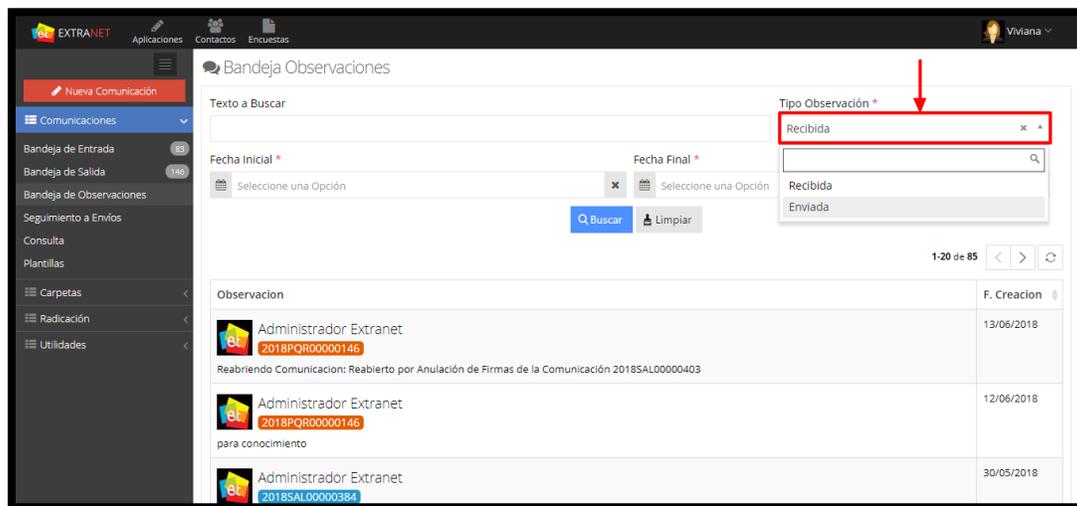


Figura 33. Bandeja Observaciones - Tipo Observación

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 Aprobación , Por favor revisar y Aprobar. Gracias	23/05/2017

Figura 35. Observación Enviada

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.

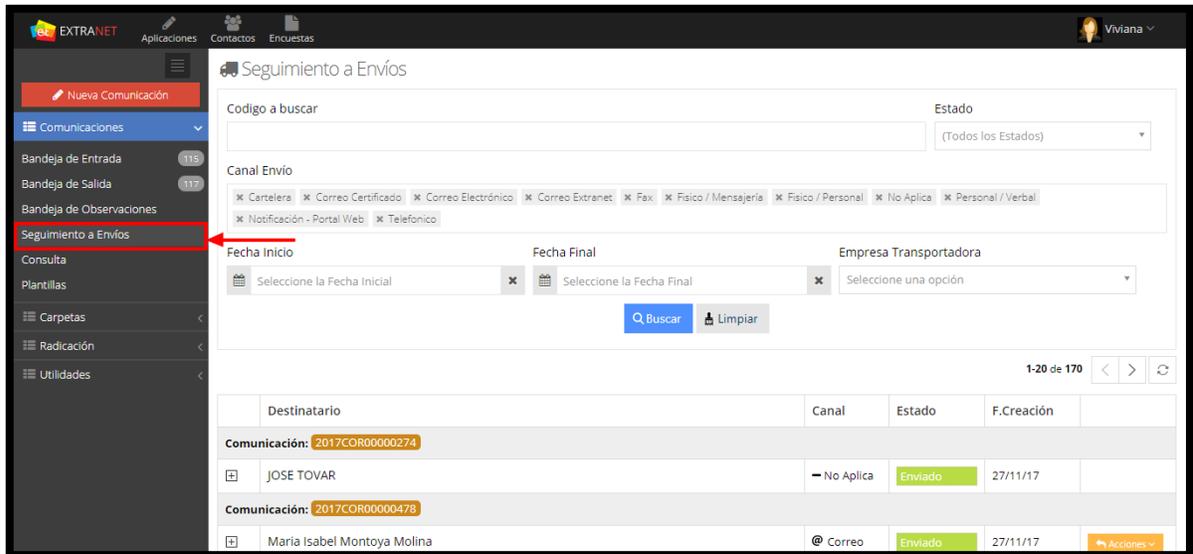


Figura 36. Seguimiento a envíos

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

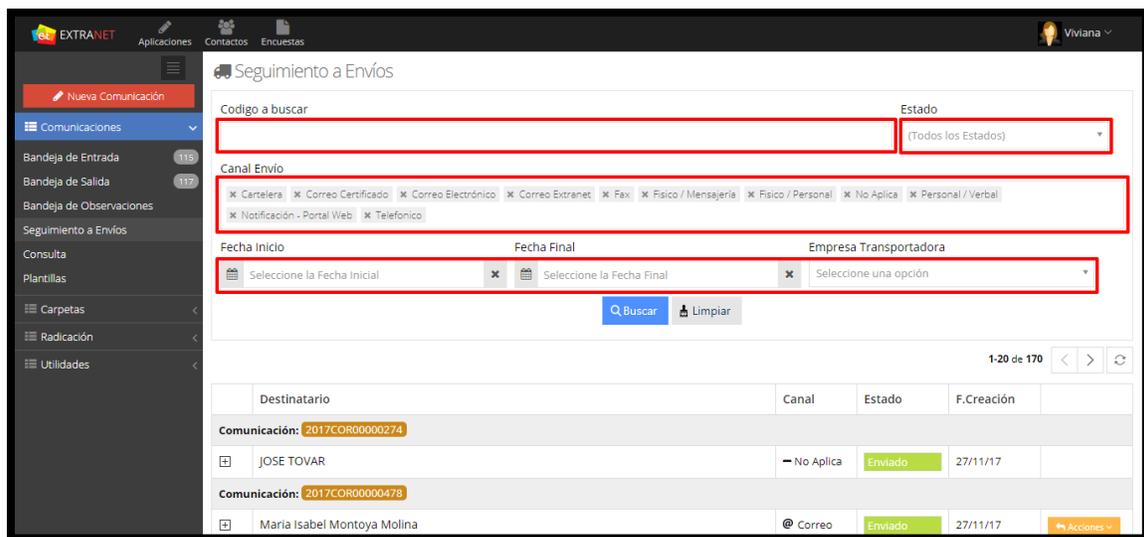


Figura 37. Búsqueda comunicación enviada

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

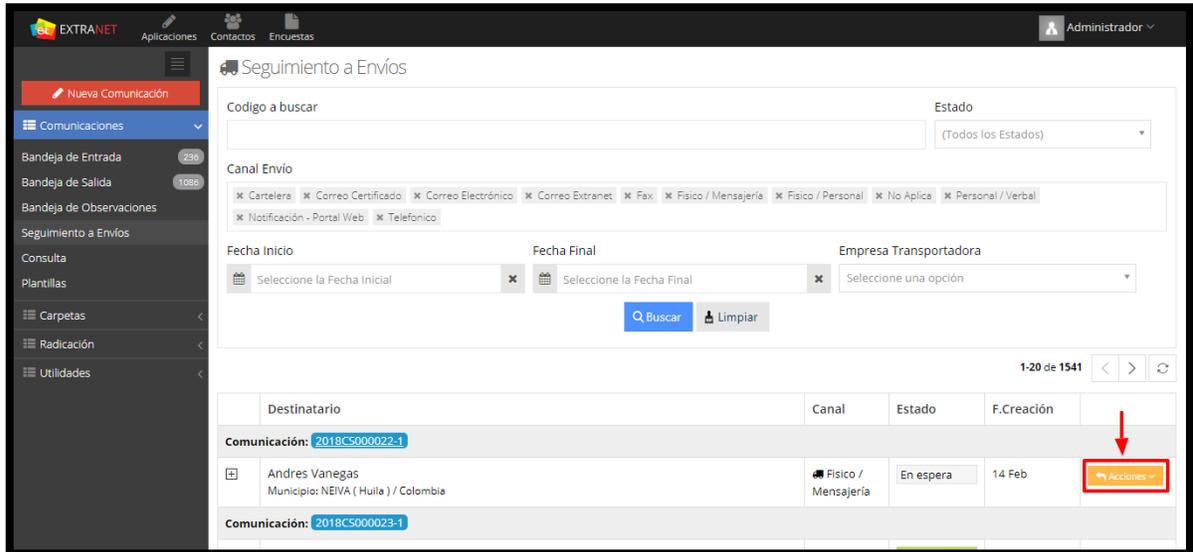


Figura 38. Botón acciones - seguimiento envíos

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

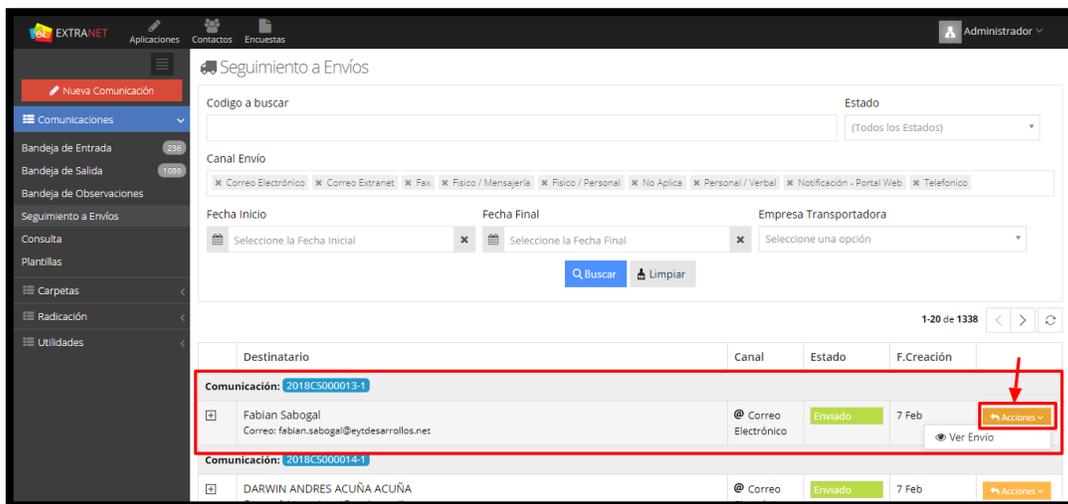


Figura 39. Ver envío - canal correo electrónico

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



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).

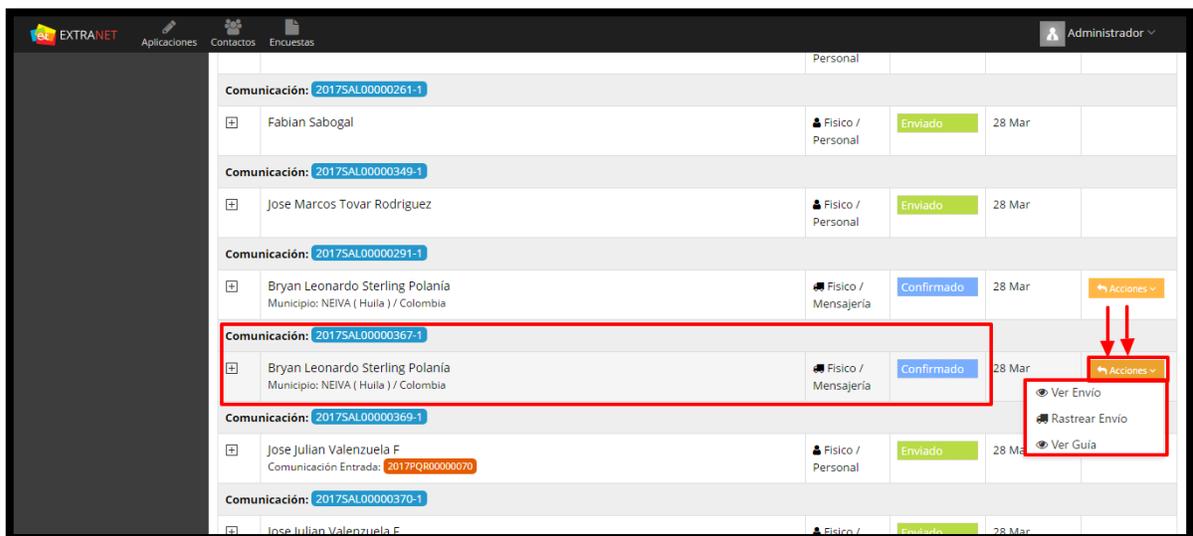


Figura 41. Rastrear comunicación

Al dar clic en **Rastrear Envió**, el sistema automáticamente direcciona a la página web de la empresa trasportada (la cual previamente se ha parametrizado en el sistema) utilizada para realizar él envió (para este ejemplo se utilizó la empresa de mensajería Envía).

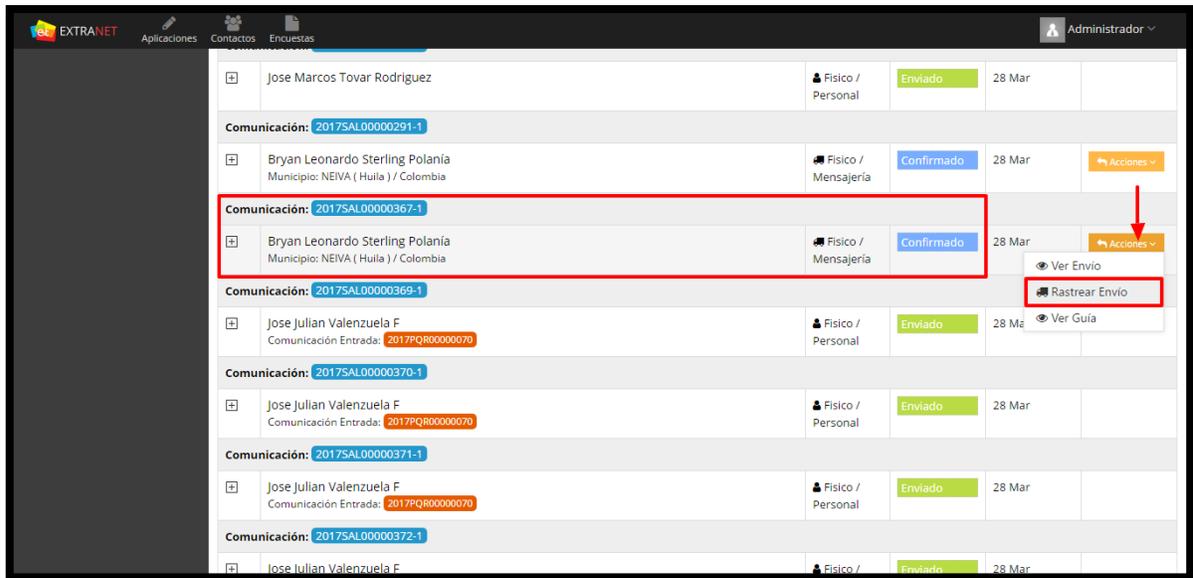


Figura 42. Rastrear envió



Figura 43. Empresa trasportadora

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).

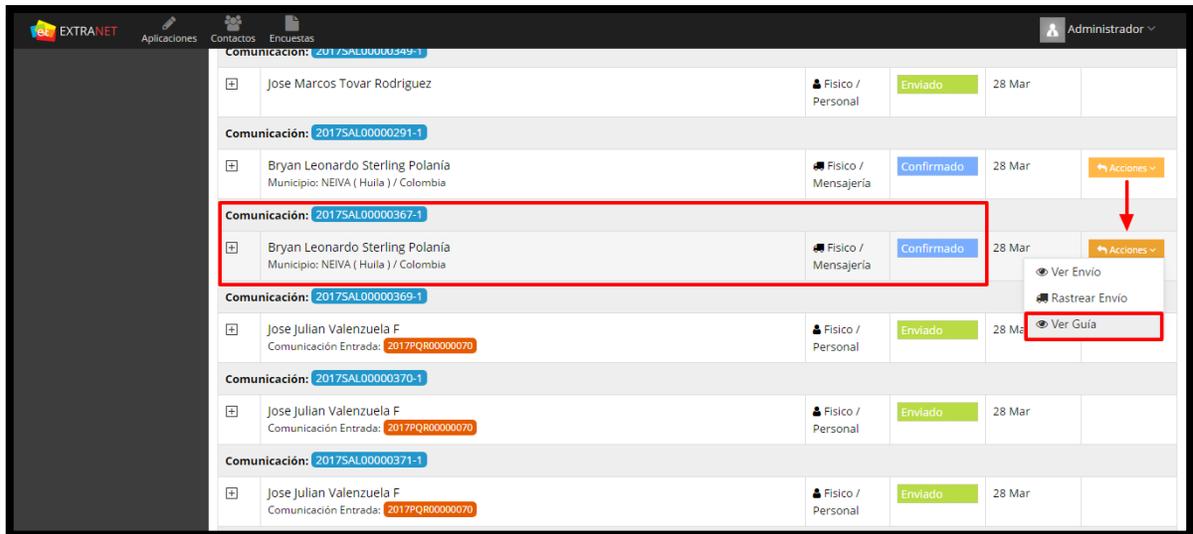


Figura 44. ver guía de envío

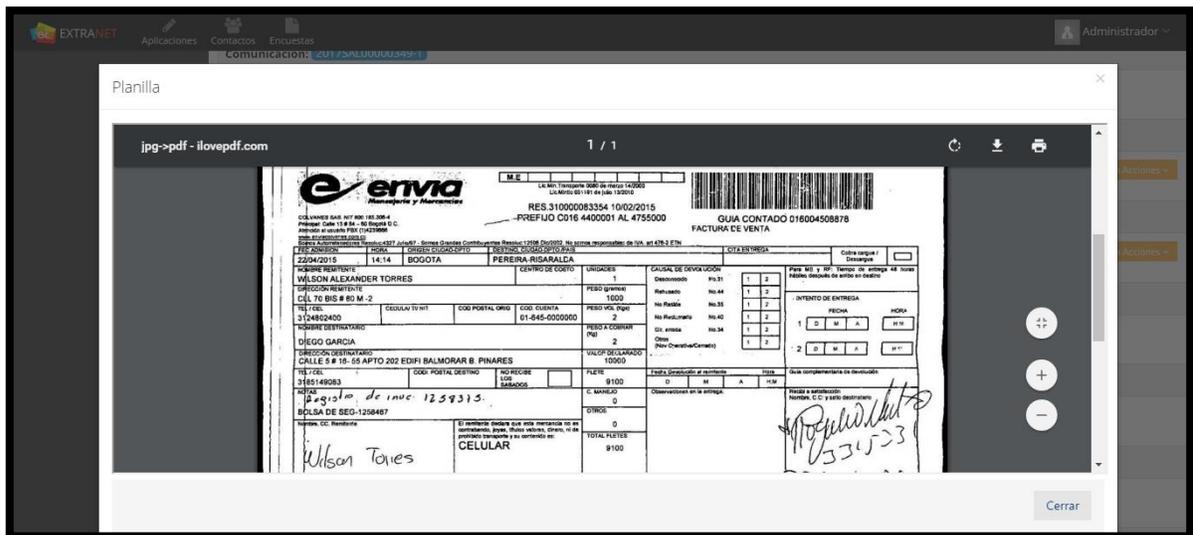


Figura 45. soporte de envío

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.

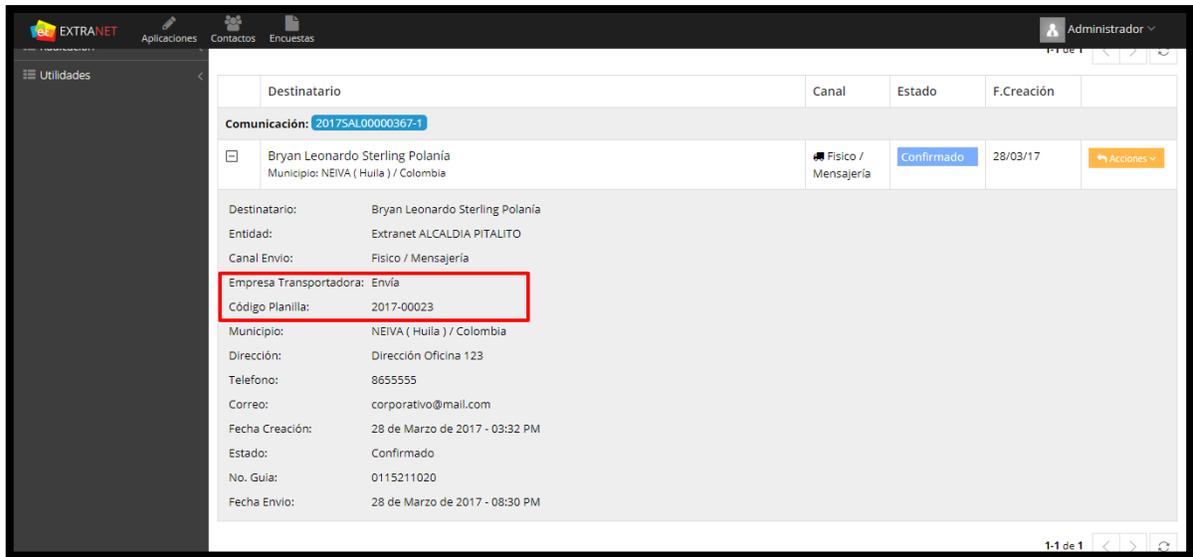


Figura 46. Información del envío

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.

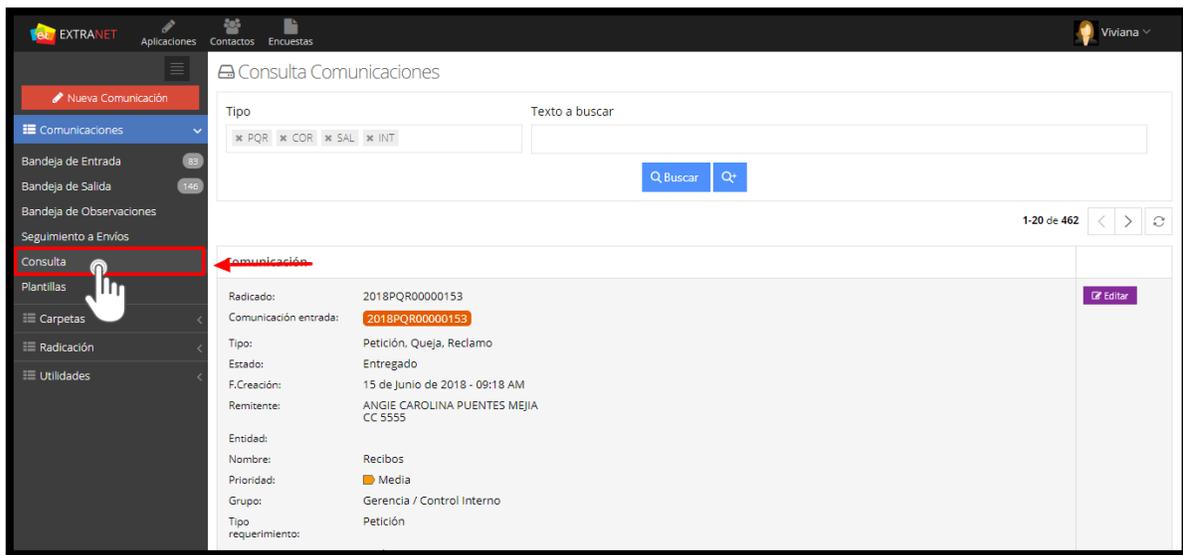


Figura 47. Módulo de consulta de Gestión Documental.

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 el filtro por estados de la comunicación, rango de fechas y tipo de documento. Ver Figura 48.

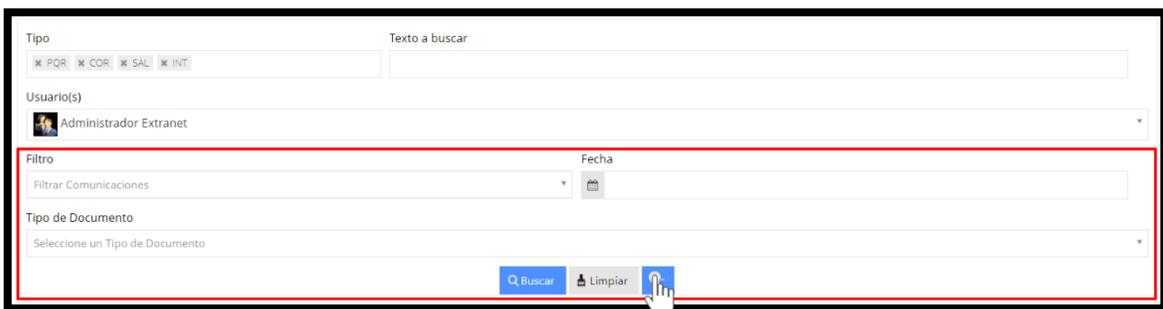


Figura 48. Consulta avanzada de Comunicaciones

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.

5.2. Exportar consulta

En la bandeja de Consulta se encuentra habilitada la opción “**Exportar**” que permite exportar a un archivo de Excel el consolidado de todas las comunicaciones encontradas en la consulta.

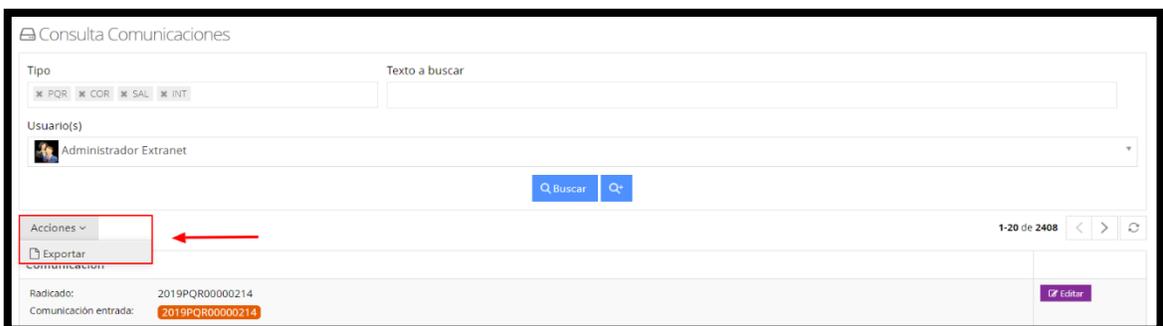


Figura 49. Consulta Comunicaciones – Exportar consulta

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.

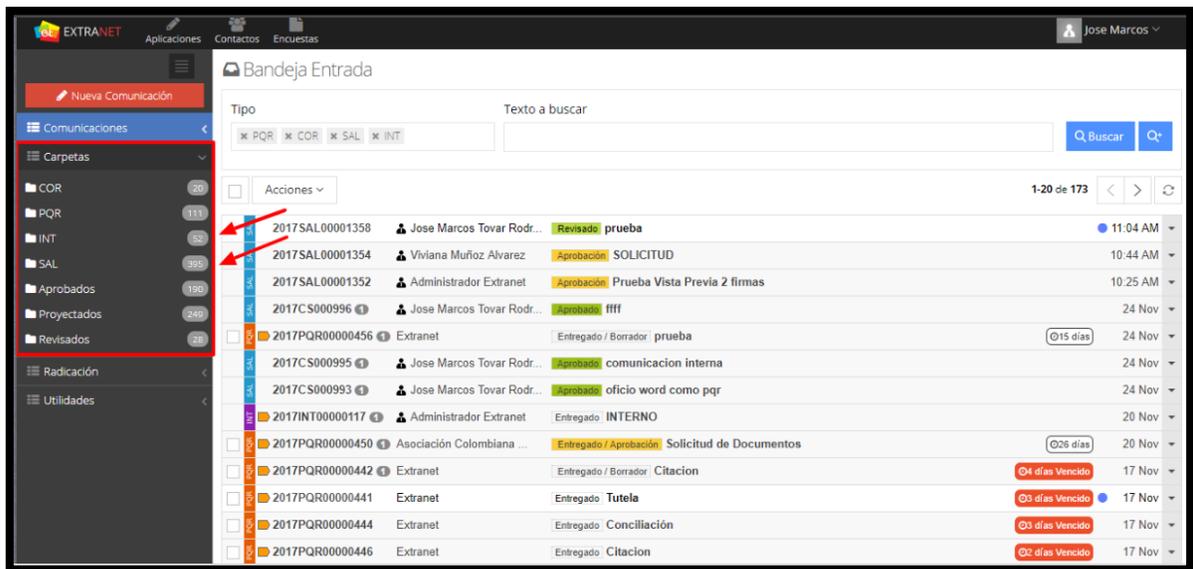


Figura 50. Carpetas Estándar

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 tiene el filtro 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.

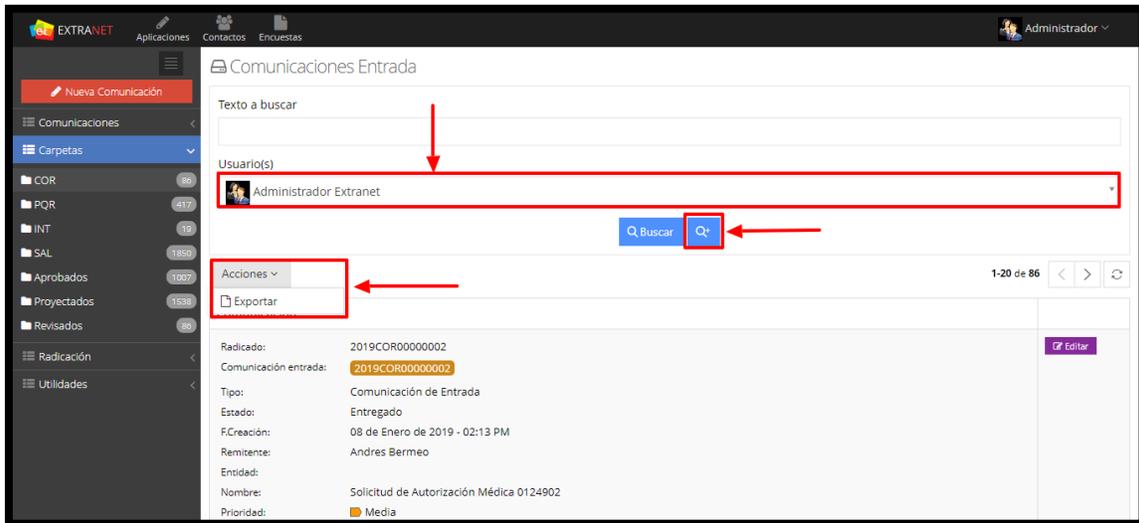
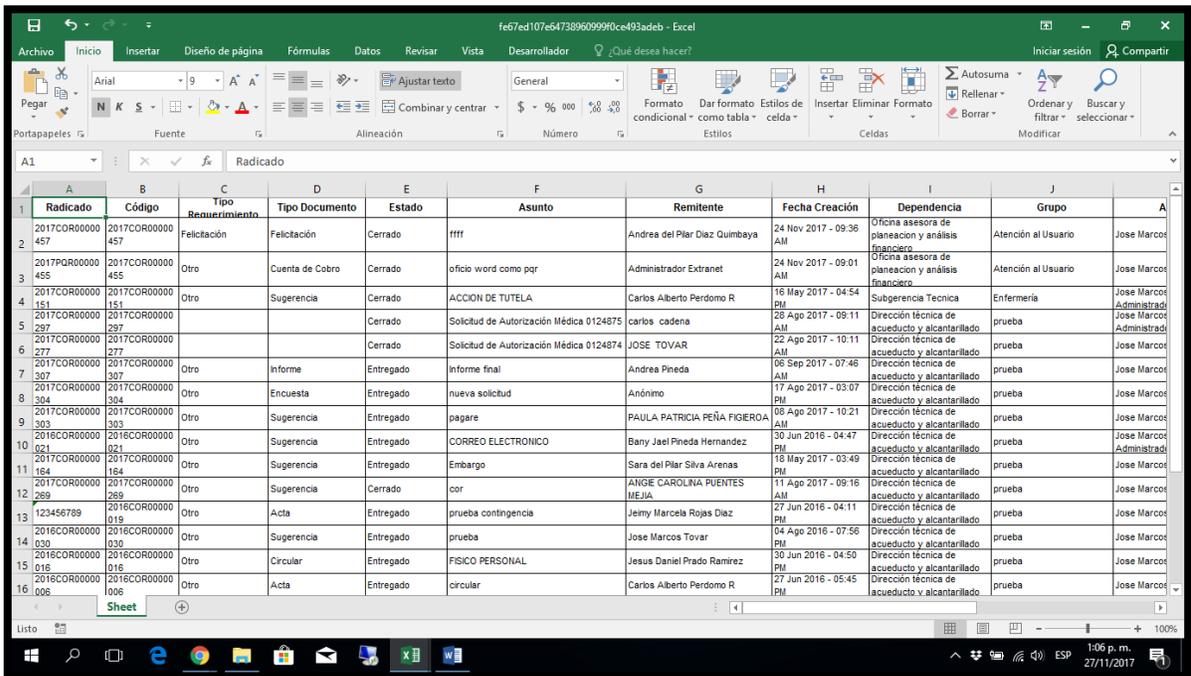


Figura 51. Exportar - Carpeta Estándar



Radicado	Código	Tipo	Remuneramiento	Tipo Documento	Estado	Asunto	Remitente	Fecha Creación	Dependencia	Grupo
2017COR00000457	2017COR00000457	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
2017PQR00000455	2017COR00000455	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
2017COR00000151	2017COR00000151	Otro		Sugerencia	Cerrado	ACCION DE TUTELA	Carlos Alberto Perdomo R	16 May 2017 - 04:54 PM	Subgerencia Tecnica	Enfermería
2017COR00000297	2017COR00000297				Cerrado	Solicitud de Autorización Médica 0124875	carlos cadena	28 Ago 2017 - 09:11 AM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2017COR00000277	2017COR00000277				Cerrado	Solicitud de Autorización Médica 0124874	JOSE TOVAR	22 Ago 2017 - 10:11 AM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2017COR00000307	2017COR00000307	Otro		Informe	Entregado	informe final	Andrea Pineda	06 Sep 2017 - 07:46 AM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2017COR00000304	2017COR00000304	Encuesta		Encuesta	Entregado	nueva solicitud	Anónimo	17 Ago 2017 - 03:07 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2017COR00000303	2017COR00000303	Otro		Sugerencia	Entregado	pagare	PAULA PATRICIA PEÑA FIGEROA	08 Ago 2017 - 10:21 AM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2016COR00000021	2016COR00000021	Otro		Sugerencia	Entregado	CORREO ELECTRONICO	Bany Jael Pineda Hernandez	30 Jun 2016 - 04:47 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2017COR00000164	2017COR00000164	Otro		Sugerencia	Entregado	Embargo	Sara del Pilar Silva Arenas	18 May 2017 - 03:49 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2017COR00000269	2017COR00000269	Otro		Sugerencia	Cerrado	cor	ANGIE CAROLINA PUENTES MEJIA	11 Ago 2017 - 09:16 AM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
123456789	2016COR00000019	Otro		Acta	Entregado	prueba contingencia	Jemy Marcela Rojas Diaz	27 Jun 2016 - 04:11 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2016COR00000030	2016COR00000030	Otro		Sugerencia	Entregado	prueba	Jose Marcos Tovar	04 Ago 2016 - 07:56 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2016COR00000016	2016COR00000016	Otro		Circular	Entregado	FISCO PERSONAL	Jesus Daniel Prado Ramirez	30 Jun 2016 - 04:50 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba
2016COR00000006	2016COR00000006	Otro		Acta	Entregado	ircular	Carlos Alberto Perdomo R	27 Jun 2016 - 05:45 PM	Dirección técnica de acuerdo y alcantarillado	prueba

Figura 52. 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

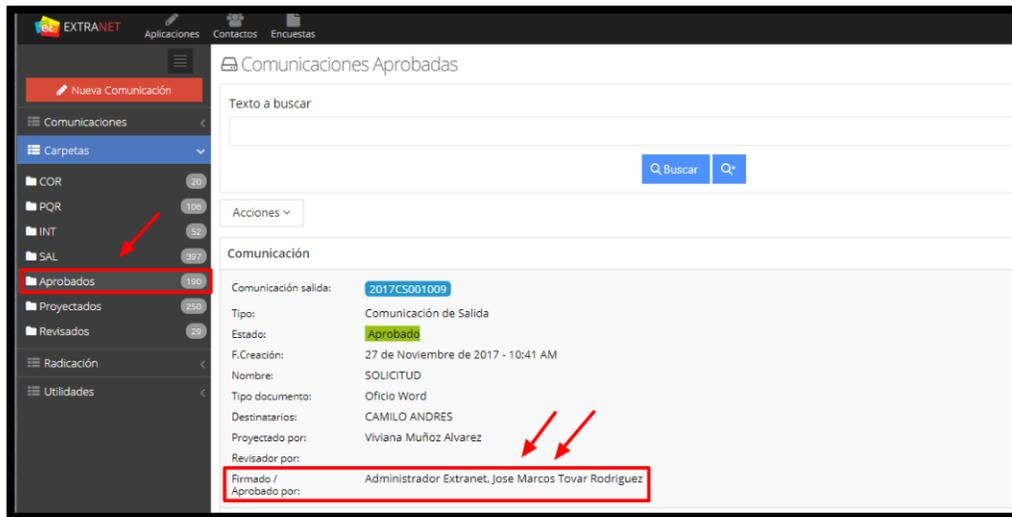


Figura 53. Carpeta Aprobados

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

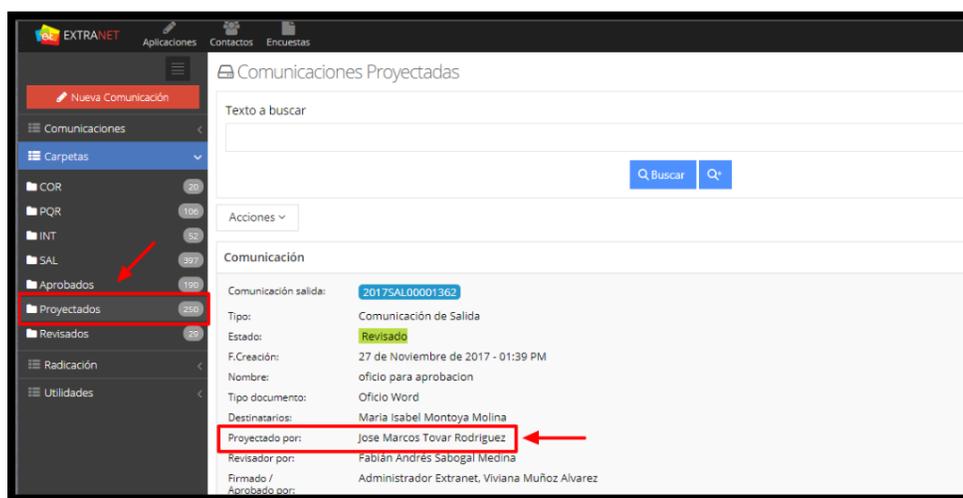


Figura 54. Carpeta Proyectados

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

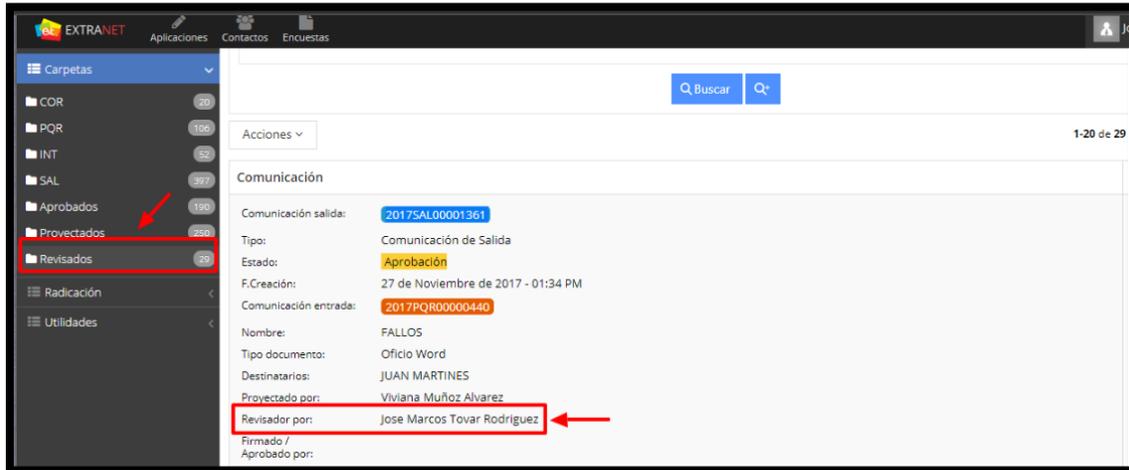


Figura 55. Carpeta Revisados

- **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.

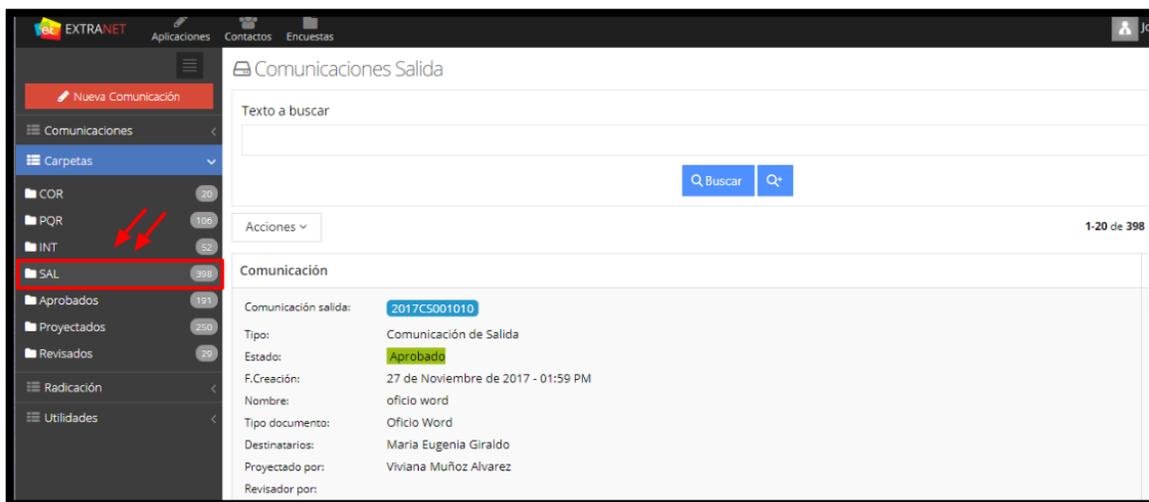


Figura 56. Carpeta SAL

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**.

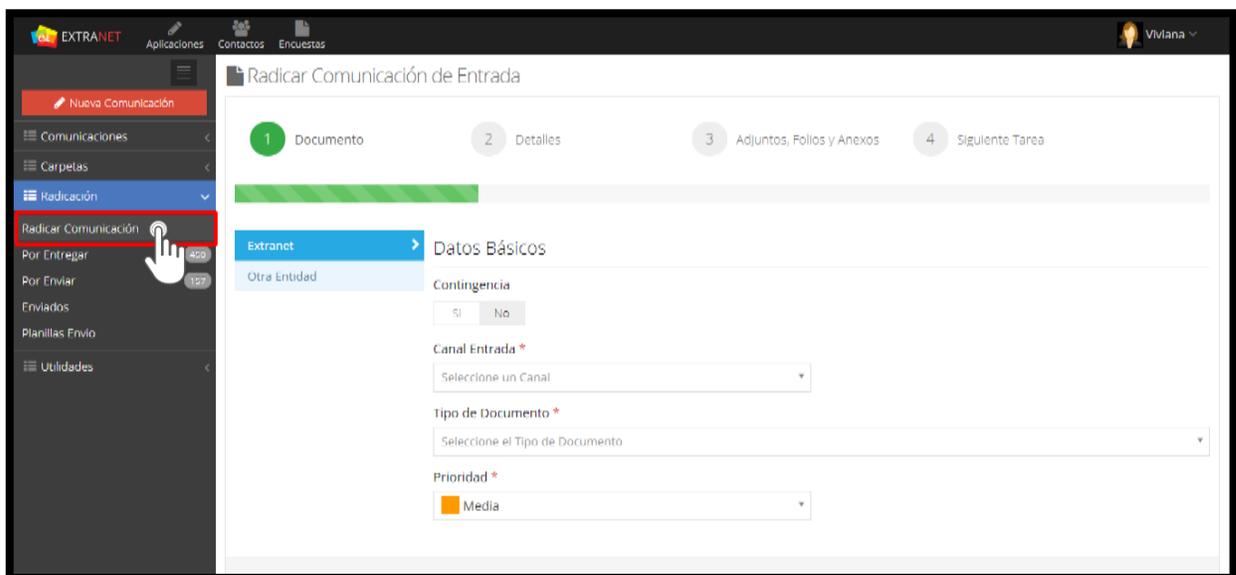


Figura 57. Radicación una comunicación.

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.

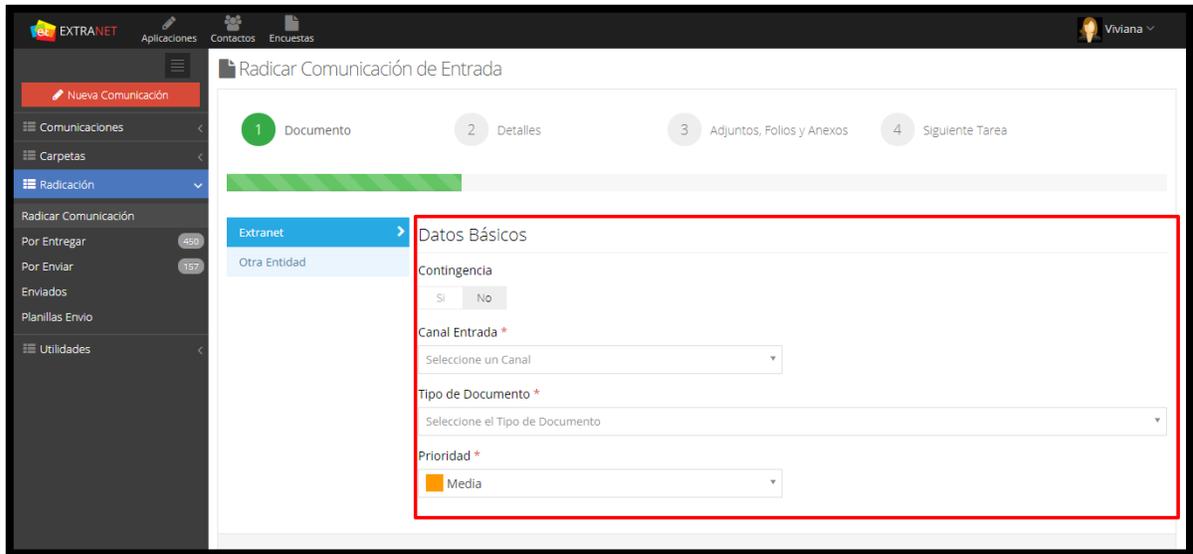


Figura 58. Asistente Radicación

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.

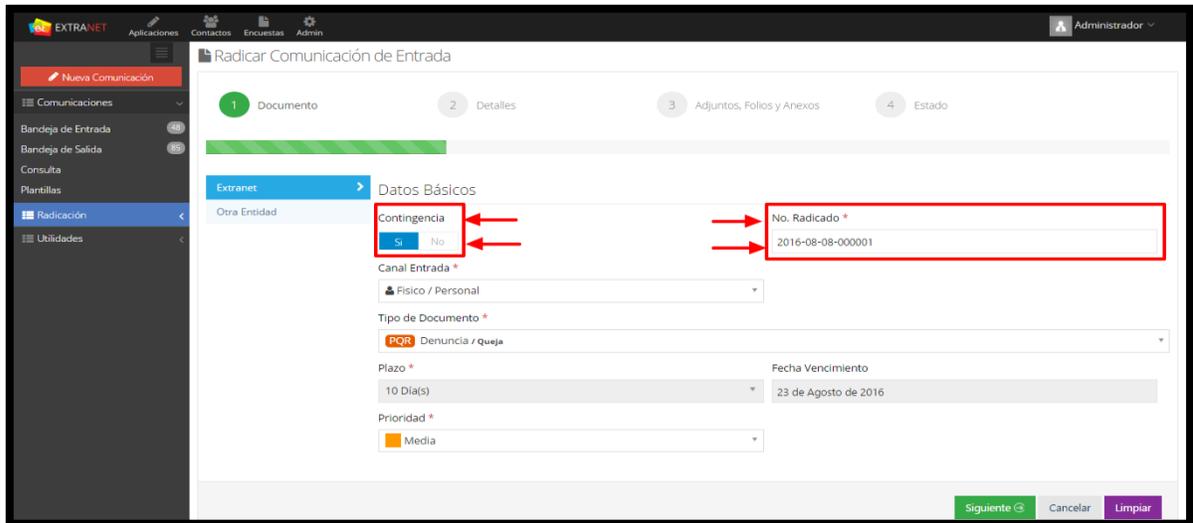


Figura 59. Asistente Radicación

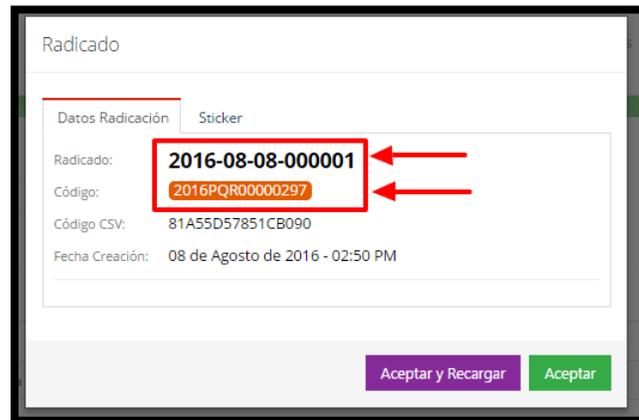


Figura 60. Radicado de Contingencia

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

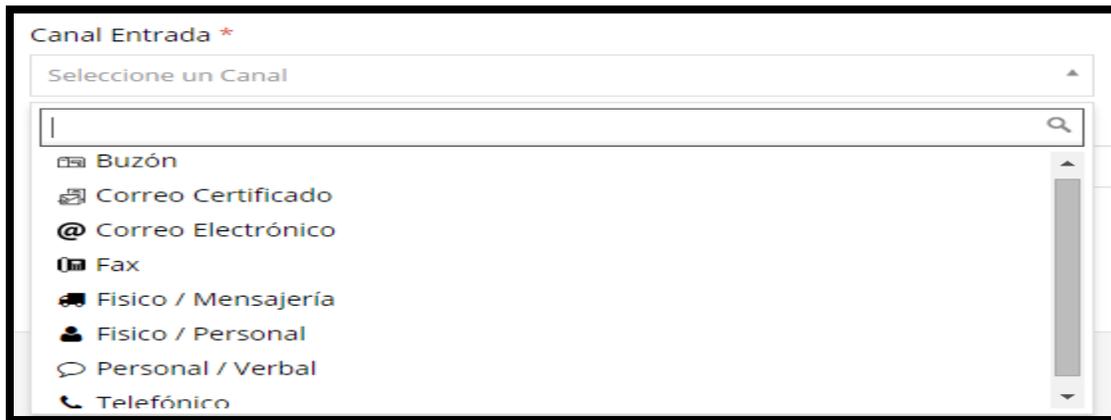


Figura 61. Selección de canal de entrada

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.

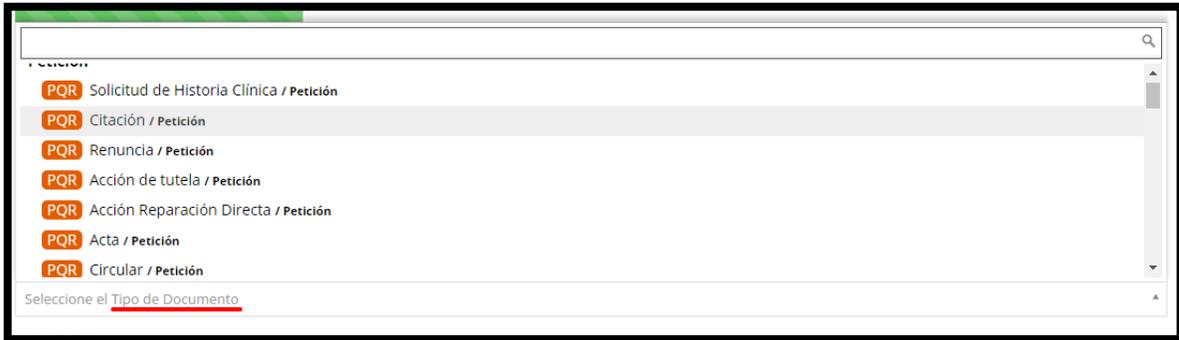


Figura 62. Clasificación del documento

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 59. 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 59. 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.

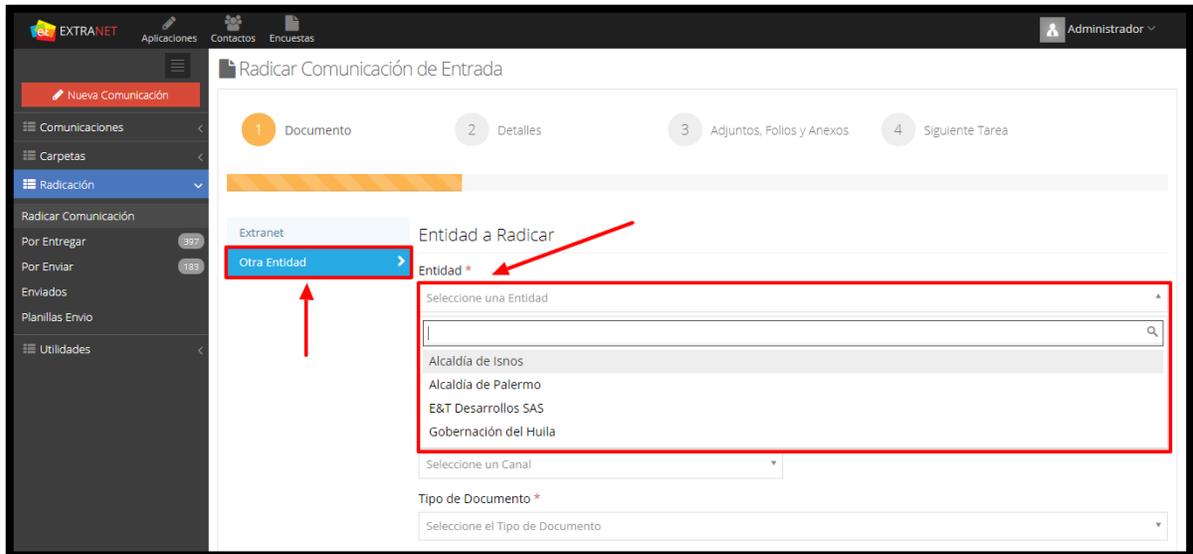


Figura 63. Radicación colaborativa

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.

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.

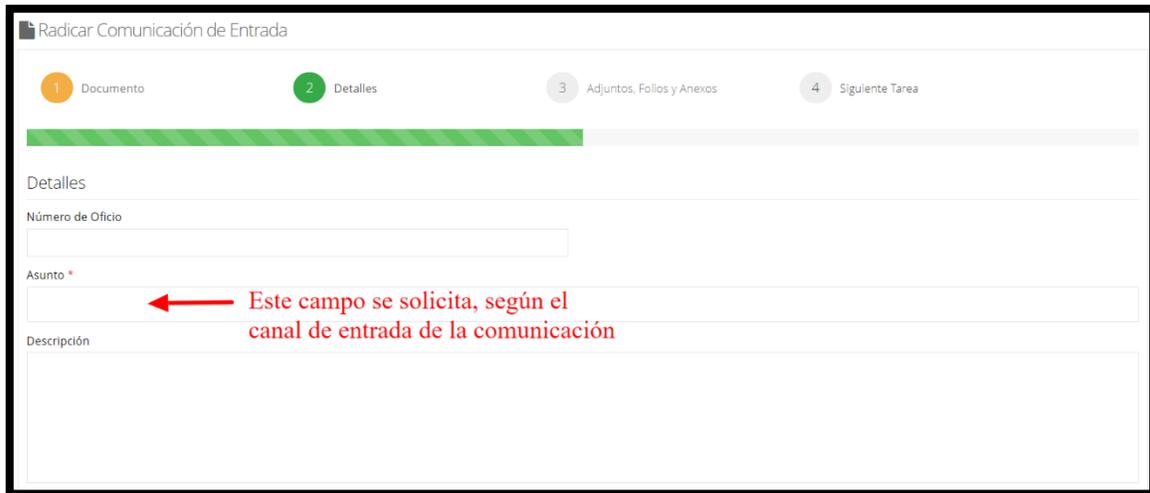


Figura 64. Detalles del documento – Radicación

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 atreves 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.

En el campo **Canal Preferido Respuesta**, permite seleccionar el canal de envío de preferencia, este campo despliega las opciones Correo Electrónico y Físico Mensajería.

Remitente

Buscar Identificación, Nombre o Entidad

Buscar Remitente

Nombre : *

Tipo Identificación : Seleccione el Tipo de Identificación

Número Identificación :

Cargo :

Entidad :
Dependencia :
Área :

Dirección 1 :

Dirección 2 :

Telefonos : Teléfono Fijo / Teléfono Móvil

País : * Colombia

Municipio : * Seleccione un Municipio

Correo :

Canal Preferido Respuesta : seleccione un Canal

Empresa Transportadora :

Empresa Transportadora : Correo Electrónico

Seleccione una Empresa : Físico / Mensajería

Figura 65. 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.

Radicar Comunicación de Entrada

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

Folios y Anexos

Folios

Anexos

Archivo adjuntos de Entrada

+ Agregar

Figura 66. 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.

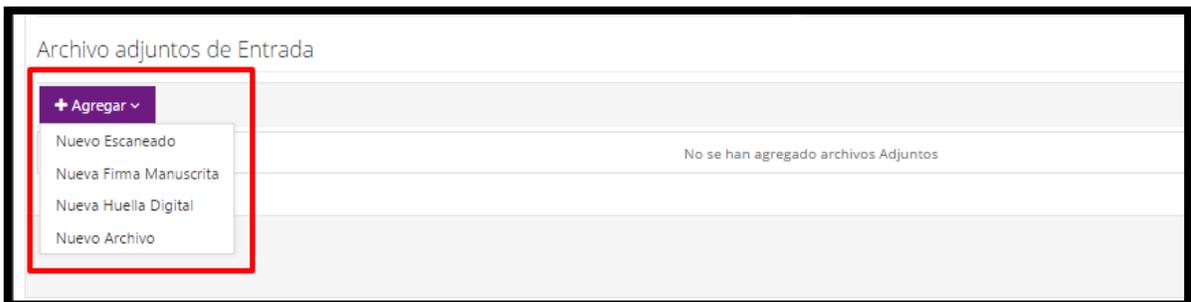


Figura 67. Adjuntos de Entrada

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**.

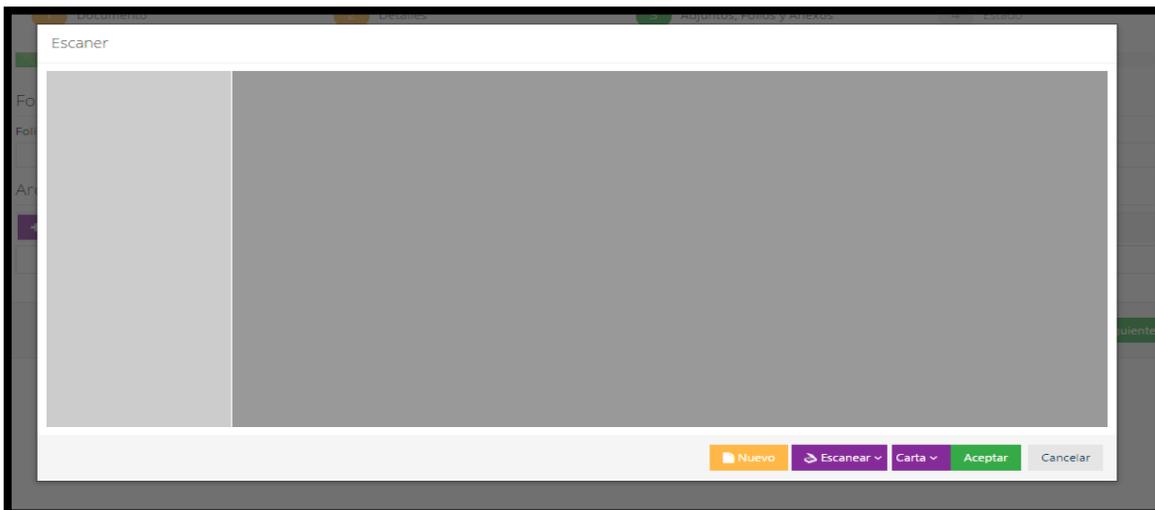


Figura 68. Interfaz de digitalización de documentos en el Sistema de Gestión Documental

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**.

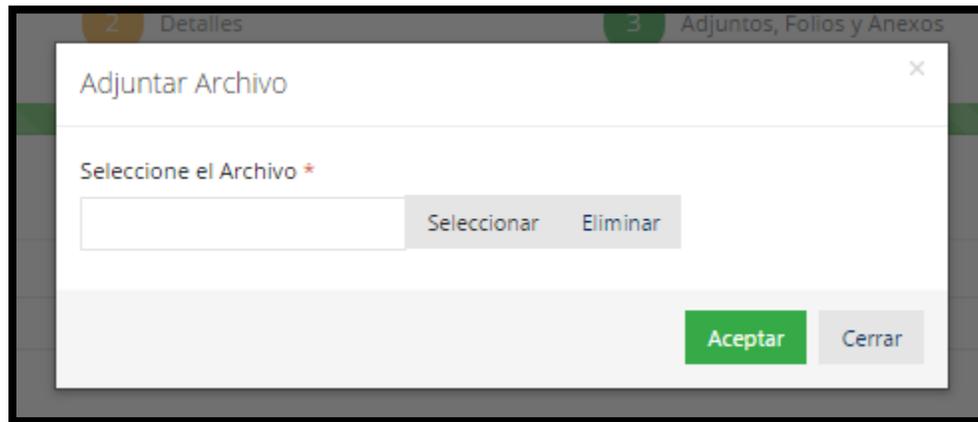


Figura 69. Adjuntar Archivo

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**).

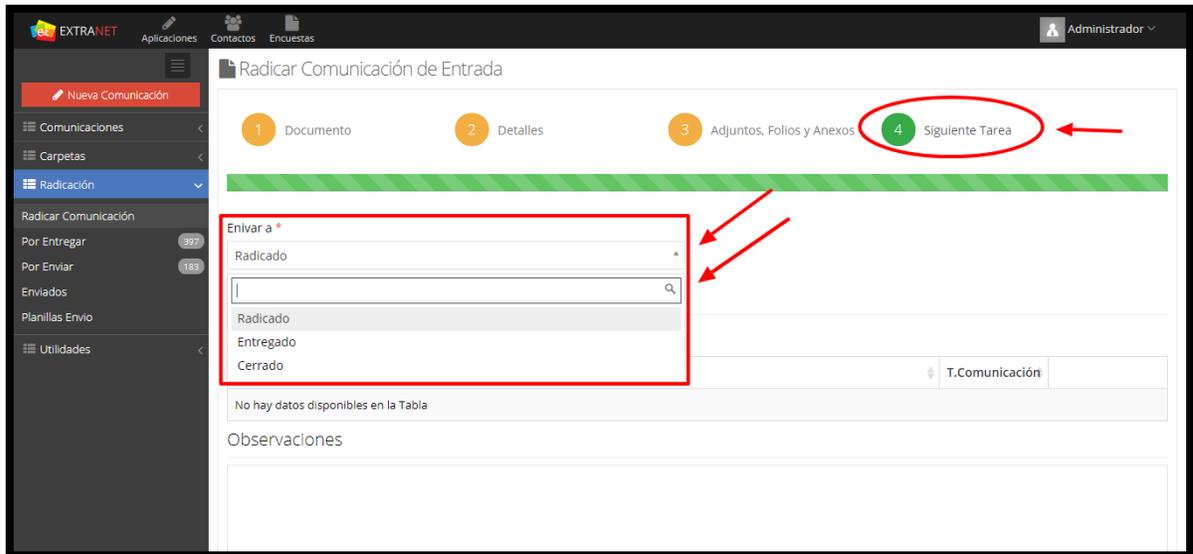


Figura 70. Estado de comunicación

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.

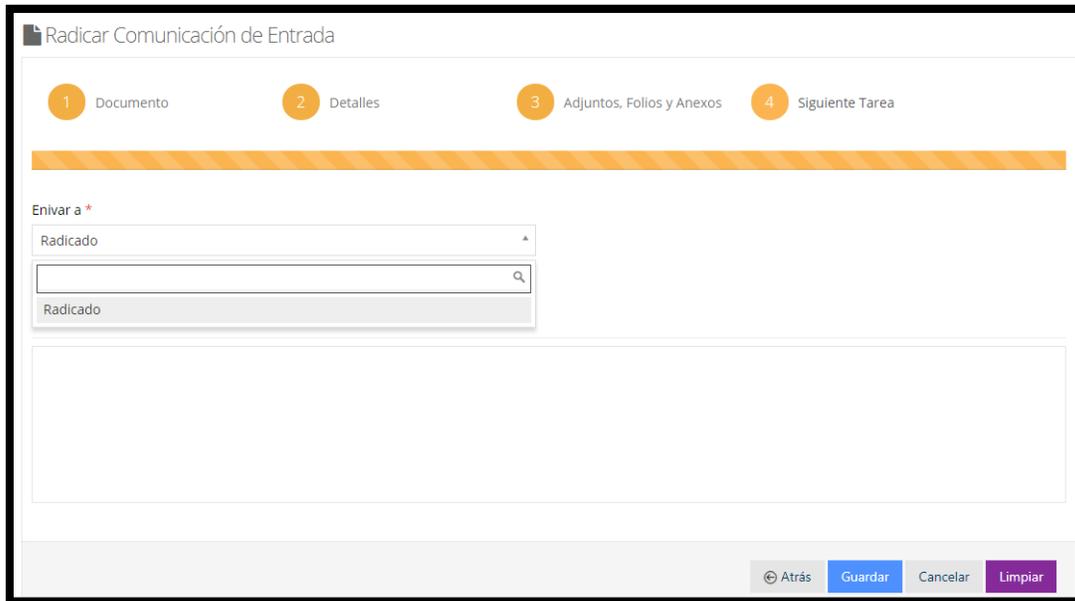


Figura 71. Siguiete Tarea – Radicación Colaborativa

- **Encargados**

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



Figura 72. 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.

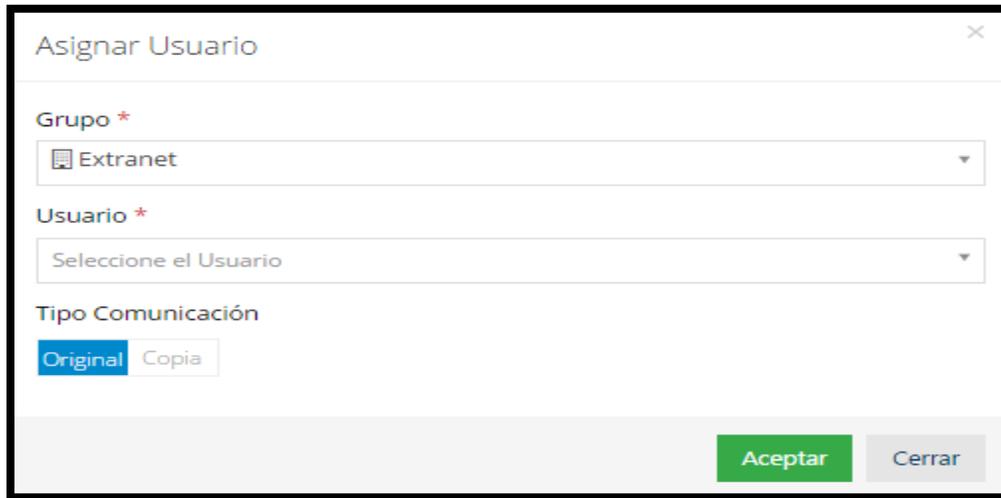


Figura 73. Asignar Usuario

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.

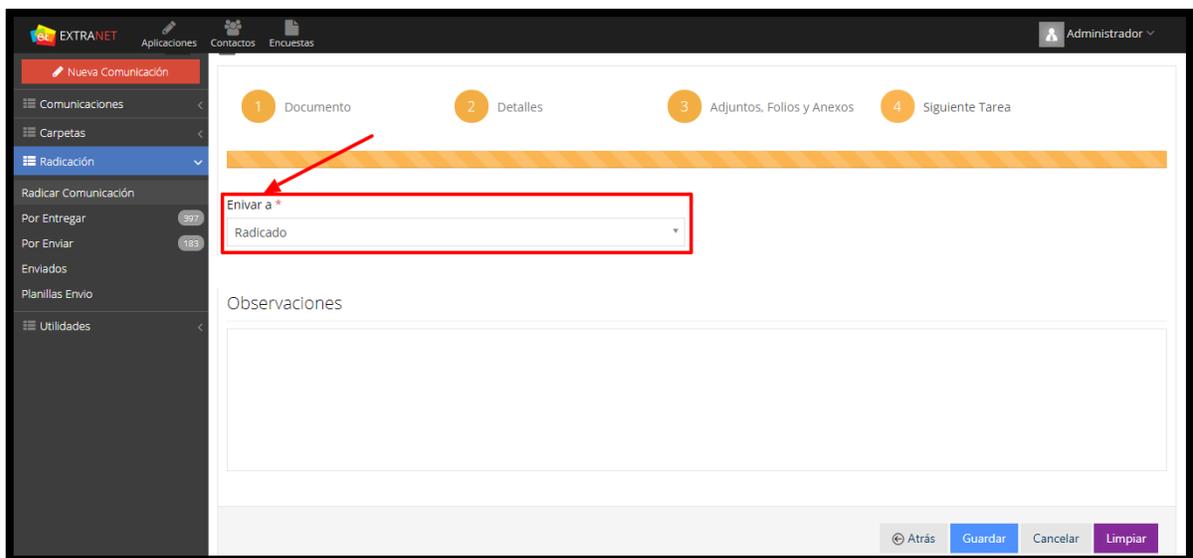


Figura 74. Estado radicación colaborativa

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.

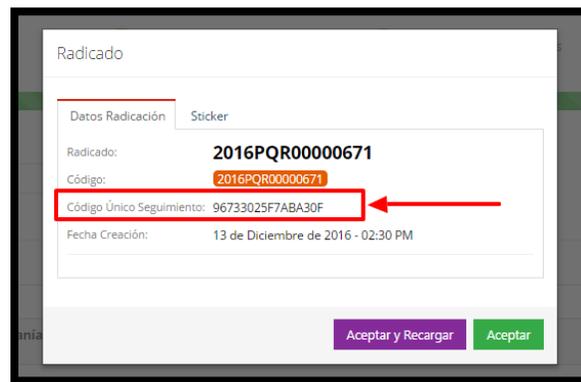


Figura 75. Datos de radicación

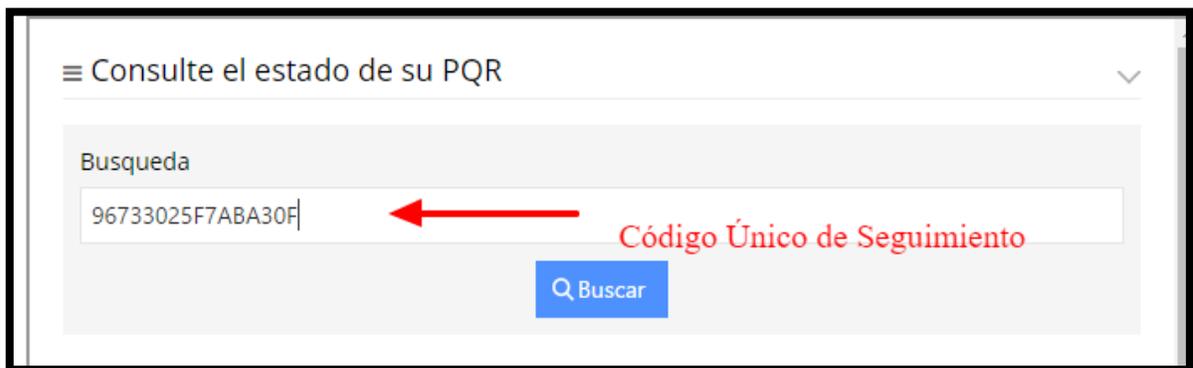


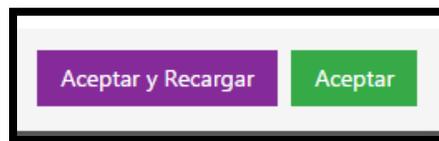
Figura 76. Consulta de código de seguimiento

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.



Figura 77. 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.

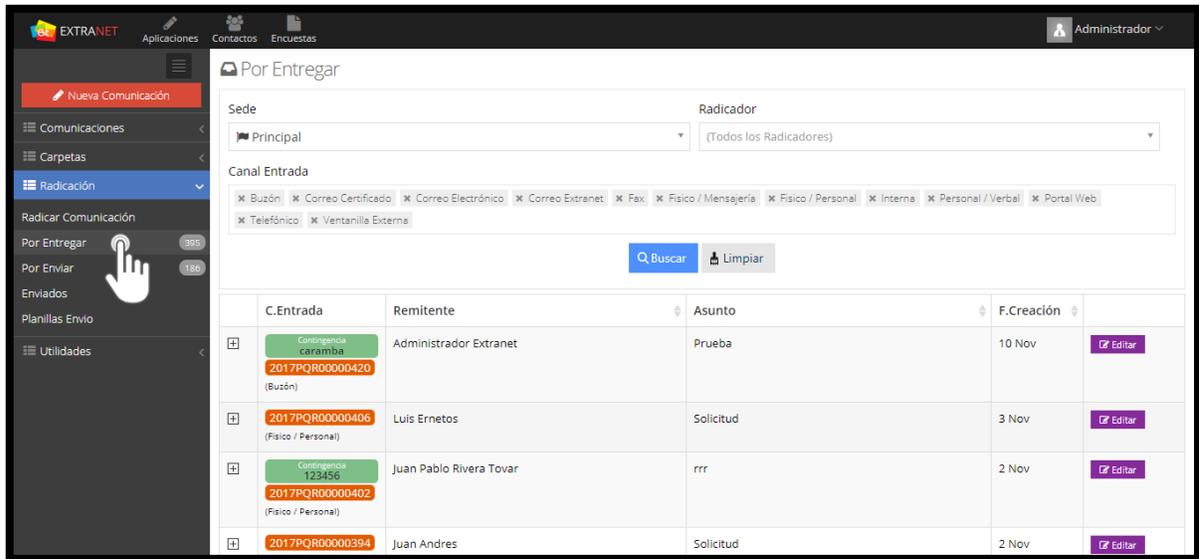


Figura 78. Por Entregar

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 **Reclasificación**.

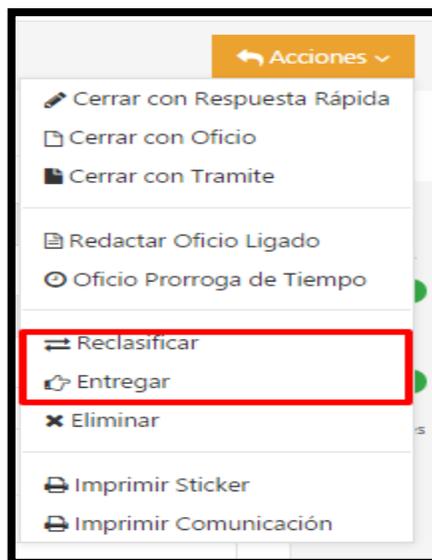


Figura 79. Entregar y reclasificar comunicación de entrada

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.

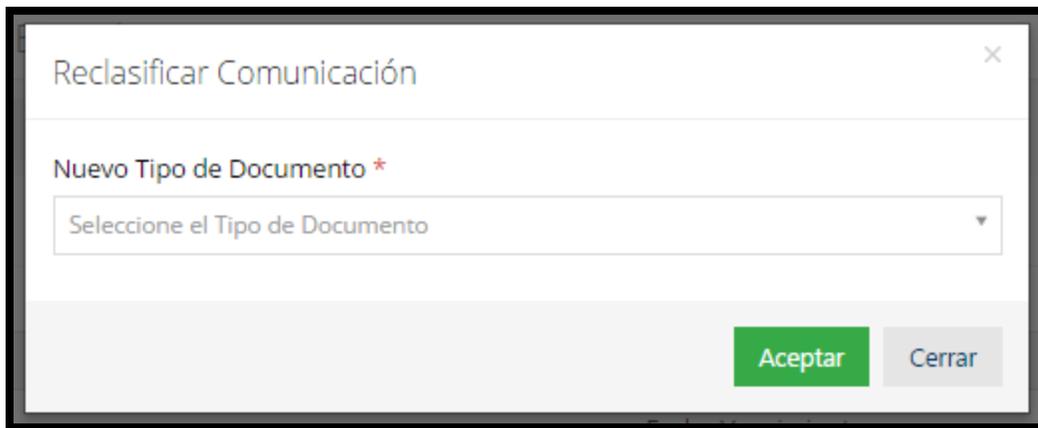


Figura 80. Ventana emergente – Reclasificación de Comunicación de entrada

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

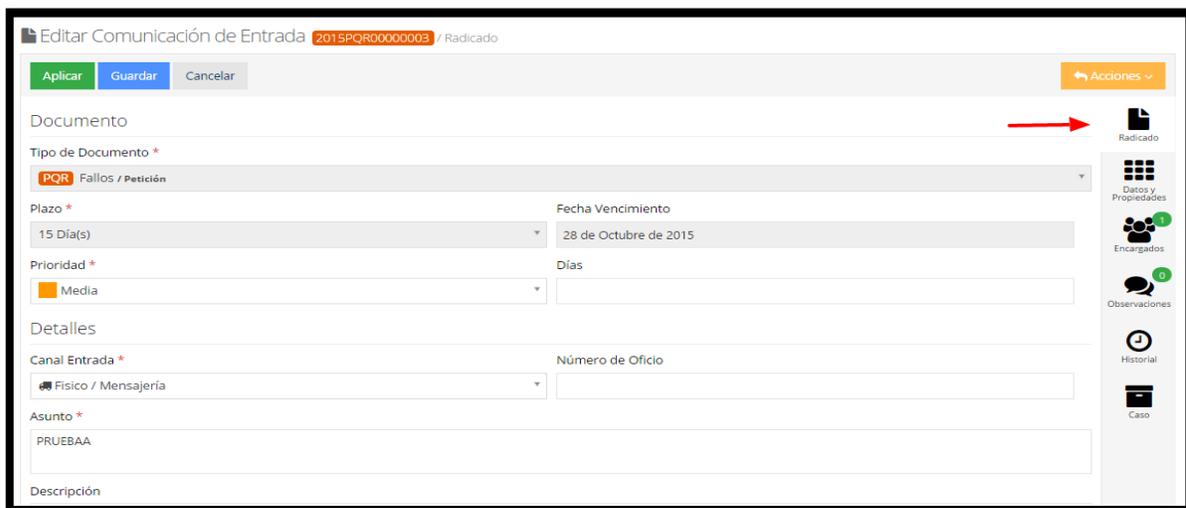


Figura 81. Comunicación de entrada

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.

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



Figura 82. 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.

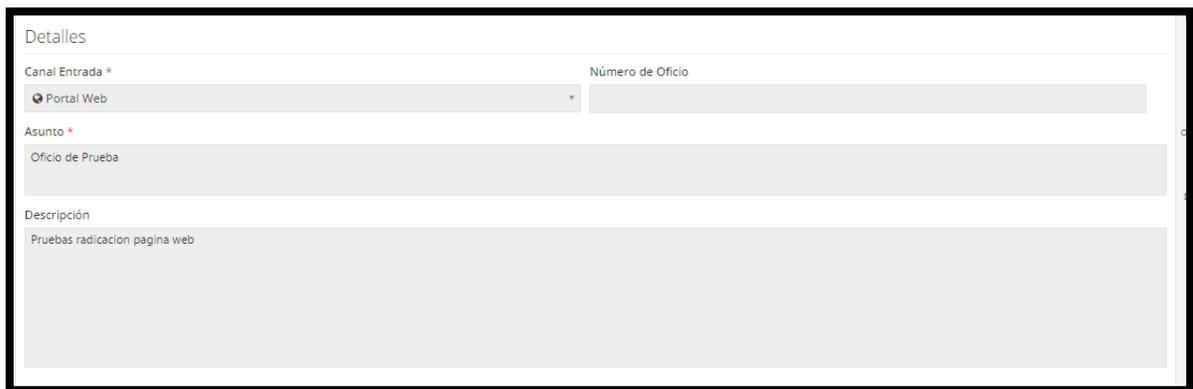


Figura 83. Detalles Comunicación de Entrada

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

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 84. 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.

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

Figura 85. 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.



Figura 86. 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 87. 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 y los días de prórroga o trámite si es el caso.



Figura 88. 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 en original o copia. Esta pestaña además cuenta con un indicador numérico de fondo verde que muestra cuantos usuarios tiene asignada la comunicación.

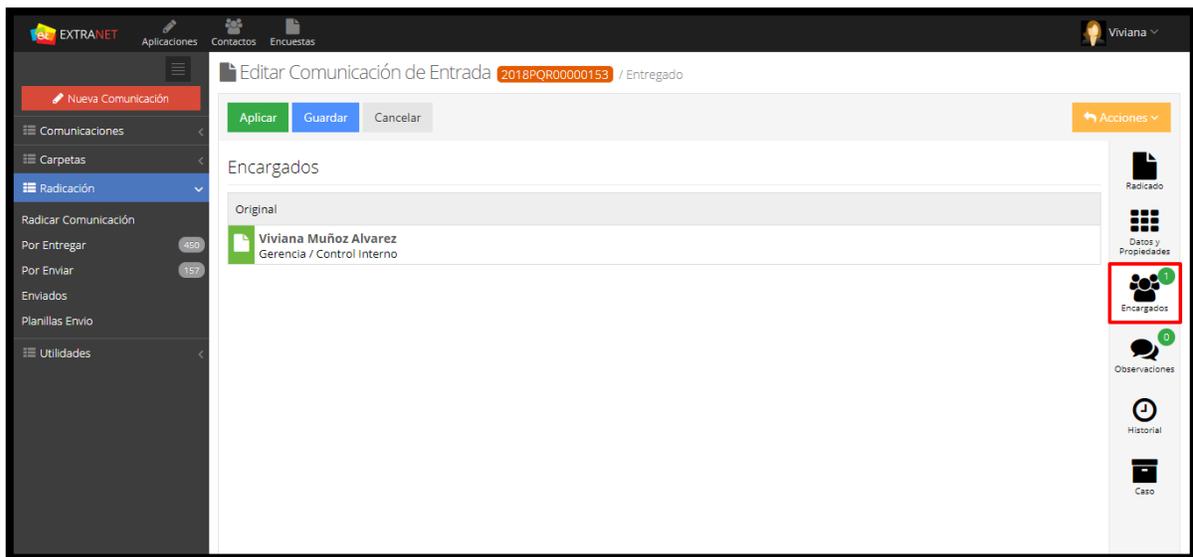


Figura 89. Usuarios encargados – Comunicación de Entrada

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.

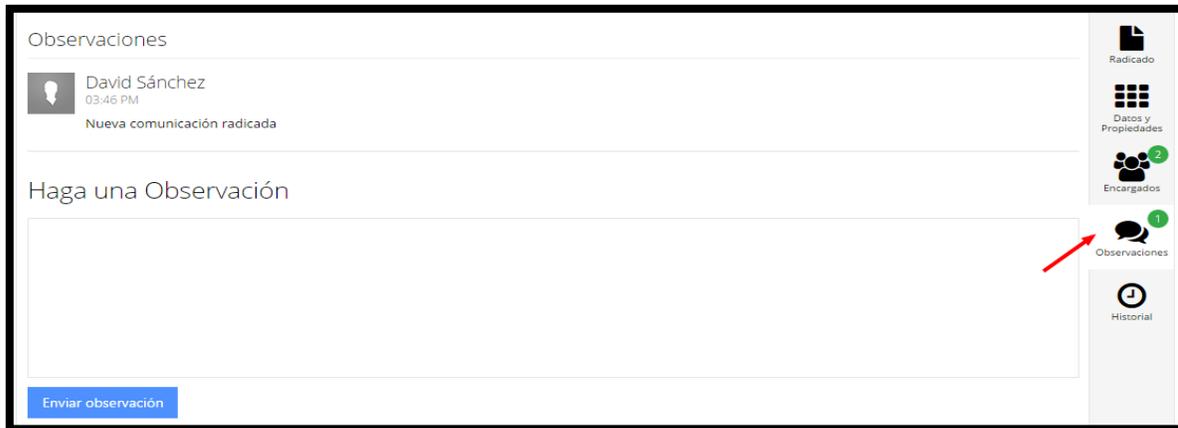


Figura 90. Observaciones - comunicación de Entrada

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.

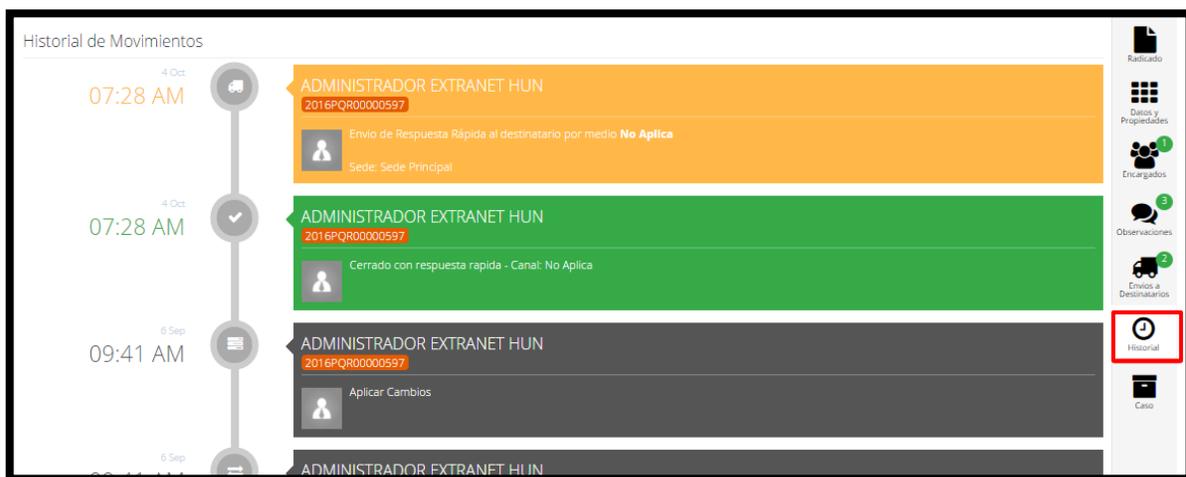


Figura 91. Historial de Movimientos

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.



Figura 92. 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”**.

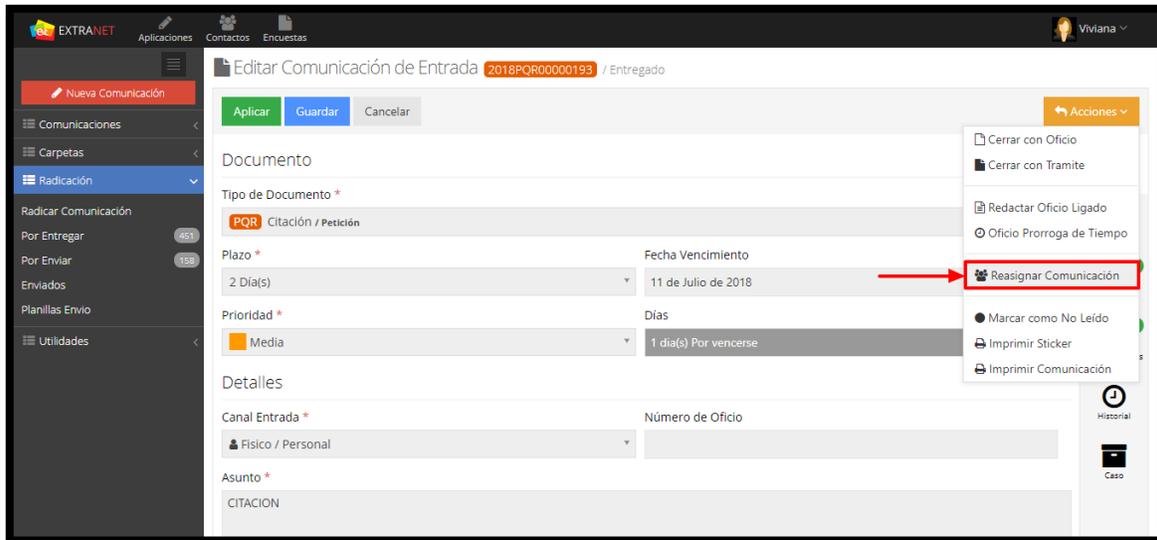


Figura 93. Reasignar una Comunicación de Entrada

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 que debe contener mínimo 30 caracteres).

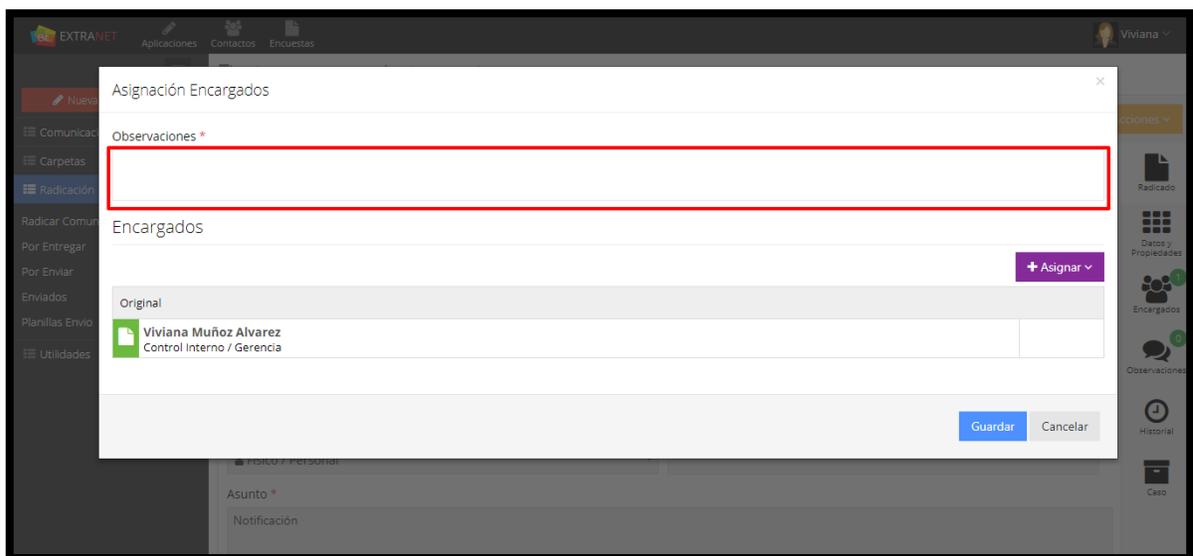


Figura 94. Observaciones

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



Figura 95. 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.

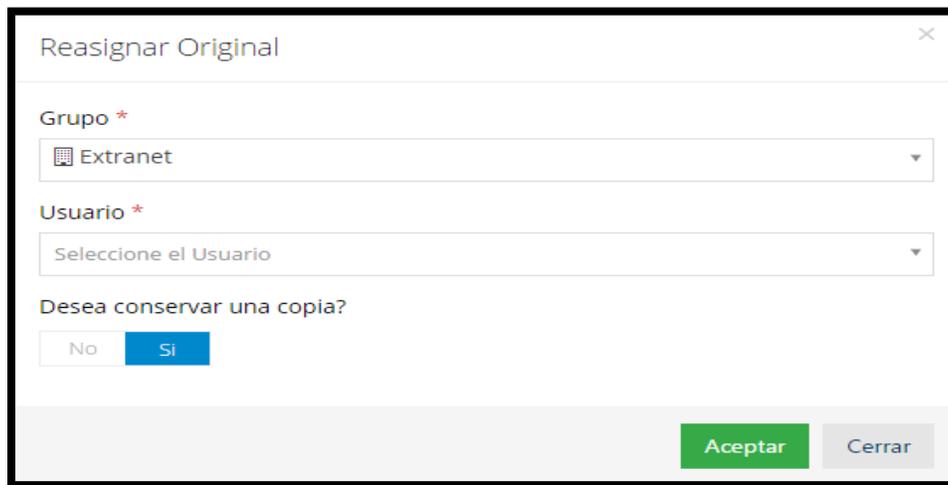


Figura 96. Ventana de Reasignación – Comunicación de Entrada

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**.

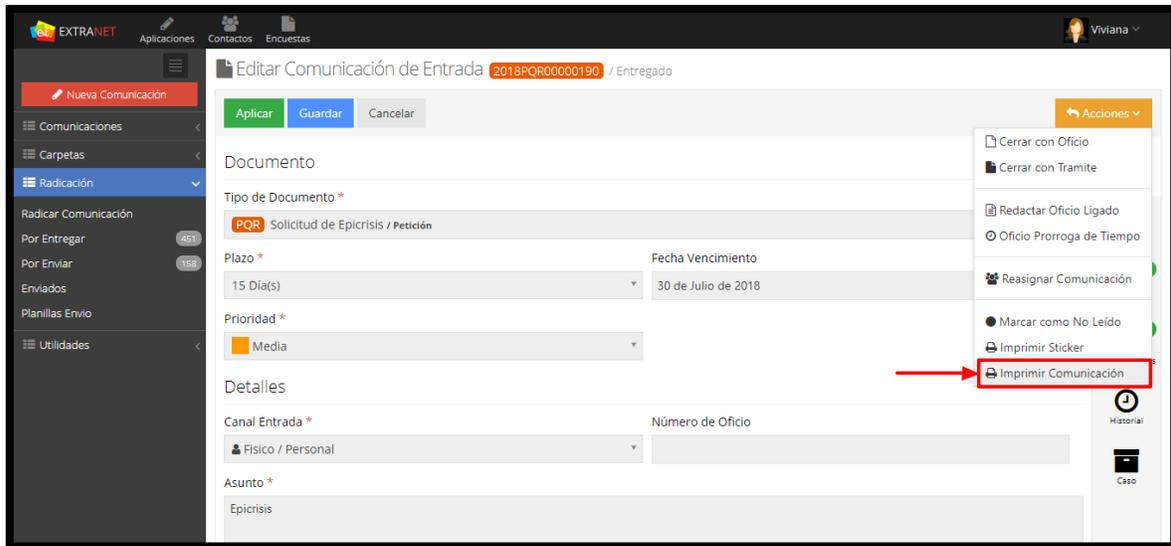


Figura 97. Imprimir Comunicación de Entrada

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

Comunicación 2016PQR00000061



E&T Desarrollos SAS

INFORMACION GENERADA POR EL SISTEMA DE COMUNICACIONES OFICIALES	
Comunicación No:	2016PQR00000061
Datos Remitente	
Remitente:	CARLOS CORTEZ
Cedula:	123456
Direccion:	
Telefono:	
Correo:	
Detalles del PQR	
Tipo Requerimiento:	QUEJA
Tipo Documento:	QUEJA
Funcionario a cargo del PQR:	

Figura 98. 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.

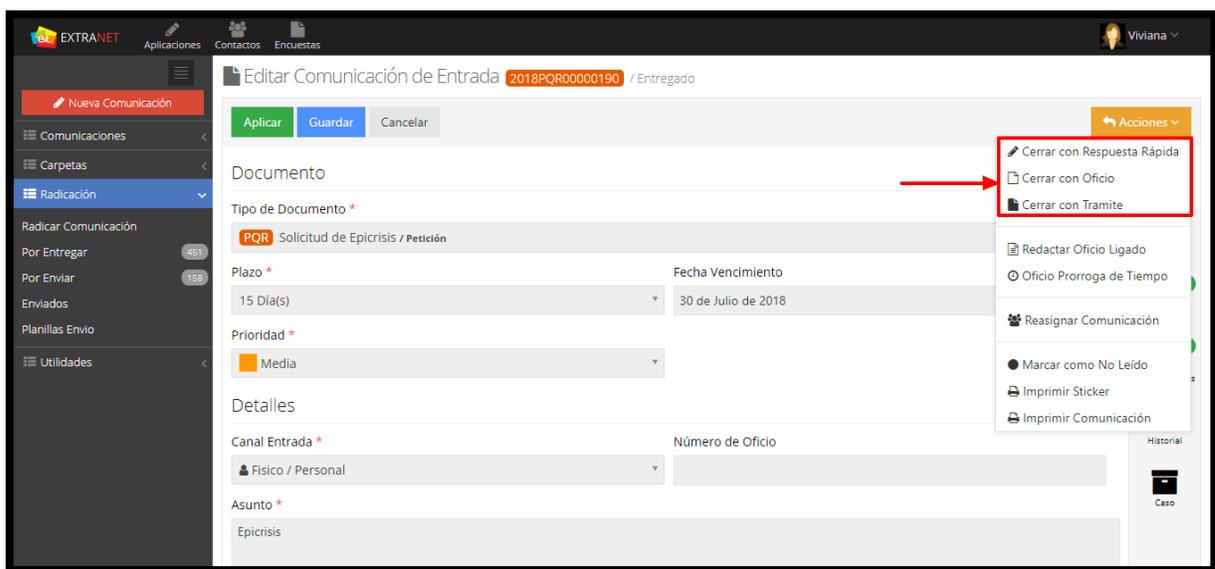


Figura 99. Botón Acciones

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.

Nota: Si el administrador del sistema lo considera, puede restringir a que este tipo de cierre solo se encuentre habilitado para algunos tipos de documento específicos.



Figura 100. 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**.

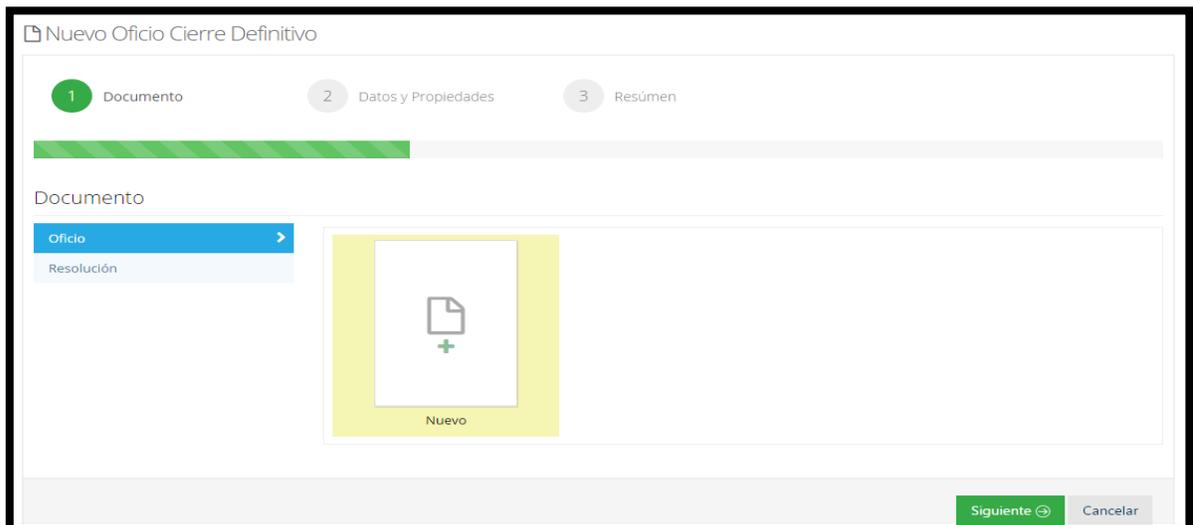
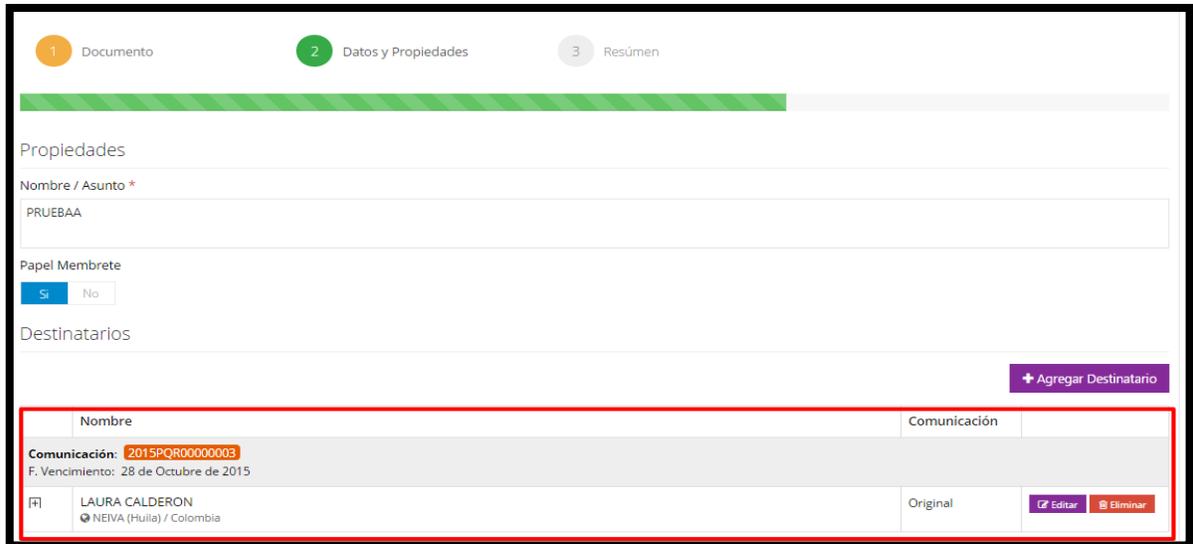


Figura 101. Creación de Oficio para cierre Definitivo

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.



1 Documento 2 Datos y Propiedades 3 Resúmen

Proiedades

Nombre / Asunto *

PRUEBAA

Papel Membrete

Si No

Destinatarios

[+ Agregar Destinatario](#)

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

Figura 102. Comunicación de Respuesta a una Comunicación de Entrada

Nota: Para ver más detalle de la proyección de oficio remitirse al ítem 10. Comunicación de Salida y Respuesta.

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 reabierto en caso de continuar el proceso o cerrada por solicitud desistida si no se obtiene respuesta del peticionario.

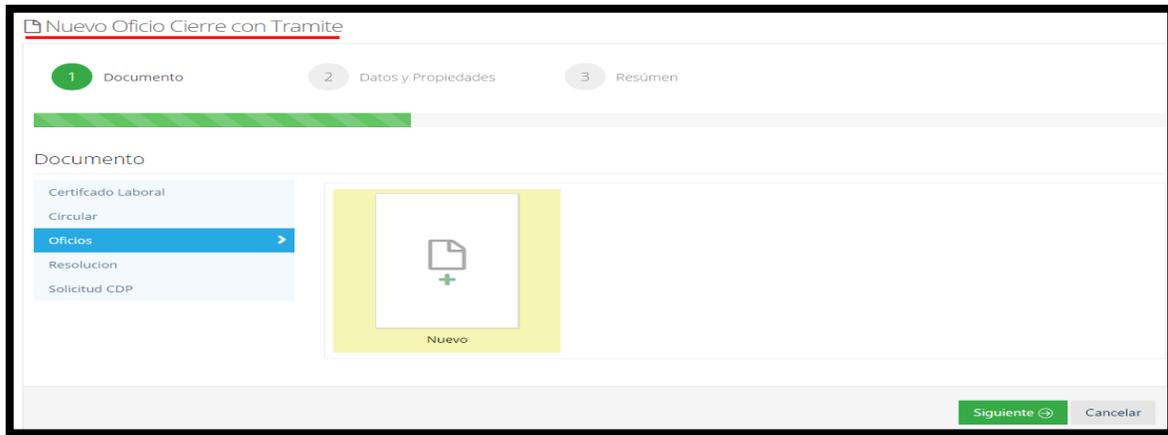


Figura 103. Cierre con Trámite

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.

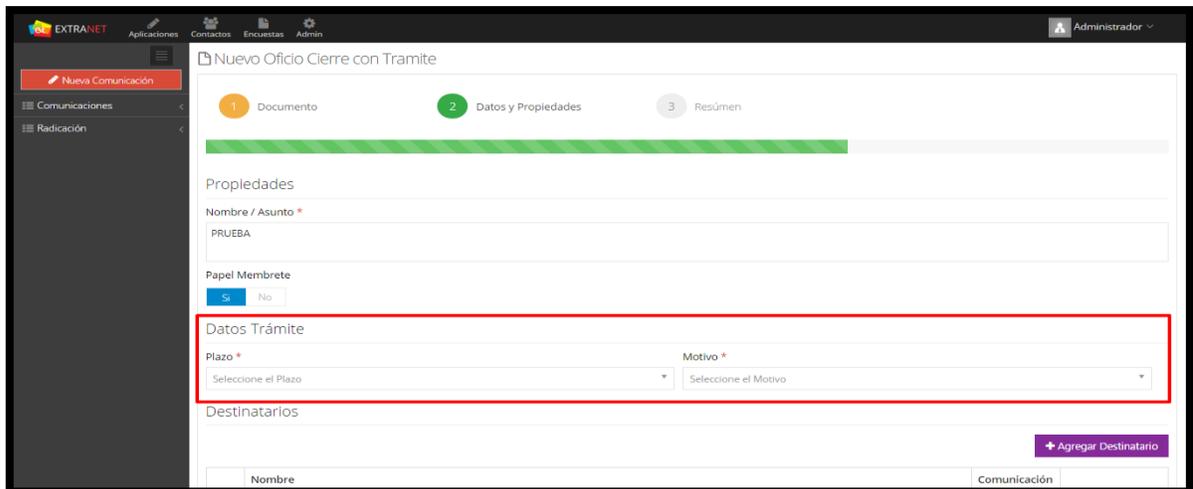


Figura 104. Datos del Trámite

Nota: Para ver más detalle de la proyección de oficio remitirse al ítem 10. Comunicación de Salida y Respuesta.

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.



Figura 105. Acciones de Oficio ligado y Prórroga de Tiempo

Nota 1: El oficio ligado no da cierre a la comunicación de entrada.

Nota 2: Para ver más detalle de la proyección de oficio remitirse al ítem 10. Comunicación de Salida y Respuesta.

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.

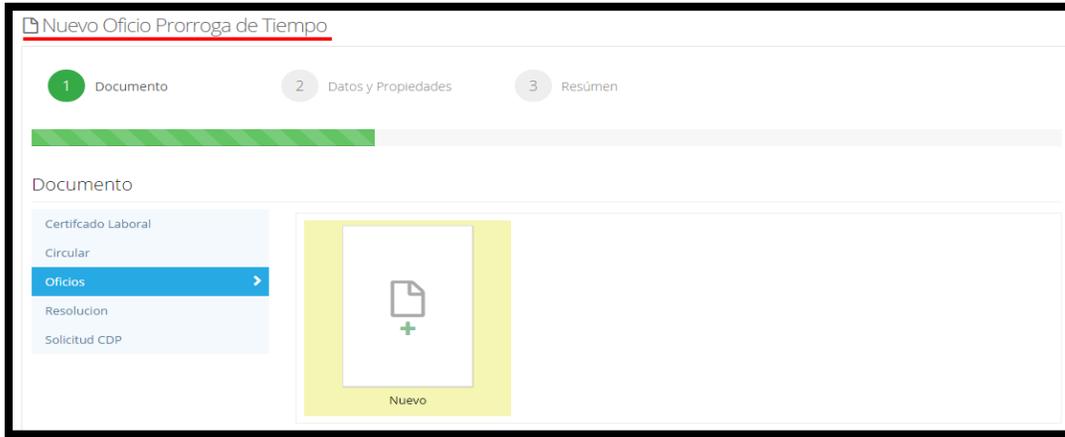


Figura 106. Oficio de Prórroga de tiempo

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

Nota 1: El oficio Prorroga de tiempo no da cierre a la comunicación de entrada.

Nota 2: Para ver más detalle de la proyección de oficio remitirse al ítem 10. Comunicación de Salida y Respuesta.

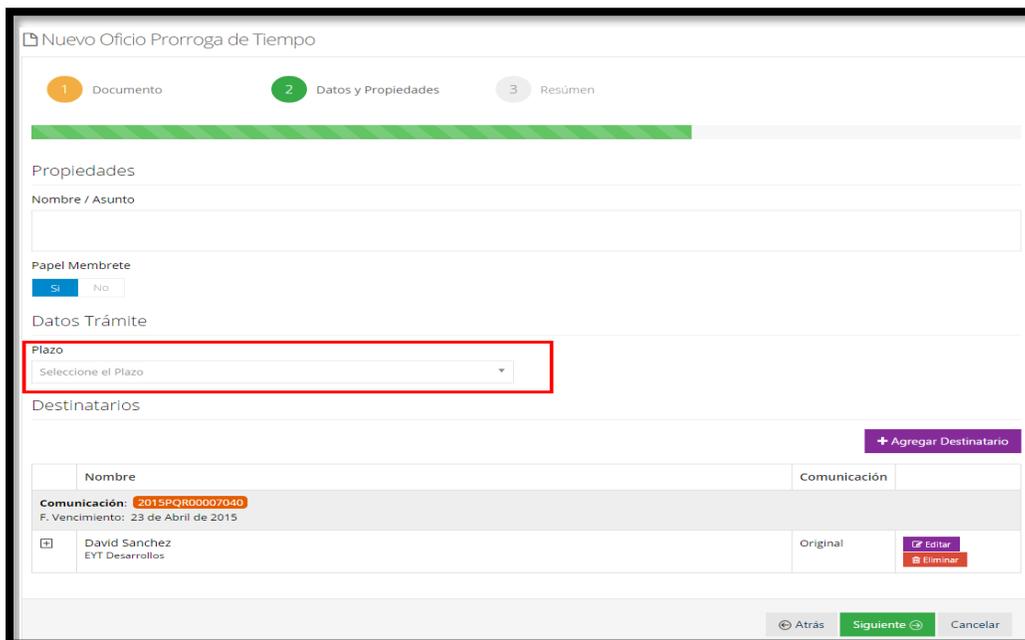


Figura 107. Plazo para el oficio de prórroga

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**.

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”.

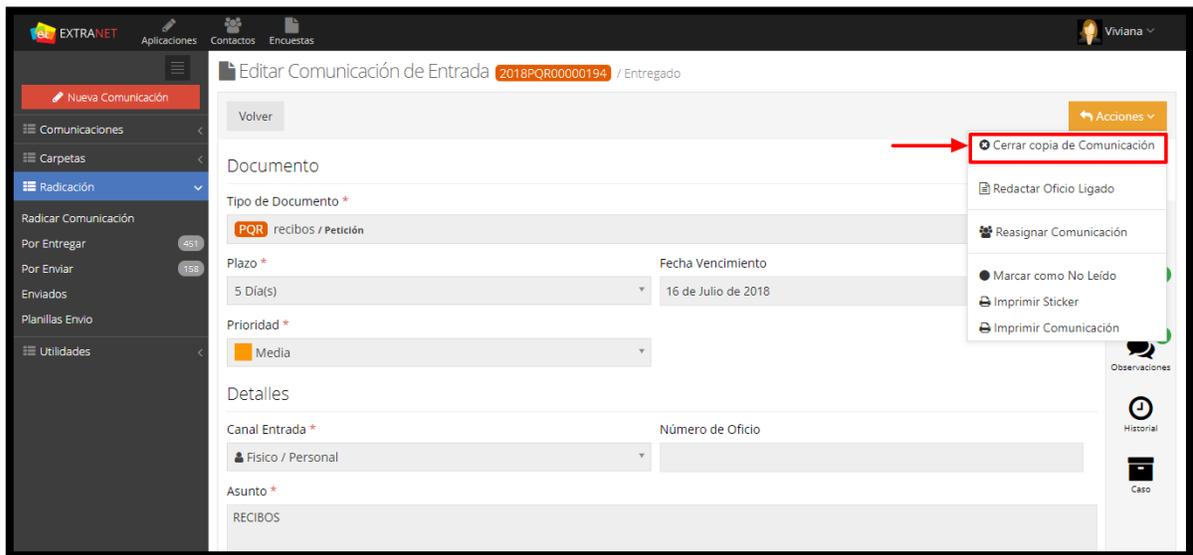


Figura 108. Cerrar copia de comunicación asignada

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.



Figura 109. Seleccionar varias comunicaciones de entrada

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

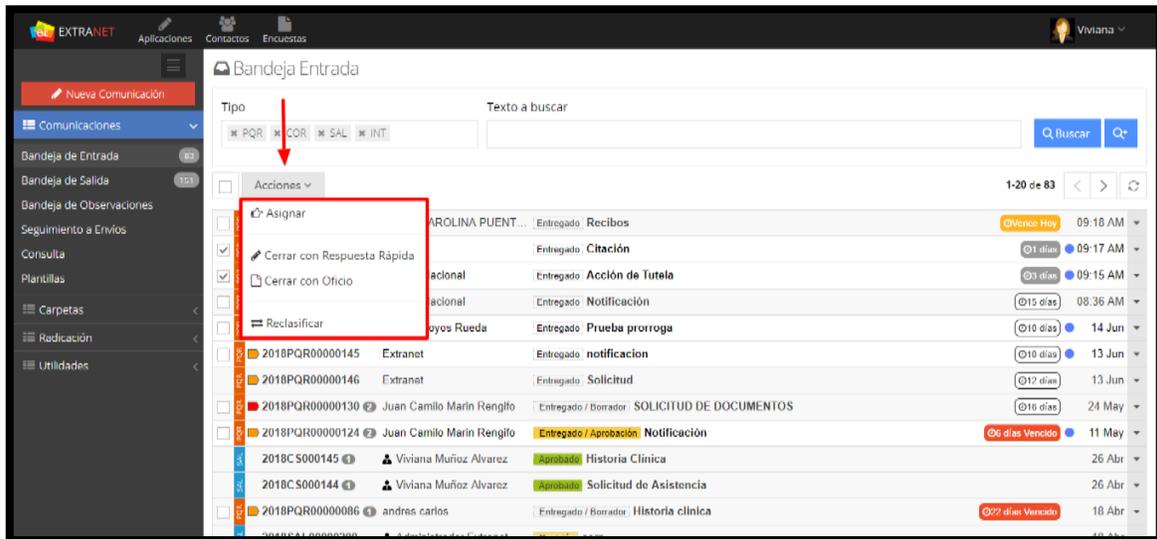


Figura 110. Aplicar acciones a múltiples comunicaciones

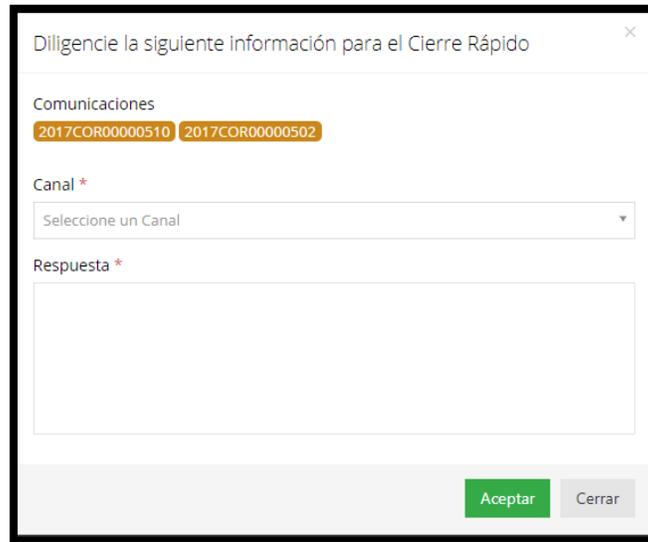


Figura 111. Cierre respuesta rápida varias comunicaciones simultáneamente

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.

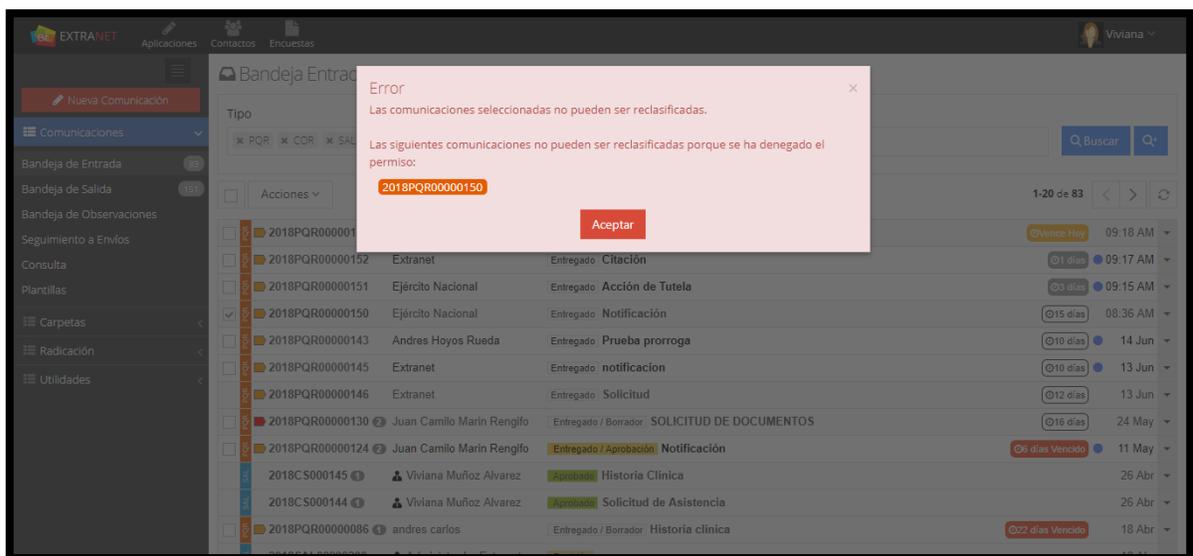


Figura 112. Reclasificar Comunicación

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.

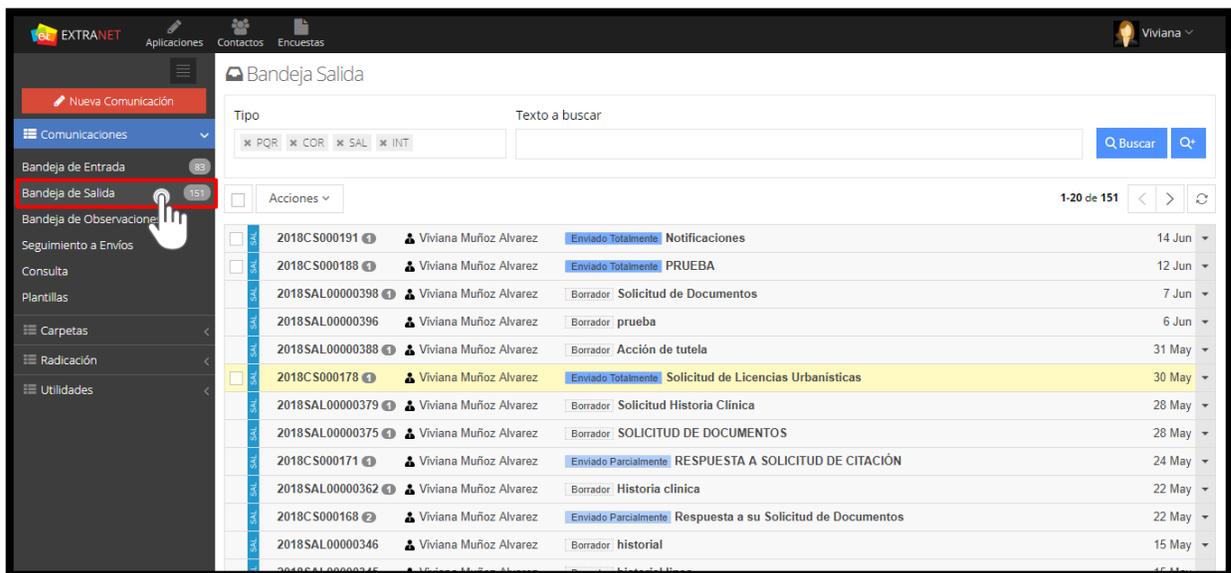


Figura 113. Bandeja de salida

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.

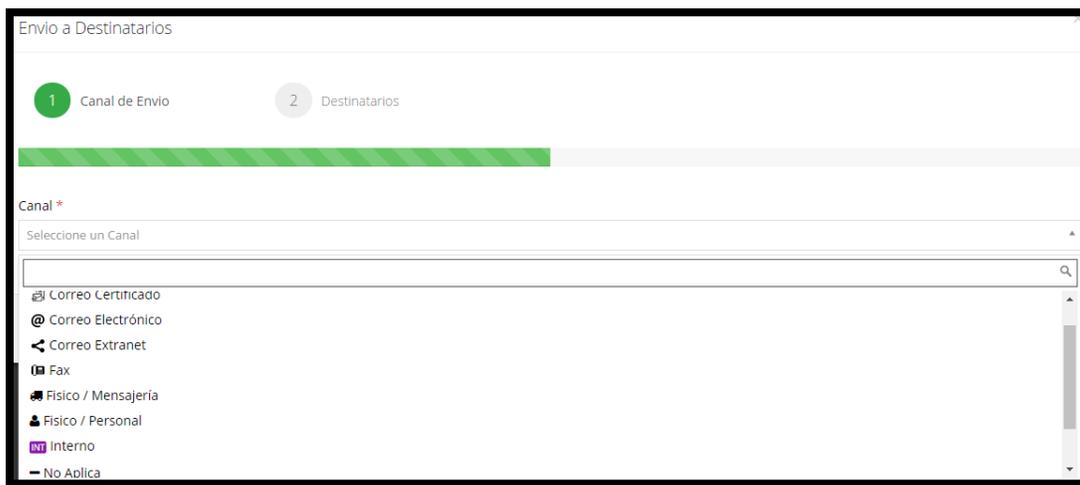


Figura 114. Canales de envío Comunicaciones de Salida

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.

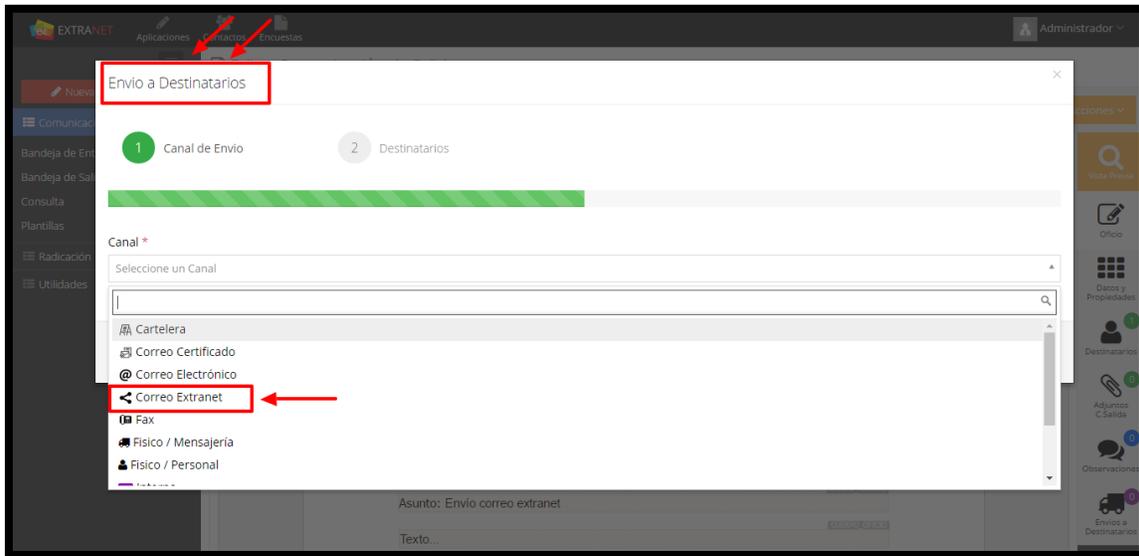


Figura 115. Destinatario Correo Extranet

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

Luego de seleccionar el tipo de radicado y al dar clic en el botón **Siguiente**, el asistente mostrará los destinatarios a los cuales se le realizará el envío, en caso de que los destinatarios tengan la información incompleta o incorrecta se podrá modificar desde el botón **Editar**.

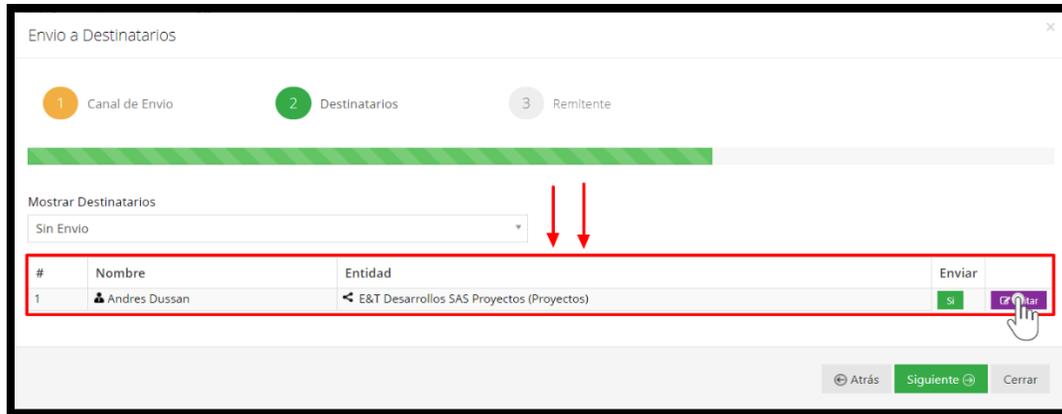


Figura 117. Destinatarios del canal Correo Extranet

Al dar clic en el botón **Siguiente** el asistente muestra el último paso en el cual se muestra los datos del remitente y el asunto de la comunicación. Para finalizar con el envío debe dar clic en **Aceptar**.

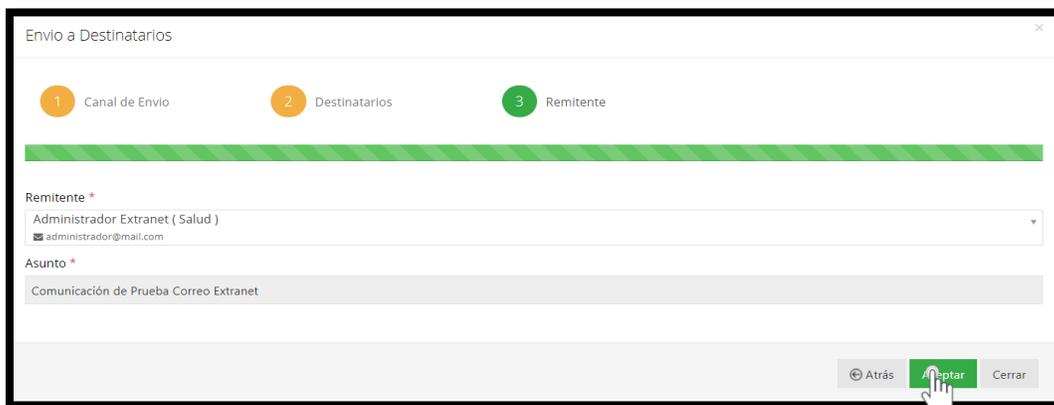


Figura 118. Datos del remitente

Cuando se realiza el envío de la comunicación por el canal Correo Extranet el sistema genera una nueva comunicación de entra y le asigna el respectivo código.

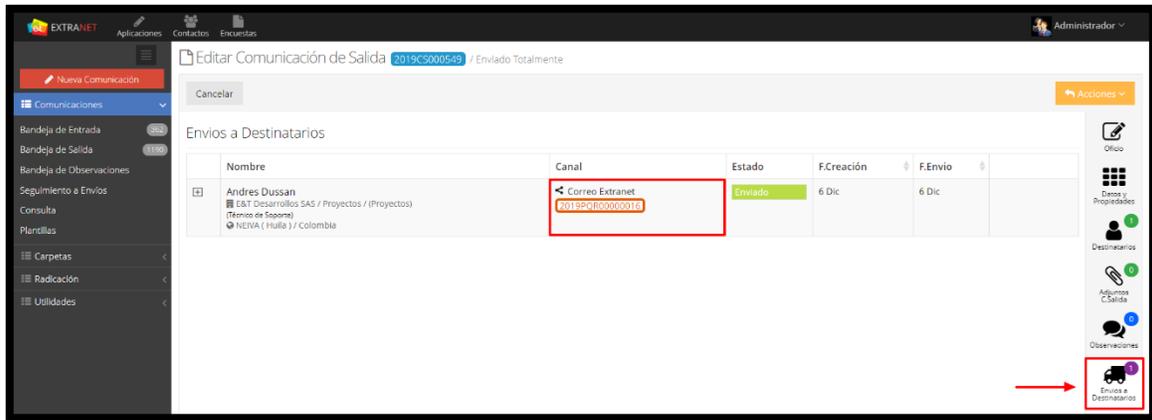


Figura 119. Código de radicado asignado

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.

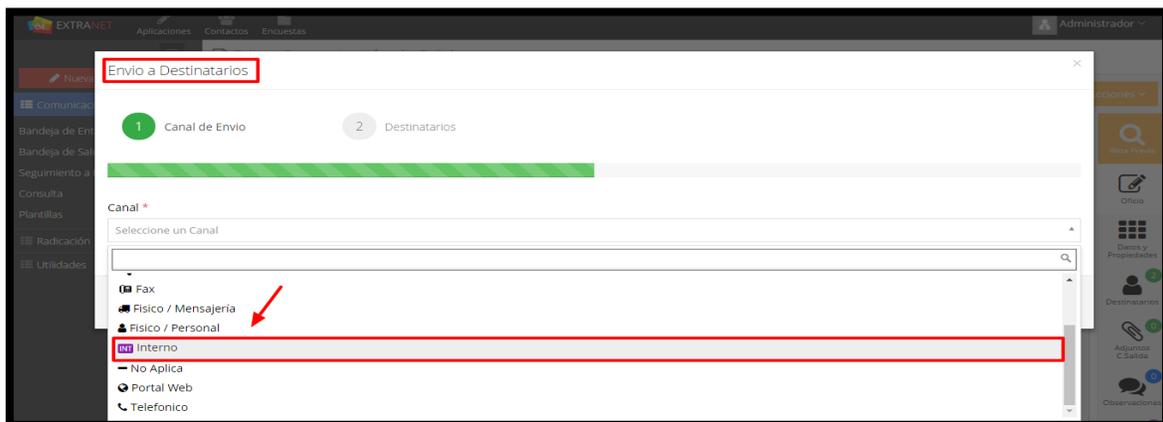


Figura 120. Envío a destinatarios - canal Interno

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.

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**

Si la comunicación se envía como tipo **INT**, esta llegará directamente a la bandeja de entrada del funcionario destinatario de la comunicación.

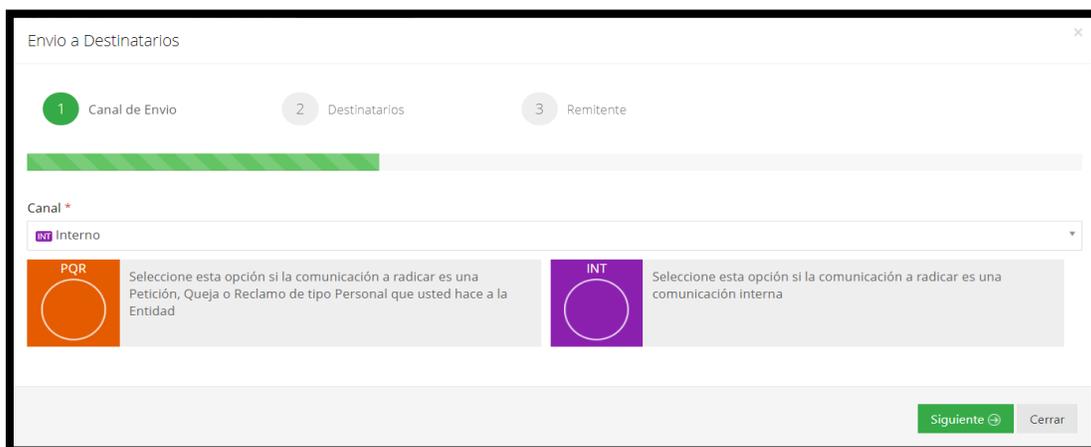


Figura 121. Tipo de Radicado

Luego de seleccionar el tipo de radicado y al dar clic en el botón **Siguiente**, el asistente mostrará los destinatarios a los cuales se le realizará el envío, en caso de que los destinatarios tengan la información incompleta o incorrecta se podrá modificar desde el botón **Editar**.

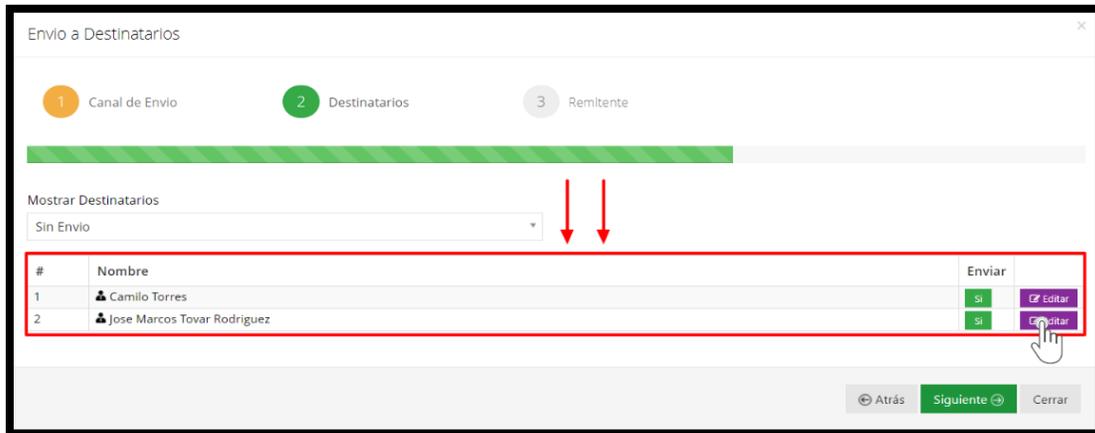


Figura 122. Destinatarios canal Interno

Al dar clic en el botón **Siguiente** el asistente muestra el último paso en el cual se muestra los datos del remitente y el asunto de la comunicación. Para finalizar con el envío debe dar clic en **Aceptar**.

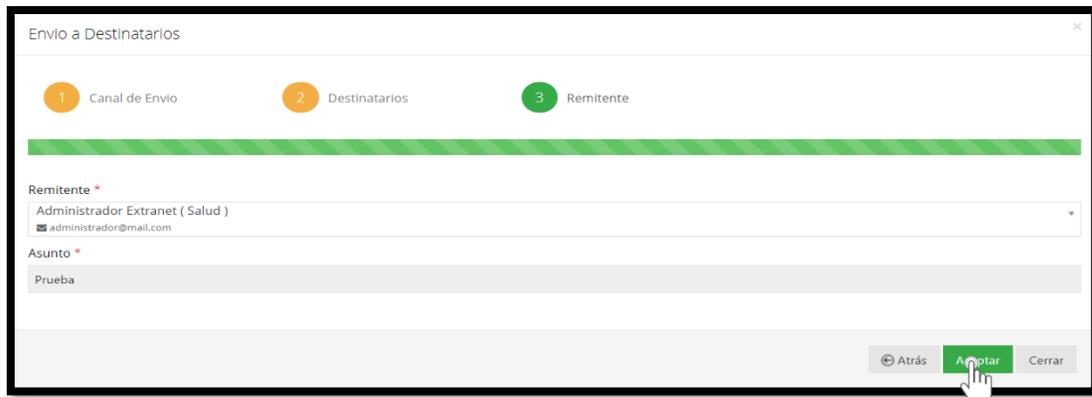


Figura 123. Datos del remitente

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

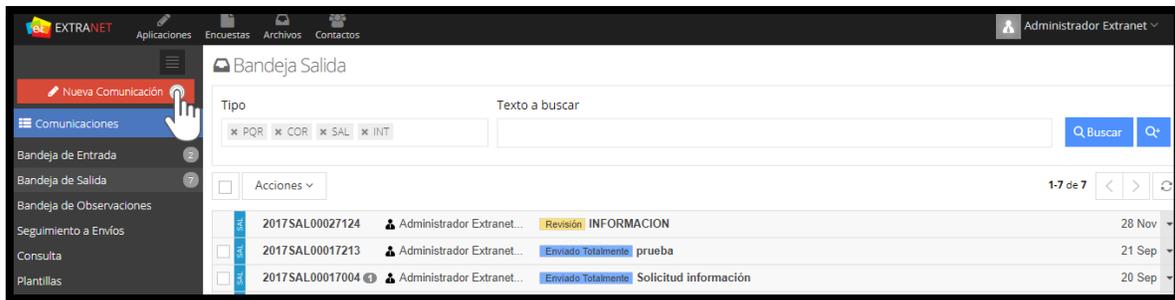


Figura 124. Nueva comunicación de salida

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.

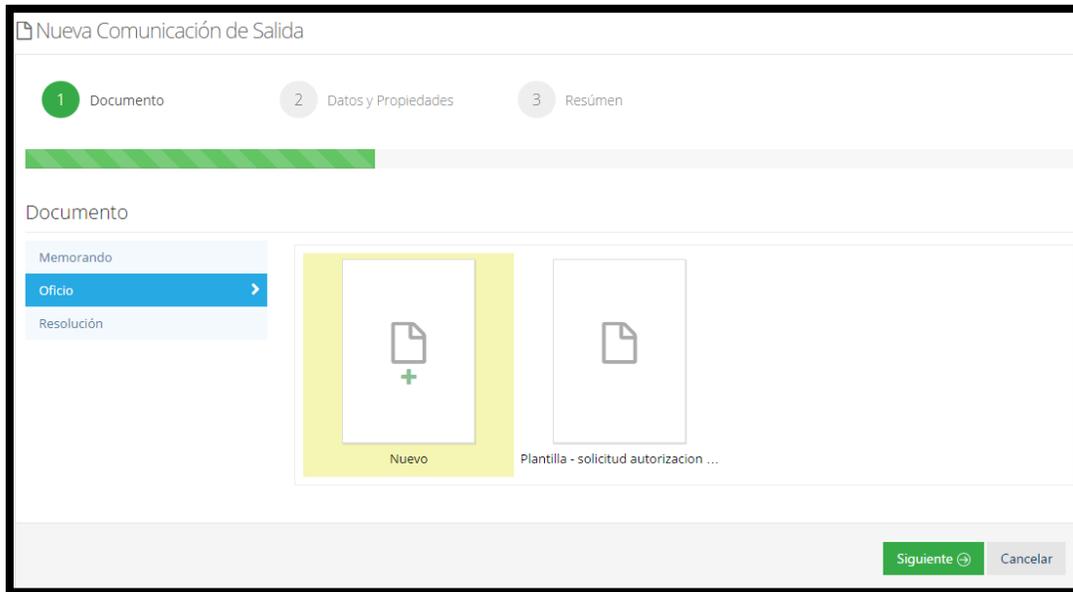


Figura 125. Selección Tipo de Documento de salida

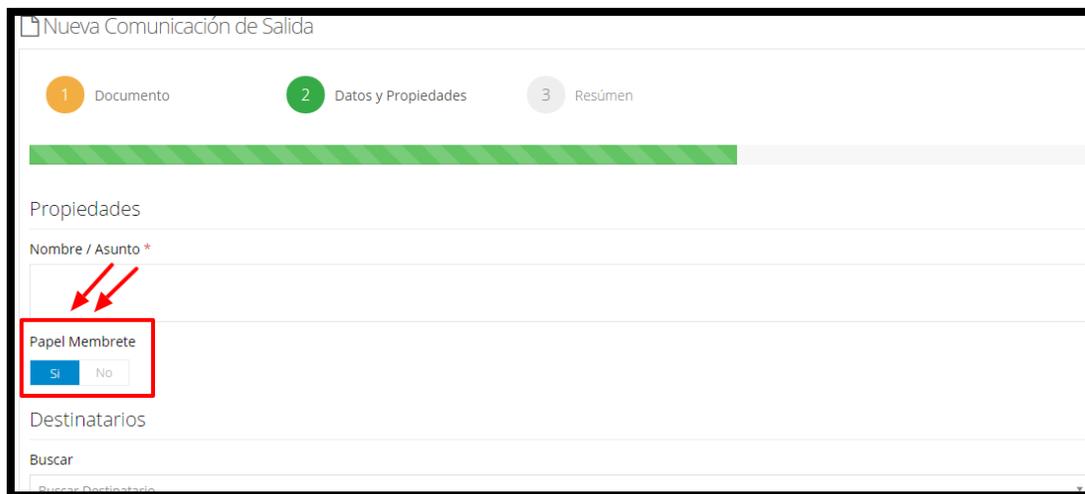


Figura 126. Selección papel membrete

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 127, para continuar realizando la nueva comunicación se da clic en el botón siguiente.

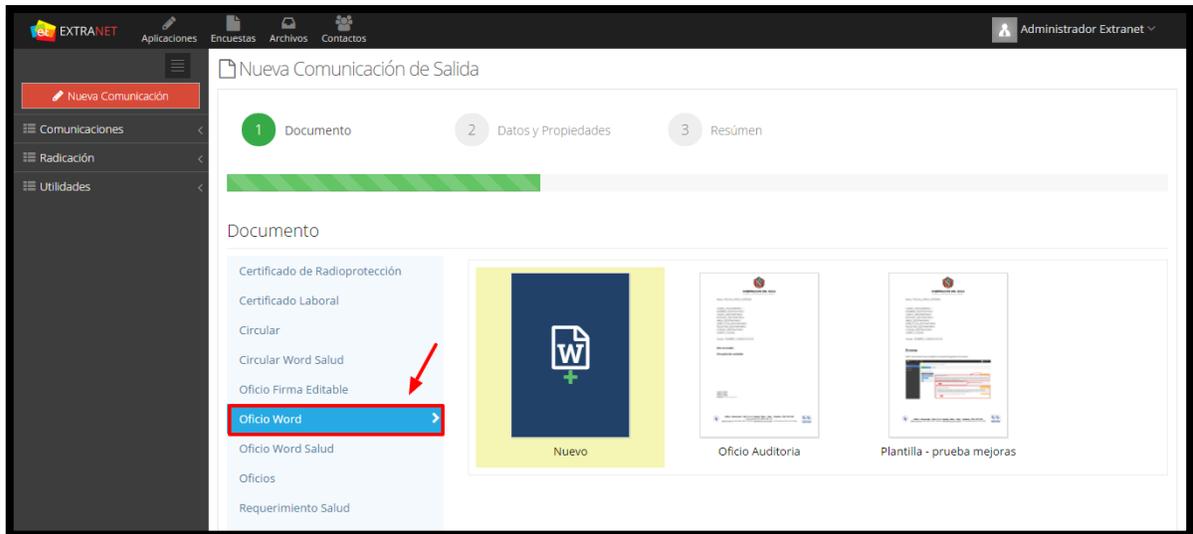
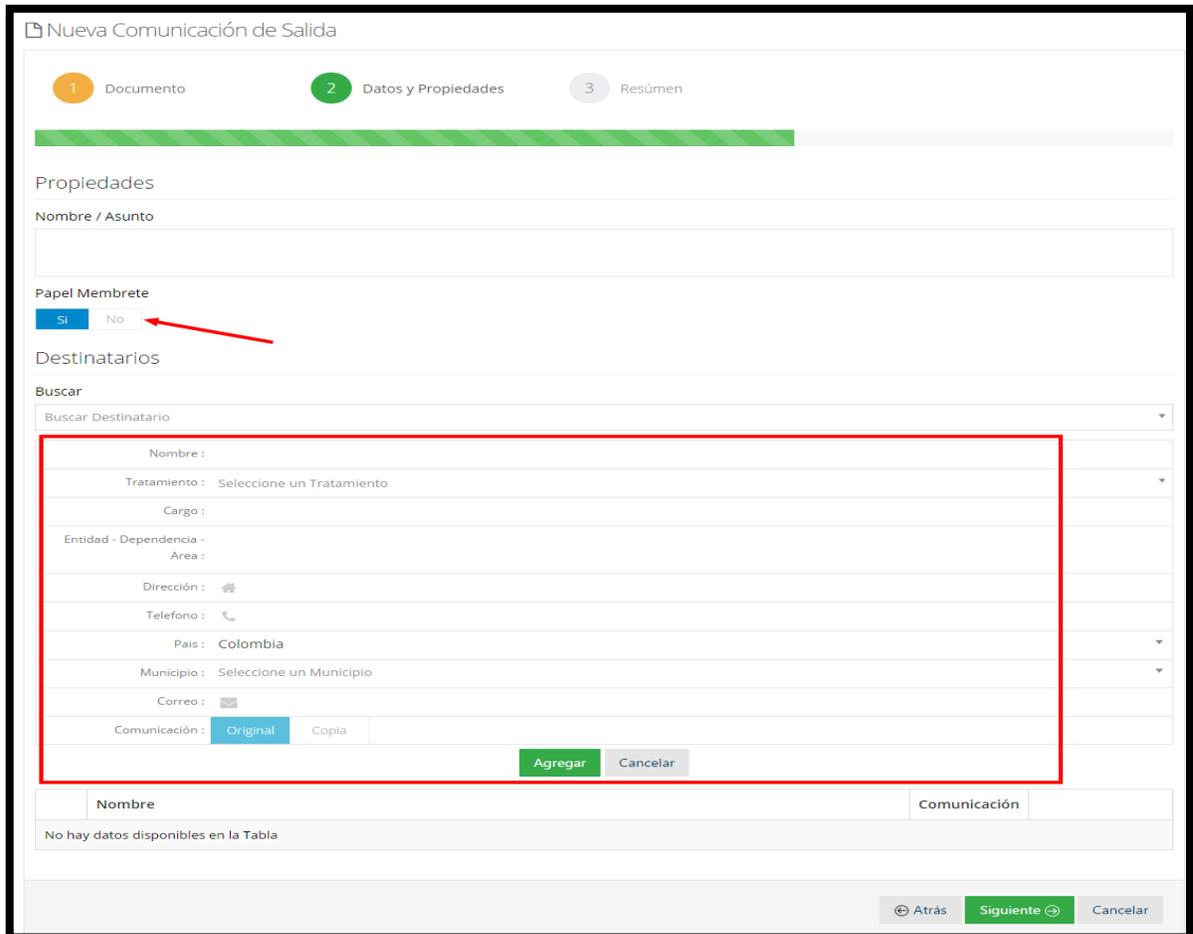


Figura 127. Nueva comunicación Word

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 (Originales o 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.



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 128. 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 **Agregar**.

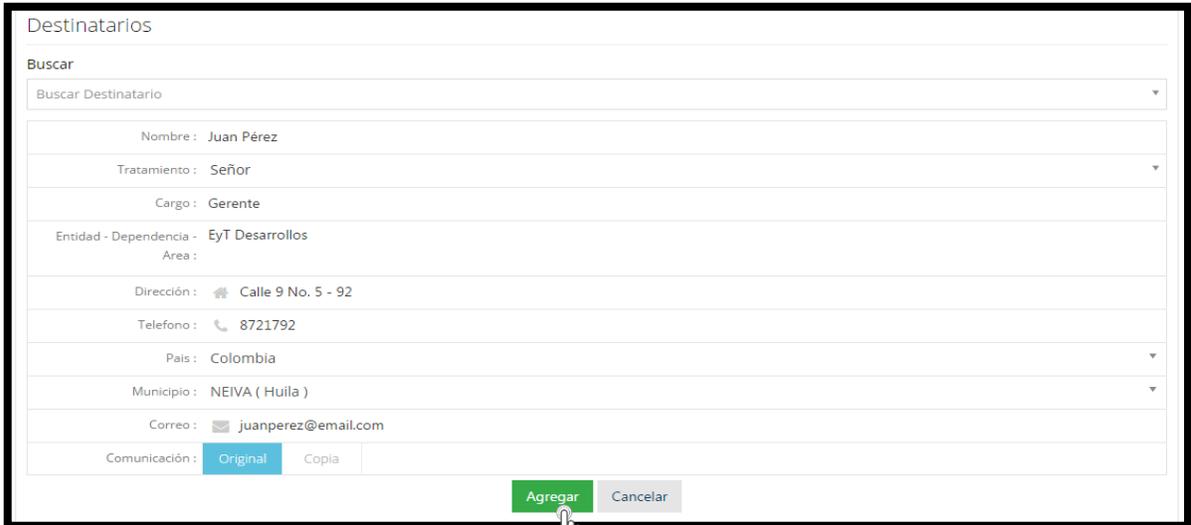


Figura 129. Formulario para agregar destinatarios

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.



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

Figura 130. 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.



Figura 131. 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”.

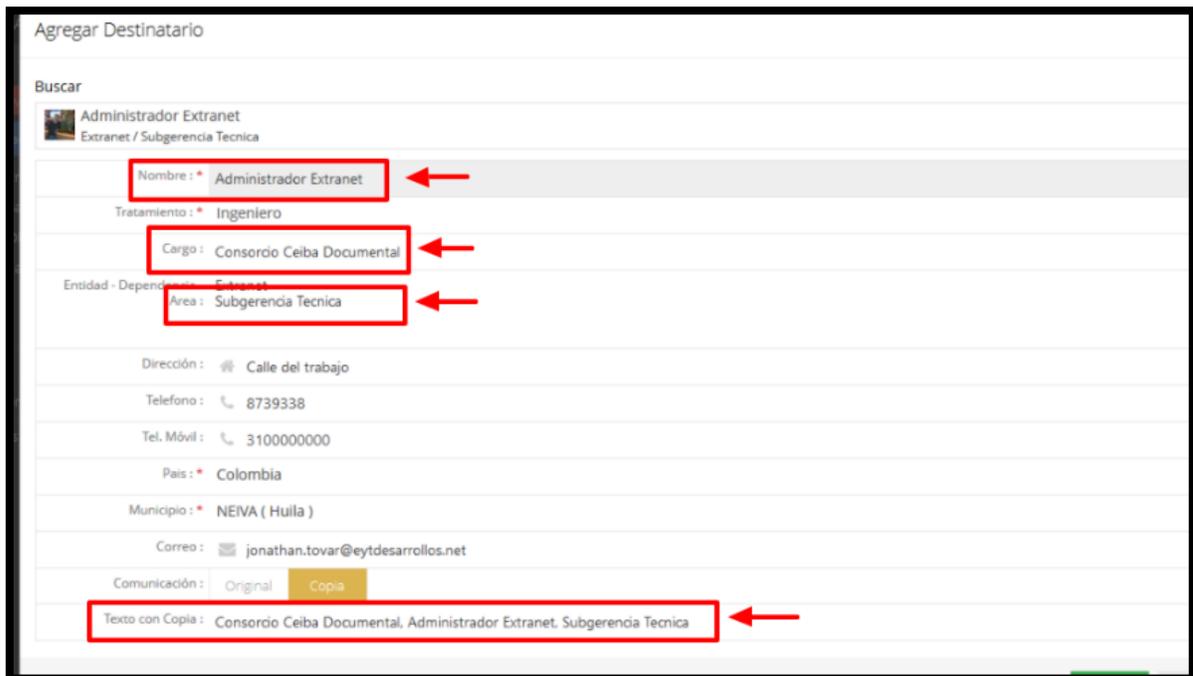


Figura 132. Texto destinatario tipo copia

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.



Figura 133. 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.

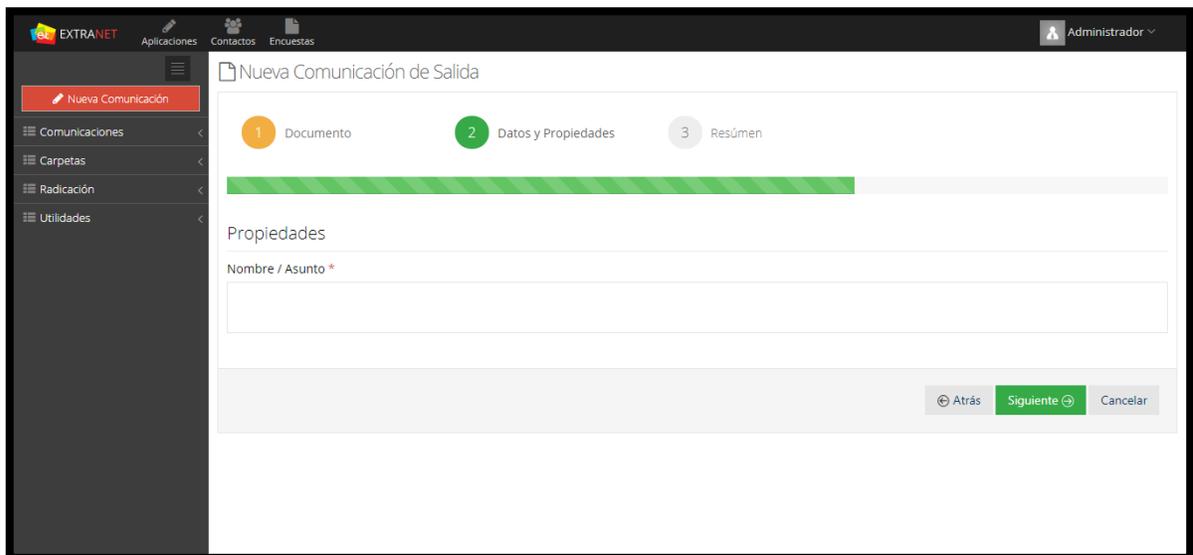
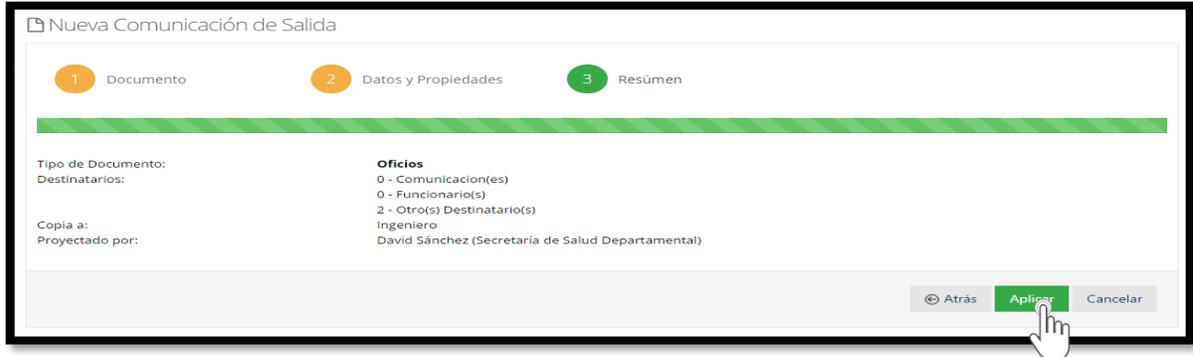


Figura 134. Información destinatario deshabilitado

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.



Nueva Comunicación de Salida

1 Documento 2 Datos y Propiedades 3 Resúmen

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

⏪ Atrás **Aplique** Cancelar

Figura 135. Resumen de la comunicación de salida

10.3. Detalles de la comunicación de salida oficina 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.

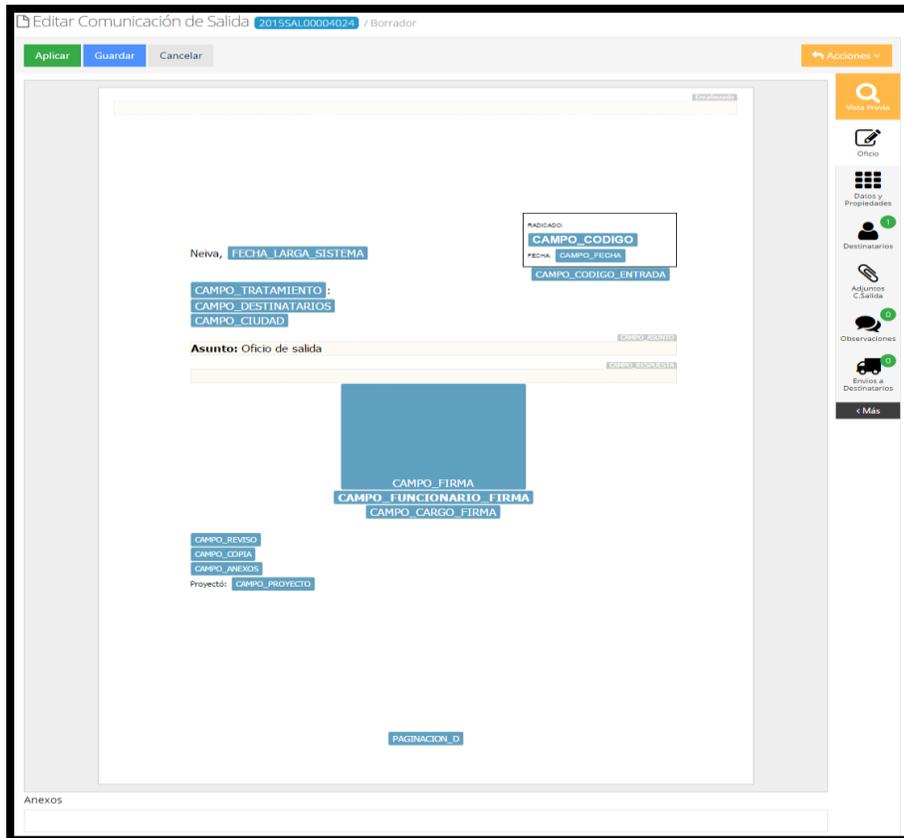


Figura 136. Editor de comunicaciones de salida

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.

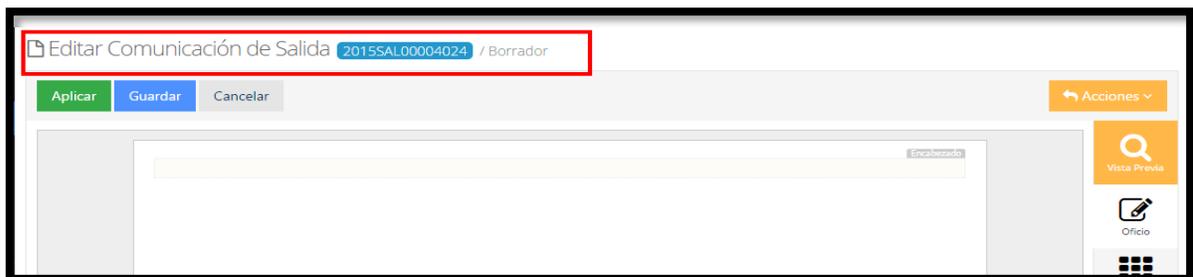


Figura 137. Detalles de la comunicación de salida

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.

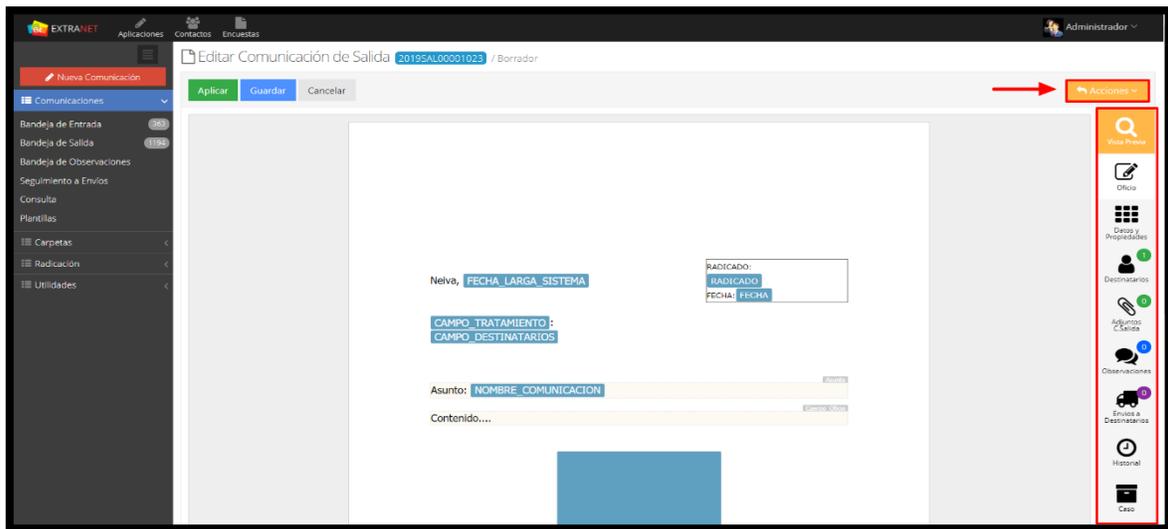


Figura 138. Botón acciones

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.

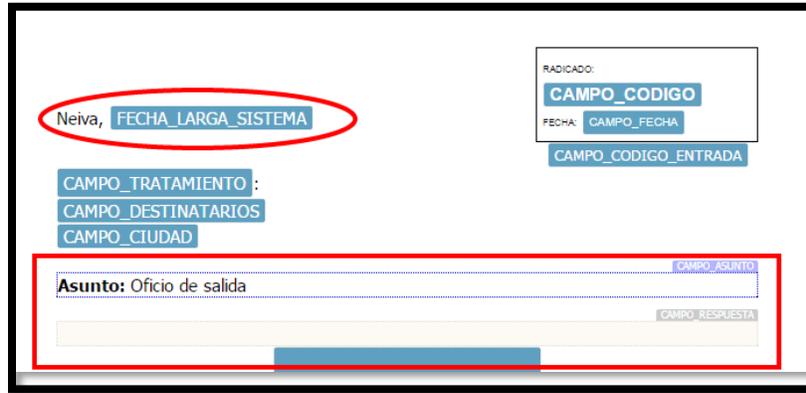


Figura 139. Campos editables y no editables de los documentos

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).

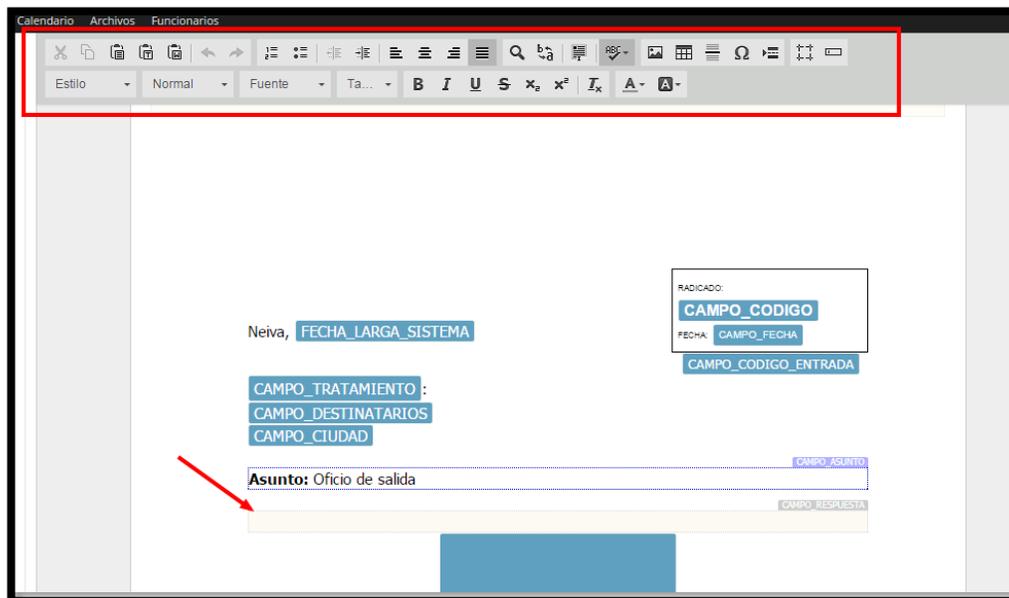


Figura 140. Editor de texto

- **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 141.

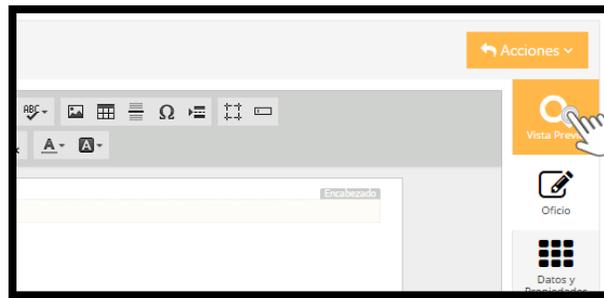


Figura 141. Botón vista previa

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.



Figura 142. Vista previa del documento de salida

10.5. Editor de Word

10.5.1. Editar en 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.

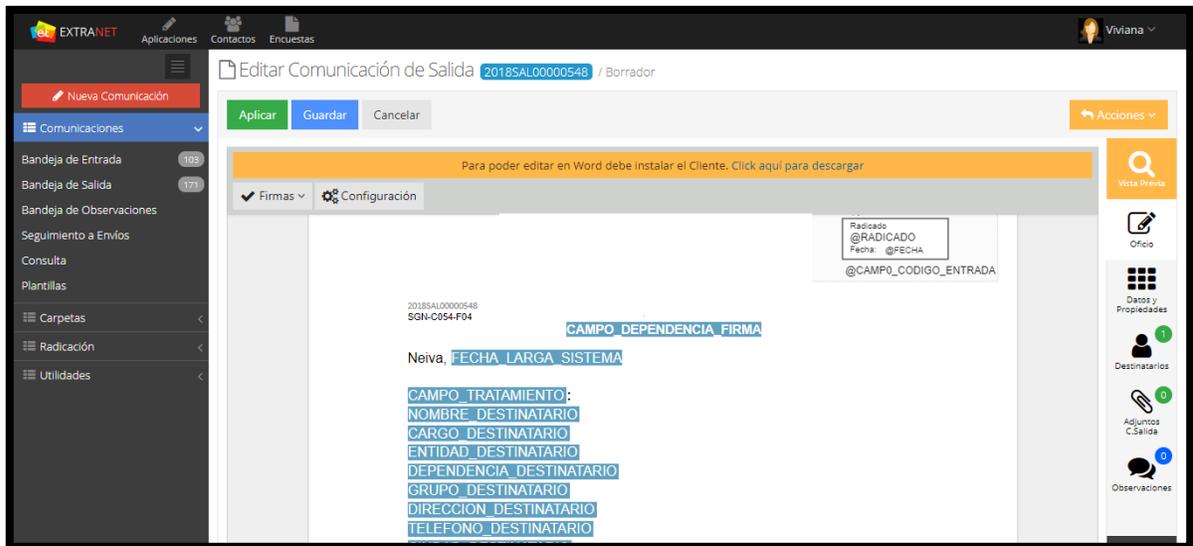


Figura 143. Mensaje de Advertencia

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.

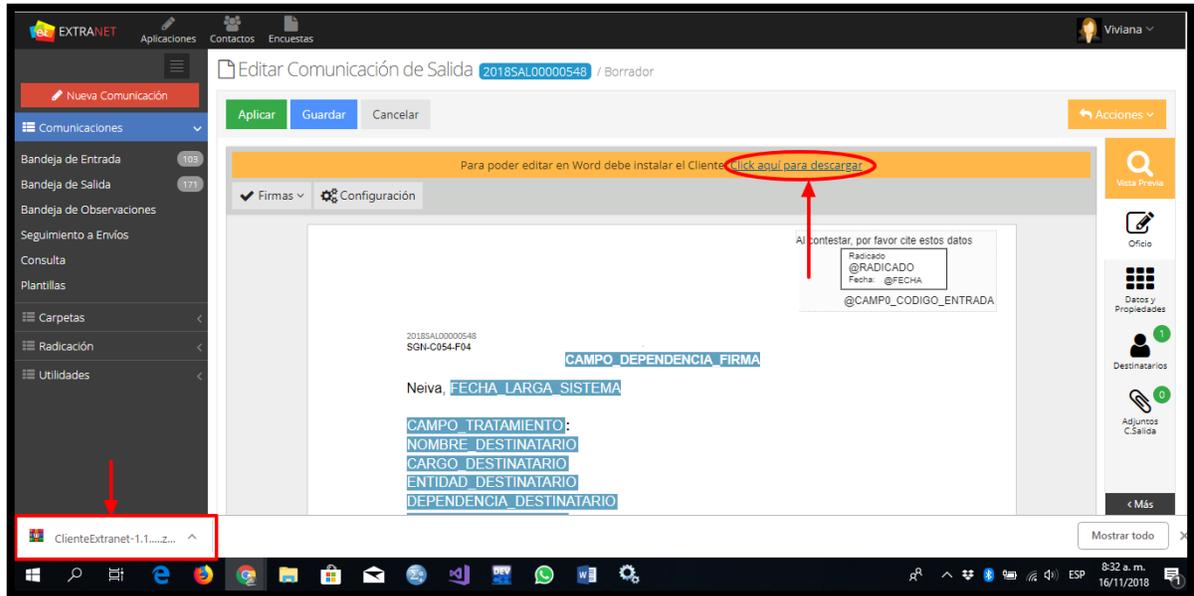


Figura 144. Descargar Cliente Extranet

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

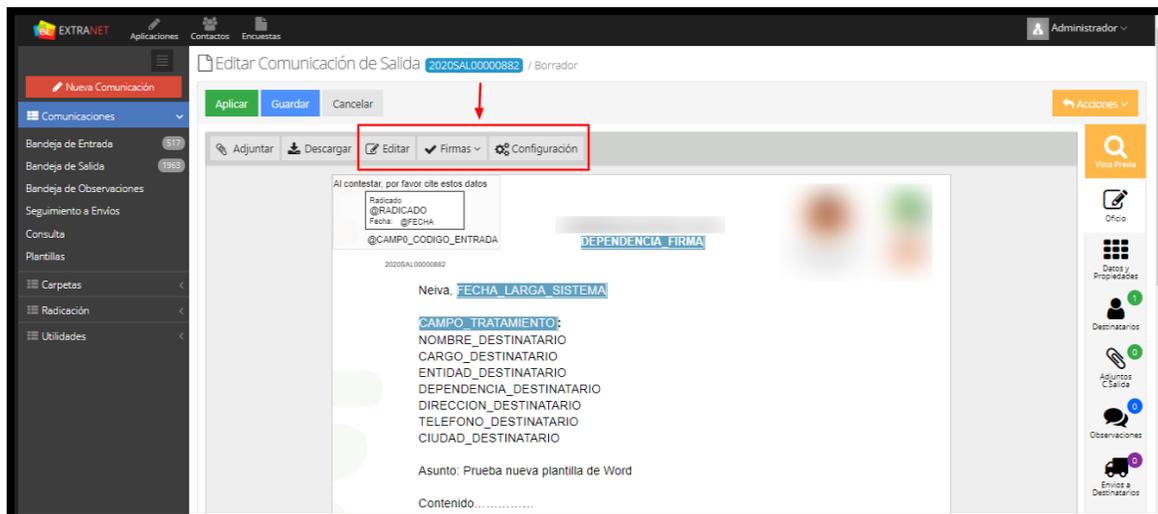


Figura 145. Comunicación de salida editor Word

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 146 y 147.

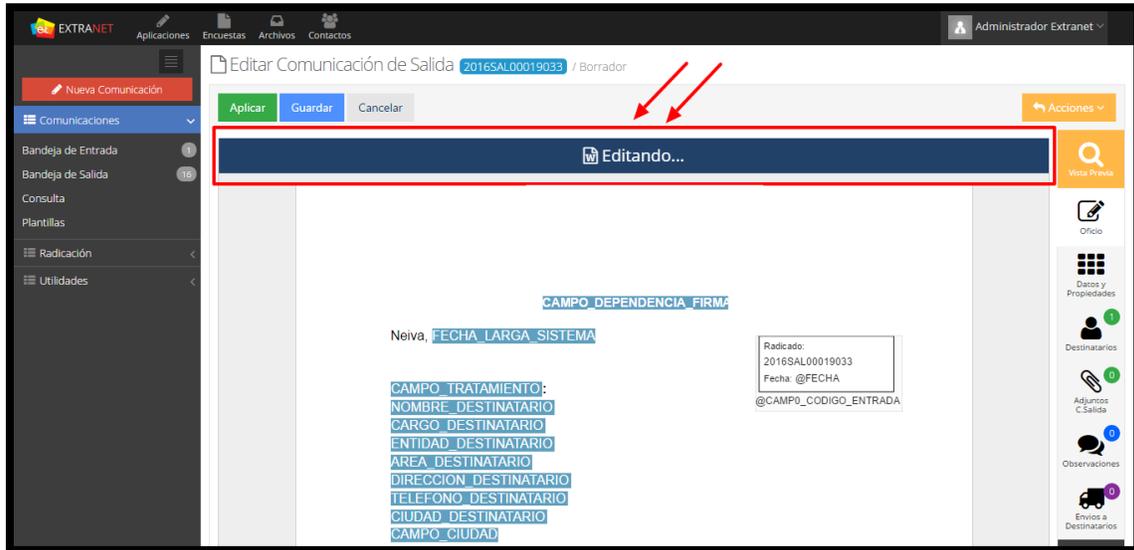


Figura 146. Editar comunicación de salida

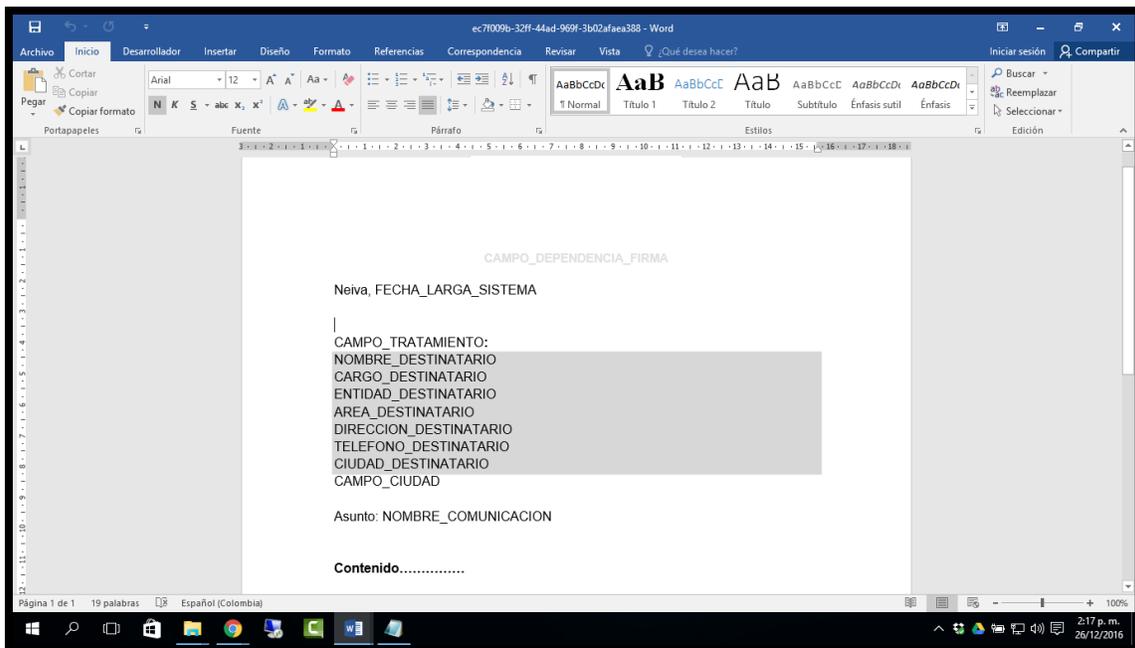


Figura 147. Editor Word

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. 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.

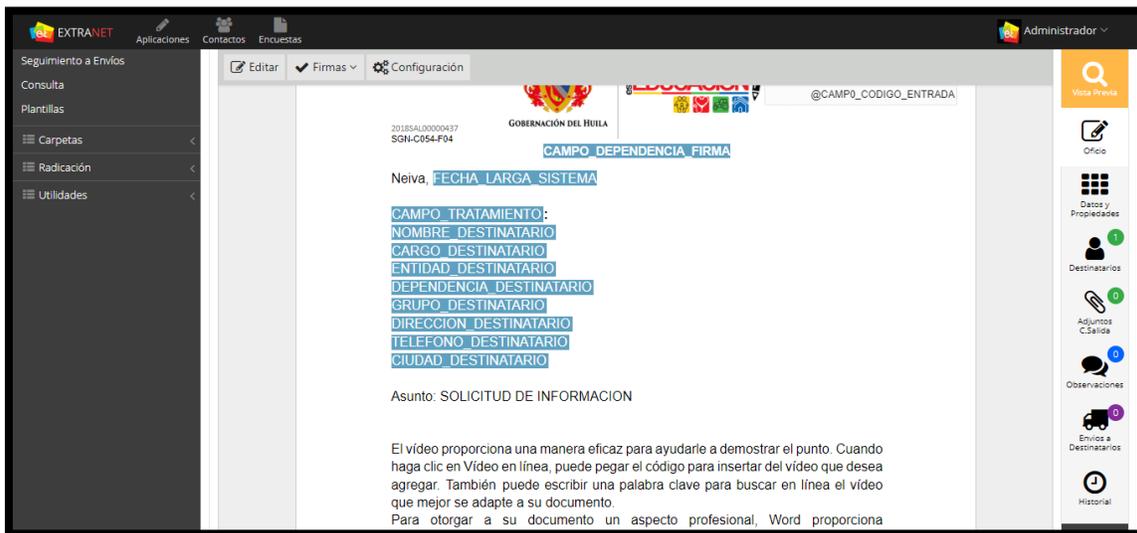


Figura 148. Editar comunicación de salida

10.5.2. Descargar/Adjuntar Word

Las comunicaciones proyectadas de naturaleza Word, tienen una funcionalidad, la cual permite descargar el documento, almacenarlo en nuestro equipo, editarlo y posteriormente adjuntar el documento editado con los cambios realizados.

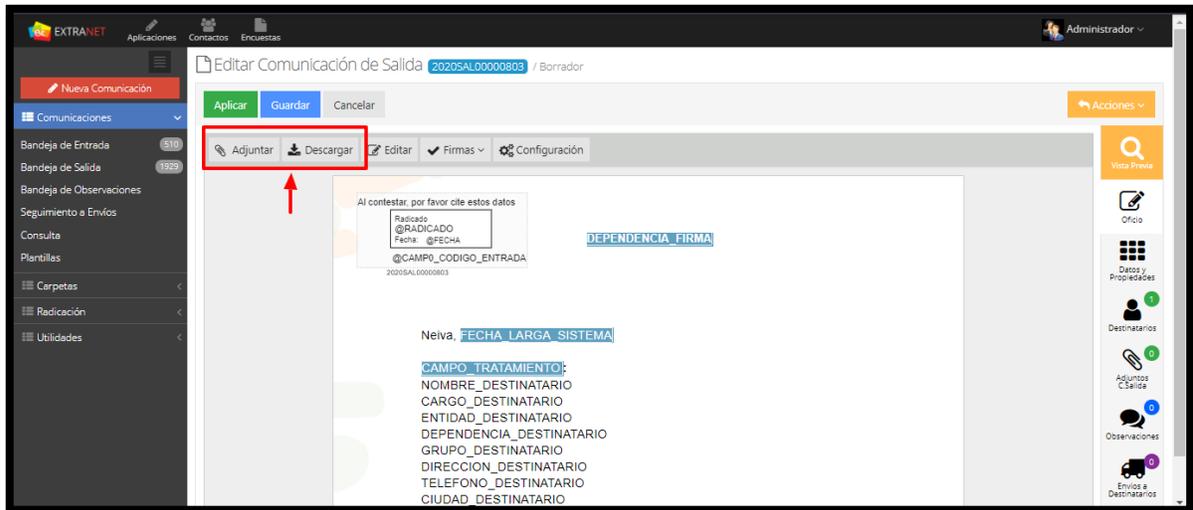


Figura 149. Adjuntar/Descargar Comunicación

Esta opción incluye una validación, la cual **no permite** adjuntar un archivo diferente al que se descargó al momento de iniciar la edición del documento.

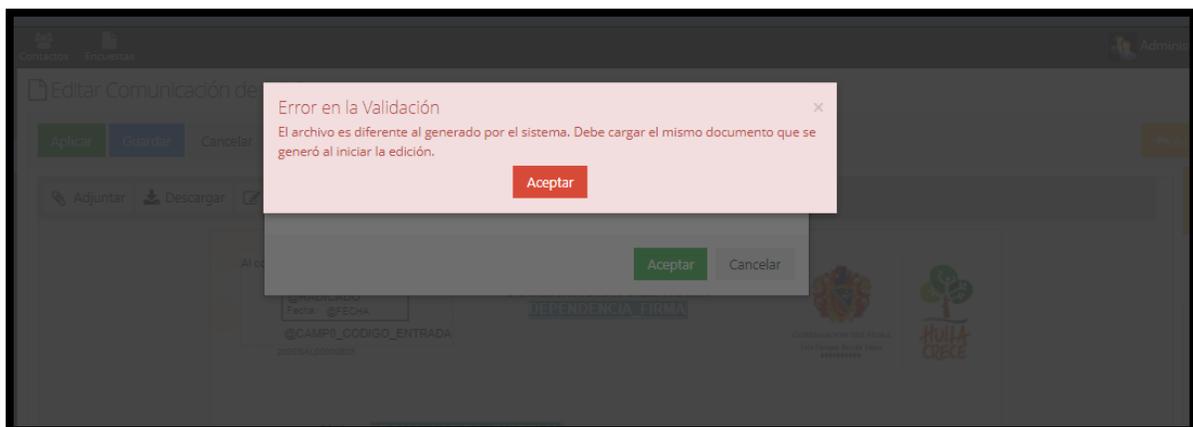


Figura 150. Error de validación

Nota: Durante el proceso de edición de la comunicación en word, es importante no cerrar o actualizar la página, ya que, si se realiza una de estas dos acciones, al momento de adjuntar el archivo de Word, el sistema mostrará el error de validación.

En el Historial, al igual cuando se edita una comunicación por medio del botón “**Editar**”, el sistema va creando una versión del documento por cada archivo que se adjunte, siempre y cuando se guarden los cambios en el sistema.

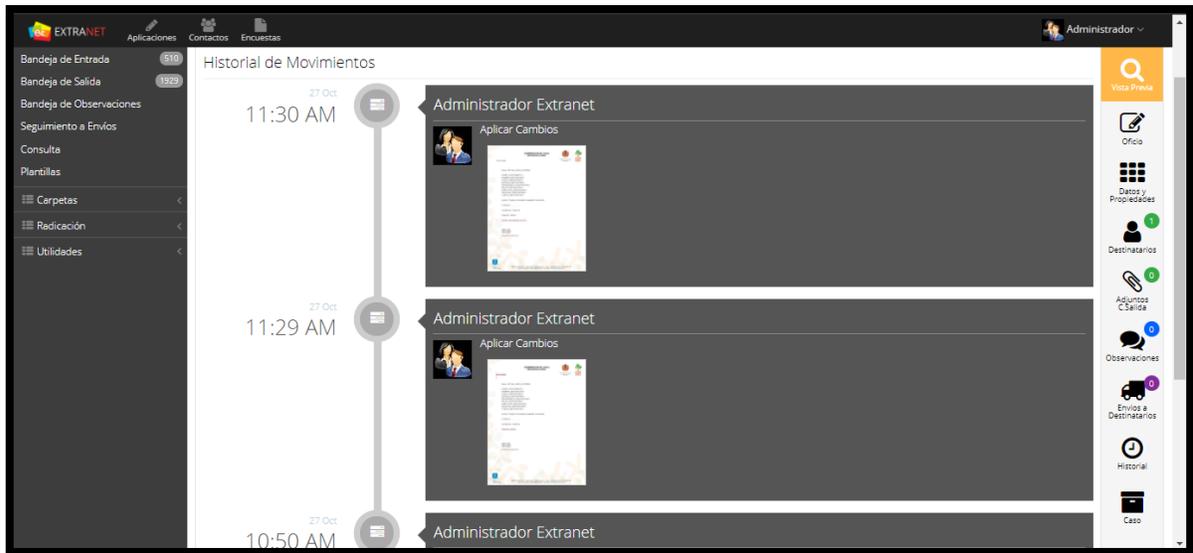


Figura 151. Versiones documentos adjuntados

Nota: Ésta nueva funcionalidad puede ser usada en cualquier sistema operativo (Windows, Mac OS, etc), siempre y cuando tenga instalada la suite ofimática de Microsoft.

Las plantillas de Word permiten 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.

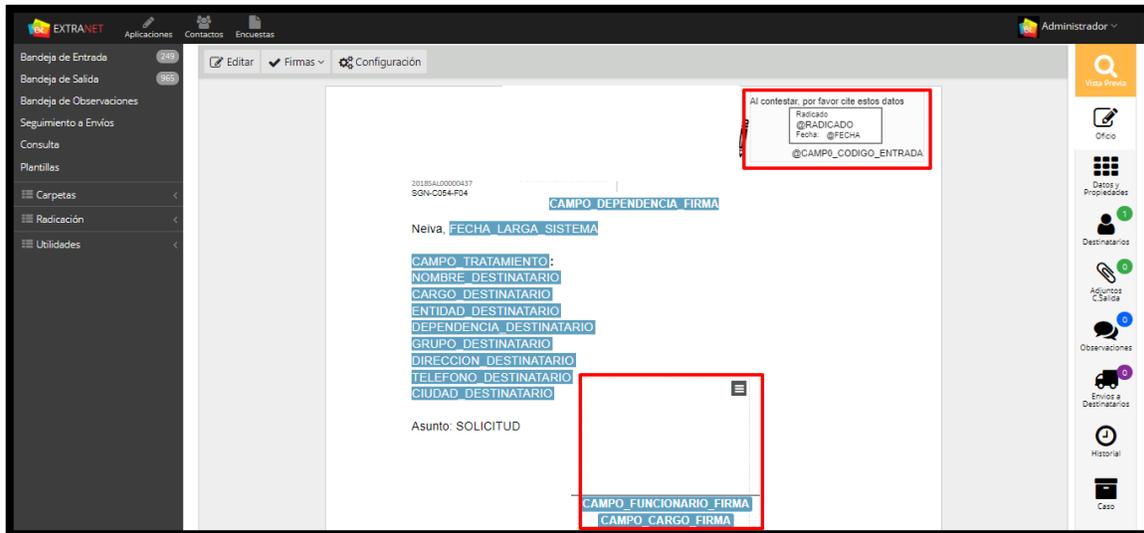


Figura 152. Código Radicado y firma

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

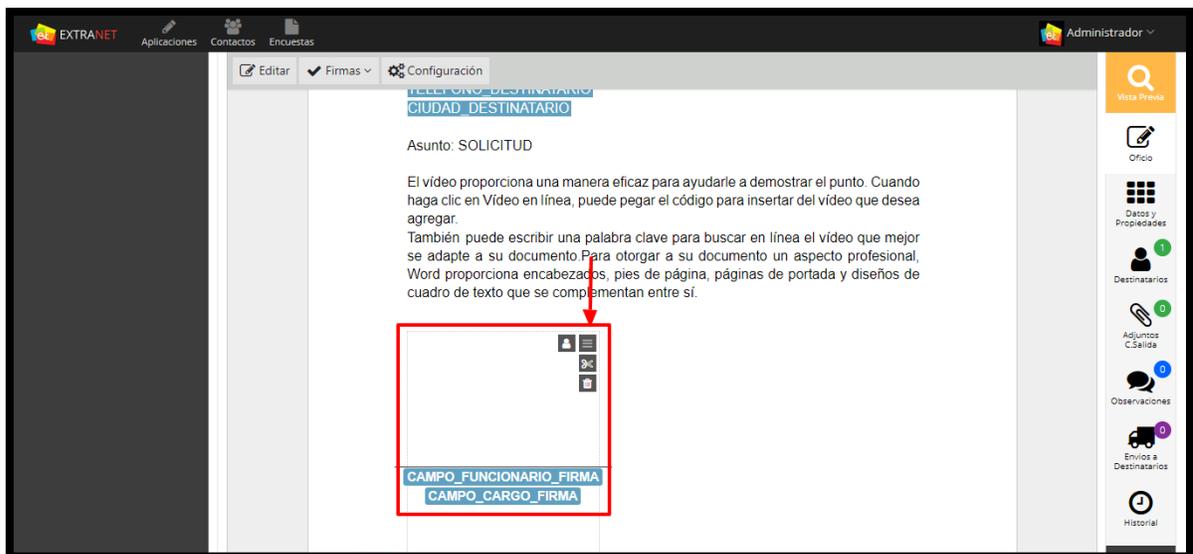


Figura 153. Propiedades de la firma

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).

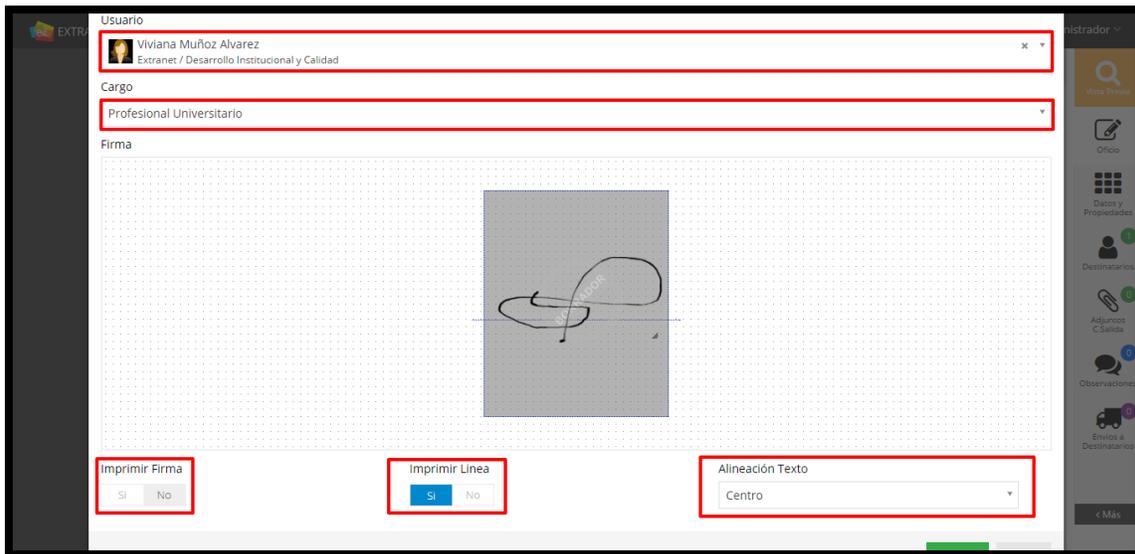


Figura 154. Configuración usuario firma

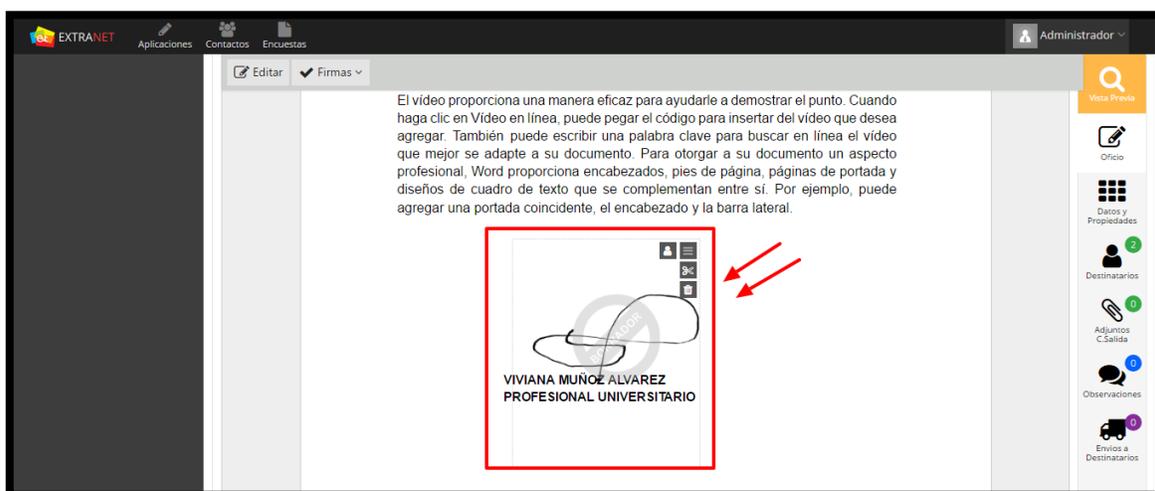


Figura 155. Vista previa usuario firma

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**.

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

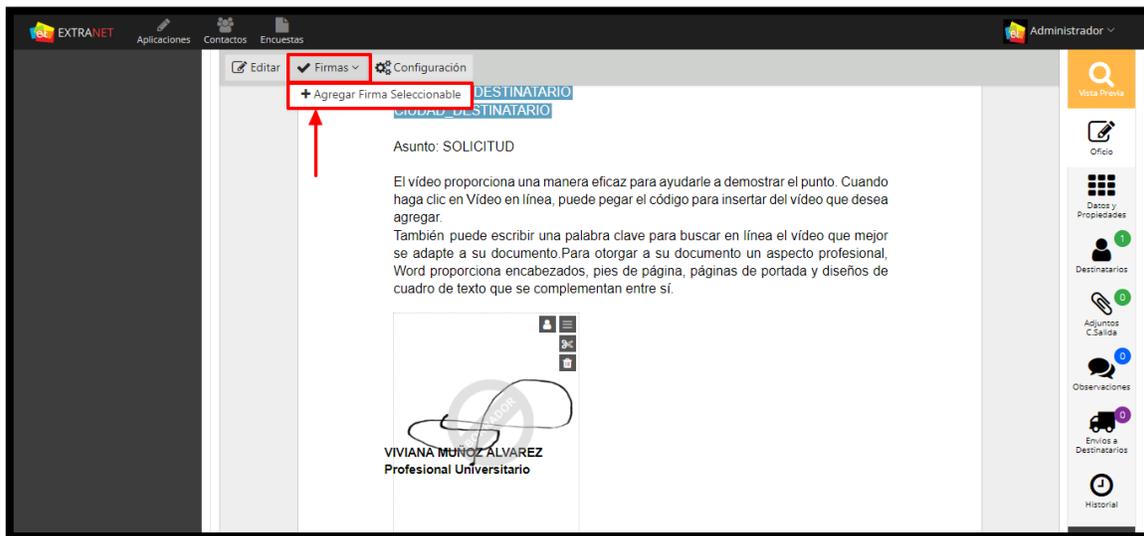


Figura 156. Agregar firma

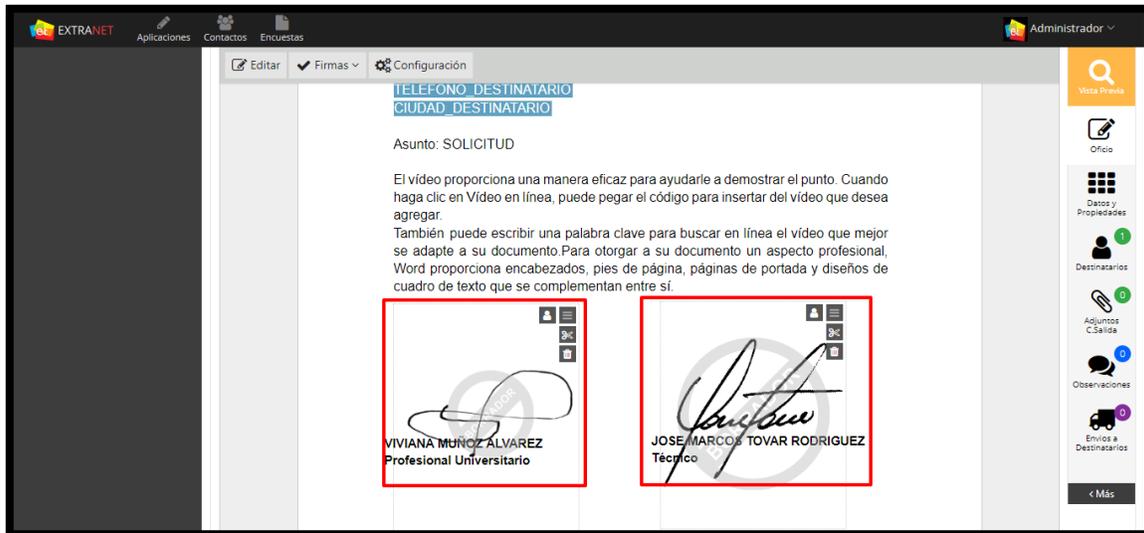


Figura 157. Documento múltiple firma

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**.

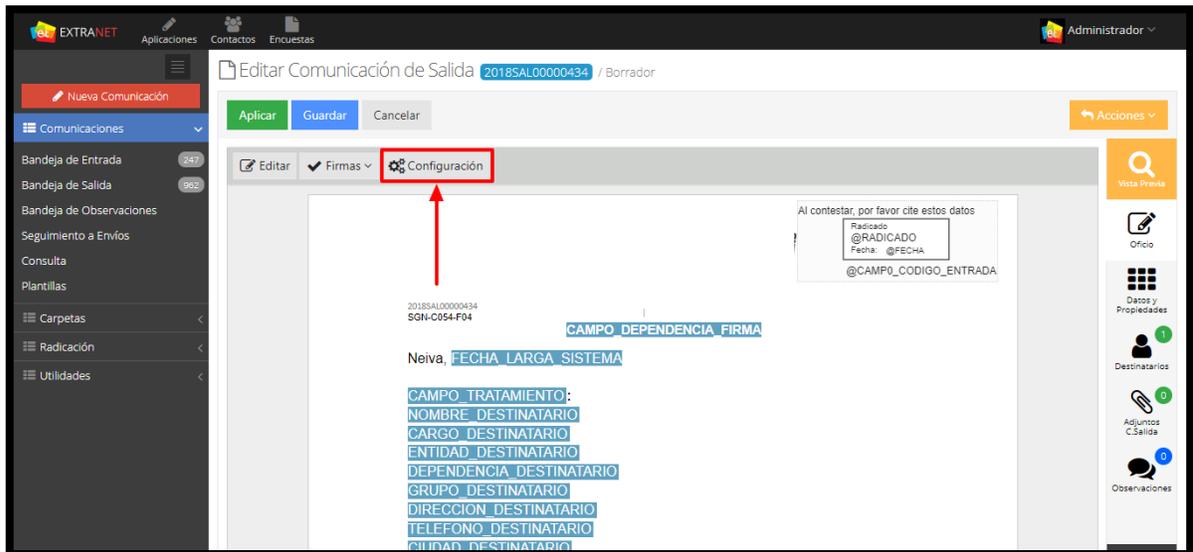


Figura 158. Configuración

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_DESTINARIOS”** son los siguientes:

- NOMBRE_DESTINATARIO
- CARGO_DESTINATARIO
- ENTIDAD_DESTINATARIO
- DEPENDENCIA_DESTINATARIO
- DIRECCION_DESTINATARIO
- TELEFONO_DESTINATARIO
- CIUDAD_DESTINATARIO
- CAMPO_CIUADAD

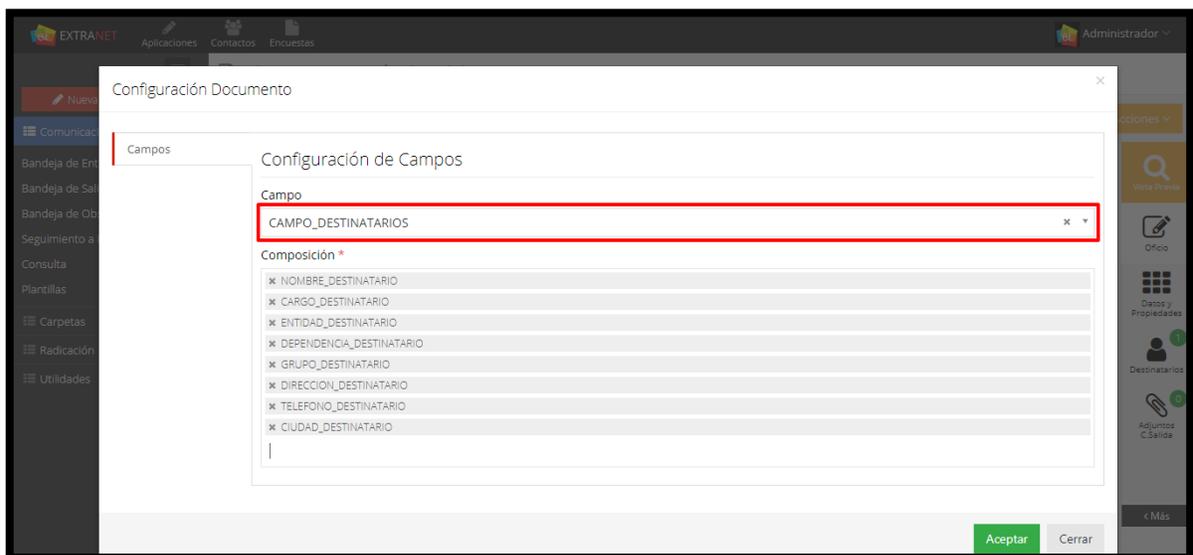


Figura 159. Configuración de Campos

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.

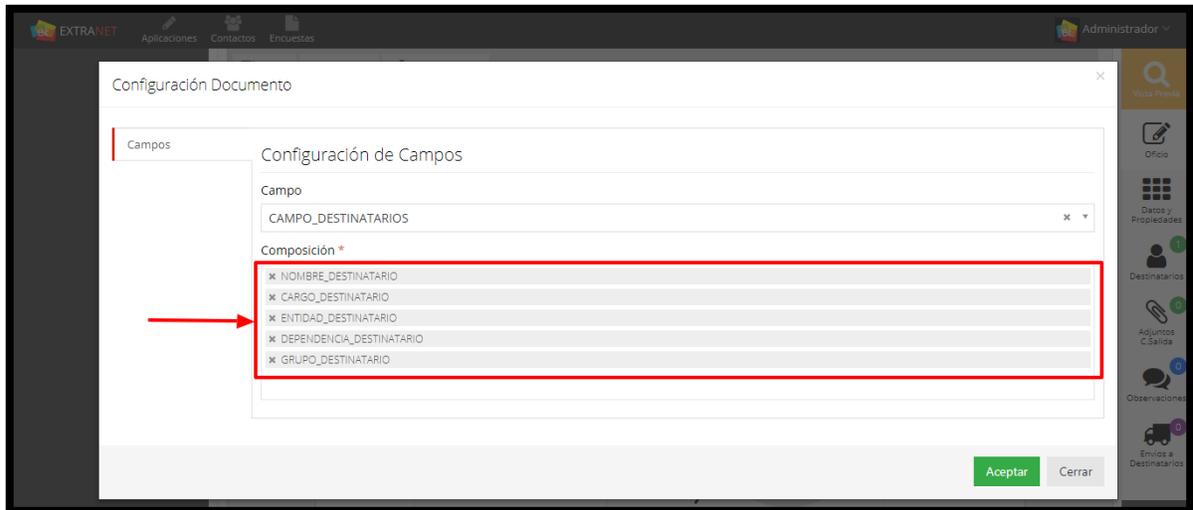


Figura 160. Configuración de Campos

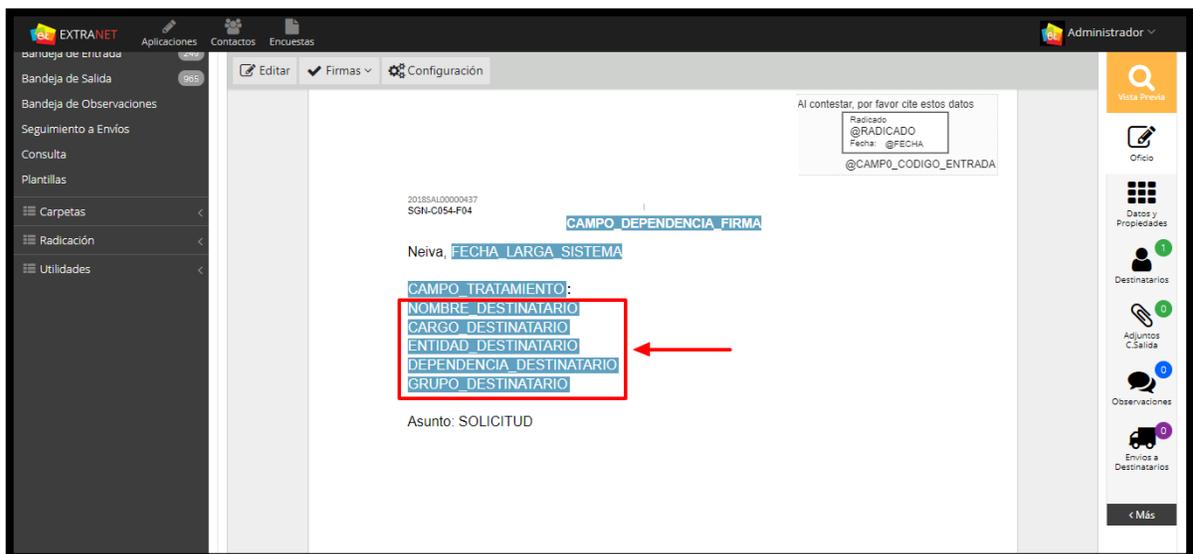


Figura 161. Composición etiquetas

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.

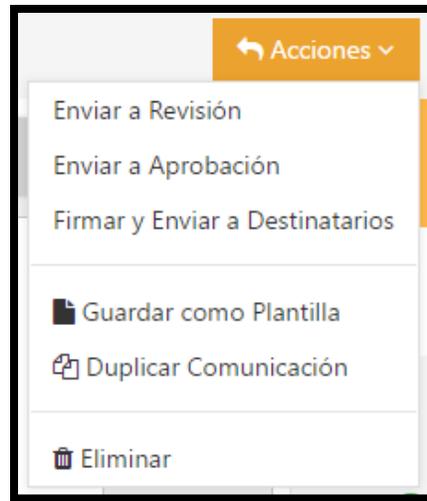


Figura 162. Botón Acciones

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.

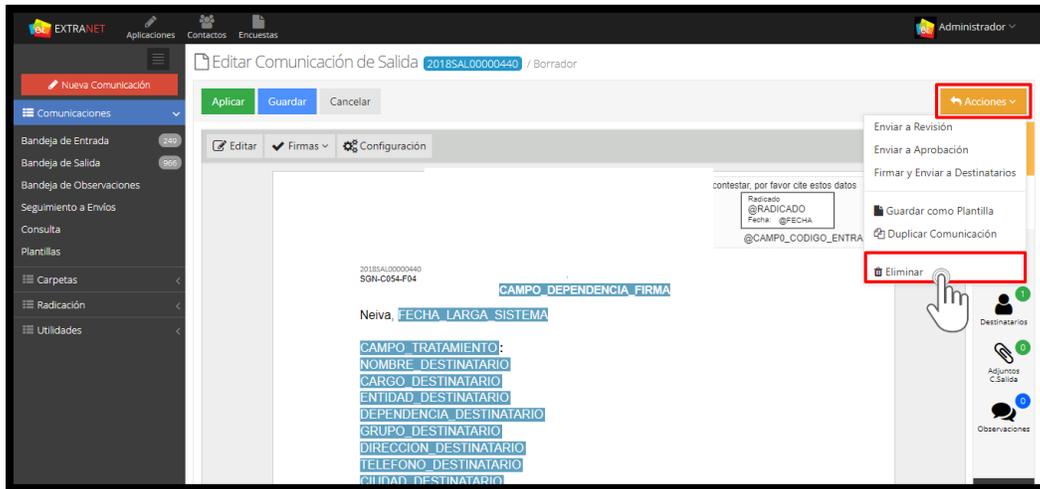


Figura 163. Botón Acciones Comunicaciones de salida

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.

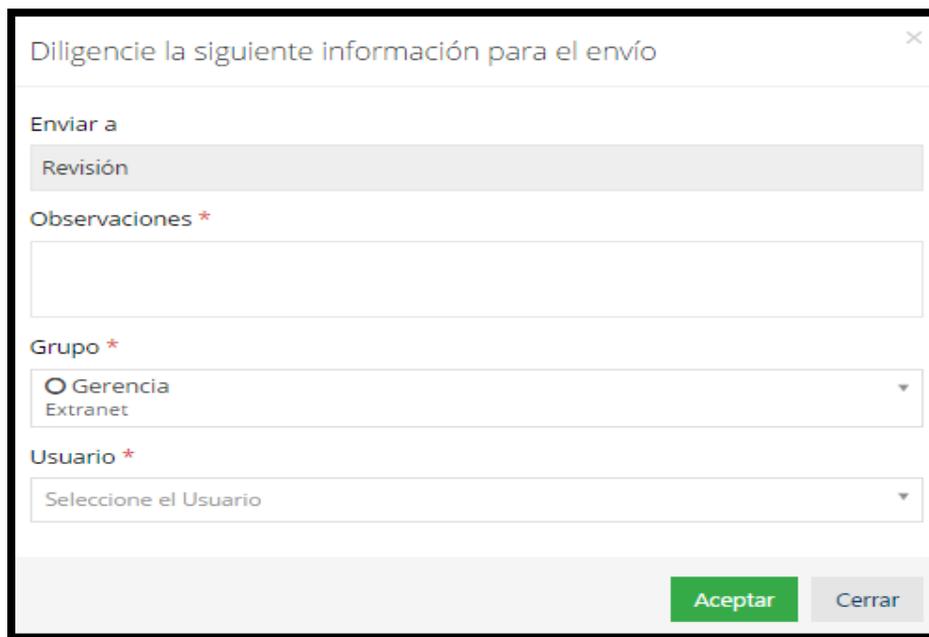


Figura 164. Usuario de Revisión

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.



Figura 165. 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 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.

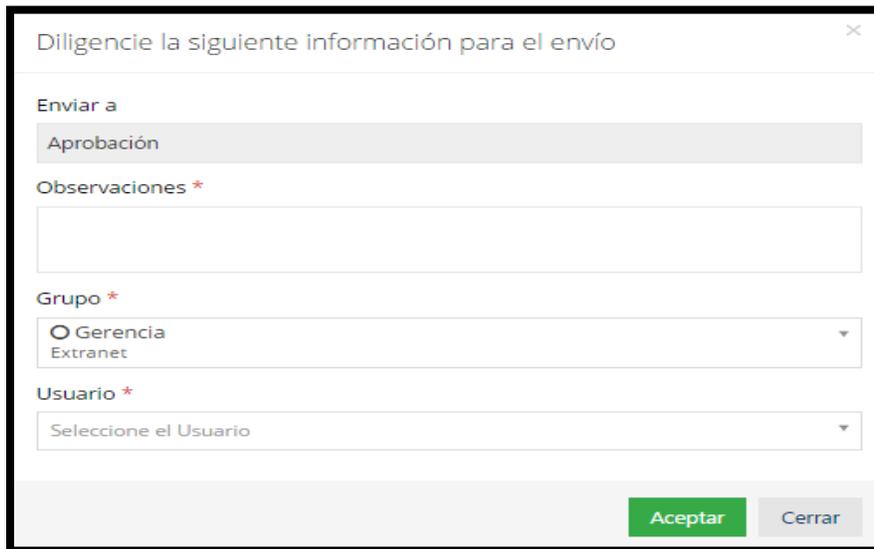
The image shows a modal form titled 'Diligencie la siguiente información para el envío'. It contains the following fields: 'Enviar a' with a dropdown menu set to 'Aprobación'; 'Observaciones *' with a text input field; 'Grupo *' with a dropdown menu set to 'Gerencia Extranet'; and 'Usuario *' with a dropdown menu set to 'Seleccione el Usuario'. At the bottom right, there are two buttons: 'Aceptar' (green) and 'Cerrar' (grey).

Figura 166. 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.

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 167. 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**.

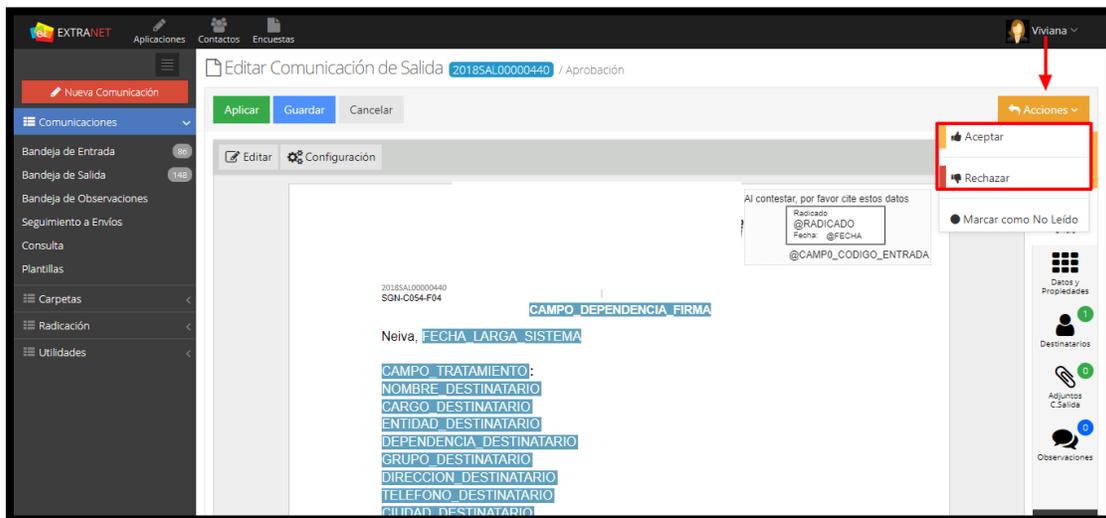


Figura 168. Aprobación de un documento de salida

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.

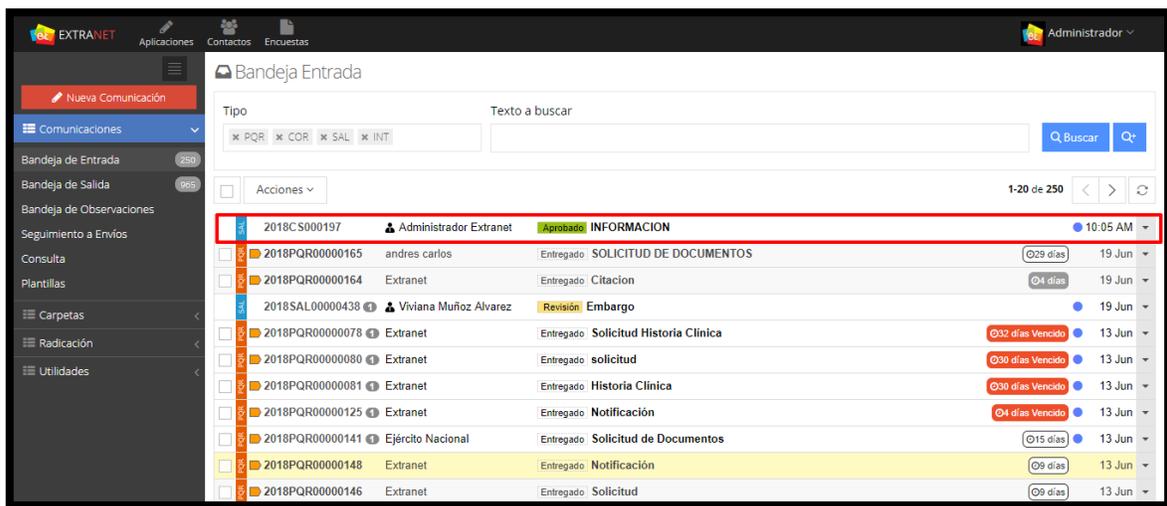


Figura 169. Comunicación Aprobada

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.

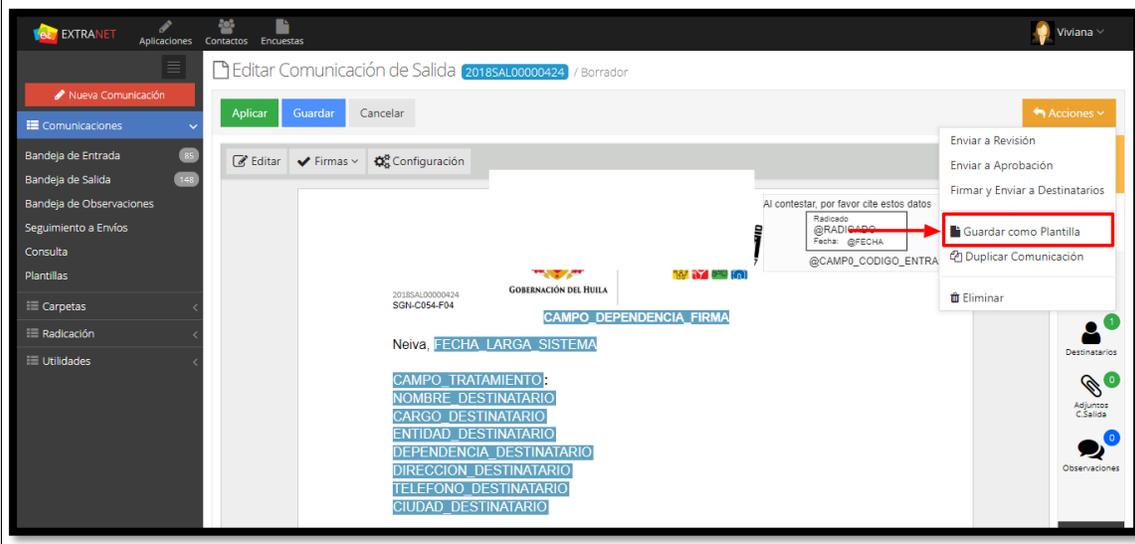


Figura 170. Guardar como plantilla

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



Figura 171. 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**.

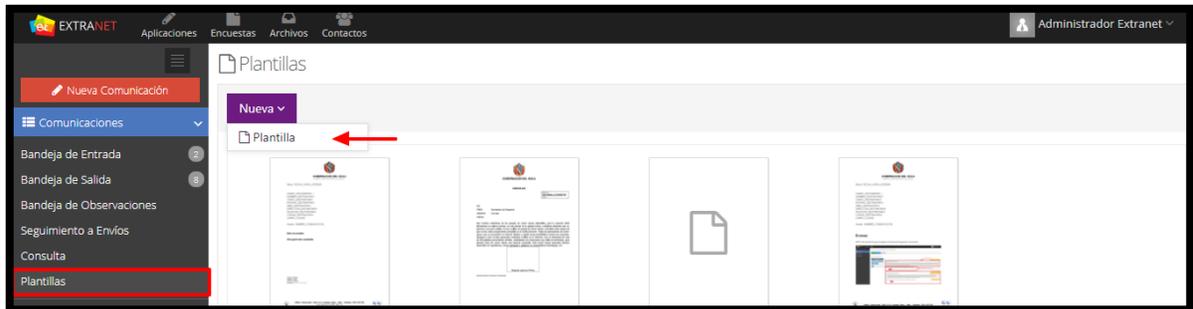


Figura 172. Plantillas

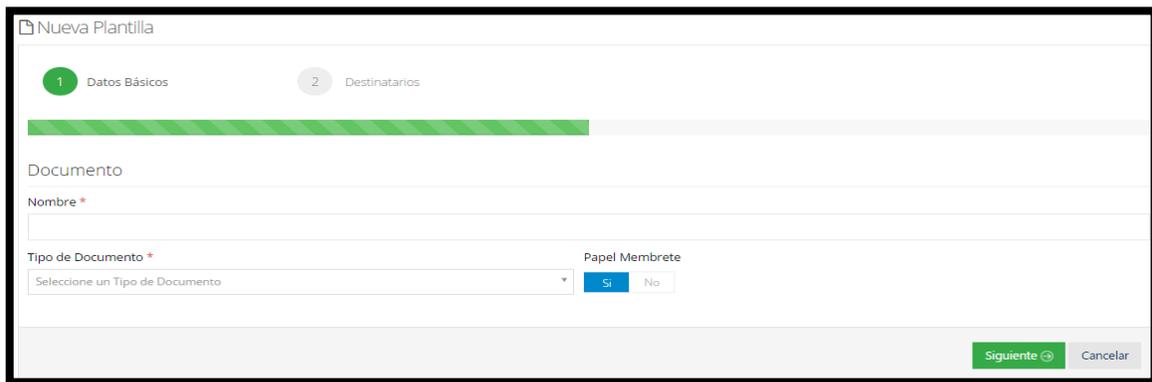


Figura 173. Nueva Planilla

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.

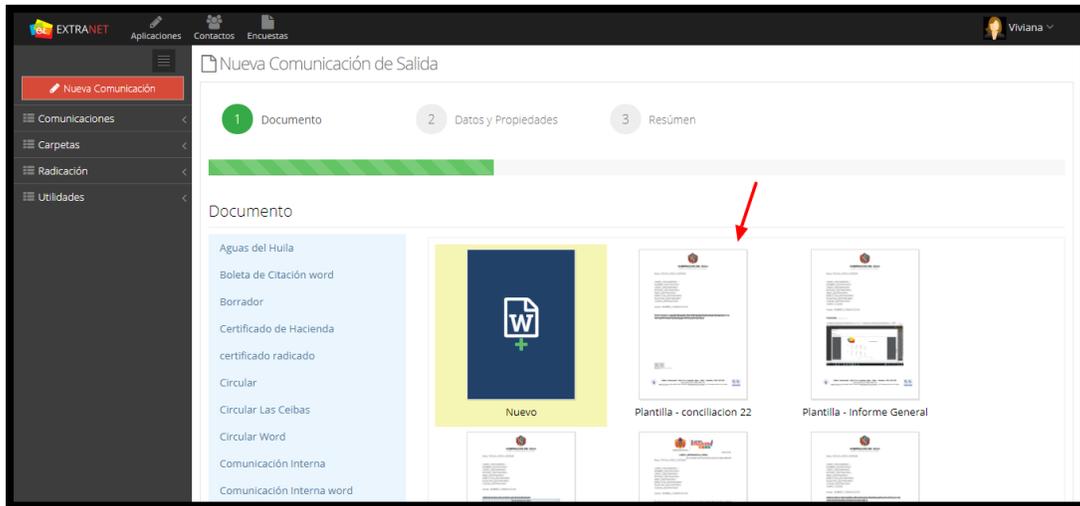


Figura 174. Crear un nuevo Documento a partir de una Plantilla

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.



Figura 175. 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.

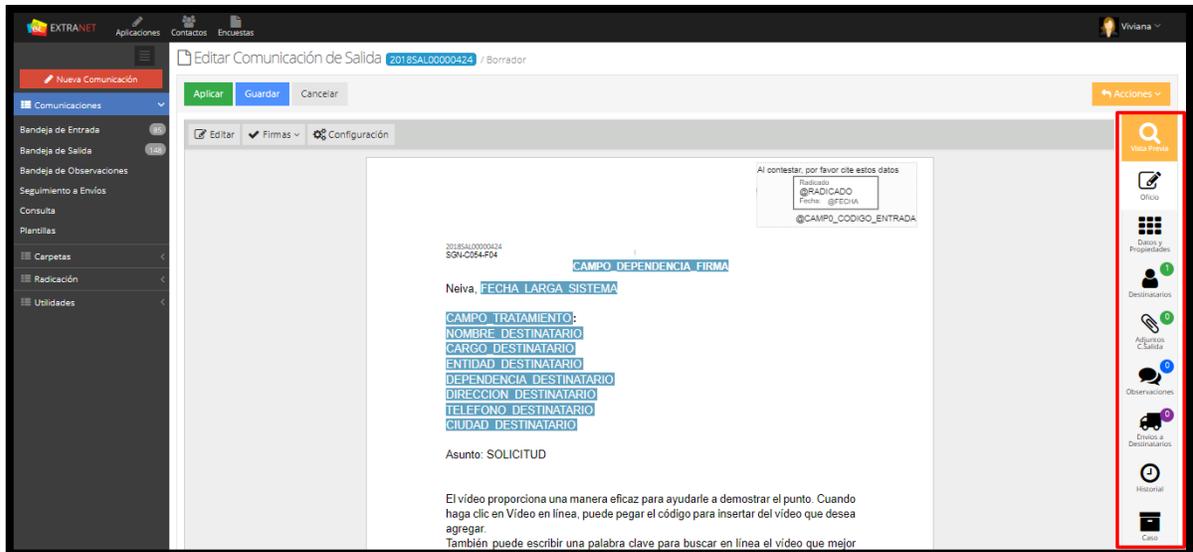


Figura 176. Opciones Comunicación de Salida

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.

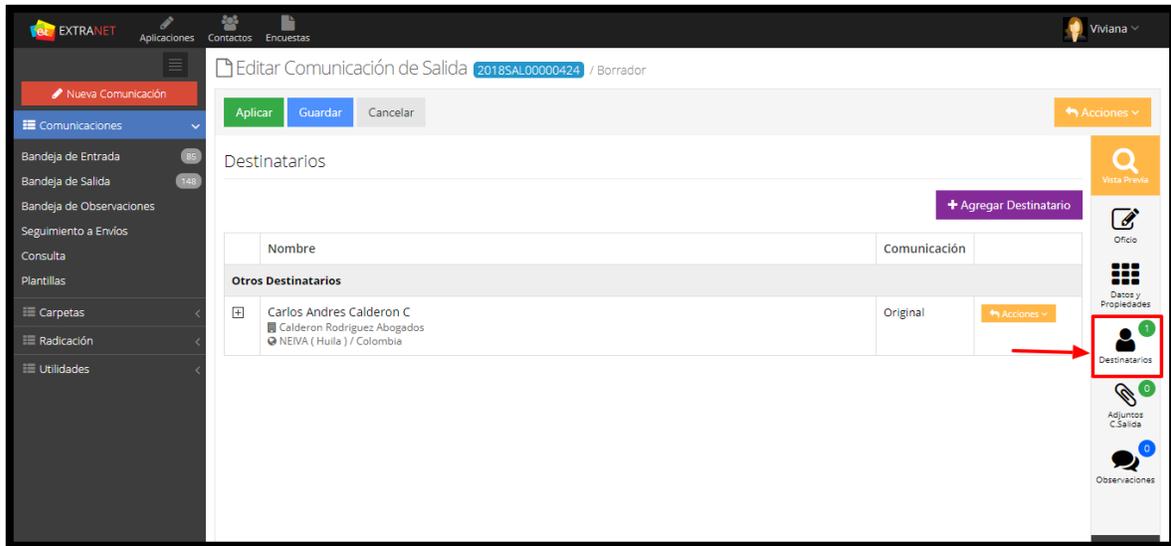


Figura 177. Lista destinatarios

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**.

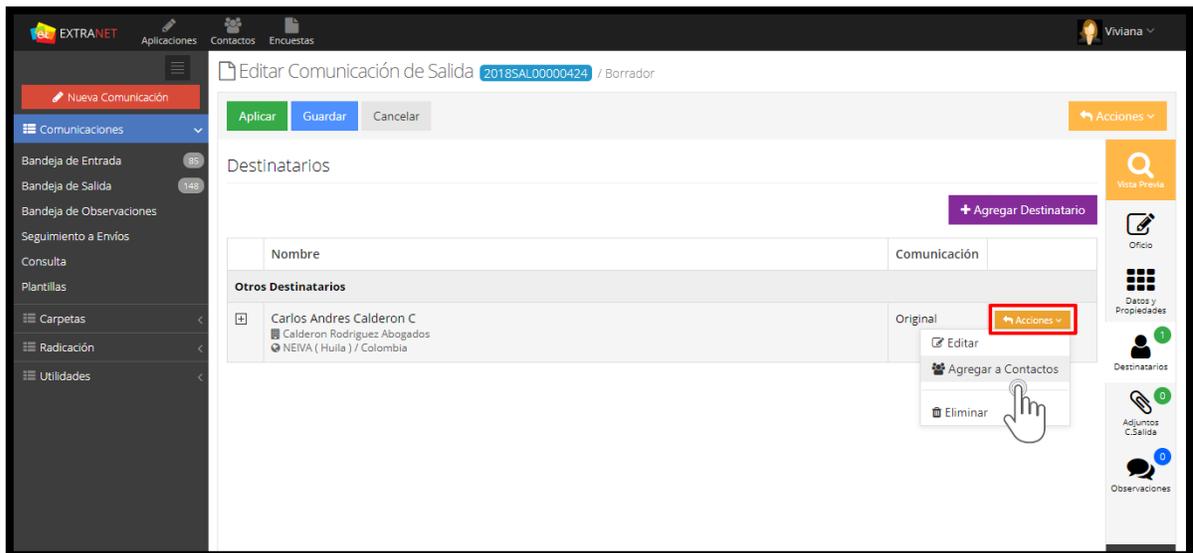


Figura 178. Agregar a Contactos

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).

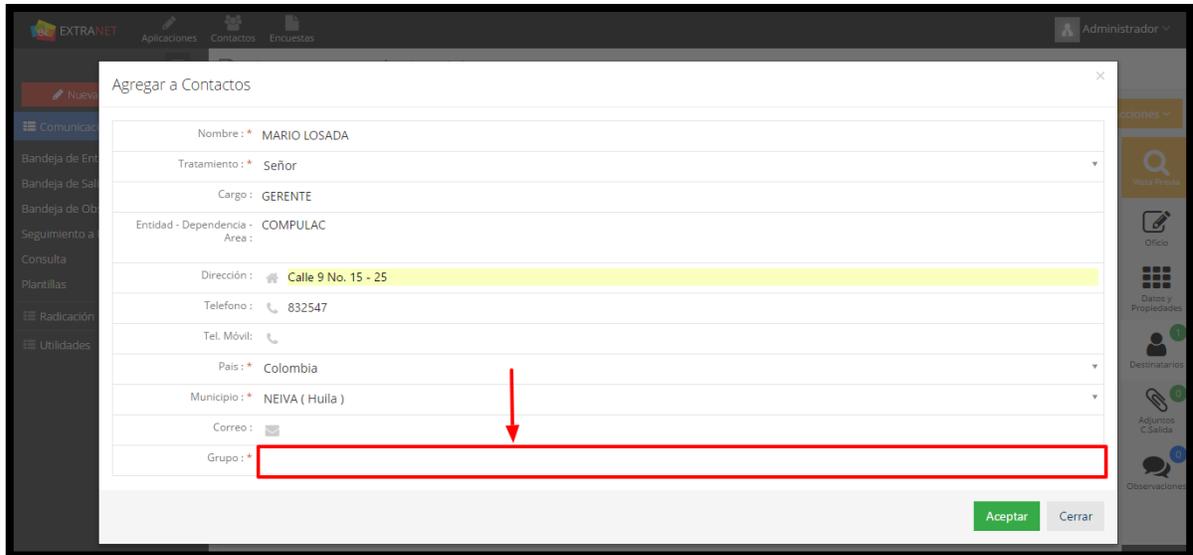


Figura 179. Agregar a Contactos

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.

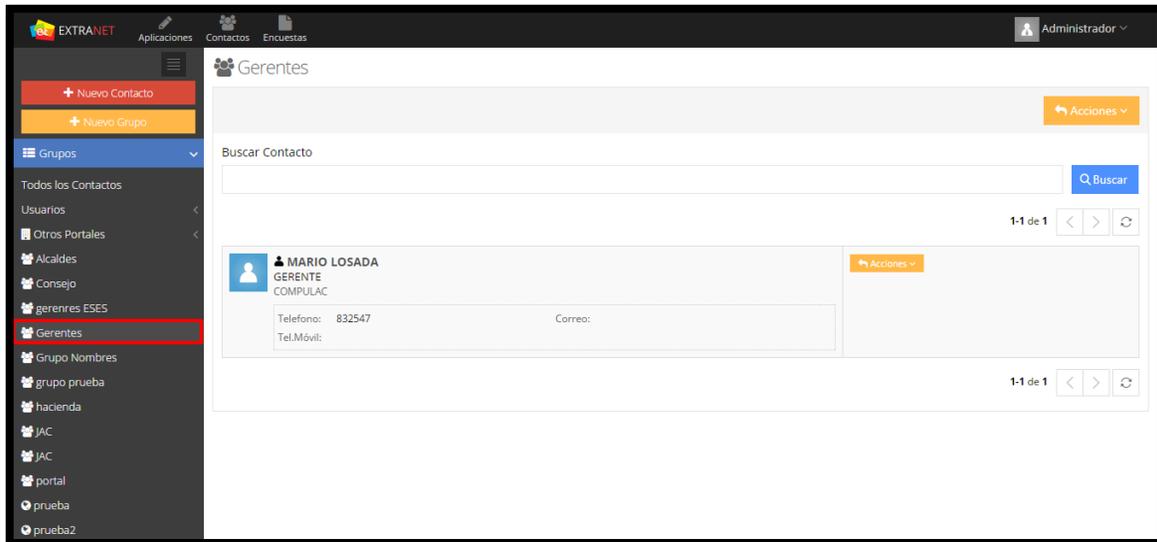


Figura 180. Grupo – Contacto

10.7.2. Adjuntos de Salida

Para adjuntar archivos 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**.

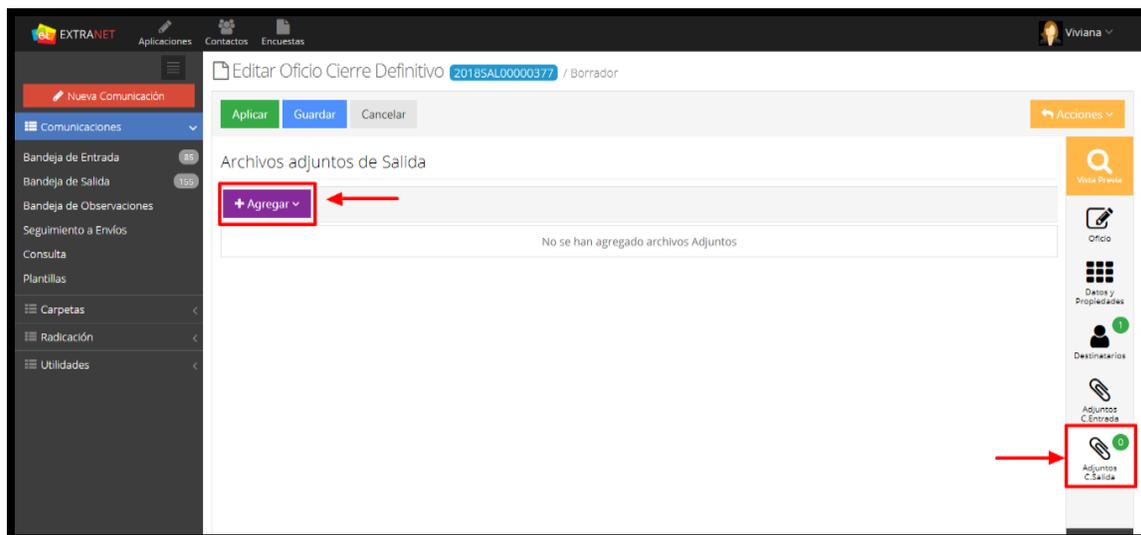


Figura 181. Archivos Adjuntos de Salida

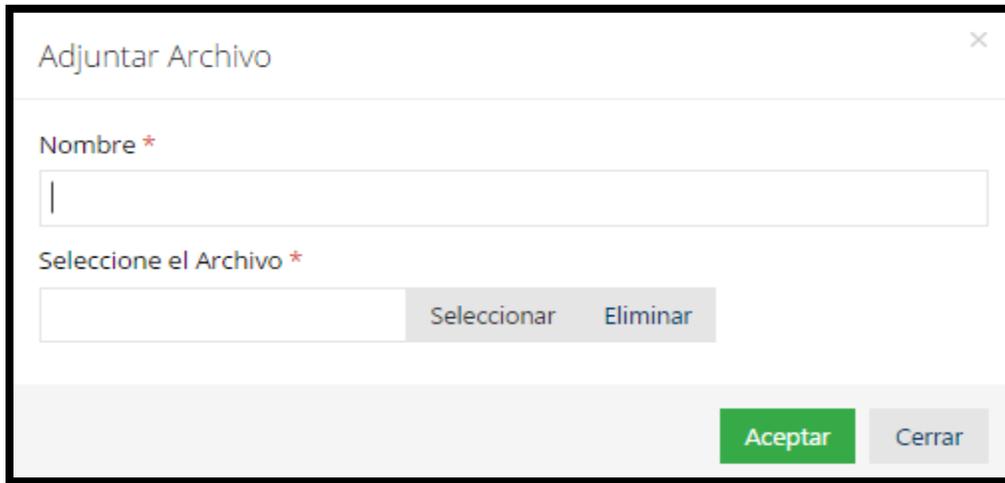


Figura 182. Adjuntar Archivo

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.

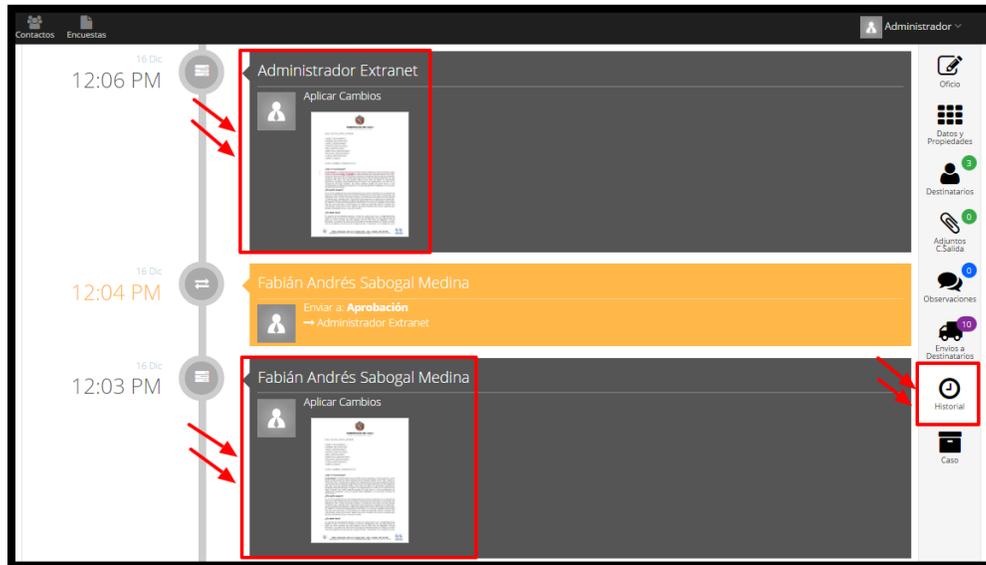


Figura 183. Versiones de la Comunicación de salida

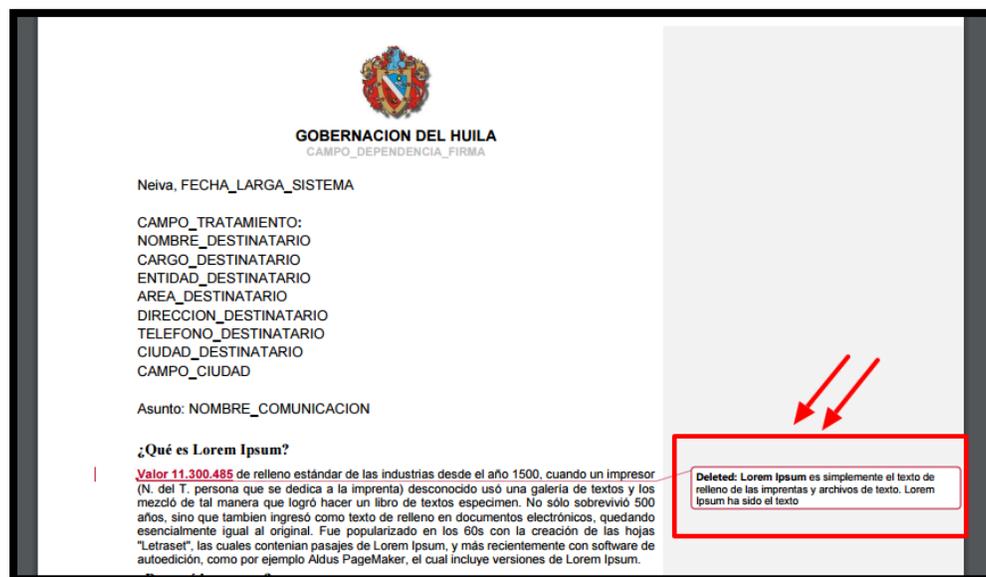


Figura 184. Visualización de los cambios

Para visualizar el documento, dar clic sobre la vista en miniatura, el sistema resalta los cambios que se realizaron en la comunicación.

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.



Figura 185. Historial oficio 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**.

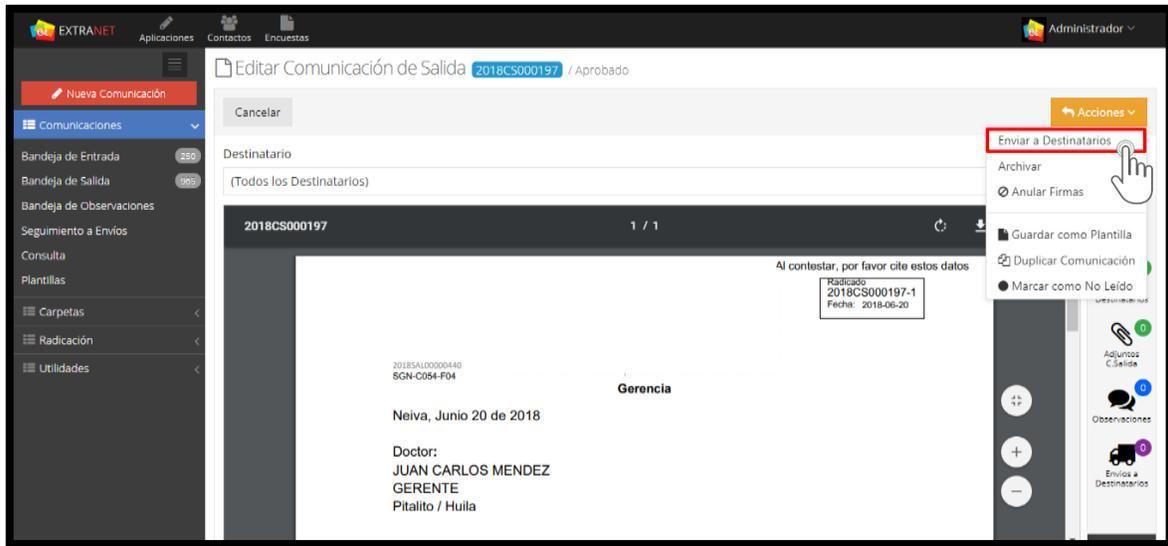


Figura 186. Envío a destinatarios

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

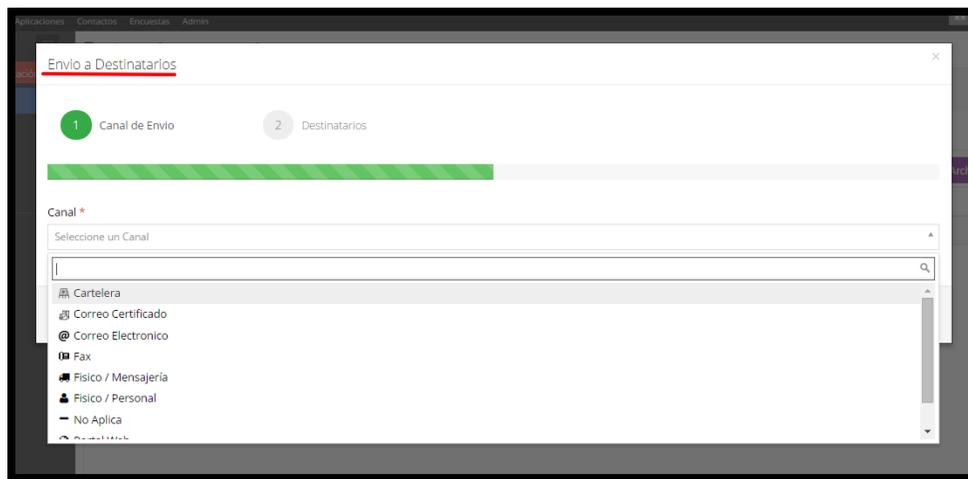


Figura 187. Seleccionar canal de Envío

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.

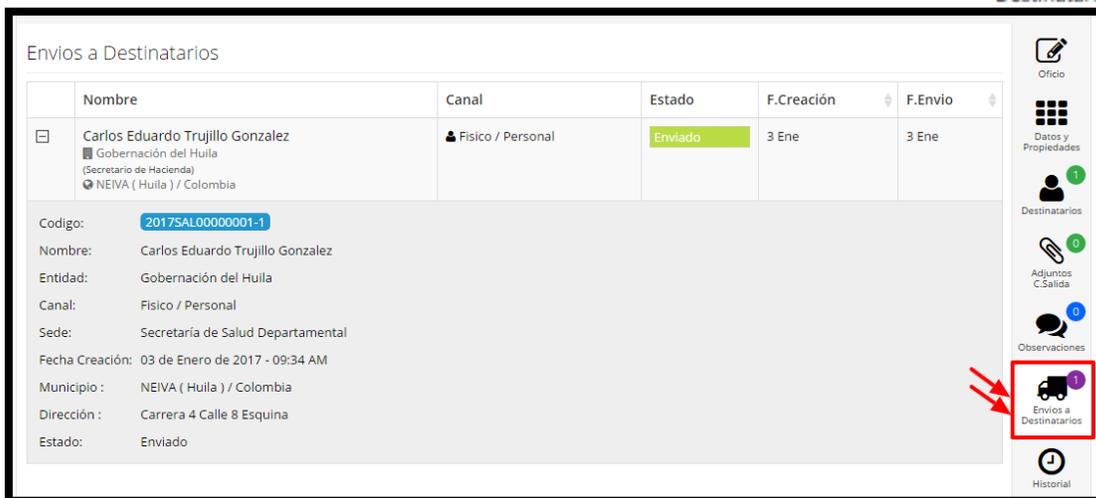
10.8.2. Estados de Envíos

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

	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

Codigo: 2017SAL0000001-1
 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

Figura 188. 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.

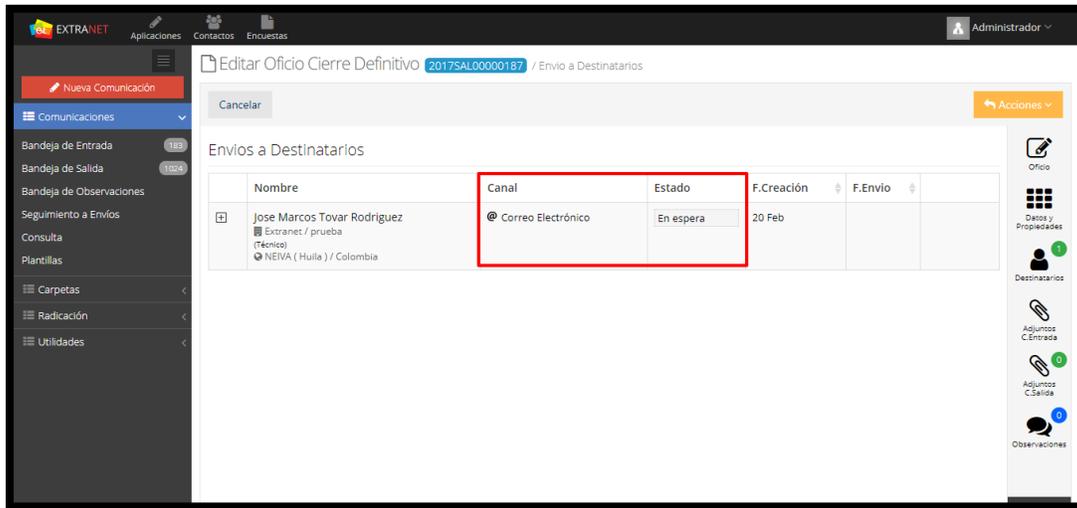


Figura 189. Estado Envío – En espera

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.

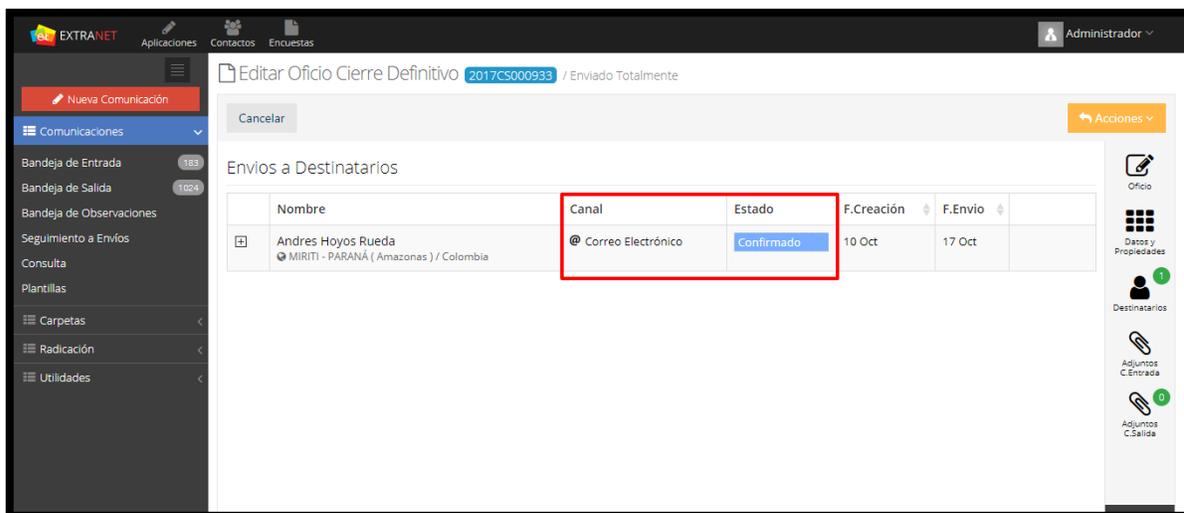


Figura 190. Estado Envío – Confirmado

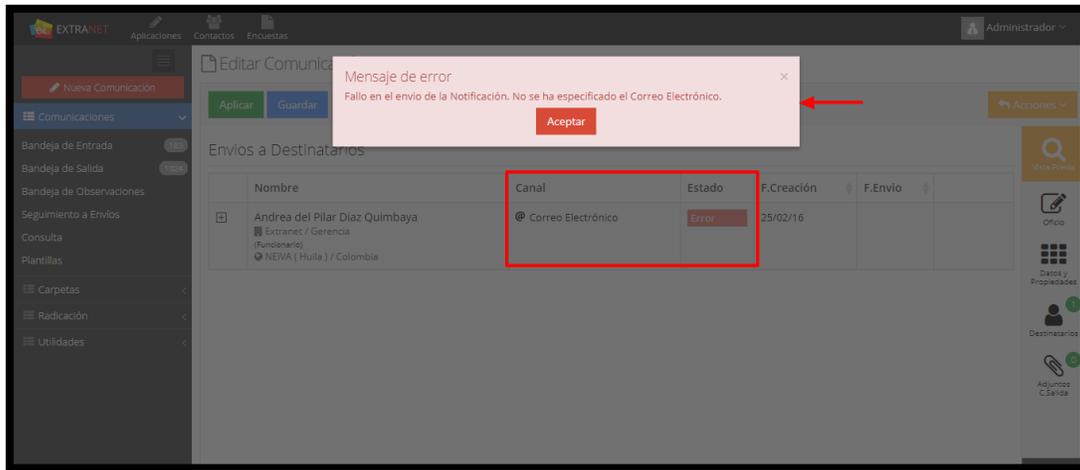


Figura 191. Estado Envío - Error

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.

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.

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 192. 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.

Editar Oficio Cierre Definitivo 2015SAL00002799 / Enviado Totalmente

Cancelar Ac

Envios a Destinatarios

	Nombre	Canal	Estado	F.Creación	F.Envio
<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)	Fisico	Enviado	30 Mar	31 Mar

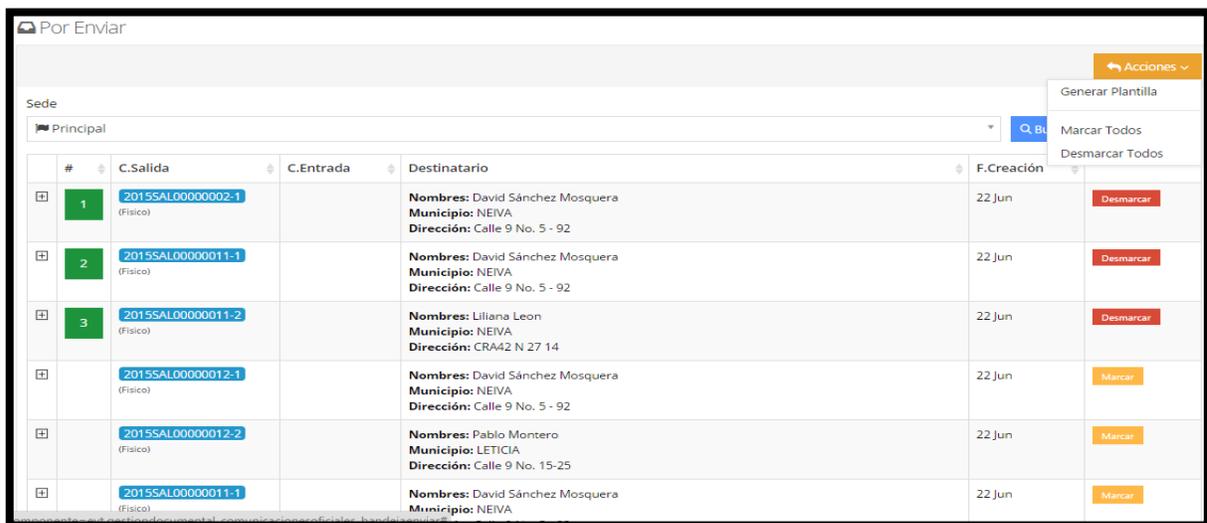
Figura 193. Información de envío a destinatarios por diferentes canales

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.



#	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 194. 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**.

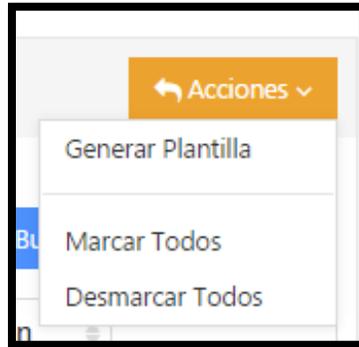


Figura 195. Generar plantilla de envío

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**).

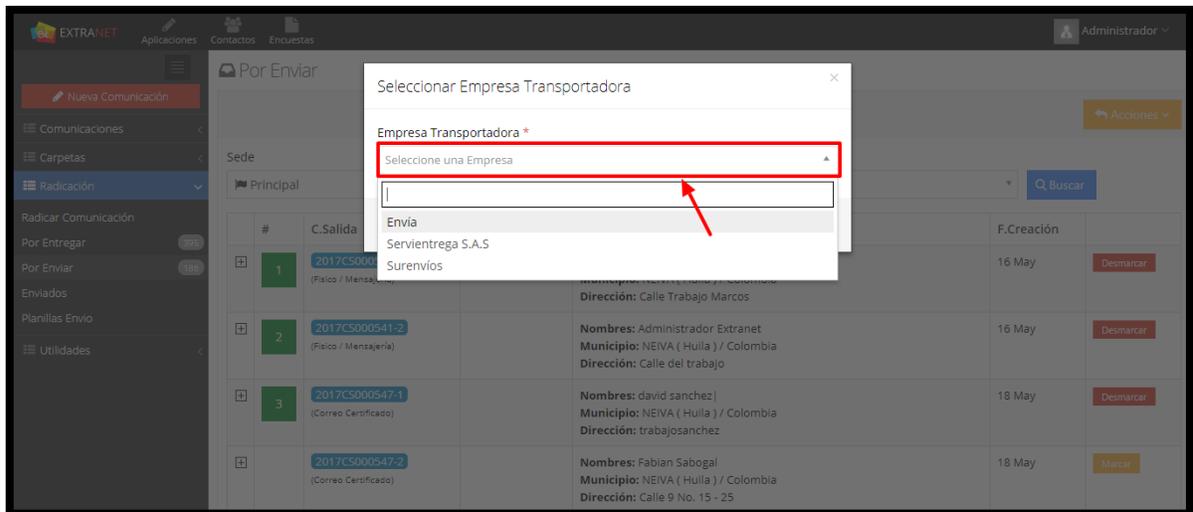


Figura 196. Seleccionar Empresa Transportadora

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.

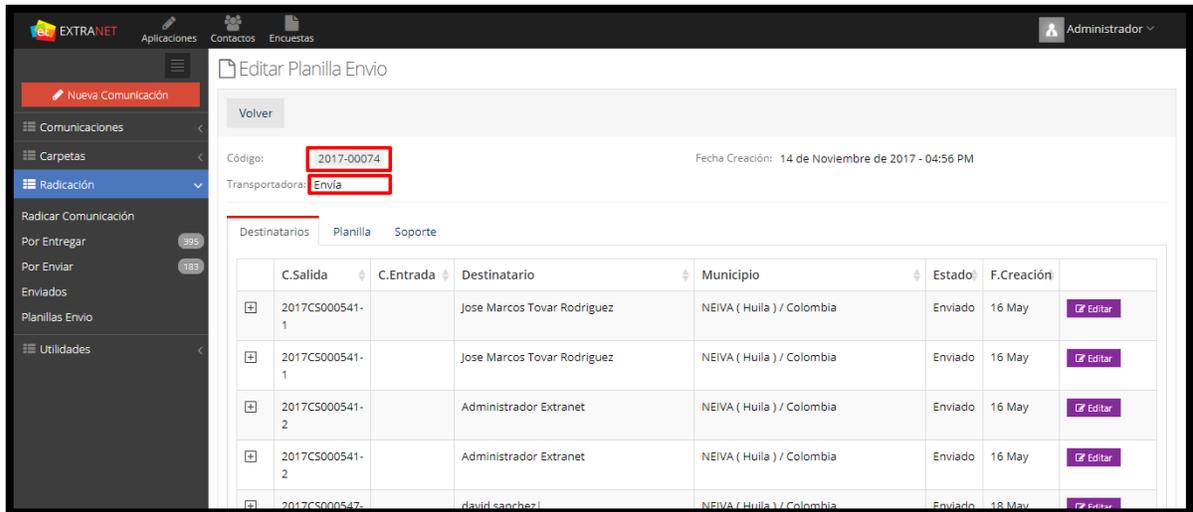


Figura 197. Editar planilla de envío

- **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.

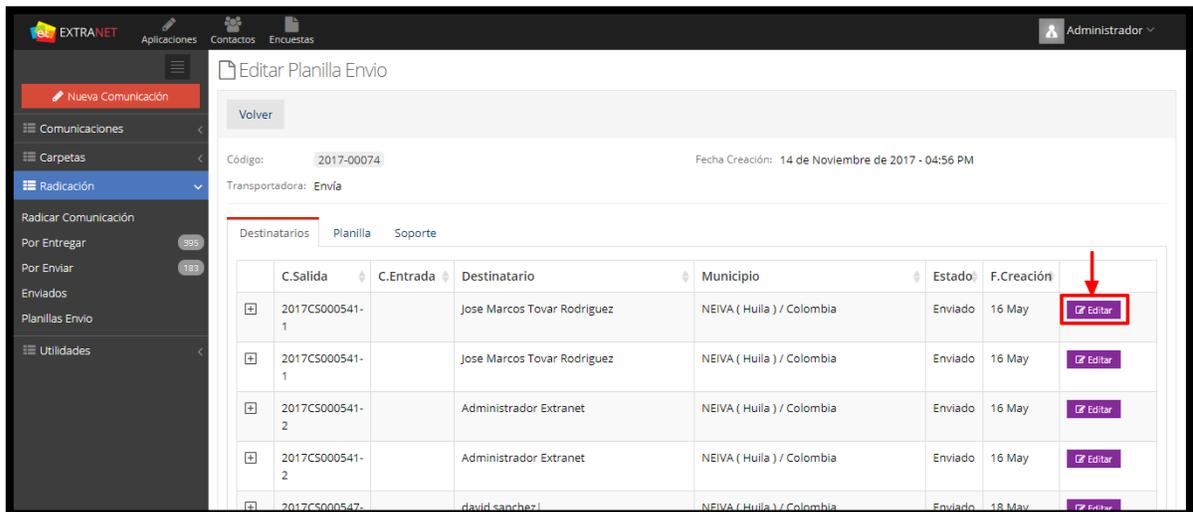


Figura 198. Editar comunicación

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.

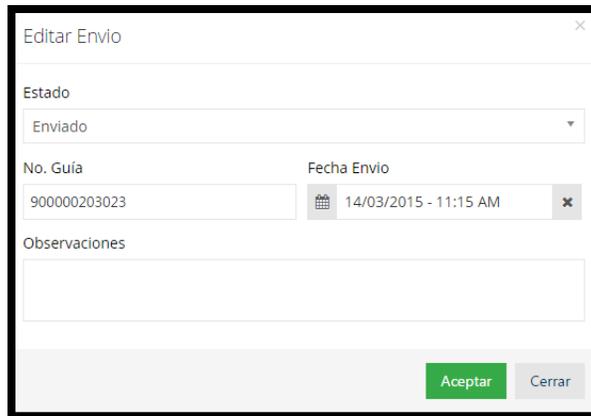


Figura 199. Editar envío

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.

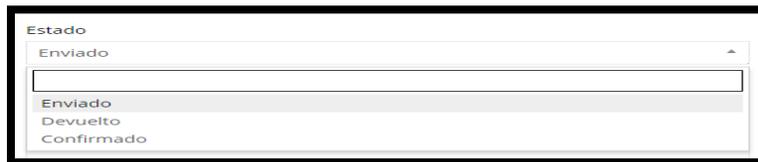


Figura 200. Estados del envío

Nota: Si la empresa de mensajería tiene configurado un **webservice** en el sistema, los campos de del formulario **Editar Envío** aparecerán inhabilitados ya que estos se actualizarán automáticamente.

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.

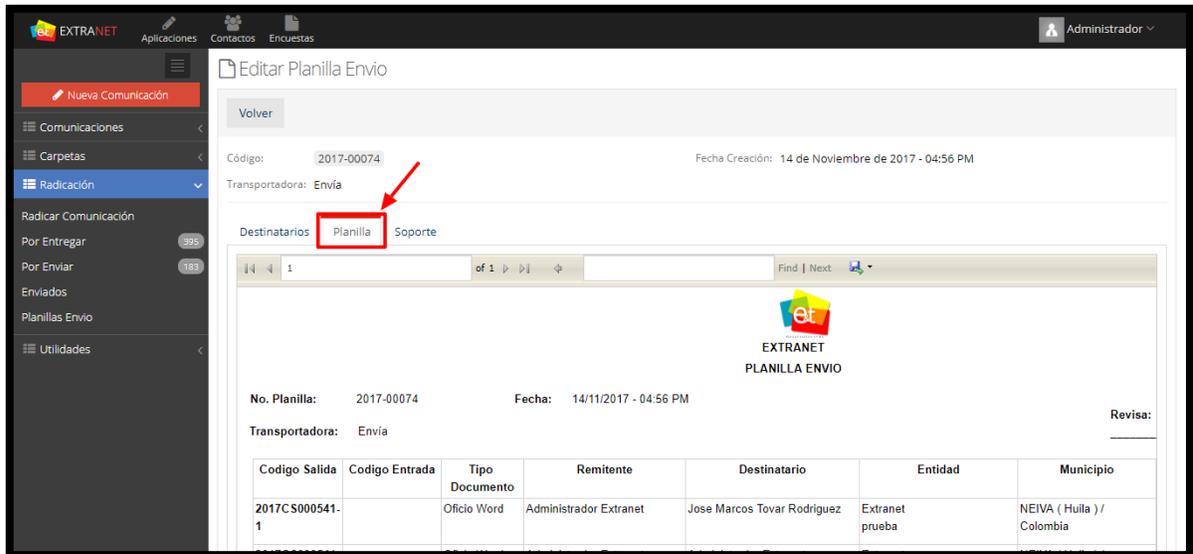


Figura 201. Planilla de envío

Para descargar la planilla dar clic en el icono 

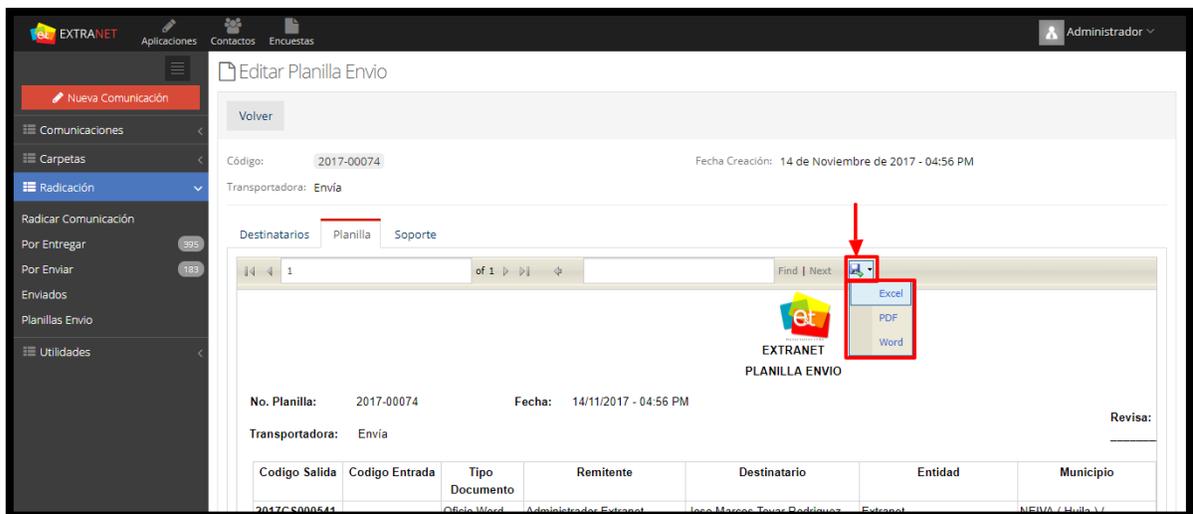


Figura 202. Descargar planilla de envío

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

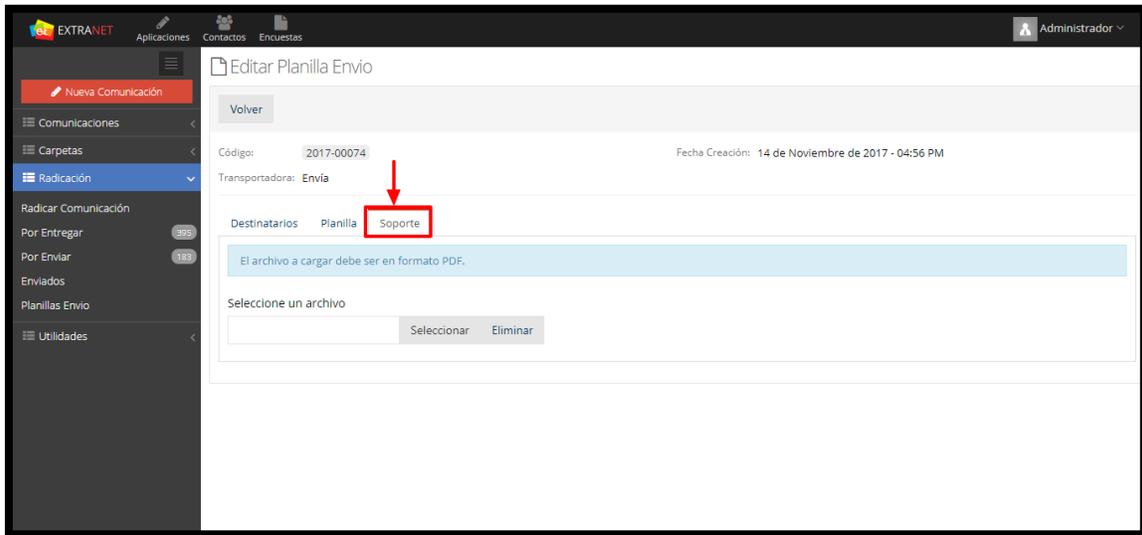


Figura 203. Soporte de envío

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

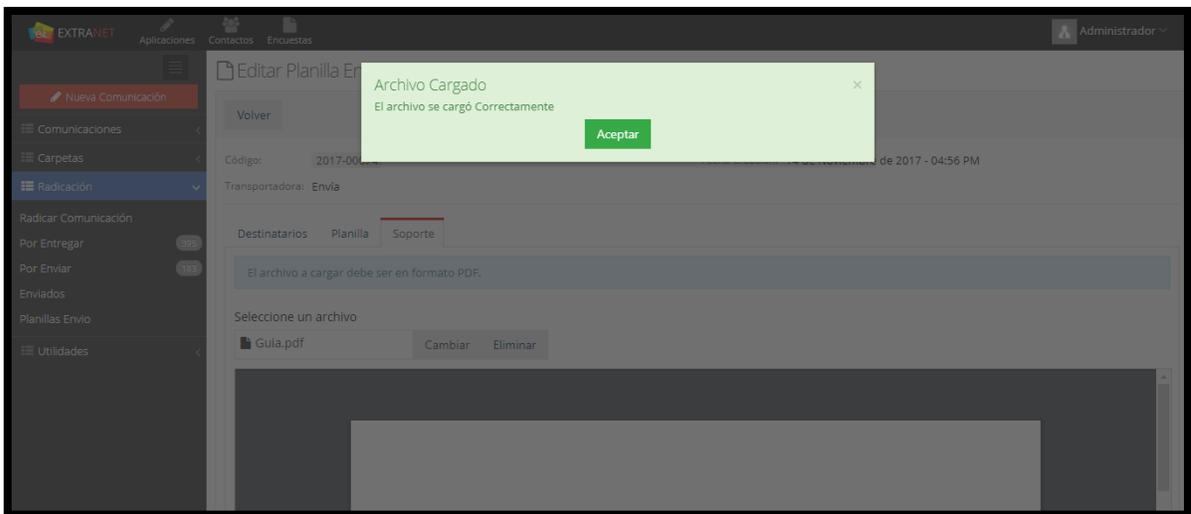
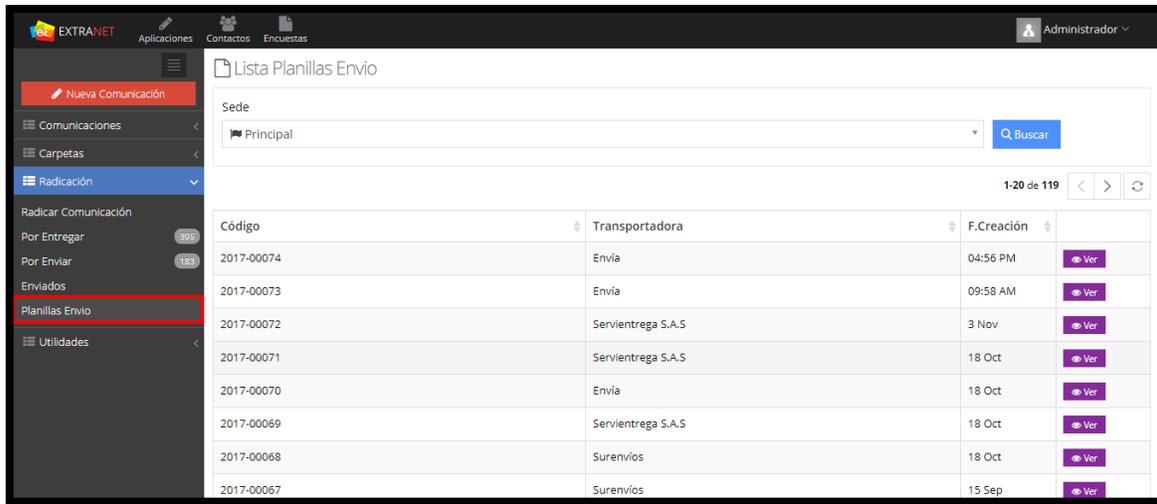


Figura 204. Cargar Archivo

11.2. Planillas de envío

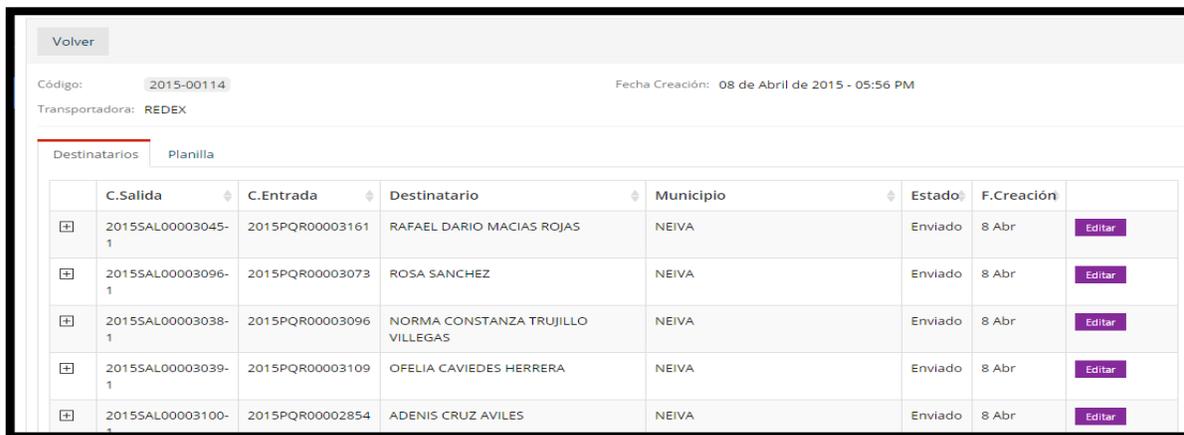
Las planillas de envío que se generen se pueden ver en la opción **Planillas Envío**, allí están clasificadas por código consecutivo, empresa transportadora y fecha de creación.



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 205. Listas planillas de envío

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



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

Figura 206. 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.

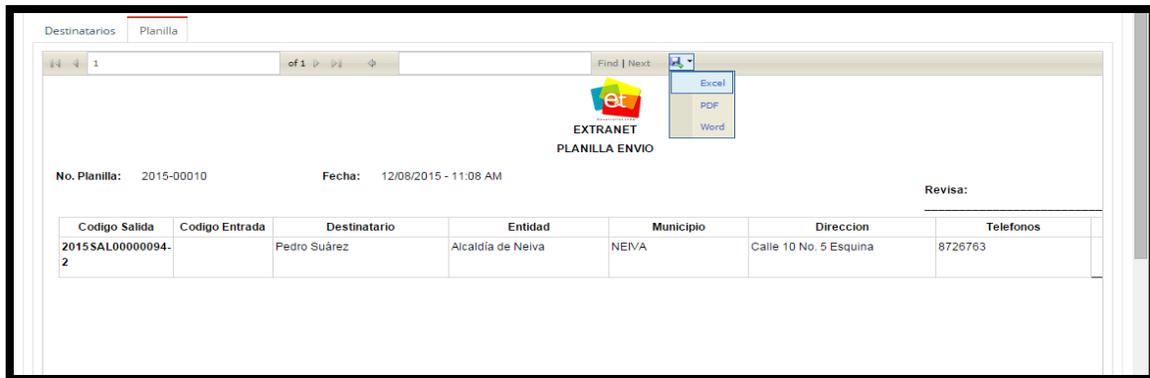


Figura 207. La planilla de envío se puede exportar a PDF e imprimir

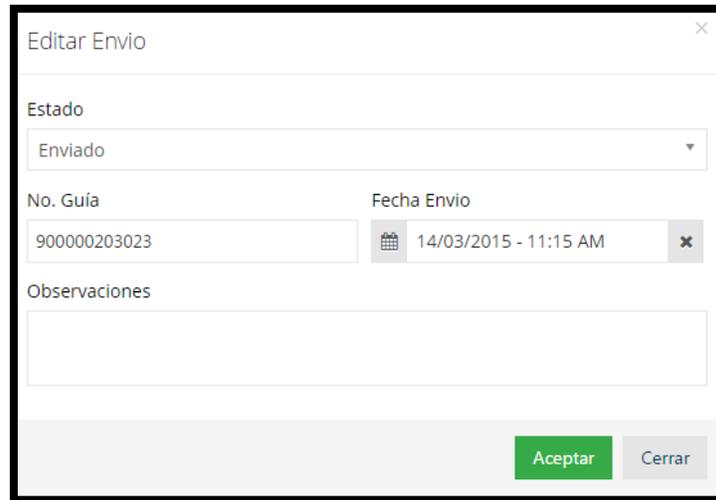
- **Número de Guía y Novedades de envío**

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.



Figura 208. 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.



The screenshot shows a web form titled "Editar Envío". It contains a dropdown menu for "Estado" with "Enviado" selected. Below it are two input fields: "No. Guía" with the value "900000203023" and "Fecha Envío" with the value "14/03/2015 - 11:15 AM". There is also a text area for "Observaciones" and two buttons at the bottom: "Aceptar" (green) and "Cerrar" (grey).

Figura 209. 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.



The screenshot shows a dropdown menu for "Estado" with "Enviado" selected. The menu is open, showing three options: "Enviado", "Devuelto", and "Confirmado".

Figura 210. Estados del envío

Nota: Si la entidad tiene configurado en el sistema un servicio de integración (Web Services) con la empresa de mensajería, el número de guía y el estado del envío se actualiza automáticamente.

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.

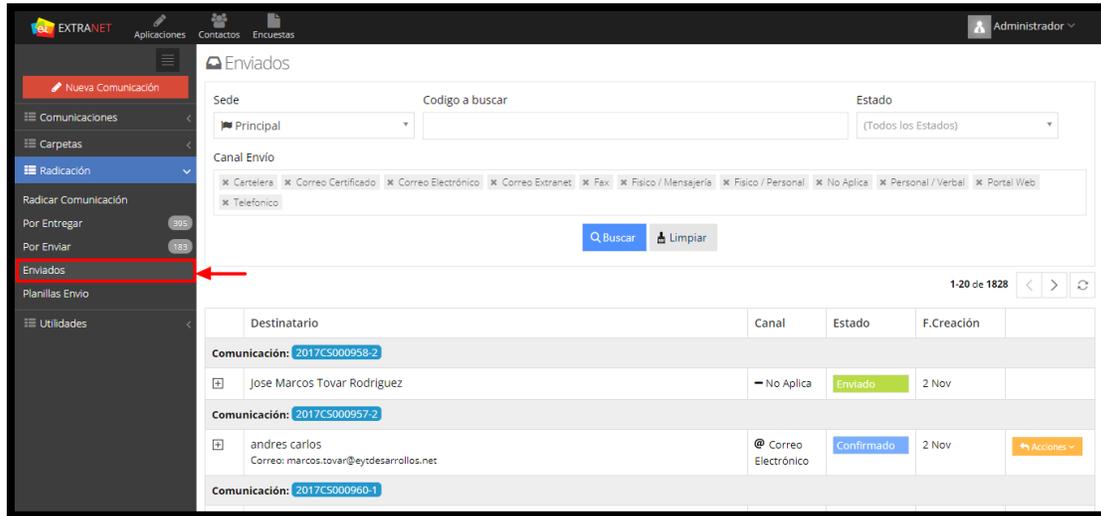


Figura 211. Comunicaciones enviadas

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.



Figura 212. 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.

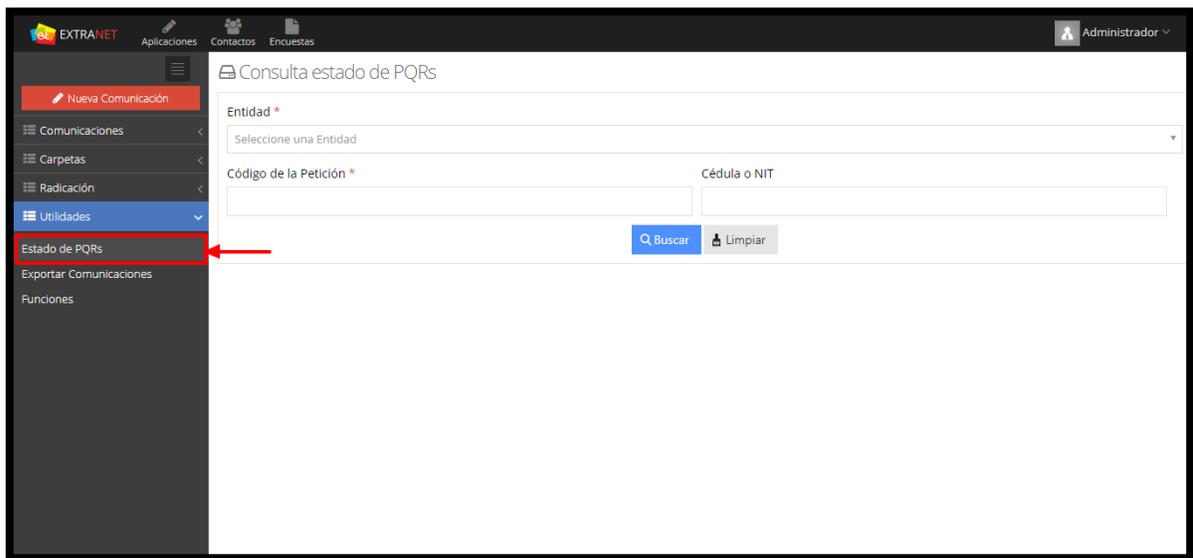


Figura 213. Estado de PQRs

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.

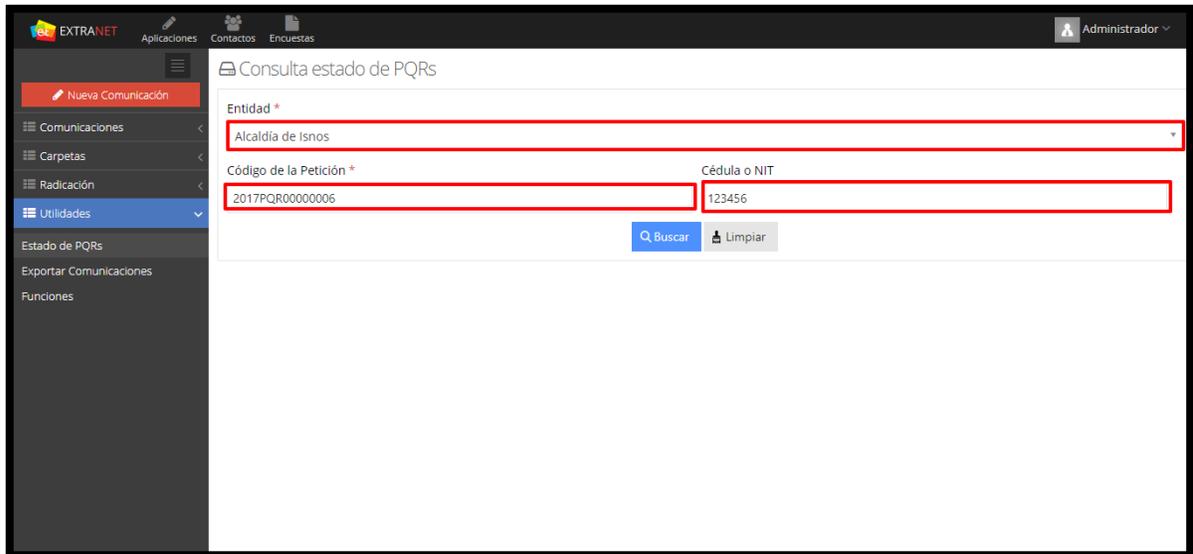


Figura 214. Consultar estado PQR

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

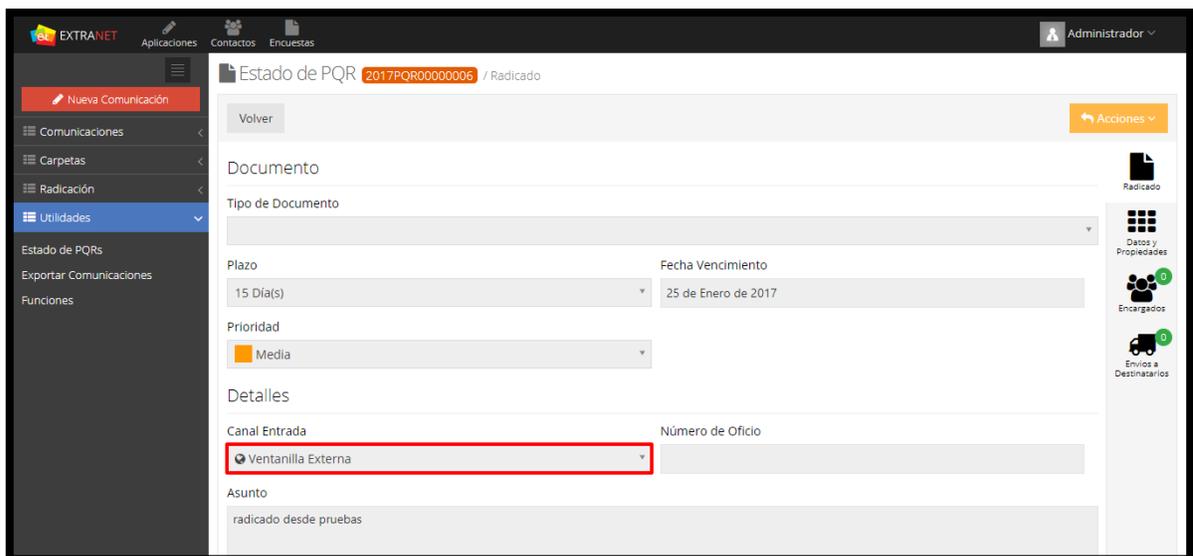


Figura 215. Estado del PQR

12.2. Exporta Comunicaciones

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

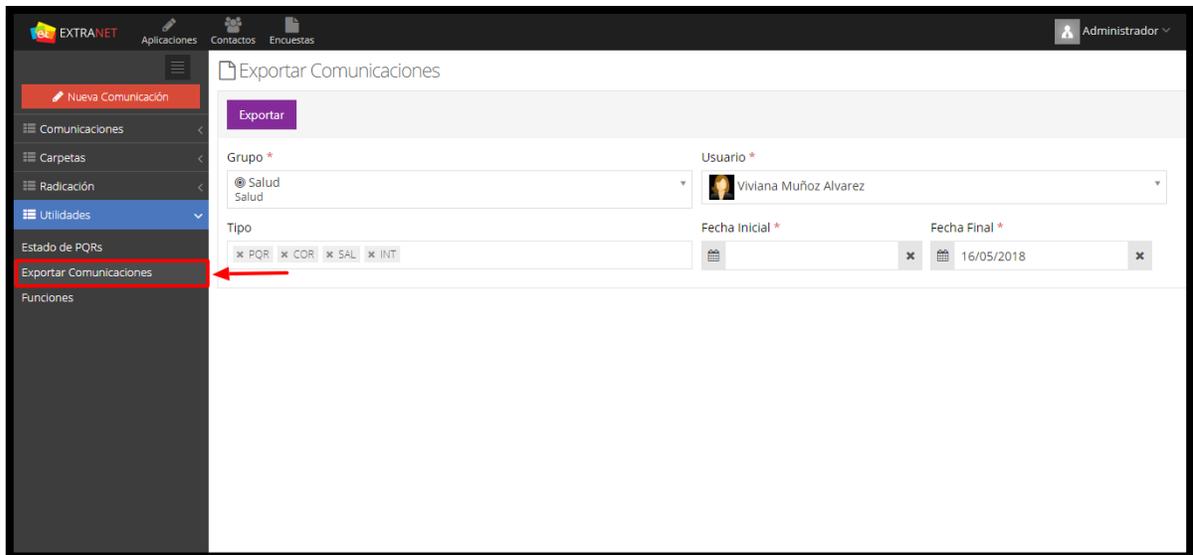


Figura 216. Exportar Comunicaciones

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.

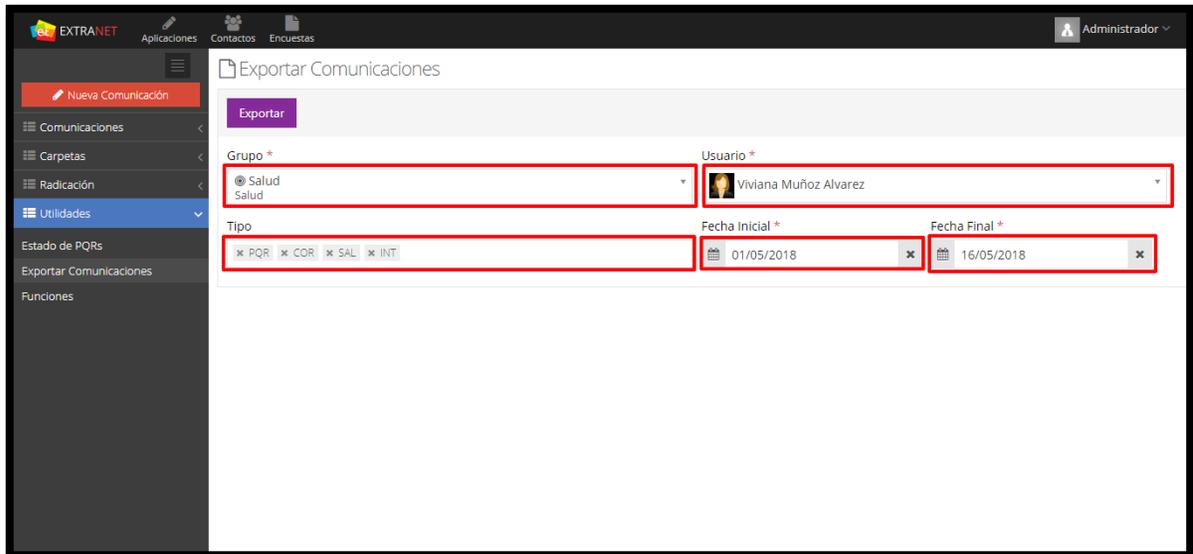


Figura 217. Exporta Comunicaciones

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.

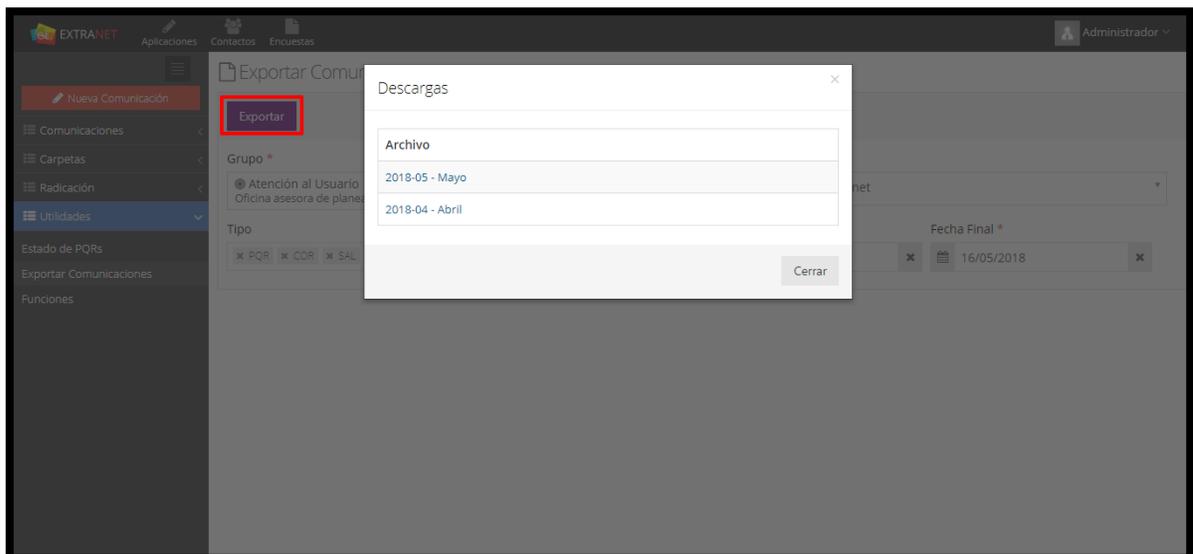


Figura 218. Descargas

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

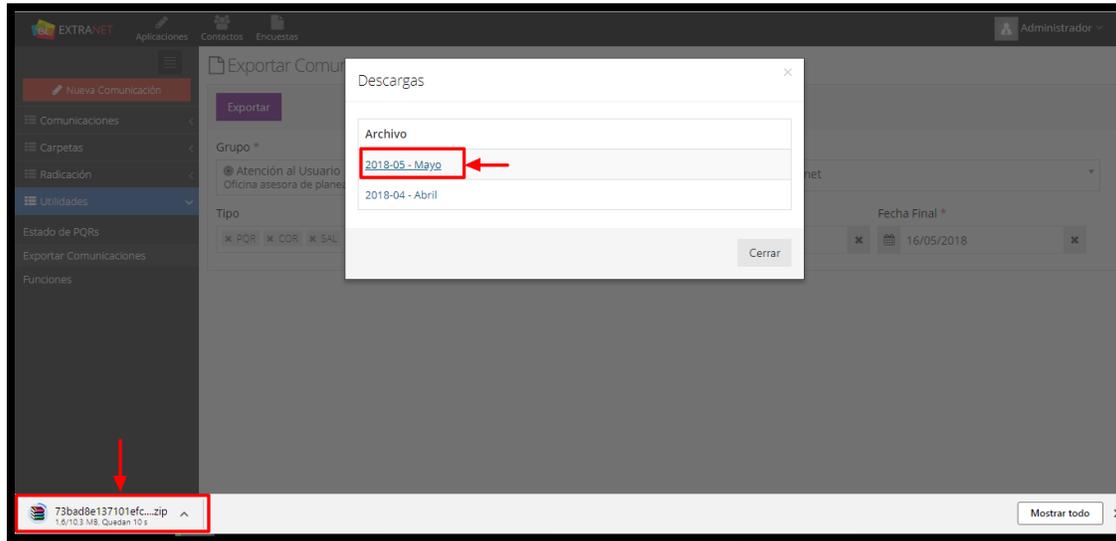


Figura 219. Comunicaciones descargadas

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

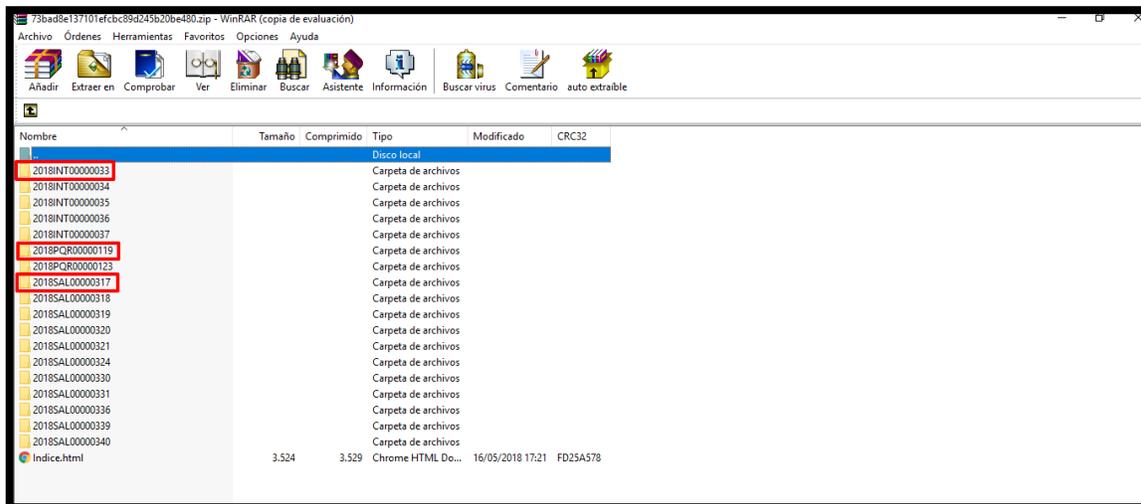


Figura 220. Comunicaciones Descargadas