



NOTIFICACIONES DE VENCIMIENTOS PQRS

INSTRUCTIVO DEL MANEJO DE NOTIFICACIONES PQRS

PROCESO DE IMPORTACIÓN MEDIANTE XML

DEFINICIÓN DEL PROCESO	1
CONFIGURACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTA.....	2
CONFIGURACIÓN DEL CALENDARIO.....	6
NOTIFICACIONES DE VENCIMIENTOS.....	10
BÚSQUEDAS Y FILTROS EN EL GRID DE PQRD	18
GESTIÓN ESPECIAL DE PQRD	19
REPORTE DE VENCIMIENTOS DE PQRD.....	21

DEFINICIÓN DEL PROCESO

Para dar cumplimiento a las especificaciones del Portafolio de Trámites, Denuncias y Servicios se ha modificado el módulo de PQRS de la aplicación para que permita determinar los vencimientos y los niveles de servicio dependiendo del tipo de trámite que ingrese a la contraloría. A partir de los niveles de servicio configurados se realizará el envío de notificaciones a través de correo electrónico para alertar a los funcionarios sobre la expiración de las PQRS para proceder a dar una pronta respuesta.

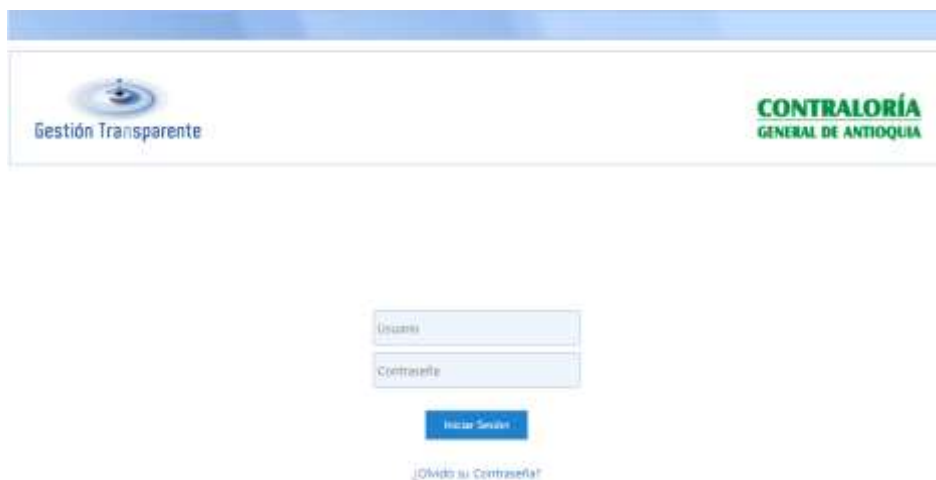
El nuevo desarrollo se compone de 3 componentes:

- Configuración de Tiempos de Respuesta
- Configuración del Calendario
- Notificaciones de Vencimientos

La configuración de vencimientos o tiempos de Respuesta permite determinar los días que se tienen de respuesta para cada uno de los requerimientos. La Configuración del Calendario permite parametrizar que días del año serán laborales y cuales no para calcular los días de vencimiento respecto a los días hábiles. Las notificaciones de vencimientos permiten a los funcionarios estar enterados de los procesos que se encuentran próximos a sus vencimientos para proceder a darle una solución oportuna.

CONFIGURACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTA

Con el objetivo de permitir que el sistema pueda procesar y alertar los vencimientos de las PQRS registradas, se creó el Módulo de “Configuración de Vencimientos” a través del cual se podrán estipular los Tiempos de Respuesta de las diferentes PQRS para cada año. Para acceder al módulo debe acceder a la Aplicación de Control:



Una vez se encuentre en la Aplicación debe acceder a la Opción:



Una vez ingrese a la pantalla lo primero que se le preguntará será el año para el cual requiere configurar los vencimientos



TIPO DE PQRS	TIPO DE PQRS	PLAZO	DESDE	EDITAR
Concepto		8	01/11/2016	
Consulta o Solicitud de Copia de Normas, Documentos, Publicaciones		12	12/03/2016	
Denuncia		11	12/02/2016	
Derecho de Petición de Consultas		15	12/08/2016	
Derecho de Petición en Interés General				
Derecho de Petición en Interés Particular				
Insatisfacción de respuesta de la Queja dada por la entidad				
Informe de Auditoría				
Otras				
Directa				

Una vez haya seleccionado el año, el sistema le desplegará en un grid los Tipos de PQRD que el sistema tiene disponibles. En el grid encontrará la columna “Tipo de PQRD” que corresponde al tipo de trámite que se está gestionando, el Plazo corresponde a los días que han sido configurados para el vencimiento de cada tipo de PQRD. La columna “Desde” indica la última fecha de Recepción desde la cual se hizo el recálculo de los vencimientos para el tipo de PQRD seleccionado.

Para modificar el tiempo de respuesta para un tipo de PQRD debe dar clic en el botón de la Columna “Editar” del registro que requiere modificar:

TIPO DE PQRD	PLAZO	DESDE	EDITAR
Concepto	8	01/12/2016	
Consulta o Solicitud de Copia de Normas, Documentos, Publicaciones	12	12/03/2016	
Denuncia	11	12/02/2016	
Derecho de Petición de Consultas	15	12/08/2016	
Derecho de Petición en Interés General			
Derecho de Petición en Interés Particular			
Insatisfacción de respuesta de la Queja itada por la entidad			
Incumplimiento de Auditoría			
Otras			
Otrora			

El registro se seleccionará y se le habilitará la parte posterior de la pantalla donde se le indicará el Tipo de PQRD seleccionado, se habilitará el Plazo para que modifique el valor y se habilitará una caja de selección para que especifique si desea Recalcular los tiempos de respuesta de las PQRD del Tipo seleccionado, en este caso “Concepto”. Si seleccionó que requiere actualizar las PQRD dando clic en la caja de selección, se le solicitará la “Fecha de Recepción Desde” a partir de la cual serán actualizadas las PQRD del tipo “Concepto”. En el ejemplo particular si selecciona 01/12/2016, se actualizarán todas las PQRD de tipo “Concepto” que tengan fecha de recepción posterior o igual al 01/12/2016.

Configurar Vencimientos

Año: 2016

Tipo de PQRD: Concepto

Plazo: 8

Actualizar PQRD:

Fecha Recepción Desde: 01/12/2016

Guardar Cancelar

TIPO DE PQRD	PLAZO	DESDE	EDITAR
Concepto	8	01/12/2016	
Consulta o Solicitud de Copia de Normas, Documentos, Publicaciones	12	12/03/2016	
Denuncia	11	12/07/2016	
Derecho de Petición de Consultas	15	12/08/2016	
Derecho de Petición en Interés General			
Derecho de Petición en Interés Particular			
Insatisfacción de respuesta de la Queja dada por la entidad			
Insumo de Auditoría			
Otras			
Quiebra			

Salir

El procedimiento anterior actualizará la fecha de Vencimiento acortando o alargando los días respectivamente. El Plazo se tiene en cuenta en días hábiles que deben ser previamente configurados a través del Módulo de Configuración del calendario.

Los recálculos en el tiempo de vencimiento dispararán notificaciones a través de correo electrónico a los funcionarios Asignados a las PQRD modificadas, además de todos aquellos usuarios que tengan activa la Casilla de Notificación en el módulo de Control social en el perfil de seguridad.

Debe tener cuidado con esta opción debido a que se modificará la fecha de Vencimiento de todas las PQRD que se encuentren registradas en el sistema para el tipo indicado y a partir de la fecha estipulada.

Si requiere configurar los tiempos de respuesta para otro año y ese año aún no tiene información configurada, el sistema le permitirá copiar la configuración de alguno de los años previamente registrados. Deberá dar clic en la caja de selección "Copiar Configuración" que se encuentra en la parte posterior de la pantalla. Esta opción solo aparecerá si no ha registrado ningún tipo de configuración para el año seleccionado.

Configurar Vencimientos

Año: 2019

Tipo de PQRD:

TIPO DE PQRD	PLAZO	DESDE	EDITAR
Concepto			
Consulta o Solicitud de Copia de Normas, Documentos, Publicaciones			
Denuncia			
Derecho de Petición de Consultas			
Derecho de Petición en Interés General			
Derecho de Petición en Interés Particular			
Insatisfacción de respuesta de la Queja dada por la entidad			
Insumo de Auditoría			
Otras			
Otros			

Copiar Configuración:

Salir

Una vez seleccione la opción se le desplegarán los años disponibles de los cuales puede tomar la configuración. Seleccione el año y por último de clic en el botón Copiar:

Configurar Vencimientos

Año: 2019

Tipo de PQRD:

TIPO DE PQRD	PLAZO	DESDE	EDITAR
Concepto			
Consulta o Solicitud de Copia de Normas, Documentos, Publicaciones			
Denuncia			
Derecho de Petición de Consultas			
Derecho de Petición en Interés General			
Derecho de Petición en Interés Particular			
Insatisfacción de respuesta de la Queja dada por la entidad			
Insumo de Auditoría			
Otras			
Otros			

Copiar Configuración:

Años Disponibles: 2016

Copiar

Salir

De esta manera habrá configurado el año "2019" con los mismos parámetros del año 2016. Al modificar el Plazo de un Tipo de PQRD se modificará el Plazo de todas las PQRD del tipo seleccionado sin importar si el funcionario había especificado una cantidad de días específicos para una PQRD en particular.

CONFIGURACIÓN DEL CALENDARIO

Como se estipulo en el módulo anterior, el Plazo o tiempo de Respuesta corresponde a los días hábiles que tiene el funcionario para dar respuesta a los trámites a partir de la “Fecha de Recepción de los Hechos”. Para permitirle al funcionario especificar cuáles son los días hábiles con los cuales se realizará el cálculo del vencimiento de los requerimientos, se habilitó el módulo de “Configuración del Calendario”. Para acceder al módulo debe hacerlo a través de la aplicación de Control en la opción:



Al igual que en el módulo anterior, se le preguntará el año para el cual realizará la configuración:

1 Configurar Calendario

Año: 2016

January 2016	February 2016	March 2016	April 2016
Su: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	Su: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29	Su: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	Su: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30
May 2016	June 2016	July 2016	August 2016
Su: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	Su: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	Su: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	Su: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31
September 2016	October 2016	November 2016	December 2016
Su: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	Su: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	Su: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	Su: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31

Día Laborable Día No Laborable

Actualizar PQRD

Guardar Salir

Una vez haya seleccionado el año, se cargará la información de todos los meses. Por defecto el sistema marcará los sábados, domingos y festivos como días no hábiles o no laborables en un recuadro de Color Azul. En amarillo se presentará el día actual y en blanco se mostrarán los días hábiles o laborables.

Puede modificar el calendario de acuerdo a los requerimientos de la entidad. Es posible que la primera semana de enero sea de vacaciones, en este caso deberá dar clic sobre cada día de tal modo que quede marcado en azul, indicando que es un día no laborable.

Configurar Calenario

Año: 2016

January 2016							February 2016							March 2016							April 2016						
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2		1	2	3	4	5	6			1	2	3	4	5						1	2
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30	28	29	27	28	29	30	31	24	25	26	27	28	29	30							
31																											

May 2016							June 2016							July 2016							August 2016							
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	
											1	2	3	4						1	2						1	2
1	2	3	4	5	6	7	5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	
8	9	10	11	12	13	14	12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	
15	16	17	18	19	20	21	19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	
22	23	24	25	26	27	28	26	27	28	29	30	24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	31						
29	30	31											31															

September 2016							October 2016							November 2016							December 2016										
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa				
					1	2	3						1						1	2	3	4	5						1	2	3
4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10				
11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17				
18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24				
25	26	27	28	29	30	23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30	25	26	27	28	29	30	31								
							30	31																							

Día Laborable Día No Laborable

Actualizar PQRD:

Guardar Salir

En este caso si una PQRD fue reportada el 31 de Diciembre y tiene 5 días para ser atendida, se tendrá tiempo hasta el 15 de enero para dar respuesta.

Al igual que en el módulo anterior, se le habilitará la posibilidad de actualizar los vencimientos de las PQRD ya registradas. Si requiere actualizarlas debe marcar la casilla de “Actualizar PQRD”; se le solicitará la “Fecha de Recepción Desde” a partir de la cual serán actualizadas las PQRD que se vean comprometidas por el cambio en el calendario. En el ejemplo particular si selecciona 01/12/2016, se actualizarán todas las PQRD que tengan fecha de recepción posterior o igual al 01/12/2016 y que su plazo se haya visto modificado por la marcación de alguno de los días del calendario para el año seleccionado.

? Configurar Calenario

Año: 2016 ▼

January 2016							February 2016							March 2016							April 2016						
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5						1	2		
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30	28	29	27	28	29	30	31	24	25	26	27	28	29	30							
31																											

May 2016							June 2016							July 2016							August 2016							
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	
1	2	3	4	5	6	7					1	2	3	4						1	2		1	2	3	4	5	6
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	
29	30	31	26	27	28	29	30	24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	31										
													31															

September 2016							October 2016							November 2016							December 2016										
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa				
					1	2	3						1						1	2	3	4	5						1	2	3
4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10				
11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17				
18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24				
25	26	27	28	29	30	23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30	25	26	27	28	29	30	31								
							30	31																							

Día Laborable Día No Laborable

Actualizar PQRD:

Fecha Recepción Desde:

Guardar Salir

Se enviará un correo electrónico notificando la modificación de los vencimientos de las PQRD que se hayan visto comprometidas.

La siguiente imagen corresponde con la muestra de un correo enviado al funcionario asignado y a las personas que tengan el Permiso de Notificar en Control Social en el perfil de seguridad.

Confirmación Actualización Vencimiento de PQRS

Estimado Usuario,
Este email se ha enviado en respuesta a la Actualización del Vencimiento de una PQRS
Adjunto la Información de Registro:

Radicado de la PQRS: CGA291500015
Tipo: Concepto
Fecha de los Hechos: 23/12/2015
Fecha de Recepción: 24/12/2015
Plazo para Responder en Días: 8
Fecha de Vencimiento: 03/01/2017
Reportado por Medio: Página Web - Gestión Transparente
Nombre del Solicitante: Carlos Perez
Correo Solicitante: carlos@perez.com

Descripción: Pellentesque massa ligula, laoreet in dignissim et, lacinia quis metus. Proin eleifend orci nec scelerisque facilisis. Pellentesque convallis, odio ut feugiat pulvinar, erat tui convallis risus, a lacinia risus turpis ac justo. Ut in mollis erat, sed laculis eros. Praesent eleifend urna a nibh consequat, vel commodo quam aliquet. Vivamus accumsan turpis leo, eu congue arcu aliquam vitae. Suspendisse potenti. Mauris pellentesque vel sem vel rutrum. Integer efficitur enim vitae luctus sagittis. Aliquam ante ex, faucibus non enim eu, porta laoreet eros. In a mauris vel diam tempor ullamcorper. In vitae pretium leo. Phasellus at orci ultricies, lobortis turpis vel, pulvinar turpis.

Gracias,
Gestión Transparente

Los recálculos en el tiempo de vencimiento dispararán notificaciones a través de correo electrónico a los funcionarios Asignados a las PQRD modificadas, además de todos aquellos usuarios que tengan activa la Casilla de Notificación en el módulo de Control social en el perfil de seguridad.

Debe tener cuidado con esta opción debido a que se modificará la fecha de Vencimiento de todas las PQRD que se encuentren registradas en el sistema y que tengan “Fecha de Recepción” a partir de la fecha estipulada.

NOTIFICACIONES DE VENCIMIENTOS

Las PQRD disparan una serie de notificaciones a través del correo electrónico a las personas implicadas en el proceso. Las notificaciones pueden variar dependiendo del destinatario, sea en este caso el funcionarios asignado, o el quejoso al cual se le estará notificando constantemente de las notificaciones pero no se le desplegará información sensible del manejos de los trámites de las PQRD al interior de la contraloría. Si se requiere que un funcionario reciba todas las notificaciones que se generen de las PQRD sin importar si es el directo Implicado, debe activa la opción de Notificar en el Perfil de seguridad en la aplicación de Control:



Ver	Módulo	Leer	Listar	Historial	Crear	Trabajar	Abrir	Cerrar	Asignar	Notificar
<input type="checkbox"/>	Programación de Auditorías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Auditorías	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Proceso de Investigación Preliminar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Proceso de Responsabilidad Fiscal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Proceso de Jurisdicción Coactiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Jurídica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Control Social	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Módulo Administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Información Sujetos de Control	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Directorio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Reportes Consultas e Indicadores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Tareas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Cartelera Institucional	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si el usuario requiere dejar de recibir las notificaciones deben retirar la selección de “Notificar”. De esta manera solo recibirá notificaciones si es asignado como funcionario responsable a la PQRDS. Las notificaciones enviadas por el sistema se pueden dar por:

CREACIÓN DE LA PQRD: Cuando se crea la PQRD se enviará un correo electrónico al quejoso dado el caso de haberlo especificado. Si el quejoso no especifica su dirección de correo solo se enviará el correo a los funcionarios que tengan el permiso de “Notificar”.

- **Correo enviado al quejoso:**

Confirmación Creación de PQRS:

Estimado Usuario;

Este email se ha enviado en respuesta a la Creación de una PQRS
Adjunto la Información de Registro:

Radicado de la PQRS: CGA201500022

Tipo: Concepto

Fecha de los Hechos: 26/12/2016

Reportado por Medio: Página Web – Gestión Transparente

Nombre del Solicitante: Solicitante Anonimo

Correo Solicitante: quejoso123@mequejo.com

Descripción: Inconformidad con los Obras entregadas por la alcaldía

Gracias;

Gestión Transparente

- **Correo enviado a los Funcionarios:**

Confirmación Creación de PQRS:

Estimado Usuario;

Este email se ha enviado en respuesta a la Creación de una PQRS
Adjunto la Información de Registro:

Radicado de la PQRS: CGA201500022

Tipo: Concepto

Fecha de los Hechos: 26/12/2016

Fecha de Recepción: 26/12/2016

Plazo para Responder en Días: 10

Fecha de Vencimiento: 05/01/2017

Reportado por Medio: Página Web – Gestión Transparente

Nombre del Solicitante: Solicitante Anonimo

Correo Solicitante: quejoso123@mequejo.com

Descripción: Inconformidad con los Obras entregadas por la alcaldía

Gracias;

Gestión Transparente

MODIFICACIÓN DE VENCIMIENTOS: Este correo puede enviarse por modificaciones que se hayan hecho al calendario o a la configuración de los tiempos de respuesta. Estas notificaciones solo se envían al funcionario responsable y a quienes tengan permiso de Notificar; no se envía al quejoso:

- **Correo Enviado al Funcionario:**

Confirmación Actualización Vencimiento de PQRS:

Estimado Usuario;

Este email se ha enviado en respuesta a la Actualización del Vencimiento de una PQRS
Adjunto la Información de Registro:

Radicado de la PQRS: CGA201500022

Tipo: Concepto

Fecha de los Hechos: 26/12/2016

Fecha de Recepción: 26/12/2016

Plazo para Responder en Días: 9

Fecha de Vencimiento: 04/01/2017

Reportado por Medio: Página Web – Gestión Transparente

Nombre del Solicitante: Solicitante Anonimo

Correo Solicitante: quejoso123@mequejo.com

Descripción: Inconformidad con los Obras entregadas por la alcaldía

Gracias;

Gestión Transparente

ASIGNACIÓN DE PQRD: Se enviará la notificación al Responsable anterior, al nuevo responsable y a quienes tengan el permiso de Notificar en Control Social.

- **Correo Enviado al Funcionario:**

Confirmación Asignación de PQRS:

Estimado Usuario;
Este email se ha enviado en respuesta a la Asignación de una PQRS
Adjunto la Información de Registro:

INFORMACIÓN BÁSICA
Radicado de la PQRS: CGA201500022
Tipo: Concepto
Fecha de los Hechos: 26/12/2016
Reportado por Medio: Página Web – Gestión Transparente
Nombre del Solicitante: Solicitante Anonimo
Correo Solicitante: quejoso123@mequejo.com

Descripción: Inconformidad con los Obras entregadas por la alcaldía

INFORMACIÓN DE REGISTRO

Trasladada por:
Tipo de Queja:
Radicado de Recepción:
Fecha de Recepción: 26/12/2016
Plazo para Responder en Días: 9
Fecha de Vencimiento: 04/01/2017
Radicado de Acuse de Recibo:
Fecha de Acuse de Recibo:
Estado: Asignada

PRIMERA RESPUESTA OFRECIDA AL CIUDADANO

Tipo de Trámite Dado:
Dependencia Responsable:
Tipo de Respuesta:
Respuesta Inicial:
Radicado de Respuesta:
Fecha del Radicado de Respuesta:
Entidad Competente para Resolver de Fondo:

RESPUESTA PARCIAL

Tipo de Trámite Dado:
Dependencia Responsable:
Tipo de Respuesta:
Respuesta Parcial:
Radicado de Respuesta:
Fecha del Radicado de Respuesta:
Entidad Competente para Resolver de Fondo:
Fecha de Respuesta Definitiva:

ASIGNACIÓN PQRS

Anterior Funcionario Responsable: No Definido
Anterior Identificación Funcionario Responsable:
Funcionario Responsable: HENRY RAMIREZ GRANADA
Identificación Funcionario Responsable: 10081284

EXPEDIENTE QUEJA Y RESPUESTA FINAL

Radicado Auto Comisorio:
Fecha Auto Comisorio:
Radicado Carta Presentación:
Fecha Carta Presentación:
Radicado Informe Final:
Fecha Informe Final:
Radicado de Respuesta de Fondo:
Fecha de Respuesta de Fondo:
Tipo de Respuesta de Fondo:
Respuesta de Fondo:

Gracias;
Gestión Transparente

ACTUALIZACIÓN DE PQRD: Se enviará la notificación al responsable, al quejoso y a quienes tengan el permiso de Notificar en Control Social.

- **Correo Enviado al Quejoso:**

Confirmación Actualización de PQRS:

Estimado Usuario;
Este email se ha enviado en respuesta a la Actualización de una PQRS
Adjunto la Información de Registro:

INFORMACIÓN BÁSICA
Radicado de la PQRS: CGA201500022
Tipo: Concepto
Fecha de los Hechos: 26/12/2016
Reportado por Medio: Página Web – Gestión Transparente
Nombre del Solicitante: Solicitante Anonimo
Correo Solicitante: quejoso123@mequejo.com

Descripción: Inconformidad con los Obras entregadas por la alcaldía 1

INFORMACIÓN DE REGISTRO
Trasladada por:
Tipo de Queja:
Radicado de Recepción:
Radicado de Acuse de Recibo: CGA201500022
Fecha de Acuse de Recibo: 26/12/2016
Estado: Asignada

PRIMERA RESPUESTA OFRECIDA AL CIUDADANO
Tipo de Trámite Dado:
Dependencia Responsable:
Tipo de Respuesta:
Respuesta Inicial:
Radicado de Respuesta:
Fecha del Radicado de Respuesta:
Entidad Competente para Resolver de Fondo:

RESPUESTA PARCIAL
Tipo de Trámite Dado:
Dependencia Responsable:
Tipo de Respuesta:
Respuesta Parcial:
Radicado de Respuesta:
Fecha del Radicado de Respuesta:
Entidad Competente para Resolver de Fondo:
Fecha de Respuesta Definitiva:

EXPEDIENTE QUEJA Y RESPUESTA FINAL
Radicado Auto Comisorio:
Fecha Auto Comisorio:
Radicado Carta Presentación:
Fecha Carta Presentación:
Radicado Informe Final:
Fecha Informe Final:
Radicado de Respuesta de Fondo:
Fecha de Respuesta de Fondo:
Tipo de Respuesta de Fondo:
Respuesta de Fondo:

Gracias;
Gestión Transparente

- **Correo Enviado al Funcionario:**

Confirmación Actualización de PQRS:

Estimado Usuario;
Este email se ha enviado en respuesta a la Actualización de una PQRS
Adjunto la Información de Registro:

INFORMACIÓN BÁSICA
Radicado de la PQRS: CGA201500022
Tipo: Concepto
Fecha de los Hechos: 26/12/2016
Reportado por Medio: Página Web – Gestión Transparente
Nombre del Solicitante: Solicitante Anonimo
Correo Solicitante: quejoso123@mequejeio.com

Descripción: Inconformidad con los Obras entregadas por la alcaldía 1

INFORMACIÓN DE REGISTRO
Trasladada por:
Tipo de Queja:
Radicado de Recepción:
Fecha de Recepción: 26/12/2016
Plazo para Responder en Días: 9
Fecha de Vencimiento: 04/01/2017
Radicado de Acuse de Recibo: CGA201500022
Fecha de Acuse de Recibo: 26/12/2016
Estado: Asignada

PRIMERA RESPUESTA OFRECIDA AL CIUDADANO
Tipo de Trámite Dado:
Dependencia Responsable:
Tipo de Respuesta:
Respuesta Inicial:
Radicado de Respuesta:
Fecha del Radicado de Respuesta:
Entidad Competente para Resolver de Fondo:

RESPUESTA PARCIAL
Tipo de Trámite Dado:
Dependencia Responsable:
Tipo de Respuesta:
Respuesta Parcial:
Radicado de Respuesta:
Fecha del Radicado de Respuesta:
Entidad Competente para Resolver de Fondo:
Fecha de Respuesta Definitiva:

ASIGNACIÓN PQRS
Funcionario Responsable: HENRY RAMIREZ GRANADA
Identificación Funcionario Responsable: 10081284

EXPEDIENTE QUEJA Y RESPUESTA FINAL
Radicado Auto Comisorio:
Fecha Auto Comisorio:
Radicado Carta Presentación:
Fecha Carta Presentación:
Radicado Informe Final:
Fecha Informe Final:
Radicado de Respuesta de Fondo:
Fecha de Respuesta de Fondo:
Tipo de Respuesta de Fondo:
Respuesta de Fondo:

Gracias;
Gestión Transparente

ALERTA DE VENCIMIENTO 3 DÍAS Y 1 DÍA ANTES: El sistema envía una alerta de vencimiento de las PQRD que vencerán en 3 días, adicionalmente se notificará 1 día antes del vencimiento para que el funcionario esté pendiente de darle respuesta al trámite. Todas las PQRD que estén próximas a vencer se agruparán en un solo correo.

- **Correo Enviado al Funcionario:**

Confirmación de Vencimiento de PQRS:

Estimado Usuario;

Este email se ha enviado para notificarle que las siguientes PQRS vencerán el día de Mañana: **27/12/2016**

Radicado de la PQRS: CGA201500022

Tipo: Concepto

Fecha de los Hechos: 26/12/2016

Reportado por Medio: Página Web – Gestión Transparente

Nombre del Solicitante: Solicitante Anonimo

Correo Solicitante: quejoso123@mequejo.com

Descripción: Inconformidad con las Obras entregadas por la alcaldía 1

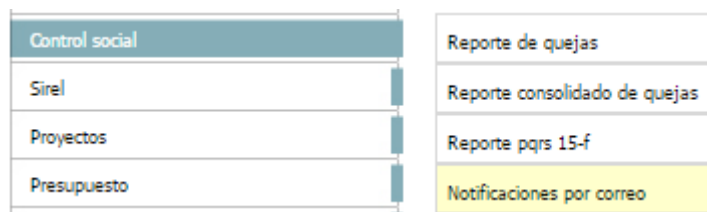
Gracias;

Gestión Transparente

Todas las notificaciones que el sistema de PQRD envía a través de correo electrónico quedan almacenadas como testigo de envío de la información. Para verificar los correos que han sido enviados puede hacerlo a través del reporte de “Notificaciones por Correo” en la opción:



En el menú de Reportes:



Puede generar el reporte por Fecha de Notificación de los Mensajes o bien por el Radicado de la PQRD dado el caso que se requiera hacer seguimiento a un trámite en particular:

Gestión Transparente

CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIIOQUIA

REPORTES DE NOTIFICACIONES POR CORREO DE PQRS

Fecha de Notificación Desde: 11/11/2018 Fecha de Notificación Hasta: 11/11/2018

NÚMERO RADICADO	FECHA NOTIFICACIÓN	FECHA	FECHA NOTIFICACIÓN	NOMBRE PQRDORADO	PERIENDEDO / AGENCIA	DIRECCIÓN / ENTIDAD	ASUNTO
1000000001	11/11/2018	Requiere	10/11/2018	Salazar, Antonio	40001 - ANÁLISIS JURÍDICO		Conflicto Intercomunal: Desembolso de PQRS por Desembolso (Cuenta de Partida de la Materia: 20.22.0104 Fecha de Radicado: 11/11/2018) PQR Radicado: 44. Desembolso Intercomunal de Recursos: 4. Gestión: Requiere
1000000002	11/11/2018	Requiere de acción	10/11/2018	Salazar, Antonio	No Radicado		Conflicto Intercomunal: Desembolso de PQRS por Desembolso (Cuenta de Partida de la Materia: 20.22.0104 Fecha de Radicado: 11/11/2018) PQR Radicado: 44. Desembolso Intercomunal de Recursos: 4. Gestión: Requiere
1000000003	11/11/2018	Requiere de acción	10/11/2018	Salazar, Antonio	No Radicado		Conflicto Intercomunal: Desembolso de PQRS por Desembolso (Cuenta de Partida de la Materia: 20.22.0104 Fecha de Radicado: 11/11/2018) PQR Radicado: 44. Desembolso Intercomunal de Recursos: 4. Gestión: Requiere
1000000004	11/11/2018	Requiere de acción	10/11/2018	Salazar, Antonio	No Radicado		Conflicto Intercomunal: Desembolso de PQRS por Desembolso (Cuenta de Partida de la Materia: 20.22.0104 Fecha de Radicado: 11/11/2018) PQR Radicado: 44. Desembolso Intercomunal de Recursos: 4. Gestión: Requiere
1000000005	11/11/2018	Requiere de acción	10/11/2018	Salazar, Antonio	No Radicado		Conflicto Intercomunal: Desembolso de PQRS por Desembolso (Cuenta de Partida de la Materia: 20.22.0104 Fecha de Radicado: 11/11/2018) PQR Radicado: 44. Desembolso Intercomunal de Recursos: 4. Gestión: Requiere
1000000006	11/11/2018	Requiere de acción	10/11/2018	Salazar, Antonio	No Radicado		Conflicto Intercomunal: Desembolso de PQRS por Desembolso (Cuenta de Partida de la Materia: 20.22.0104 Fecha de Radicado: 11/11/2018) PQR Radicado: 44. Desembolso Intercomunal de Recursos: 4. Gestión: Requiere
1000000007	11/11/2018	Requiere de acción	10/11/2018	Salazar, Antonio	No Radicado		Conflicto Intercomunal: Desembolso de PQRS por Desembolso (Cuenta de Partida de la Materia: 20.22.0104 Fecha de Radicado: 11/11/2018) PQR Radicado: 44. Desembolso Intercomunal de Recursos: 4. Gestión: Requiere

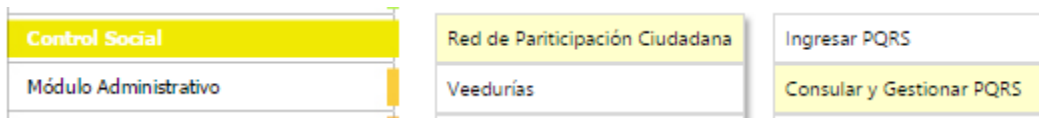
ELABORADO POR: Susy Rojas / San Pedro De los Rios / PQRD: 10111018 - NO RADICADO y.c.c.

PÁGINA 1 DE 6

El informe puede ser exportado a diferentes formatos para su posterior análisis.

BÚSQUEDAS Y FILTROS EN EL GRID DE PQRD

Para facilitar la gestión y agilizar la búsqueda de PQRD, se habilitó un filtro de búsqueda en el Grid que despliega la información de todas las PQRD reportadas en el sistema:



Una vez se encuentre en la pantalla podrá utilizar criterios de búsqueda para encontrar rápidamente la información de la PQRD que requiere gestionar. El filtro inicialmente buscará coincidencias que “Comienzan con”.

LISTA DE PQRS

Reportada Desde: 27/11/2016
Reportada Hasta: 27/12/2016

Buscar Ver detalle Eliminar

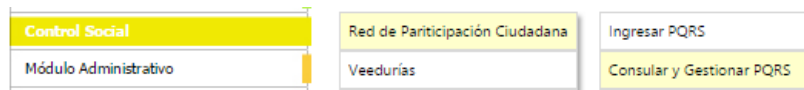
CÓDIGO	RADICADO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	MUNICIPIO	REPORTADO	ESTADO
			HECHOS			
CGA201500017			Hechos del 23 de Diciembre		23/12/2016	Sin Actuación Alguna
CGA201500018			Hechos del 23 Segunda parte		23/12/2016	Sin Actuación Alguna
CGA201500019			Hechos del 25 de diciembre		25/12/2016	Sin Actuación Alguna
CGA201500020			Hechos del 26		26/12/2016	Sin Actuación Alguna

Para modificar el criterio deberá dar clic en el ícono de búsqueda que se encuentra a la derecha de cada campo de búsqueda para seleccionar el criterio que requiera:

CÓDIGO	RADICADO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	MUNICIPIO	REPORTADO	ESTADO
			HECHOS			
CGA201500017			Hechos del 23 de Diciembre	✓ Begins with	016	Sin Actuación Alguna
CGA201500018			Hechos del 23 Segunda parte	Contains	016	Sin Actuación Alguna
CGA201500019			Hechos del 25 de diciembre	Doesn't contain	016	Sin Actuación Alguna
CGA201500020			Hechos del 26	Ends with	016	Sin Actuación Alguna
				Equals		
				Doesn't equal		

GESTIÓN ESPECIAL DE PQRD

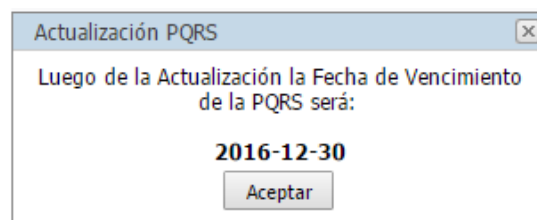
Es posible que algunas PQRD requieran de un tiempo de respuesta diferente que no concuerde con los tiempos estipulados en la configuración inicial. Para indicar un Plazo o tiempo de respuesta específico para una PQRD deberá ingresar a la gestión de la PQRD:



Una vez se encuentre en la pantalla de gestión deberá dirigirse a la pestaña de información de Registro:

Información de Registro	
> Información de Registro:	
Trasladada por:	Tipo de Queja:
Radicado de Recepción:	Fecha de Recepción: 26/12/2016
Radicado de Acuse de Recibo: CGA201500022	Fecha de Acuse de Recibo: 26/12/2016
Tiempo de Respuesta (días): 2	Fecha de Vencimiento: 27/12/2016
> Estado:	
Estado Actual: Asignada	
Cambiar Estado a:	

Inicialmente en el campo “Tiempo de Respuesta (Días)” aparecerá cargada la configuración inicial que se trae para el tipo de PQRD. Puede modificar este valor para especificar cuantos días hábiles tendrá de respuesta la PQRD que se encuentra gestionando. En el campo de la derecha se le mostrará la “Fecha de Vencimiento Actual” donde se le especificará cual es la fecha máxima de respuesta para la PQRD. El cálculo se hace tomando la Fecha de Recepción y sumando los días hábiles especificado en el campo “Tiempo de Respuesta”. Una vez haya modificado la información pertinente y haya dado clic en “Validar” el sistema le calculará la nueva fecha de Vencimiento:



Debe tener presente que si modifica el Tipo de PQRD los días se sobrescribirán y se establecerán los días que se hayan configurado en el módulo de “Configuración de Vencimiento”. Adicionalmente en la pantalla de Gestión se encuentran subrayados los campos que modifican el vencimiento de la PQRD:

- Tipo de PQRD
- Fecha de Recepción
- Tiempo de Respuesta (Días)

