



## SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS

### INFORME DE AVANCE



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
MARZO DE 2015	ENERO A MARZO DE 2015 (Q1)

### ENTREGABLE

**DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN O MEJORA ELECTRÓNICA DE AL MENOS UN PROCESO DE LA ENTIDAD**

### OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el avance obtenido en la implementación y aplicación de documentos electrónicos en la entidad.

### AVANCES

Durante el primer trimestre del año 2015, se dio continuidad a la implementación y uso de la aplicación TQM Web, realizaron jornadas de capacitación y entrenamiento tanto a funcionarios como a contratistas de la entidad, la cual incluyó la socialización de las condiciones técnicas y legales, prácticas en el uso de la aplicación TQM en sus diferentes flujos documentales, acompañamiento técnico permanente a cada una de las Subgerencias y la definición de roles y alcance de cada uno de los usuarios en el sistema TQM. Paralelamente se creó un ambiente de prueba en el que se practicó el uso de la aplicación y una vez realizados los ajustes se avanzó en la puesta en marcha.

La subgerencia Administrativa y Financiera adelanto las gestiones pertinentes para articular la aplicación TQM con la Intranet. Se realizó una campaña de sensibilización dirigida a todos los funcionarios sobre la importancia del uso de la herramienta.

Se han creado espacios que permiten la continua capacitación y actualización de funcionarios que administran y controlan el proceso de ventanilla única y PQRSD, garantizando así la correcta ejecución de las actividades.

Así mismo se han realizado seguimiento a las PQRS en las reuniones del Comité Interadministrativo CIDAR.

La Entidad conjuntamente con el proveedor, elaboró, aprobó e implemento un manual del usuario el cual detalla las actividades a realizar en la aplicación TQM.



## SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS

### INFORME DE AVANCE



## MEMORANDO ELECTRONICO

### Radicar Documento

## Objetivo

Permitir al usuario seleccionar el tipo de radicación, el tipo de documento, el origen y el destino del documento.

Tipo Radicación :	Seleccione ▼
Unidad Origen :	Seleccione ▼
Usuario Origen :	▼
Tipo Documental :	Seleccione

Generar Copias : [Ver/Ocultar](#)

<ul style="list-style-type: none"><li>[-] Archivo Físico</li><li>[-] DIRECCIÓN DE COMPRAS</li><li>[-] DIRECCIÓN DE PLANEACION</li><li>[-] DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</li><li>[-] OFICINA DE CONTROL INTERNO</li><li>[-] Oficina de correspondencia</li><li>[-] SECRETARIA DE HACIENDA</li><li>[-] SECRETARIA DE PLANEACION Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL</li><li>[-] SERVICIOS GENERALES</li><li>[-] SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</li><li>[-] UCI - Unidad de Correspondencia Interna</li></ul>	<p>&gt;&gt;</p> <p>&lt;&lt;</p>	
--	---------------------------------	--

### Imprimir Etiqueta

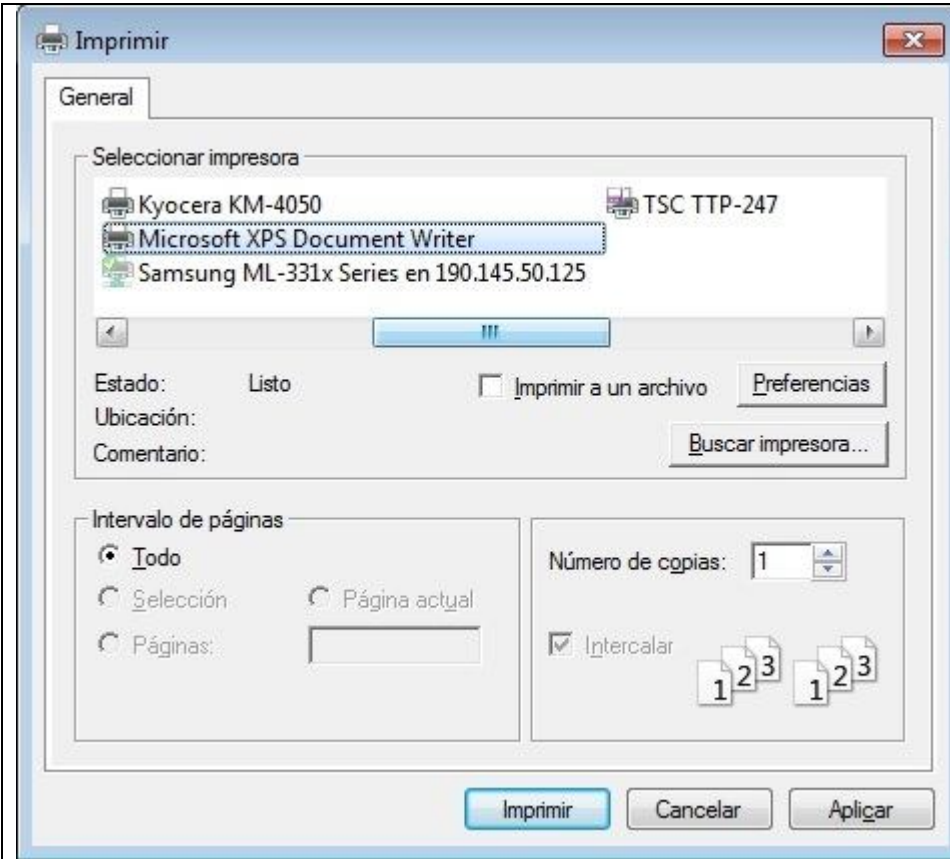
## Objetivo

Permitir al usuario imprimir la etiqueta del documento de entrada, seleccionando la impresora y la configuración de la impresión



## SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS

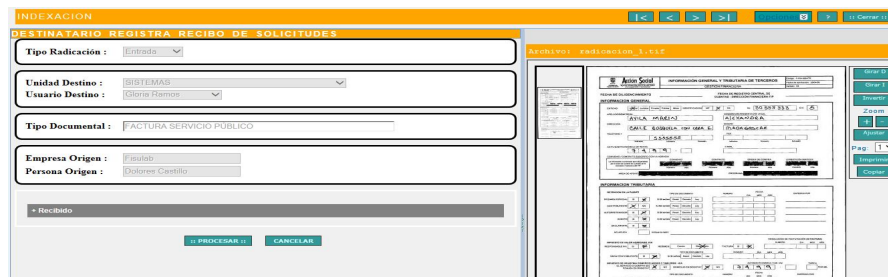
### INFORME DE AVANCE



## Digitalizar

## Objetivo

Permitir al usuario digitalizar el documento de entrada físico (de una o más páginas), seleccionando el escáner y la configuración de la digitalización.





# SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS

## INFORME DE AVANCE



### Registrar Archivo de Documento.

## Objetivo

Sobre el documento de entrada permitir indexar los campos para registrar que el documento de entrada físico fue archivado virtualmente.

INDEXACION

REGISTRAR ARCHIVO DE DOCUMENTOS EN EL AG O AC

Tipo Radicación : Entrada

Unidad Destino : SISTEMAS

Usuario Destino : Gloria Ramos

Tipo Documental : FACTURA SERVICIO PÚBLICO

Empresa Origen : Fisulob

Persona Origen : Dolores Castillo

Estado del archivo : Por archivar

Fecha y hora de archivo :

Funcionario que archiva en Archivo Físico : Sin definir

PROCESAR CANCELAR

Archivo: radicacion\_1.tif

Digitalizar Adjuntar Archivo

Actos Social INFORMACION GENERAL Y TRIBUTARIA DE TERCEROS

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: 03/11/2015

INFORMACION GENERAL

RAZON SOCIAL	AVILA MIBEJA
CIUDAD	BOGOTÁ
DEPARTAMENTO	CUNDINAMARCA
CORREO ELECTRONICO	
TELÉFONO	
ACTIVIDAD ECONOMICA	

INFORMACION TRIBUTARIA

REGIMEN	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE
1	2	3	4



## SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS

### INFORME DE AVANCE



## PQRSD

### Objetivo General

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades dentro del Sistema de Gestión TQM.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones y actividades a seguir, para cada Roll que interviene en el proceso de radicación y respuesta a PQR.

Las actividades generales en cada Roll están definidas en Radicación, Elaboración, Revisión y aprobación.

### Radicación PQR

### Objetivo

Permitir al usuario radicar la PQR en Documento.

The screenshot shows a web application interface for 'Artesanías de Colombia - ADC'. The main heading is 'RADICACIÓN'. The form is divided into two main sections. The top section contains fields for 'Empresa Origen' and 'Persona Origen', both with 'Buscar' buttons. Below these are several input fields for claimant information: 'Nombre de reclamante', 'Apellidos de reclamante', 'Rutina Social', 'Tipo de documento de reclamante' (with a dropdown menu), 'Número de documento', 'Fax del reclamante', and 'Correo electrónico del reclamante'. The next section contains location and contact details: 'País' (dropdown), 'Departamento' (dropdown), 'Ciudad' (dropdown), 'Dirección', 'Teléfono - Código País', 'Teléfono - Código Ciudad', 'Teléfono - Número telefónico', and 'Teléfono - Extensión'. A 'Tipo de solicitud' dropdown menu is also present. Below these are three checkboxes: 'Ingresar en petición, queja o reclamo', 'Desa que la respuesta a su solicitud sea enviada físicamente', and 'Si hay anexos físicos'. The final section, titled 'Grupo PQR', contains fields for 'Fecha y hora de la PQR', 'Unidad orgánica radicó', 'Nombre usuario radicó', 'Login del usuario radicó', 'Correo del usuario radicó', and 'Tipo de la PQR'. At the bottom of the form are two buttons: 'RADICAR' and 'CANCELAR'.



## SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS

### INFORME DE AVANCE



## Registrar Digitalización de Anexos

### Objetivo

Permite digitalizar los anexos pertinentes a la PQR y diligenciar los campos correspondientes al proceso.

Artesanías de Colombia - ADC :: Artesanías de Colombia - ADC

INDEXACION

UCI - REGISTRAR DIGITALIZACIÓN DE ANEXOS

Tipo Radicación : Entrada

Unidad Destino : UCI

Usuario Destino : Alejandro Rueda

Tipo Documental : UCI - PQR - Quejas-Reclamos y Derechos de Petición

Empresa Origen : Cendar

Persona Origen : Carolina Bermúdez

Observaciones digitalización anexos PQR:

+ Grupo PQR

Fecha y hora de la digitalización de los anexos : 2013/11/18 07:20:48

Nombre usuario que digitalizo anexos físicos : UCI - Radicador1

PROCESAR CANCELAR

## Radiciar Respuesta a la PQR

### Objetivo

Permitir al usuario radiciar la respuesta a la PQR, seleccionando el destinatario y digitando la información del documento en los campos de metadatos



# SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS

## INFORME DE AVANCE



Artesanías de Colombia - ADC :: Artesanías de Colombia - ADC

**RADICACION**

Tipo Radicación : Salida

Unidad Origen : UCI

Usuario Origen : Alejandro Rueda

Tipo Documental : UCI Respuesta PQR - Quejas Reclamos y Derechos de Petición

Empresa Destino :  Buscar

Persona Destino :

Observaciones Respuesta PQR :

+ Grupo Respuesta PQR

Fecha y hora de la respuesta PQR : 2013/11/19 15:38:04

Unidad orgánica radicó respuesta PQR : Presupuesto

Nombre usuario radicó respuesta PQR : Responsable Contestar PQR Presupuesto

Correo del usuario radicó respuesta PQR : pato.saez23@gmail.com

UCI - número único PQR : 2013 - 00157 - PQR

:: RADICAR :: CANCELAR

### Registrar Aprobación de Respuesta a la PQR por Subgerente.

Artesanías de Colombia - ADC :: Artesanías de Colombia - ADC

**INDEXACION**

UCI - REGISTRAR APROBACIÓN DE RESPUESTA A LA PQR POR SUBGERENTE

Tipo Radicación : Salida

Unidad Origen : UCI

Usuario Origen : Alejandro Rueda

Tipo Documental : UCI Respuesta PQR - Quejas Reclamos y Derechos de Petición

Empresa Destino : Cendar

Persona Destino : Carolina Bermúdez

Observaciones aprobación de respuesta de PQR :

Correcciones respuesta - revisión Subgerencia : Seleccione

+ Grupo Respuesta PQR

Fecha y hora aprobación respuesta PQR : 2013/11/12 15:56:27

Unidad orgánica del usuario que aprobó respuesta PQR : Subgerencia Comercial

Nombre del usuario que aprobó respuesta PQR : Ricardo Rojas

Correo del usuario que aprobó respuesta PQR : pato.saez23@gmail.com

PROCESAR CANCELAR



## SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS

### INFORME DE AVANCE



### Registrar corrección de respuesta a PQR por No competencia.

Permite registrar corrección de respuesta a la PQR.

The screenshot shows a web application interface for registering a correction to a PQR response. The page title is 'INDEXACION' and the main heading is 'JCI - REGISTRAR CORRECCIÓN DE RESPUESTA A LA PQR'. The form includes several input fields and sections:

- Tipo Radicación:** Salida
- Unidad Origen:** UCI
- Usuario Origen:** Alejandro Ruoda
- Tipo Documental:** JCI Respuesta PQR - Quejas Reclamos y Derechos de Petición
- Empresa Destino:** Condor
- Persona Destino:** Carolina Bermúdez
- Observaciones de la revisión de respuesta de PQR:** (Empty text area)
- Observaciones aprobación de respuesta de PQR:** (Empty text area)
- Observaciones correcciones respuesta de PQR:** (Empty text area)
- Grupo Respuesta PQR:**
  - Fecha y hora que corrigió respuesta PQR: 2013/11/12 15:19:02
  - Unidad orgánica del usuario que corrigió respuesta PQR: Contabilidad
  - Nombre del usuario que corrigió respuesta PQR: Responsable Contestar PQR Contabilidad
  - Correo del usuario corrigió respuesta PQR: palo.saez23@gmail.com

At the bottom of the form, there are two buttons: 'PROCESAR' and 'CANCELAR'.

Finalmente, la respuesta es impresa, enviada al peticionario por correo certificado y correo electrónico. El Administrador de las PQRSD tiene la responsabilidad de confirmar por medios alternos, la recepción y satisfacción del peticionario y registrar en el formato definido el detalle de esta gestión.

Todas las actividades y esfuerzos realizados se enfocan en el fortalecimiento de la atención al ciudadano y la creación y generación de espacios incluyentes que le permitan a la entidad ser más eficiente y poder tener un mayor alcance.





**SEGUIMIENTOS A PLANES –  
PROGRAMAS Y PROYECTOS**

**INFORME DE AVANCE**



<b>ELABORO</b>	<b>APROBO</b>
Nombre: Diego Fernando Oviedo Mesa. Cargo: Profesional Subgerencia Administrativa. Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.	Nombre: Sandra Vargas Rozo Cargo: Coordinadora Recursos Humanos y Físicos. Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.