



SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS

INFORME DE AVANCE



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
31 DICIEMBRE DE 2014	OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2014 (Q4)

ENTREGABLE

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

OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el proceso de implementación y puesta en marcha de los procesos de ventanilla única y administración de las PQRSD, en el sistema de gestión documental electrónico, destacando los avances, beneficios y logros alcanzados en la optimización de los recursos, tiempos de respuesta y mejora en la eficiencia de las actividades administrativas.

AVANCES

Durante el primer trimestre del año se 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 adelantó 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 implementó un manual del usuario el cual detalla las actividades a realizar en la aplicación TQM.

VENTANILLA UNICA

Radicar Documento



SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS

INFORME DE AVANCE



Objetivo

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

Tipo Radicación :

Unidad Origen :
Usuario Origen :

Tipo Documental :

Generar Copias : [Ver/Ocultar](#)

<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Archivo Físico<input type="checkbox"/> DIRECCIÓN DE COMPRAS<input type="checkbox"/> DIRECCIÓN DE PLANEACION<input type="checkbox"/> DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS<input type="checkbox"/> OFICINA DE CONTROL INTERNO<input type="checkbox"/> Oficina de correspondencia<input type="checkbox"/> SECRETARIA DE HACIENDA<input type="checkbox"/> SECRETARIA DE PLANEACION Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL<input type="checkbox"/> SERVICIOS GENERALES<input type="checkbox"/> SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA<input type="checkbox"/> UCI - Unidad de Correspondencia Interna	<input type="button" value=">>"/> <input type="button" value="<<"/>	
---	--	--

Imprimir Etiqueta

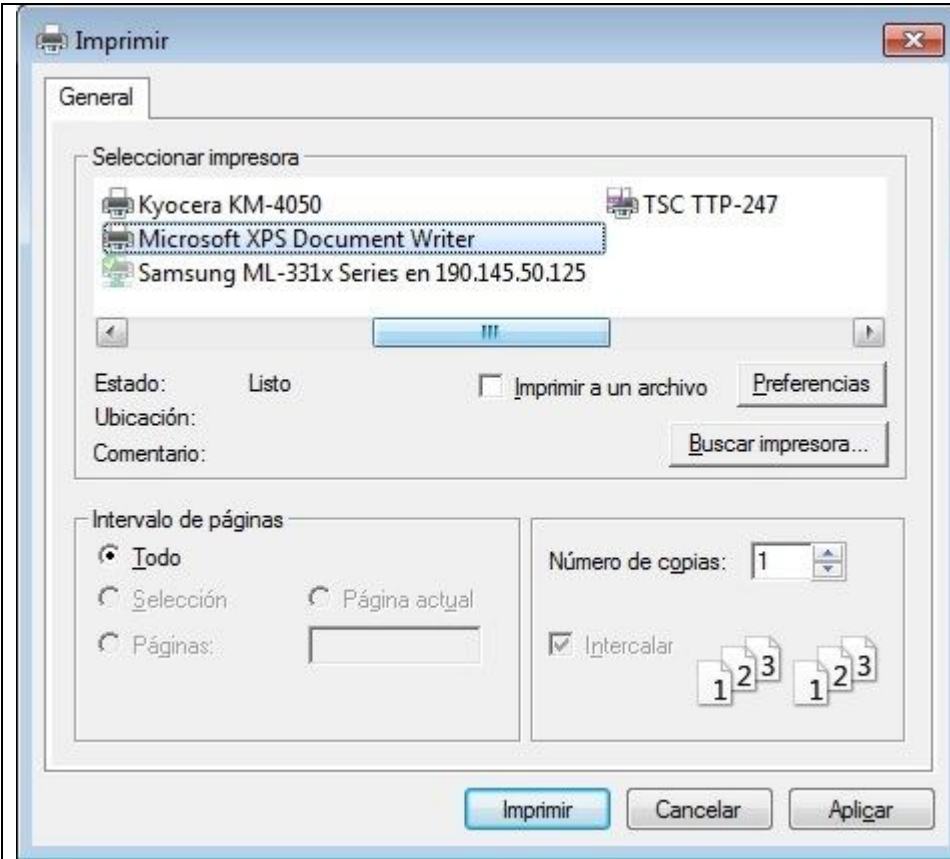
Objetivo

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

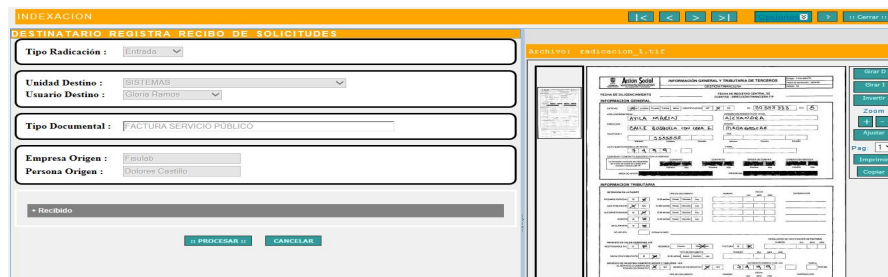
INFORME DE AVANCE



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



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.



SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS

INFORME DE AVANCE



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

RADICACION

Empresa Origen :

Persona Origen :

Nombre de reclamante :

Apellidos de reclamante :

Rutina Social :

Tipo de documento de reclamante :

Número de documento :

Fax del reclamante :

Correo electrónico del reclamante :

País :

Departamento :

Ciudad :

Dirección :

Teléfono - Código País :

Teléfono - Código Ciudad :

Teléfono - Número telefónico :

Teléfono - Extensión :

Tipo de solicitud :

Ingrese su petición, queja o reclamo :

¿Desea que la respuesta a su solicitud sea enviada físicamente? :

¿Si hay anexos físicos? :

¿Digitalizar anexos posteriormente? :

Grupo PQR

Fecha y hora de la PQR : 2013/11/08 09:20:43

Unidad orgánica radicó PQR : Subgerencia Administrativa y Financiera

Nombre usuario radicó PQR : Admin - Radicador 2

Login del usuario radicó PQR : Radicador 2

Correo del usuario radicó PQR : pato.saez2@gmail.com

Tipo de la PQR : Telefónica

Registrar Digitalización de Anexos

Objetivo

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



SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS

INFORME DE AVANCE



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

Archivo:

Radicar Respuesta a la PQR

Objetivo

Permitir al usuario radicar 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.

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

INDEXACION

JCI - REGISTRAR CORRECCION DE RESPUESTA A LA PQR

Tipo Radicación : Salida

Unidad Origen : UCI

Usuario Origen : Alejandro Ruoda

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

Empresa Destino : Cendör

Persona Destino : Carolina Bermúdez

Observaciones de la revisión de respuesta de PQR :

Observaciones aprobación de respuesta de PQR :

Observaciones correcciones respuesta de PQR :

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

PROCESAR 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



ELABORO	APROBO
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.

23/12/2014

X

Sandra Vargas
Coordinadora Recursos Humanos y Físicos
Firmado por: Archivo Uno