

Estructuración de los procedimientos articulados con los lineamientos establecidos en el programa de gestión documental.

Para la implementación de los procesos de ventanilla única y administración de las PQRSD, en el sistema de gestión documental electrónico, se mencionan a continuación los avances y beneficios alcanzados:

Se realizaron jornadas de capacitación y entrenamiento, tanto a funcionarios como a contratistas de la entidad, la cual permite la socialización de las condiciones técnicas y legales, prácticas en el uso de la aplicación de gestión documental en sus diferentes flujos, acompañamiento técnico permanente a cada una de los usuarios en el sistema, con un proceso liderado por la Subgerencia Administrativa y Financiera quienes a su vez, son los usuarios líderes del proceso.

La subgerencia Administrativa y Financiera adelantó las gestiones pertinentes para articular la aplicación de gestión documental con la intranet corporativa y realizó campañas de sensibilización dirigida a todos los funcionarios sobre la importancia del uso de la herramienta.

La Entidad publicó el manual de usuario, el cual detalla las actividades a realizar en la aplicación.

VENTANILLA ÚNICA

La parametrización y puesta en marcha del sistema de gestión documental, a través de flujos de trabajo (work flow), ha permitido realizar de manera eficiente y controlada la radicación de la correspondencia entrante, saliente e interna de la entidad. La herramienta de trabajo permite:

- Generación de número de radicado único para cada documento gestionado en el sistema.
- Asignación de correspondencia electrónica por usuario o dependencia.
- Generación de documento electrónico para visualización, acuse de recibo y trámite del usuario responsable.
- Control y trazabilidad del documento radicado.
- Aviso a usuario mediante alertas al correo electrónico.





ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.

El sistema funciona mediante un flujo documental de radicación, asignación, elaboración de respuesta, revisión y aprobación.

Se ha definido un administrador, quien designa a cada subgerencia la responsabilidad de tramitar la PQR e igualmente realiza seguimiento acompañamiento y control para generar de manera oportuna la respuesta.

El sistema permite la consulta electrónica del documento radicado y durante su desarrollo facilita la consulta de trazabilidad en los diferentes roles y pasos de elaboración, revisión y aprobación, colaborando con la política de cero papel.

En las tareas realizadas facilita a cada usuario responsable la posibilidad solicitar correcciones y su registro en el sistema.

Controles permitidos:

- Control de tiempos de respuesta, generación de reportes y alertas.
- Proyección del alcance mediante gestión de confirmación de recepción oportuna por parte del peticionario y su conformidad



Calle 74 # 11 - 91 Conmutador: (57) (1) 2861766 - (57) (1) 5550326 /27 /28 /29
www.artesanasdecolombia.com.co Email: artesantias@artesantiasdecolombia.com.co
Bogotá, D.C. - Colombia

