



ADMIARCHI-FGD

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO, FLUJO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN A PQRSD

Versión 8.0.57

Manizales, 29 de noviembre de 2021

Contenido

CÓMO RECIBIR PQRSD	3
CÓMO VER LAS PQRSD RECIBIDAS	4
RESPONDER UNA PQRSD	8
REPORTES MÓDULO PQRSD	17

CÓMO RECIBIR PQRSD

Para recibir PQRSD se hace lo siguiente:



1. Se ingresa por el módulo de Gestión Documental (**GD**):



2. Por la opción de **Vista**, selecciona la opción de **Documentos por Recibir**. Al elegir esta opción se muestran todos los documentos que nos han enviado y los que aún no se han recibido.



Seleccione los documentos que desee recibir marcando la casilla *Recibir* de cada documento que quiera recibir. Para recibir estos documentos se dará clic en la



opción **Recibir**; al hacerlo, se enviarán todos los documentos seleccionados a la Vista **Documentos Recibidos**.

CÓMO VER LAS PQRSD RECIBIDAS

Para visualizar la correspondencia recibida se da en **Vista** y elige la opción de **Documentos Recibidos**.

IMPORTANTE: Visualice la primera columna de la pantalla de documentos recibidos. Si en dicha columna está presente el texto “PQRSD” el documento pertenece a este tipo de solicitud. Si la columna está en blanco, significa que el documento tiene una naturaleza diferente (circular, comunicación interna, memorando).

PQRSD		No. Radicado	Fecha	Anexos	Notas	Tipo	R	Asun
PQRSD	<input type="checkbox"/>	2021-EI-00000073	11/10/2021 14:39:19	2	1	O	X	Solicita informacion licencia bosque los olivos
PQRSD	<input type="checkbox"/>	2021-EI-00000070	08/10/2021 1:25:15	2	0	O		Reclamo por mala orientacion
	<input type="checkbox"/>	2021-IE-00000038	23/09/2021 8:44:43	1	0	C		Respuesta a: 2021-EI-00000068 CONCEPTO /

Al pasar a la vista de **Documentos recibidos** se activan varios botones, los cuales se explican a continuación:



Refrescar: Actualiza la lista de documentos de la vista actual



Responder



Buscar



Ver el contenido del documento en su formato original



Destinatarios



Anexos



Auditoria



Reenviar



Anotaciones



Actualizar estado de atención si el documento seleccionado corresponde a una PQRSD



Opciones de expedientes (Ver todos, Asociar documento, Actualizar)



Acuses



Asociar el documento con otros documentos enviados o recibidos



Ver el contenido del documento asociado como “Entrante”



Ver el contenido del documento asociado como “Saliente”



Ver histórico de documentos enviados y recibidos del Organismo remitente



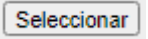
Actualizar datos de radicación y estado de atención a PQRSD. Mediante esta opción se puede asignar la PQRSD a una dependencia, modificar su estado y complementar información faltante.

Se debe tener en cuenta que, si la fila del documento se encuentra en **negrilla**, es porque el documento a pesar de haberse recibido aún no se ha consultado. Luego de consultar dicho documento, la negrilla desaparecerá.

Donde se muestra el listado de los documentos recibidos está compuesto por 24 columnas:

1. Muestra un color (Hace referencia a la prioridad del documento; Verde – Baja, Amarillo – Media, Rojo – Alta). Si el texto **PQRSD** también está presente en esta columna es porque el documento corresponde a una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia
2. Cuadro de selección
3. Botón **Seleccionar**: Permite elegir un documento para ejecutar acciones sobre el (responder, ver destinatarios, hacer anotaciones, etc.)
4. No. Radicado (Número de consecutivo generado por el sistema)
5. Fecha (Es la fecha de radicación del documento)
6. Anexos (Indica cuantos anexos trae el documento)
7. Notas (Indica si los documentos tienen anotaciones o comentarios hechos por sus destinatarios ó por la persona que lo elaboro)
8. Tipo ('O' Original – 'C' Copia es como nos envían el documento)
9. R. Si hay una “X” en esta columna, indica que el documento ya ha sido reenviado a otro funcionario.
10. Asunto (De que trata el documento)
11. Remitente (Quien envía el documento)
12. Unidad Productora: Dependencia de la cual se originó el documento
13. Respuesta 'A' (Documentos asociados como pregunta)
14. Respuesta 'En' (Documentos asociados como respuesta)
15. Estado: Etiqueta que el destinatario puso al documento (Contestado, en trámite, Informativo, etc.)
16. Expediente (Donde fue guardado el documento que nos enviaron)
17. Anotación Objetivo (Anotación que se espera como respuesta a un documento enviado)
18. Plazo para anotación (Tiempo para dar respuesta a la anotación objetivo esperada)
19. Observaciones (Son las escritas al documento al momento de ser hecho)
20. Descripción de Anexos (Es la descripción hecha por la persona que lo elaboró)

21. Tipo Documental o plantilla usado para la creación del documento
22. Número de origen: Radicado externo de la empresa que envía el documento.
23. Radicado por: Funcionario que elaboró el documento.
24. Visibilidad Compartida: Si el documento se encuentra en varios expedientes simultáneamente, en esta columna se encontrarán dichos expedientes

Para ver el documento recibido, se debe marcar el documento que se desea consultar mediante el botón  y luego se da clic en el botón de **Ver el**





contenido del documento en su formato original. El sistema descargará el documento para ser visualizado, ya sea en Word, Excel, Power Point o un archivo PDF:

SOPORTE ADMIARCHI

RADICACION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Requerimiento Número : 2021-EI-00000009
Fecha : 2021-06-23 08:46:52.000
Fecha Límite de respuesta: 2021-08-04 23:59:59.000
Tipo de solicitante : Persona Natural
Número de identificación : Tipo: CC
Solicitante / Denunciante: ADMIARCHI SOLUCIONES DE ARCHIVO Y GESTION DOCUMENT
Dirección : Carrera 31B # 41A40
Barrio :
Teléfono fijo :
Teléfono Móvil :
País : Colombia
Departamento : Caldas
Municipio : Manizales
Tipo de solicitud : Peticiones
Clasificación : Consulta
Subclasificación : Analisis de riesgo
Resumen de la solicitud :
CONSULTA RIESGO TALA DE ARBOLES SECTOR LA FLORIDA
Detalle :
Se requiere información respecto a las posibles consecuencias de talar árboles p
ara establecer allí un restaurante campestre.
Ubicación del hecho - Localización: 17001
Dirección / Sitio:
La Florida
Anexos:
PLANOS RESTAURANTE FLORIDA.PDF


Si en la columna **ANEXOS** tiene número diferente a '0' esto indica que el documento  tiene anexos. Para consultarlos se ingresa por el siguiente botón  y se mostrará la siguiente imagen:

ADMIARCHI

Anexos para el documento: 2020-EI-00000468

Nombre del archivo	
Seleccionar	CERIFICADO_CUENTAAHORROS.PDF
Seleccionar	APORTES_FEBRERO_2020.PDF

Seleccionar | 2020-II-00001726 | 20/02/2020 4:09:07 p. m. | | C | solicitud de orientación sobre archivo

Para revisar los anexos seleccione el archivo deseado y luego dé clic en el botón  que esta la frente del nombre del documento, al terminar se le da en el botón **Salir de Anexos**.

RESPONDER UNA PQRSD

El sistema permite asociar los documentos, es decir, si entre los documentos recibidos hay una pregunta nosotros podemos asociarlo con la respuesta que vamos a realizar. Esto se hace:

- a. Desde la Vista de **Documentos Recibidos** se ubica en la fila del documento pregunta.



- b. Se selecciona el documento y se da clic en el botón Responder

The screenshot shows the AdmiArchi web application interface. At the top, there is a logo for AdmiArchi and the title 'ADMIARCHI Sistema de Administración de Archivo y Gestión Documental Versión 8.0.49'. Below this, there is a navigation menu with options like 'Funcionario: HUGO', 'Tablas', 'Histórico', 'Central', 'Gestión', 'Documentos', 'Otros', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'Gestión de documentos' and contains several fields for document management. The 'Tipo de respuesta' field is highlighted, showing a dropdown menu with the selected option 'No aplica / No especificado'. Other fields include 'Número de registro', 'Fecha' (27/04/2021 11:01:38), 'Transcriptor' (HUGO), 'Expediente', 'Tipo documental', 'Destinatario' (Internos, Externos, Organismos), 'Asunto', 'Observaciones', 'Descripción de anexos', 'Solicitar aprobación de', 'Prioridad', and 'Ventanilla para Alistamiento'. At the bottom, there is a toolbar with various icons for document actions like 'Editar', 'Solicitar', 'Aprobar', 'Anexos', 'Anular', 'Distribuir', 'Imprimir', 'Rechazar', 'Indices', 'Digitalizar', 'Revisión', 'Rótulo', 'Registrar', and 'Salir'.

Escoja el tipo de respuesta del documento haciendo uso de la lista desplegable:

The screenshot shows a dropdown menu with the following options: 'No aplica / No especificado' (selected), 'No aplica / No especificado', 'Respuesta definitiva', 'Respuesta parcial', and 'Traslado por competencia'.

Recuerde:

Respuesta parcial: Cuando la petición no pueda ser resuelta en el término de la PQRSD, el responsable deberá informar de esto al interesado antes de cumplirse el tiempo límite.

Traslado por competencia: Comunicación para indicar traslado a otra entidad o funcionario. De ser este el caso, escriba en la siguiente casilla a que entidad se trasladó el trámite del documento.

Complete los siguientes campos:

- a. **Expediente:** es la capeta virtual a la cual va asociado el documento, la cual está creada con anterioridad y está basada en las Tablas de Retención Documental. Para localizarlo, acceda al buscador situado al final de la fila, digite un filtro de búsqueda y de clic sobre el botón **buscar**:

	Número	Nombre	Orden	Serie	Unidad Productora
Seleccionar	10110001-5	COMUNICACIONES EXTERNAS BIODIVERSIDAD 2021		COMUNICACIONES OFICIALES	BIODIVERSIDAD

Una vez encontrado el expediente a usar, selecciónelo y regrese a la pantalla anterior con la opción **Salir de Expedientes**.

- b. **Tipo Documental:** es el tipo de documento que voy a realizar para enviar, por ejemplo, un Oficio, memorando, etc. Dependiendo del Tipo Documental seleccionado, el sistema cargará una plantilla del mismo. (Si está cargada y parametrizada en el sistema el nombre de la misma aparecerá en el momento de la selección).

Localizador de Tipos Documentales

Código Nombre

Resultados de la consulta: 1 registros.

	Código	Nombre	Estado	Plantilla
Seleccionar	TD-010	CARTA	Activo	TD-010.DOCX

Seleccionado: TD-010 - CARTA

Regrese a la página anterior usando el botón **Salir de Tipos Documentales**.

- c. **Destinatario:** es interno si es para personas de la misma entidad o externo si es para personas de otras entidades.
- d. **Asunto:** Es de lo que trata el documento que se está creando. Se recomienda ser muy claro en el asunto, para cuando sea necesario recuperar el documento sea de fácil búsqueda. Máximo seis palabras.
- e. **Observaciones:** Se llena si es necesario. Normalmente este campo es utilizado cuando se va a anular un documento.
- f. **Descripción de Anexos:** Descripción breve de los anexos si el documento los tiene.
- g. **Solicitar aprobación:** Es a quien se le solicita que apruebe lo realizado para su distribución.
- h. **Prioridad:** es la importancia que tiene el documento que se va a enviar. Estas prioridades son: Baja – Media - Alta.
- i. **Folios:** Número de folios de la comunicación principal.
- j. **Sólo distribución electrónica:** Si el documento únicamente requiere ser enviado por correo electrónico y por tanto no necesita alistamiento por parte de Ventanilla, marque la casilla.
- k. **Requiere respuesta:** Marque esta casilla si el documento requiere una respuesta del destinatario
- l. **Plazo respuesta:** Si se marcó la casilla anterior, determine el número de días hábiles en los cuales se espera la respuesta por parte del destinatario.

Después de llenar los campos anteriormente mencionados se da clic sobre





Funcionario: HUGO Salir

Tablas > Histórico > Central > Gestión > Documentos > Otros > Ayuda

Gestión de documentos

Número de registro: [] Fecha: 27/04/2021 11:01:38

Transcriptor: HUGO Respuesta a: 2021-EI-00000005

Tipo de respuesta: Traslado por competencia Traslado por competencia a: ALCALDIA

Expediente: INFORMES DE GESTION

Tipo documental: CARTA Destino: Interno

Destinatario: Destinatarios Internos Destinatarios Externos Organismos

Asunto: Respuesta a: 2021-EI-00000005 RADICACION FORSD ADMIARCHI WEB

Observaciones: []

Descripción de anexos: INFORME DE GESTION

Solicitar aprobación de: HUGO

Prioridad: Medía Folios: 1 Solo distribución electrónica

Requiere respuesta Plazo respuesta: 0

Ventanilla para Alistamiento: []

Editar Solicitar Aprobar Anexos Anular Distribuir Imprimir Rechazar Indices Digitalizar Revisión Rótulo Registrar Salir

Para verificar los destinatarios del documento se ingresa en el botón



Destinatarios Externos :

Organismos a quienes se distribuirá el documento 2021-EI-00000042

Nombre / Persona Jurídica [] Institución / Lugar de trabajo []

Dependencia [] Cédula / Nit [] Buscar

Contacto / Representante Legal []

Lista: NINGUNA

Incluidos 1 registros:

Código	Nombre	Copia	Dirección email	Email	Certificar	Firma Digital	Encriptar	
S055	ANGELA	<input type="checkbox"/>	acuscs@admiarchi.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>

Prioridad: [] Salir de Destinatarios Externos

Si desea incluir otro organismo digite una parte de su nombre, institución, dependencia, cédula o NIT. Una vez aplicados los filtros de búsqueda deseados, use el botón **Buscar** para ver las coincidencias:

Organismos a quienes se distribuirá el documento 2021-II-0000042

Nombre / Persona Jurídica: Institución / Lugar de trabajo:

Dependencia: Cédula / Nit: Buscar

Contacto / Representante Legal:

Excluidos 33 registros

Código	Nombre	Email	Institución	Contacto / Representante Legal	Dependencia
Incluir 451	ANDRES MAURICIO	acuses@admiarchi.com		ANDRES MAURICIO	C
Incluir 389	DANIEL MAURICIO	acuses@admiarchi.com		DANIEL MAURICIO	C
Incluir 2014	DIEGO MAURICIO	acuses@admiarchi.com		DIEGO MAURICIO	C
Incluir 864	DIEGO MAURICIO	acuses@admiarchi.com		DIEGO MAURICIO	C
Incluir 398	DIEGO MAURICIO	acuses@admiarchi.com		DIEGO MAURICIO	C
Incluir 2492	MAURICIO	acuses@admiarchi.com			T
Incluir 1601	HECTOR MAURICIO	acuses@admiarchi.com		HECTOR MAURICIO	C
Incluir 1801	HERNANDO MAURICIO	acuses@admiarchi.com		HERNANDO MAURICIO	C

Lista: NINGUNA Tomar Incluir todo Excluir Todo

Incluidos 2 registros

Código	Nombre	Copia	Dirección_email	Email	Certificar	Firma Digital	Encriptar	Editar	Excluir
588	ANDRES MAURICIO	<input type="checkbox"/>	acuses@admiarchi.com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Editar	Excluir
5055	ANGELA	<input type="checkbox"/>	acuses@admiarchi.com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Editar	Excluir

Prioridad: NINGUNA Fuera Salir de Destinatarios Externos

Una vez encontrado el organismo deseado, use el botón **Incluir**.

Si tenemos la Dirección Email podemos seleccionar la columna de Email para que le llegue este documento por correo electrónico al organismo de destino. De lo contrario, al terminar se da en **Salir de Destinatarios Externos**.

Los documentos que tengan plantilla utilizarán los datos del destinatario seleccionado según sea su destino, es decir, si tiene como destino interno el documento el seleccionara los datos de los Destinatarios Internos, en caso contrario serán los Destinatarios Externos.

Luego de esto, use el botón **Editar** para comenzar a redactar el documento. Si hay una plantilla en el sistema, podrá descargarla y trabajar sobre ella:

Editar documento



Usar Plantilla



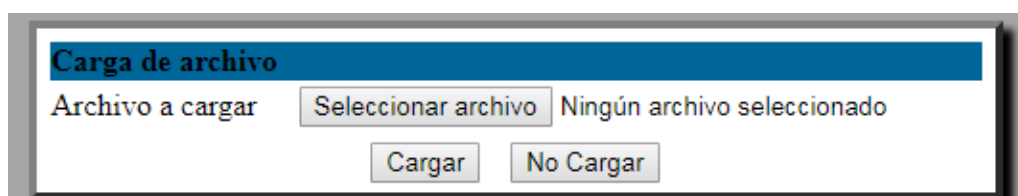




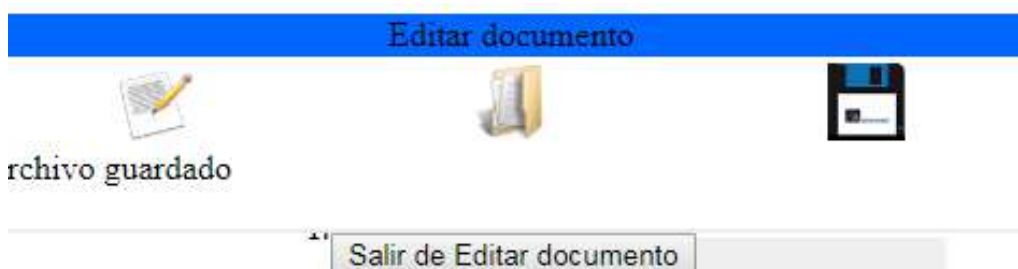
Al dar clic sobre **Abrir Archivo**, se descargará un documento a su equipo. Ábralo y trabaje sobre el. Cuando finalice la edición, guarde el documento.



Use el botón **Cargar archivo** para seleccionar el documento que acabó de guardar:



Haga clic sobre el botón **Seleccionar archivo**, localice el documento y finalice con el botón **Cargar**:



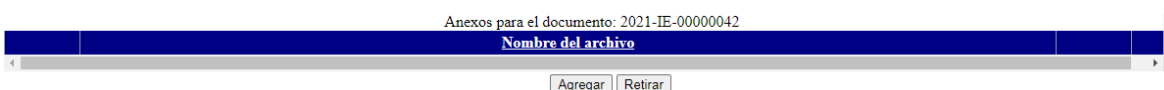
Para volver a la pantalla anterior, dé clic sobre **Salir de Editar Documento**.

Si desea incluir documentación adicional, puede usar el botón de **Anexos**



Tenga en cuenta que el nombre de archivo que va a cargar no puede ser muy extenso, no puede contener espacios ni caracteres especiales (tildes, comas, letras “ñ”, o signos). Si el nombre del anexo no cumple con alguno de estos requisitos, puede haber inconvenientes en el momento de cargarlo o en una posterior visualización del mismo.

Haga clic en el botón **Agregar** para localizar el (los) archivo(s) que desea adjuntar:

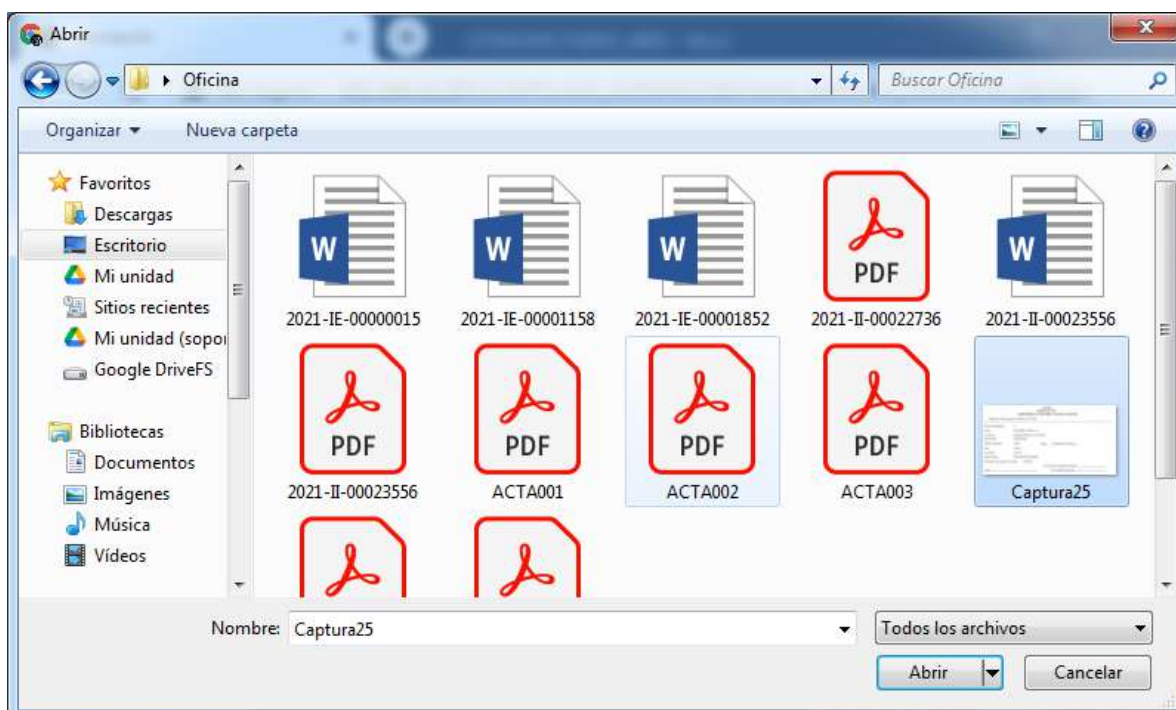


Haga clic en **Elegir archivos**:

Carga de archivo

Archivo a cargar No se eligió archivo

Ubique el (los) anexo(s) y luego haga clic en **Abrir**:



Cuando aparezca el nombre de los archivos seleccionados, seleccione la opción **Cargar**. El sistema le mostrará un listado con los anexos seleccionados y para cada archivo le dirá si la carga fue exitosa o hubo problemas en la carga.

Carga de archivo

Archivo a cargar Captura25.JPG



Solicite la aprobación del documento y apruébelo (si aplica):

Confirmación

Está seguro de solicitar la revisión y aprobación de este documento?

Si

No

Confirmación

Está seguro de Aprobar de este documento?

Si

No

Termine el proceso mediante el botón **Distribuir**.

REPORTES MÓDULO PQRSD

- **SEMÁFORO DE REQUERIMIENTOS**

Con este reporte se pueden visualizar las PQRSD radicadas desde la página web o desde la ventanilla única. Se detalla información como el tipo de requerimiento, nombre del solicitante, fecha de ingreso y de vencimiento, días transcurridos, días de plazo para la respuesta, estado, clasificación y radicado de respuesta (si la hay). Permite búsqueda por unidad productora, funcionario responsable, remitente del requerimiento, rango de fechas y requerimientos vencidos.

- **CONSOLIDADO DE REQUERIMIENTOS**

Muestra una gráfica de pastel con las clasificaciones de los requerimientos que se han recibido, así como el porcentaje de los mismos.

- **GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS POR TÉRMINO DE ATENCIÓN**

Clasifica todas las PQRSD recibidas de acuerdo al tiempo que se tiene para su trámite. Se pueden visualizar requerimientos tales como: finalizadas dentro y fuera del término y pendientes vencidas y no vencidas. Esta información se muestra en una gráfica de pastel y en texto.

- **GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS POR TIPO Y TÉRMINO DE ATENCIÓN**

Clasifica todas las PQRSD recibidas de acuerdo a su tipo (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias) y de acuerdo al tiempo que se tiene para su trámite . Se pueden visualizar requerimientos tales como: finalizadas dentro y fuera del término y pendientes vencidas y no vencidas. Esta información se muestra en una gráfica de pastel y en texto.

- **ACUMULADO POR MEDIOS DE RECEPCIÓN Y TIPOS DE REQUERIMIENTO**

Muestra en una tabla el número de requerimientos clasificados por el medio de recepción y su tipo.

- **REPORTE DE VENCIMIENTOS**

Muestra el listado de requerimientos clasificados de acuerdo a su fecha de vencimiento.

- **REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO**

Muestra para cada funcionario los requerimientos que se le han asignado e información como el tipo, nombre del solicitante, fecha de ingreso y de

vencimiento, días transcurridos, estado, clasificación y radicado de respuesta (si la hay).

- **EVIDENCIAS PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A FUNCIONARIOS SOBRE ATENCIÓN A PQRS**

Muestra para cada funcionario los requerimientos que se le han asignado e información como el tipo, nombre del solicitante, fecha de ingreso y de vencimiento, días transcurridos, estado, clasificación y radicado de respuesta (si la hay).