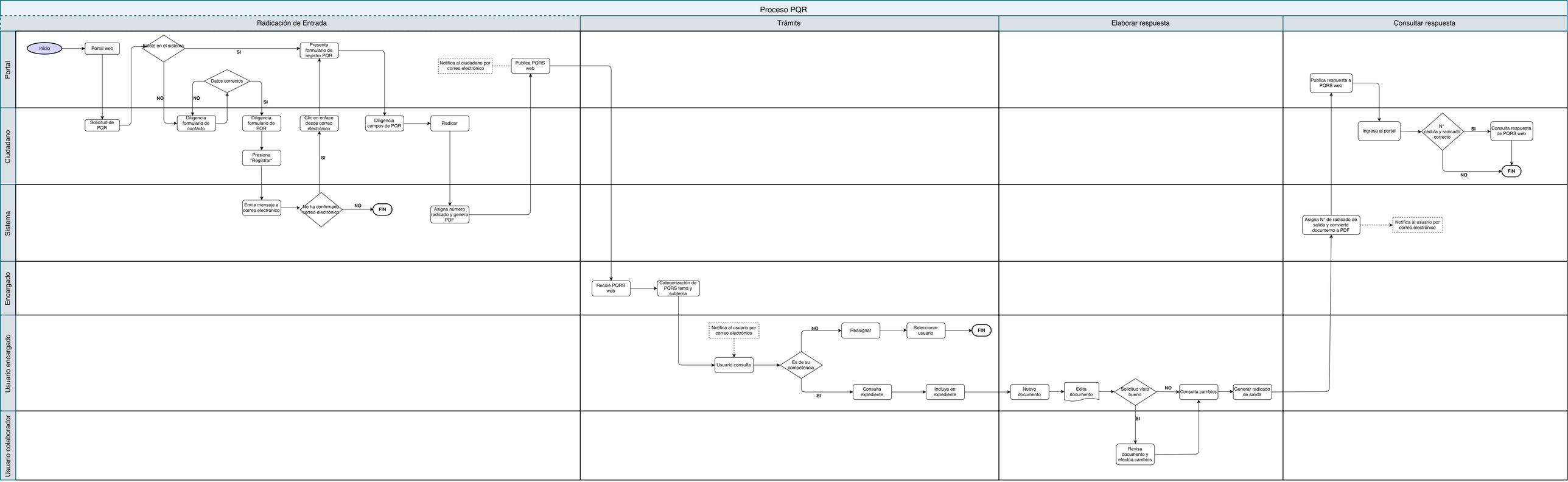
Proceso PQR
Radicación de Entrada
Trámite
Elaborar respuesta
Consultar respuesta
Portal
Ciudadano
Sistema
Encargado
Usuario encargado
Usuario colaborador
Inicio
Portal web
Existe en el sistema
SI
NO
Presenta formulario de registro PQR
Datos correctos
NO
SI
Solicitud de PQR
Diligencia formulario de contacto
Diligencia formulario de PQR
Clic en enlace desde correo electrónico
Diligencia campos de PQR
Radicar
Presiona "Registrar"
Envía mensaje a correo electrónico
No ha confirmado correo electrónico
NO
FIN
SI
Asigna número radicado y genera PDF
Notifica al ciudadano por correo electrónico
Publica PQRS web
Recibe PQRS web
Categorización de PQRS tema y subtema
Notifica al usuario por correo electrónico
Usuario consulta
Es de su competencia
NO
Reasignar
Seleccionar usuario
FIN
SI
Consulta expediente
Incluye en expediente
Nuevo documento
Edita documento
Solicitud visto bueno
NO
Consulta cambios
Generar radicado de salida
SI
Revisa documento y efectúa cambios
Asigna N° de radicado de salida y convierte documento a PDF
Notifica al usuario por correo electrónico
Publica respuesta a PQRS web
Ingresa al portal
N° cédula y radicado correcto
SI
Consulta respuesta de PQRS web
NO
FIN

Text