

Yopal, 18 de septiembre de 2024

Ingeniero  
JUVENAL BENAVIDES

Asunto: Solicitudes realizadas y pendientes por corregir en el Sistema de información Gestión Documental en (PQRS)

Solicitudes realizadas a la fecha:

- Agregar nombre de los funcionarios faltantes
- Separar PQRS de la comunicación oficial de VUR
- Habilitar el reporte mensual con posibilidad de filtrar la información
- Quitar la opción de "Obligatorio" de la radicación de PQRS
- Quitar la opción de Obligatorio" para anexos en la radicación de PQRS
- Agregar la letra "S" en la abreviatura de PQRS
- Quitar la opción de "comunicación oficial" al momento de radicar PQRS
- Agregar el consecutivo de la PQRS
- Quitar la opción al usuario de radicar PQRS a las dependencias
- Habilitar consulta de radicación de PQRS (solo esta la opción par VUR)
- Completar información en pie de página en la web al radicar PQRS
- Quitar los videos tutoriales que no corresponden a la universidad
- Anexar en la bandeja de radicados el tipo de usuario y tipo de solicitud de la PQRS
- Habilitar la opción donde se pueda corregir los días hábiles de respuesta de la PQRS
- Opción de generar copia de las PQRS a las vicerrectorías
- Los funcionarios que reciben las PQRS las puedan identificar en su bandeja de entrada como PQRS sin necesidad de abrir el documento.

Pendientes por realizar:

- Habilitar la opción donde se pueda corregir los días hábiles de las PQRS desde la oficina de Atención al Ciudadano.
- Opción de generar copia de las PQRS a las vicerrectorías.
- Los funcionarios que reciben las PQRS las puedan identificar en su bandeja de entrada como PQRS sin necesidad de abrir el documento.
- Quitar la opción de "Obligatorio" de la radicación de PQRS
- Quitar la opción de Obligatorio" para anexos en la radicación de PQRS

Información que debe general el reporte de respuesta:

- Número radiado y consecutivo PQRS
- Tipo de Usuario que radico la PQRS

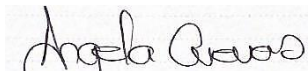
- Tipo de solicitud
- Asunto
- Fecha de radicado- fecha de respuesta- fecha de vencimiento
- Dependencia que debe responder
- Medio de recepción de la PQRS
- Total, PQRS radicadas por mes
- Total, PQRS abiertas- cerradas
- Total, recordatorios emitidos por el sistema.

Solicitud capacitación:

Teniendo en cuenta que la implementación del nuevo sistema ha generado dificultad en el manejo de la plataforma se hace necesario una reinducción sobre el funcionamiento y los pasos para la radicación y respuestas de las PQRS.

Es de suma importancia la capacitación ya que hemos estado incumpliendo la LEY 1755 DE 2015 **ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Cordialmente,



**FLOR ANGELA CUEVAS SERRANO**  
Jefe oficina Atención al Ciudadano

Copia: secretaria General

Proyectó: Ginna Iglesias Rangel- auxiliar administrativo  
Aprobó: Flor Angela Cuevas Serrano- jefe oficina Atención al Ciudadano