

## 1. Control de Cambios:

Fecha	Nombre y cargo del responsable de la modificación	Modificación realizada
02/02/2021	Creación del documento	Luis Horacio Escobar
19/07/2023	Actualización en formato instructivo	Liliana Portilla Ortega

## 2. Proceso /área de gestión relacionada:

Nombre del proceso: Comunicaciones y Mercadeo

Área de gestión relacionada: Oficina de Comunicaciones

## 3. Responsable:

Jefe de Comunicaciones

## 4. Objetivo:

Establecer los lineamientos y actividades generales para gestionar y responder las PQRS realizadas a la institución.

## 5. Alcance

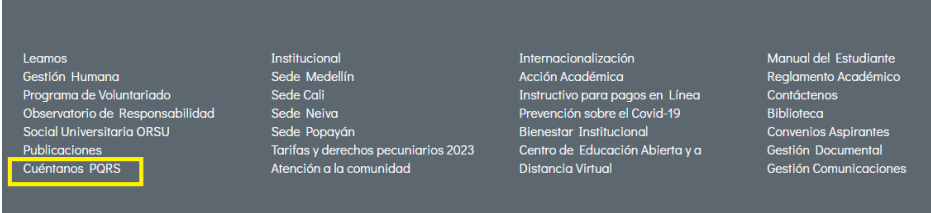

Aplica para todas las áreas de la Institución y sus diferentes sedes, tanto en su recepción física como digital y la conformación final de los expedientes correspondientes en el Software de Gestión Documental.

## 6. Documentos de Referencia


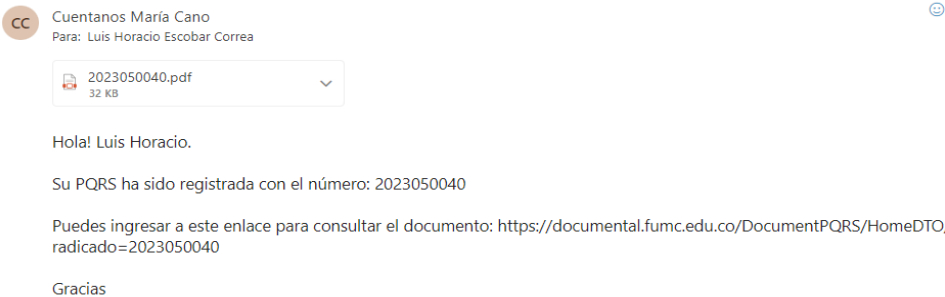
Ley 1755 de 2015 - "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

## 7. Descripción de las actividades

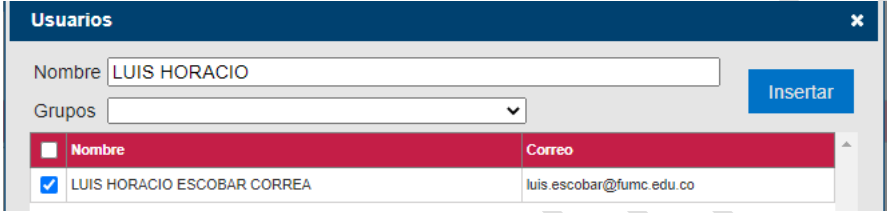
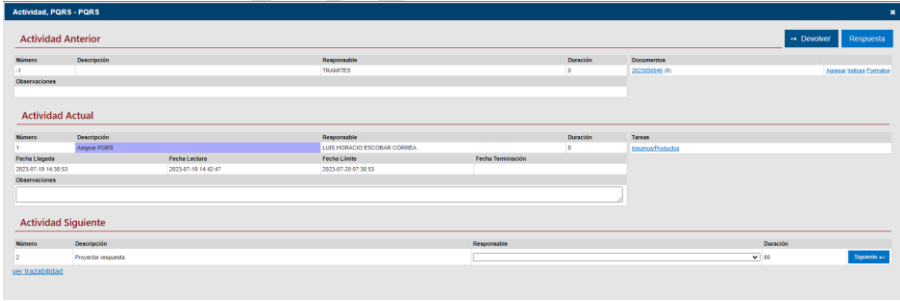

Fecha de elaboración: 02/02/2021 Elaborado por: Luis Horacio Escobar Cargo: Jefe Oficina de Comunicaciones	Fecha de Revisión: 19/07/2023 Revisado por: Liliana Portilla Ortega Cargo: Analista de Planeación	Fecha de Aprobación: Aprobado por: Cargo:
--	---	---

No.	Descripción de actividad	Documento Soporte
1.	<p>Gestión de la PQRS, ingresada por el formulario de Cuéntanos.</p> <p>Las PQRS, son registradas por medio del formulario Cuéntanos, del portal web.</p>  <p>En dicho formulario, el Quejoso, o quien interpone un recurso o solicitud de PQRS, deberá registrar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar el Tipo de Solicitud: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación.</li> <li>• Nombres y Apellidos.</li> <li>• Seleccione Sede: Medellín, Cali, Neiva, Popayán, Externo.</li> <li>• Correo Electrónico</li> <li>• Asunto del Mensaje</li> <li>• Mensaje</li> </ul> <p>Nota: Una vez se hace el registro, automáticamente el sistema notificará, sobre la recepción del mensaje y adicionalmente informará que la María Cano, enviará vía correo electrónico, el radicado de dicha solicitud.</p>  <p>La información, llegará el buzón <a href="mailto:cad@fumc.edu.co">cad@fumc.edu.co</a>, se imprimirá virtualmente (extensión PDF o TIFF), se radicará y se realizarán las siguientes acciones:</p>	Portal web, correo electrónico

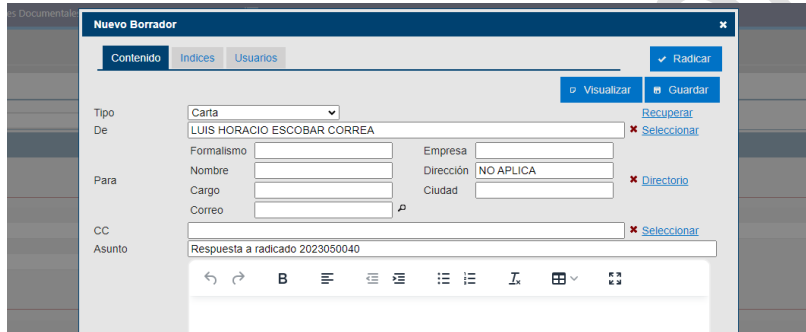
<p>Fecha de elaboración: 02/02/2021 Elaborado por: Luis Horacio Escobar Cargo: Jefe Oficina de Comunicaciones</p>	<p>Fecha de Revisión: 19/07/2023 Revisado por: Lilibiana Portilla Ortega Cargo: Analista de Planeación</p>	<p>Fecha de Aprobación: Aprobado por: Cargo:</p>
---	--	--

	 <table border="1"> <tr><td>Radicado</td><td>2023050040</td></tr> <tr><td>Fecha*</td><td>2023/07/19</td></tr> <tr><td>Tipo PQRS*</td><td>Petición</td></tr> <tr><td>Tipo de Usuario*</td><td>ADMINISTRATIVO</td></tr> <tr><td>Modalidad Educativa *</td><td>NO APLICA</td></tr> <tr><td>Sede*</td><td>MEDELLÍN</td></tr> <tr><td>Nombre*</td><td>Luis Horacio</td></tr> <tr><td>Primer Apellido</td><td>Escobar</td></tr> <tr><td>Segundo Apellido</td><td>Correa</td></tr> <tr><td>Correo Electronico*</td><td>luis.escobar@fumc.edu.co</td></tr> <tr><td>Tipo Documento*</td><td>CÉDULA DE CIUDADANÍA</td></tr> <tr><td>Num Documento*</td><td>98558523</td></tr> <tr><td>Telefono*</td><td>4025500</td></tr> <tr><td>Celular*</td><td>3148962323</td></tr> <tr><td>Departamento*</td><td>ANTIOQUIA</td></tr> <tr><td>Ciudad*</td><td>MEDELLÍN</td></tr> <tr><td>Explicación de 500 Caracteres*</td><td>Este es un mensaje de prueba</td></tr> <tr><td>Rta Radicado</td><td>Autorizo el tratamiento de mis datos de acuerdo con la Política de datos personalesverdadero</td></tr> </table>	Radicado	2023050040	Fecha*	2023/07/19	Tipo PQRS*	Petición	Tipo de Usuario*	ADMINISTRATIVO	Modalidad Educativa *	NO APLICA	Sede*	MEDELLÍN	Nombre*	Luis Horacio	Primer Apellido	Escobar	Segundo Apellido	Correa	Correo Electronico*	luis.escobar@fumc.edu.co	Tipo Documento*	CÉDULA DE CIUDADANÍA	Num Documento*	98558523	Telefono*	4025500	Celular*	3148962323	Departamento*	ANTIOQUIA	Ciudad*	MEDELLÍN	Explicación de 500 Caracteres*	Este es un mensaje de prueba	Rta Radicado	Autorizo el tratamiento de mis datos de acuerdo con la Política de datos personalesverdadero	
Radicado	2023050040																																					
Fecha*	2023/07/19																																					
Tipo PQRS*	Petición																																					
Tipo de Usuario*	ADMINISTRATIVO																																					
Modalidad Educativa *	NO APLICA																																					
Sede*	MEDELLÍN																																					
Nombre*	Luis Horacio																																					
Primer Apellido	Escobar																																					
Segundo Apellido	Correa																																					
Correo Electronico*	luis.escobar@fumc.edu.co																																					
Tipo Documento*	CÉDULA DE CIUDADANÍA																																					
Num Documento*	98558523																																					
Telefono*	4025500																																					
Celular*	3148962323																																					
Departamento*	ANTIOQUIA																																					
Ciudad*	MEDELLÍN																																					
Explicación de 500 Caracteres*	Este es un mensaje de prueba																																					
Rta Radicado	Autorizo el tratamiento de mis datos de acuerdo con la Política de datos personalesverdadero																																					
<p><b>2</b></p>	<p>Información recibida en buzón del CAD.</p> <p>Informar a quien interpone la solicitud, cual es la radicado de la información recibida. A partir de este momento, quien interpone el procedimiento podrá consultar (telefónica o presencialmente) por el estado de la comunicación radicada, en cualquier momento.</p>  <p>Hola! Luis Horacio.</p> <p>Su PQRS ha sido registrada con el número: 2023050040</p> <p>Puedes ingresar a este enlace para consultar el documento: <a href="https://documental.fumc.edu.co/DocumentPQRS/HomeDTO?radicado=2023050040">https://documental.fumc.edu.co/DocumentPQRS/HomeDTO?radicado=2023050040</a></p> <p>Gracias</p>	<p>Radicación de la información recibida</p>																																				
<p><b>3</b></p>	<p>Enviar comunicación radicada al área de Comunicaciones. Usuario: Luis Horacio Escobar Correa (esta acción aplica para las PQRS, recibidas físicas o digitalmente).</p>	<p>Comunicación radicada OF document</p>																																				

<p>Fecha de elaboración: 02/02/2021 Elaborado por: Luis Horacio Escobar Cargo: Jefe Oficina de Comunicaciones</p>	<p>Fecha de Revisión: 19/07/2023 Revisado por: Lilibiana Portilla Ortega Cargo: Analista de Planeación</p>	<p>Fecha de Aprobación: Aprobado por: Cargo:</p>
---	--	--

		
4	<p>A partir de esta acción, el área de Comunicaciones, podrá reenviar el trámite, al responsable de la gestión para responder el recurso PQRS. Una vez realizada la Gestión, el responsable del trámite, deberá dar respuesta a la solicitud, asociándolo al radicado inicial, así:</p> 	Comunicación radicada QF document
5	<p>Ingresar al trámite, el sistema, permitirá habilitará a la opción "Respuesta":</p> 	Comunicación radicada QF document
6	<p>El sistema por defecto, abrirá el formato de comunicación externa "Carta", asociándolo en el campo asunto como: Respuesta a radicado #</p>	Comunicación radicada QF document

<p>Fecha de elaboración: 02/02/2021 Elaborado por: Luis Horacio Escobar Cargo: Jefe Oficina de Comunicaciones</p>	<p>Fecha de Revisión: 19/07/2023 Revisado por: Liliana Portilla Ortega Cargo: Analista de Planeación</p>	<p>Fecha de Aprobación: Aprobado por: Cargo:</p>
---	--	--



El diligenciamiento de la carta o comunicación externa, se realiza de forma habitual. Ver el enlace: [“Como hacer una comunicación externa”](#), en micrositio de Gestión Documental” en el portal web.

#### COMUNICACIONES EXTERNAS

Mediante esta opción usted gestiona las comunicaciones oficiales externas, aquí se indica el paso a paso en la plataforma para este proceso.

1. Ingrese al aplicativo QF-Document, ingrese el usuario y la clave.
2. Ubica la opción Buzón

PASO	ACTIVIDAD
1	Seleccione Buzón
2	Seleccione Borradores
	Seleccione el tipo de comunicación (EXTERNA)
	<b>De:</b> persona que envía y firma la comunicación, es quien radica el documento
	<b>Formalismo:</b> Sr. Dra. Sra.
	<b>Nombre:</b>
	<b>Cargo:</b>
	<b>Correo:</b> correo al cual va dirigida la comunicación
	<b>Empresa:</b>
	<b>Dirección:</b>
	<b>Ciudad:</b>
	Grupo: aplica solo en casos en donde se tiene creado un grupo de usuarios previamente.
	<b>CC :</b> Seleccionar a quien le desea copiar
	<b>Asunto:</b> según sea
	<b>Mensaje:</b> Redacta

7

Se deberá enviar respuesta al correo de la persona que diligencio la solicitud con copia al área de comunicaciones, para el efecto, se podrá incluir al usuario de comunicaciones dentro del contenido de la respuesta, en el cuerpo del formato con el campo CC.

Comunicación radicada  
QF document



El radicar y enviar, se realizan, de forma habitual. Ver enlace: [“Como hacer una comunicación externa”](#), en micrositio de Gestión Documental” en el portal web. Finalmente, esta comunicación llegará al buzón de correo electrónico de quien diligencio el recurso PQRS y al buzón de correspondencia del usuario de Comunicaciones del software de Gestión Documental.