Acta de Reunión

Fecha: 24 de enero del 2025 **Tipo de reunión**: Virtual

Hora de inicio: 8:15 AM **Hora finalización:** 9:15 AM

Asistentes:

- **Representantes por Corpouraba:**

  Johanna Quintero - CORPOURABA
  Leudith Banguera Murillo- CORPOURABA
  Luisa Fernanda Babilonia Rodríguez - CORPOURABA
  Juan Carlos Londoño - CORPOURABA
  Edelmira Córdoba - CORPOURABA
  Enilsa Ramos- CORPOURABA
  Hilda Yaneth Sepúlveda – CORPOURABA

- **Representantes por Integración Web:**
  Andrés Quijano - Integración Web
  Sara Martínez - Integración Web

DESARROLLO:

Objetivo: Reforzar y aclarar el proceso de PQRDS en el aplicativo CITA 2.

La reunión inició con la intervención de Sara Martínez, quien señaló que se ha identificado, a través de algunos soportes enviados al correo, una confusión recurrente entre los trámites de Correspondencia Recibida y PQRDS. Esto se debe a que algunos usuarios están ingresando solicitudes de PQRDS en el trámite de correspondencia, lo cual es incorrecto, ya que se trata de procesos distintos. Se aclaró que el sistema CITA 2 dispone de un trámite específico para la gestión de PQRDS, y se enfatizó la importancia de utilizarlo de manera adecuada.

Antes de iniciar el trámite de PQRDS, se indica que en el campo **Categoría** se selecciona la opción “Administración de documentos”, en el campo **Proceso** se selecciona la opción “Gestión documental” y en el campo **Trámite** se selecciona la opción “PQRDS”. Luego de ello se inicia el trámite dando clic en el botón “Iniciar”.

Posteriormente, se procedió a iniciar el trámite y se detalló cada una de las tareas que componen el flujo de trabajo de PQRDS, las cuales son:

- Recepción PQRDS
- Gestión PQRDS
- Clasificación PQRDS
- Elaborar oficio de respuesta
- Aprobar oficio de respuesta
- Radicar y enviar oficio

En la última tarea “Radicar y enviar oficio”, se aclaró que después de asociar el radicado de Correspondencia Despachada, se indica si la respuesta es temporal, al seleccionar la opción correspondiente en el trámite de PQRDS, este afecta el campo “Tipo de respuesta” en el buscador de correspondencia despachada, permitiendo reflejar correctamente el estado de la respuesta en el sistema.

Johanna Quintero interviene pidiendo que se le explique cómo anexar documentos adicionales en el trámite de PQRDS. Sara Martínez explicó que en la tarea Recepción PQRDS, dentro de la pestaña “Anexos”, se debe buscar el archivo correspondiente y cargarlo correctamente al sistema.

Leudith Banguera mencionó que el reporte actual de PQRDS no facilita identificar solicitudes pendientes, próximas a vencer o vencidas. Andrés Quijano se comprometió a revisar y ajustar el reporte en CITA 1 para que sea igual en CITA 2.

Luisa Fernanda Babilonia planteó un inconveniente en el trámite de Correspondencia Recibida, donde el sistema no guarda adecuadamente la información al momento de agregar uno nuevo en el formulario de destinatarios externos. Así mismo menciona que al ingresar la información de los usuarios, se observa que algunos no proporcionan el número de documento. Para resolver esta situación, se ofrece la opción de hacer este campo opcional, o bien, se puede incluir un check que permita al usuario indicar si cuenta con identificación. De esta manera, si el usuario marca la casilla, podrá ingresar su número de documento; si no lo hace, el campo permanece vacío y no será obligatorio.

Leudith Banguera también solicitó orientación sobre cómo asociar varios radicados de entrada a uno de salida en el trámite de Correspondencia Despachada.

Luego de escuchar las solicitudes por parte de Luisa Babilonia y Leudith Banguera, Andrés Quijano responde que para realizar el ajuste en el campo de identificación del usuario se debe primero consultar con Jairo Agudelo, ya que este ajuste afecta los trámites ambientales, así mismo menciona que al terminar la explicación del trámite de PQRDS por parte de Sara Martínez, se iniciará un trámite de Correspondencia Despachada para resolver sus dudas.

Al finalizar la explicación del trámite de PQRDS, Sara Martínez inició un trámite de Correspondencia Despachada, explicando cada formulario en la tarea Radicación Correspondencia Despachada. Andrés Quijano aclaró que, al buscar un destinatario, ya sea natural o jurídico, se debe dar clic en el botón “Buscar” para que el sistema realice una búsqueda más precisa y arroje resultados detallados. Durante la demostración, Luisa Babilonia confirmó que el problema de registro de destinatarios queda resuelto al seguir este procedimiento.

Finalmente, se explicó que en la pestaña “En respuesta de” es posible asociar uno o varios radicados utilizando el rango de fechas, en donde se le aclara las dudas a Leudith Banguera.

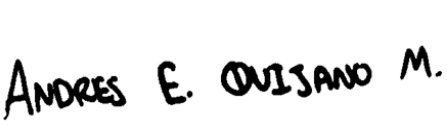
Luego de lo anterior no se presentan más observaciones para el proceso de PQRDS y Correspondencia Despachada; y se finaliza la reunión correctamente.

Pendientes Integración Web

- Realizar los ajustes necesarios en el reporte de PQRDS en CITA 2 para que quede igual al reporte de CITA 1
- Hablar con Jairo Agudelo acerca de los ajustes para el campo de “Identificación” al momento de agregar la información de un solicitante.

FIRMAS DE LOS PARTICIPANTES

Por Integración Web:



ANDRÉS QUIJANO
Analista y configurador



SARA MARTÍNEZ
Soporte

Por CORPOURABA:

JOHANNA QUINTERO
XXXXXX

HILDA YANETH SEPULVEDA
XXXXXX

EDELMIRA CORDOBA
XXXXXX

JUAN CARLOS LONDOÑO
XXXXXX

LEUDITH BANGUERA MURILLO
XXXXXX

ENILSA RAMOS
XXXXX

LUISA FERNANDA BABILONIA
XXXXXX