DOCUMENTO DE PARAMETRIZACIÓN DE LOS FLUJOS DOCUMENTALES

GOBERNACION DE CUNDINAMARCA

CONTRATO 774 2026

Contratar La Fase 3a Para La Parametrización E Implementación De La Migración Del Sistema De Gestión De Documentos Electrónico De Archivo (Sgdea) De La Gobernación De Cundinamarca A La Solución Tecnológica Epx En Modalidad SAAS En La Nube Del Proveedor, Incluyendo Licenciamiento Complementario Y Soporte Técnico

MARZO 2026

VERSIÓN 1.0

HISTORIAL DE CAMBIOS Y APROBACIONES

Versión	Fecha	Descripción
1.0	2/03/2026	Primera Versión

ELABORACION DEL DOCUMENTO

EVOLUTION OUTSOURCING S.A.S

Nombre	Rol en el Proyecto
Angie Jiménez	Especialista en gestión documental
María Alejandra Trilleras	Líder Implementación
Daniel Eduardo Gómez Flórez	Implementador
Nassly Johanna Reyes Cepeda	Implementador
Geraldine Lizeth Calderon Páez	Implementador
Paul Daniel Polanco Garzón	Implementador
Camila Sánchez de la Peña	Implementador
Ana Camila Moncaleano	Gerente de Proyecto

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCION DEL ENTREGABLE 5
2. Flujos De Radicación (Entrada, Salida, Interna, PQRSD) 5
2.1. Parametrización Flujos de Trabajo 5
2.1.1. Proceso de Radicación de Entrada SGDEA 6
2.1.1.1. Diagrama de proceso de radicación de entrada 6
2.1.2. Proceso De Radicación De Salida 9
2.1.2.1. Diagrama de flujo del proceso de radicación de salida 9
2.1.2.2. Sub-Proceso De Aprobación 12
2.1.2.3. Diagrama de flujo del Sub-proceso de aprobación 12
2.1.2.4. Sub-Proceso Radicar Documento de Salida 13
2.1.2.5. Diagrama de flujo del Sub-proceso Radicar Documento de Salida Digital 14
2.1.3. Proceso Gestionar 15
2.1.3.1. Diagrama de Flujo del Proceso Gestionar 16
2.1.4. Proceso Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Respuestas (PQRSD) 19
2.1.4.1. Sub-proceso de radicación Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Respuestas (PQRSD) 20
2.1.4.2. Diagrama de Flujo Módulo de PQRSD Radicado 20
2.1.4.3. Sub-proceso de análisis PQRSD 21
2.1.4.4. Diagrama de flujo del proceso de análisis PQRSD 22
2.1.4.5. *Sub*-proceso de trámite PQRSD 23
2.1.4.6. Diagrama de Flujo Del Proceso Trámite de PQRSD 23
2.1.4.7. Sub-proceso de prórroga PQRSD 25
2.1.4.8. Diagrama de flujo del proceso prórroga de la entidad 25
2.1.4.9. Sub-proceso del proceso PQRSD procesada 27
2.1.4.10. Diagrama de Flujo del Proceso PQRSD Procesada 27
2.1.4.11. Sub-proceso PQRSD prórroga del ciudadano 29

2.1.4.12. Diagrama de flujo del proceso prórroga del ciudadano 29

2.1.4.13. Sub-proceso PQRSD desistimiento voluntario 31

2.1.4.14. Diagrama de flujo del proceso desistimiento voluntario 32

2.1.4.15. Sub-proceso PQRSD no es competencia de la entidad 34

2.1.4.16. Diagrama de flujo del proceso PQRSD no es competencia de la entidad 34

2.2. Reportes – Estadísticas 35

2.2.1. Consultas y Reportes del Sistema 35

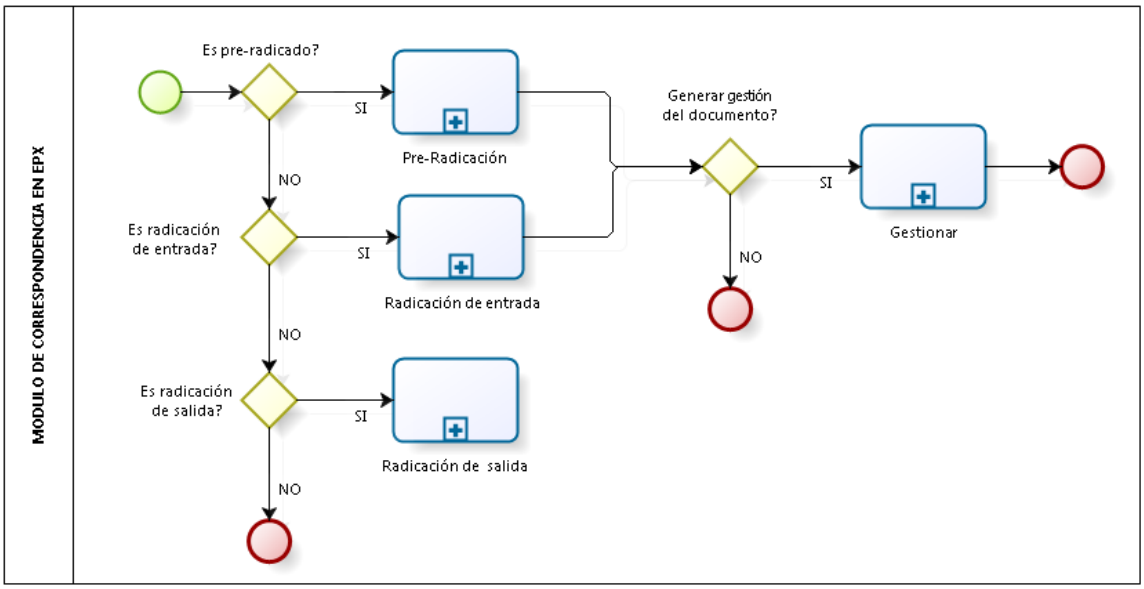
1. DESCRIPCION DEL ENTREGABLE

Proporcionar al equipo de trabajo de la Gobernación de Cundinamarca la descripción funcional de lo relacionado al levantamiento y parametrización del SGDEA.

2. FLUJOS DE RADICACIÓN (ENTRADA, SALIDA, INTERNA, PQRSD)

2.1. Parametrización Flujos de Trabajo

Proceso de gestión de correspondencia de un documento, desde que ingresa a la entidad (Radicación de entrada), asignación a un responsable del trámite, gestión del documento y elaboración de la respuesta (Aprobación y firma del documento).
A continuación, se muestra el diagrama de flujo general de correspondencia del SGDEA, donde se indica el proceso desde la radicación de entrada, hasta la radicación de salida y la gestión de un documento para el caso de los documentos electrónicos.



Explicación de las acciones descritas en el flujo:

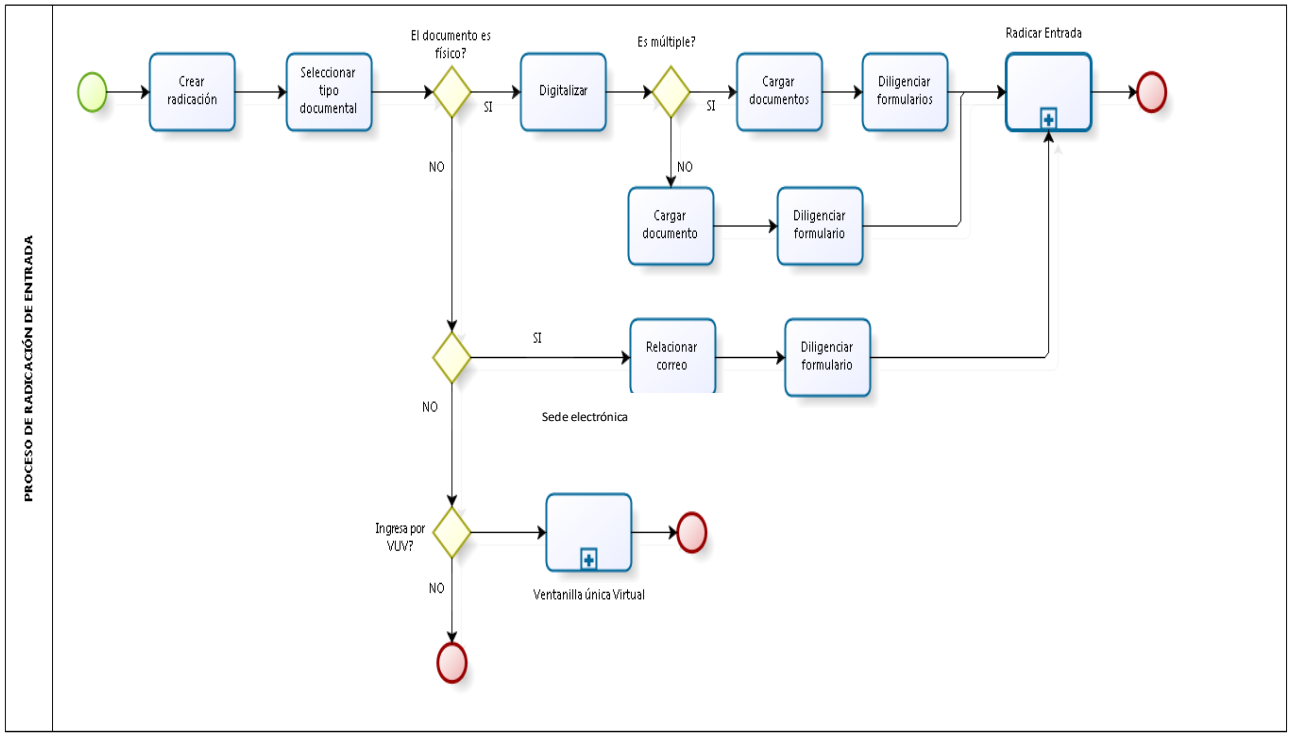
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Crear Radicación	El usuario ingresa al módulo de radicación en la herramienta SGDEA.	Usuario cliente	SGDEA
2.	Seleccionar tipo de radicación	El usuario debe seleccionar el tipo de radicación que va a iniciar. ¿El usuario desea generar una Pre-radicación? Si: Inicia proceso de Pre-radicado. No: ¿El usuario desea generar una radicación de entrada? Si: Inicia proceso de radicación de entrada No: ¿El usuario desea generar una radicación de salida? Si: Inicia proceso de radicación de entrada No: Finalizar proceso	Usuario cliente	SGDEA
3.	El usuario desea gestionar los documentos radicados	Si: Inicia proceso de Gestionar No: Finalizar Proceso	Usuario cliente	SGDEA
4.	Fin			

2.1.1. Proceso de Radicación de Entrada SGDEA

Proceso de radicación de la información que se recepciona por la ventanilla única de correspondencia y/o correo electrónico y asignación del trámite a la dependencia responsable de la gestión.

2.1.1.1. Diagrama de proceso de radicación de entrada

El flujo a continuación muestra las acciones requeridas para ejecutar el proceso de radicación en el sistema, se realiza explicación debajo del flujo de cada una de las acciones realizadas:



Explicación de las acciones descritas en el flujo:

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Crear Radicación	El usuario ingresa al sistema, se dirige al módulo de radicación y selecciona la opción de radicación de entrada, donde se inicia el proceso de una nueva radicación.	Usuario cliente	SGDEA
2.	Seleccionar tipo documental	El usuario que realiza la radicación debe seleccionar el tipo documental de la lista desplegable.	Usuario cliente	SGDEA
3.	Tipo de radicación	El usuario debe seleccionar el tipo de radicación que va a realizar: ¿Se va a radicar un documento físico? Si: continuar con actividad 4 No: ¿Se va a radicar por correo? Si: continuar con actividad 12	Usuario cliente	SGDEA

		No: ¿Se va a radicar un documento por la sede electrónica? Si: Continuar en actividad 15		
4.	Digitalizar	Una vez recibido el documento, este debe digitalizarse para continuar con el proceso de radicación.	Usuario Cliente	SGDEA
5.	Radicación múltiple	¿El usuario desea realizar una radicación múltiple? Si: Continuar con actividad 6 No: Continuar con actividad 9	Usuario Cliente	SGDEA
6.	Cargar documentos	El usuario debe cargar el total de los documentos que desea radicar.	Usuario Cliente	SGDEA
7.	Diligenciar formularios	El usuario debe diligenciar un formulario que contiene la captura de datos, como lo son datos básicos, datos de remitentes, de destinatario por cada documento que desea radicar	Usuario Cliente	SGDEA
8.	Radicar Entrada	Inicia Subproceso para radicar entrada.	Usuario Cliente	SGDEA
9.	Cargar documento	El usuario debe cargar el documento que desea radicar.	Usuario Cliente	SGDEA
10.	Diligenciar formulario	El usuario, debe diligenciar la metadata (Formulario con datos básicos, datos de remitentes, de destinatario) que estará asociada al documento radicado.	Usuario Cliente	SGDEA
11.	Radicar Entrada	Inicia Subproceso para radicar entrada.	Usuario Cliente	SGDEA
12.	Relacionar correo	El usuario debe seleccionar el correo que desea radicar.	Usuario Cliente	SGDEA
13.	Diligenciar formulario	El usuario, debe diligenciar la meta data (Formulario con datos básicos, datos de remitentes, de destinatario) que estará asociada al correo radicado.	Usuario Cliente	SGDEA
14.	Radicar Entrada	Inicia Subproceso para radicar entrada.	Usuario Cliente	SGDEA
15.	Radicación por sede electrónica	Inicia subproceso de sede electrónica.	Ciudadano	SGDEA
16.	Fin.			

2.1.2. Proceso De Radicación De Salida

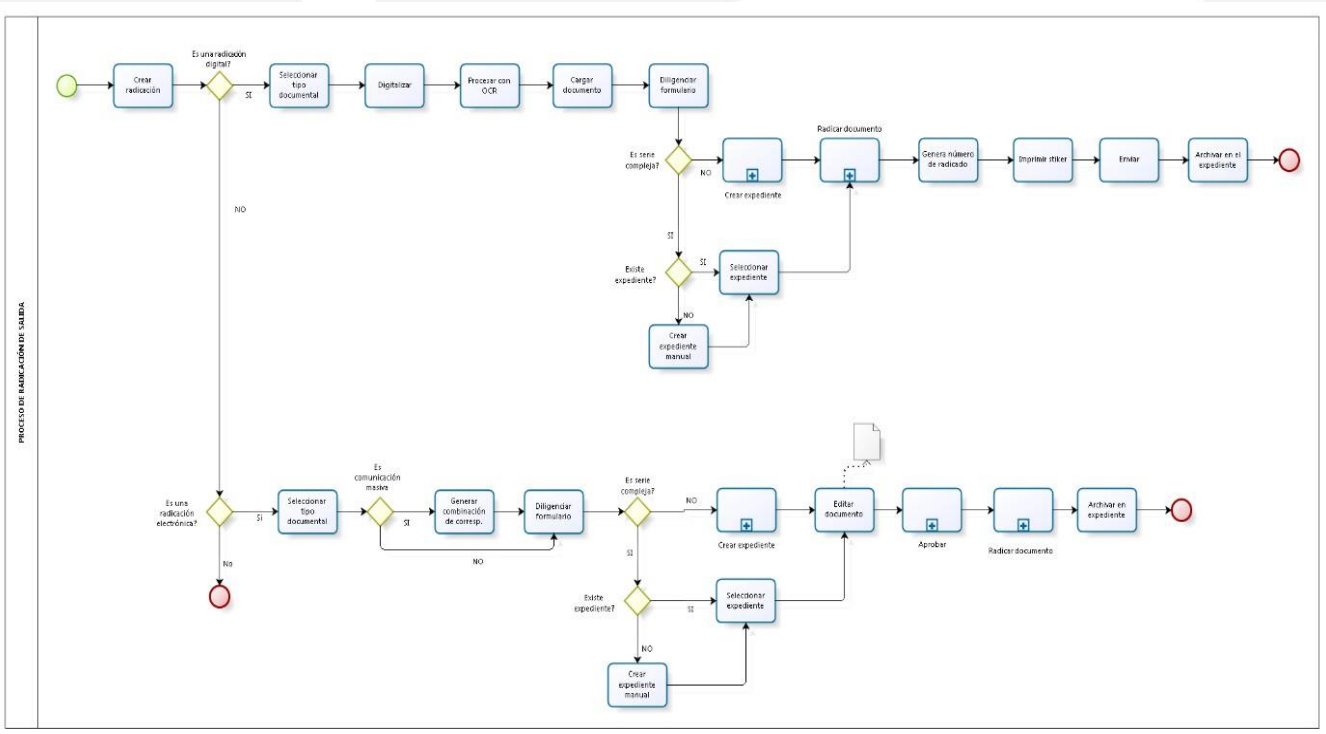
Proceso en el cual se elabora el documento de respuesta dentro del SGDEA, el sistema permite realizar la respuesta de manera electrónica, con un flujo de elaboración, aprobación y firma.

También permite adjuntar documentos de respuesta de aquellos documentos que no son gestionados desde el SGDEA (Cargue de documento digital), para el caso de la radicación de salida permite adjuntarlos una vez se radique el documento, ya que el sistema cuenta con la opción de documentos anexos.

Para los dos procesos el sistema garantiza, el almacenamiento del documento dentro de un expediente electrónico donde se aplicarán las disposiciones finales que se tengan parametrizadas en la Tabla de Retención Documental (TRD).

2.1.2.1. Diagrama de flujo del proceso de radicación de salida

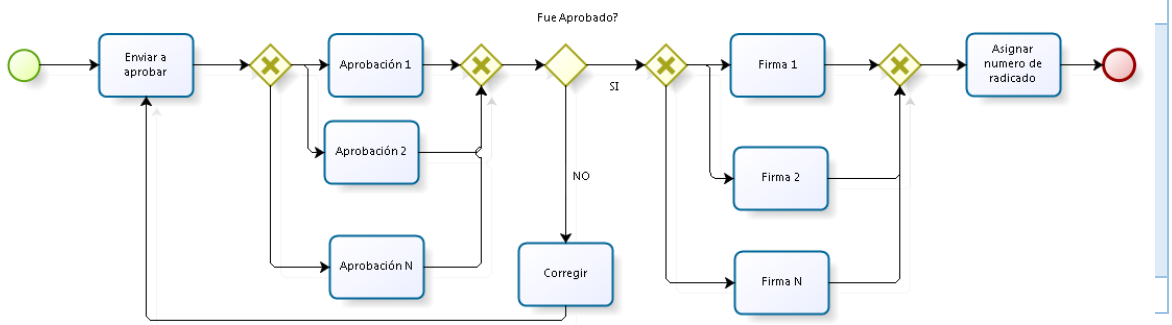
El flujo a continuación muestra el proceso de radicación de salida digital o electrónica según sea el caso, se realiza una explicación en la parte inferior del flujo de cada una de las acciones realizadas:



No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Crear radicación	El usuario debe crear la radicación de salida	Usuario cliente	SGDEA
2.	Seleccionar el tipo de radicación	¿Es una radicación digital? Si: continuar con actividad 3. No: ¿Es una radicación electrónica? Si: continuar con actividad 16. No: finalizar proceso.	Usuario cliente	SGDEA
3.	Digitalizar	El usuario debe realizar el proceso de digitalización del documento que va a ser enviado.	Usuario cliente	SGDEA
4.	Procesar con OCR	Una vez digitalizado el documento se debe correr el proceso de OCR para continuar con el flujo.	Usuario cliente	SGDEA
5.	Cargar documento	El usuario debe realizar el cargue de los documentos en formato PDF.	Usuario cliente	SGDEA
6.	Diligenciar Formulario	Se debe diligenciar el formulario con los campos que se hayan definido previamente para la radicación. (formulario con los datos básicos, datos de destinatario y datos de remitente).	Usuario cliente	SGDEA
7.	Tipo de serie documental	¿La serie es Compleja? No: Continuar con actividad 8. Si: ¿Existe expediente? Si: Continuar con actividad 14. No: Continuar con actividad 15.	Usuario cliente	SGDEA
8.	Creación de expediente	Se inicia el subproceso Creación de expedientes.	Usuario cliente	SGDEA
9.	Radicar documento	Se inicia el subproceso radicar documento.	Usuario cliente	SGDEA
10.	Generar número de radicado	El sistema genera el número de radicado que será asignado al documento.	Tarea automática	SGDEA
11.	Imprimir sticker	El usuario debe realizar la impresión del sticker generado.	Usuario cliente	SGDEA
12.	Enviar	El documento debe ser enviado al destinatario definido.	Tarea automática	SGDEA
13.	Archivar en el expediente	El sistema realiza el archivo del documento en el expediente correspondiente.	Tarea automática	SGDEA

14.	Seleccionar expediente	Si ya existe un expediente, el usuario debe seleccionarlo para continuar con el flujo. **Nota:** Continuar con el flujo desde la actividad 9.	Usuario cliente	SGDEA
15.	Crear expediente manual	En caso de que la serie sea compleja y no exista un expediente, se debe realizar la creación del expediente de forma manual para poder radicar el documento. **Nota:** Continuar con el flujo desde la actividad 14.	Usuario cliente	SGDEA
16.	Seleccionar tipo documental	El usuario debe seleccionar el tipo documental que desea radicar.	Usuario cliente	SGDEA
17.	Comunicación masiva	¿La comunicación es masiva? Si: Continuar con actividad 18. No: Continuar con actividad 19.	Usuario cliente	SGDEA
18.	Generar combinación de correspondencia	El usuario debe generar el escrito que será enviado como combinación de correspondencia a los diferentes usuarios de forma masiva.	Usuario cliente	SGDEA
19.	Diligenciar formulario	El usuario debe diligenciar el formulario con los campos que han sido definidos previamente para la radicación. (formulario con los datos básicos, datos de destinatario y datos de remitente).	Usuario cliente	SGDEA
20.	Tipo de serie documental	¿La serie es Compleja? No: Continuar con actividad 21. Si: ¿Existe expediente? Si: Continuar con actividad 26. No: Continuar con actividad 27.	Usuario cliente	SGDEA
21.	Crear expediente	Se inicia el subproceso Creación de expedientes.	Usuario cliente	SGDEA
22.	Editar documento	El usuario puede editar el documento generado en caso de que lo requiera.	Usuario cliente	SGDEA
23.	Aprobar	Se inicia el subproceso de Aprobar.	Usuario cliente	SGDEA
24.	Radicar documento	Se inicia el subproceso de Radicar documento.	Usuario cliente	SGDEA

25.	Archivar en el expediente	El sistema realiza el archivo del documento en el expediente correspondiente.	Usuario cliente	SGDEA
26.	Seleccionar expediente	Si ya existe un expediente, el usuario debe seleccionarlo para continuar con el flujo. **Nota:** Continuar con el flujo desde	Usuario cliente	SGDEA



2.1.2.2. Sub-Proceso De Aprobación

Una vez elaborado el documento de manera electrónica, se envía el documento a un aprobador para que realice la revisión respectiva, si el documento no requiere de ninguna modificación, se procede a realizar la aprobación y seguidamente la firma de este.
Pero si el documento requiere alguna modificación, el aprobador tiene la opción de devolverlo al elaborador para que realice el ajuste o el realizar la modificación correspondiente, una vez realizada la modificación, se continua con la aprobación y firma del documento.

Si el documento requiere más de una aprobación el sistema permite realizar una aprobación secuencial.
El sistema permite realizar firmas múltiples.

2.1.2.3. Diagrama de flujo del Sub-proceso de aprobación

El flujo a continuación muestra el proceso de radicación de un documento electrónico, indicando las acciones de aprobación, devolución, firma y asignación de un número de radicado, se realiza una explicación en la parte inferior del flujo de cada uno de los pasos realizados:

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Enviar a aprobar	Se solicita aprobación del documento. El mismo llega a los perfiles que sean definidos como aprobadores.	Usuario cliente	SGDEA
2.	Aprobación 1	El aprobador uno debe aprobar o rechazar el documento para continuar con el flujo.	Usuario aprobador	SGDEA
3.	Aprobación 2	El aprobador dos debe aprobar o rechazar el documento para continuar con el flujo.	Usuario aprobador	SGDEA
4.	Aprobación N	El aprobador N debe aprobar o rechazar el documento para continuar con el flujo. Nota: En el sistema se pueden incluir tantos aprobadores como sea necesario.	Usuario aprobador	SGDEA
5.	¿Fue aprobado?	Si: Continuar con actividad 6 No: Continuar con actividad 10	Usuario aprobador	SGDEA
6.	Firma 1	Si fue aprobado se genera la firma del documento por parte del Firmante 1.	Usuario firmante	SGDEA
7.	Firma 2	Si fue aprobado se genera la firma del documento por parte del Firmante 2.	Usuario firmante	SGDEA
8.	Firma N	Si fue aprobado se genera la firma del documento por parte del Firmante N.	Usuario firmante	SGDEA
9.	Asignar número de radicado	Una vez aprobado y firmado el documento, el sistema genera el número de radicado.	Tarea automática	SGDEA
10.	Corregir	SI no fue aprobado, se envía a corrección y una vez corregido, vuelve a generarse el mismo flujo.	Usuario Cliente	SGDEA
11.	Fin.			

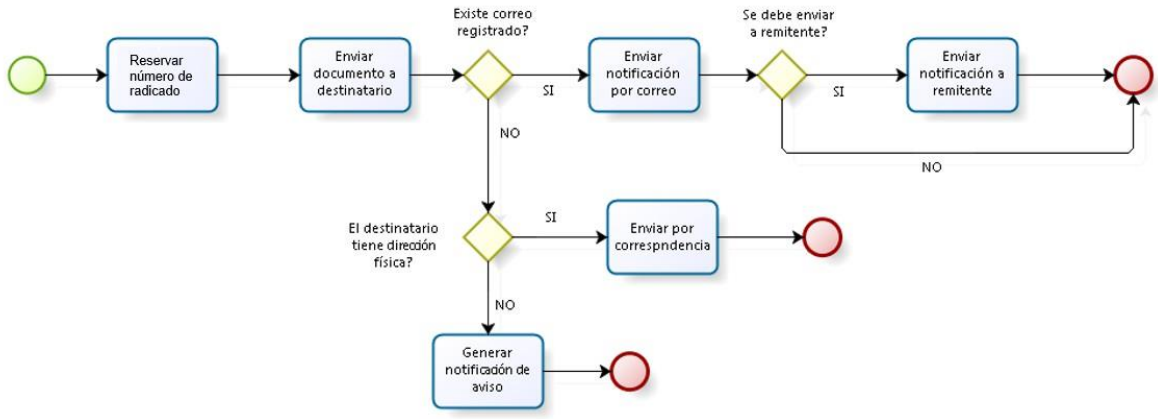
2.1.2.4. Sub-Proceso Radicar Documento de Salida

Una vez radicado el documento de salida, el sistema asigna un numero de radicado automáticamente, permite la descarga del documento para ser enviado de manera física por el medio de mensajería y/o correo de correspondencia que maneje la

entidad, también permite notificar al destinatario por correo electrónico de manera automática o manual si este cuenta con una dirección de correo, en donde se le enviara la notificación de la respuesta, más adjuntos que contenga.

2.1.2.5. Diagrama de flujo del Sub-proceso Radicar Documento de Salida Digital

A continuación, se muestra las acciones durante el proceso de radicación de salida digital, donde se reserva el número de radicado, él envió de radicado al destinatario, la notificación que se le realiza del documento y el envío por correspondencia, se realiza una explicación en la parte inferior del flujo de cada uno de los pasos realizados:



No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Reservar número radicado	Se reserva número de radicado	Tarea automática	SGDEA
2.	Enviar documento a destinatario	El documento es enviado al destinatario relacionado en la radicación.	Tarea automática	SGDEA

3.	Modalidad de envío	¿El destinatario tiene un correo registrado? Si: Continuar con actividad 4. No: ¿El destinatario tiene dirección registrada? Si: Continuar con actividad 7. No: Continuar con actividad 8.	Tarea automática	SGDEA
4.	Enviar notificación por correo electrónico	Si se encuentra un correo electrónico registrado, el sistema envía la comunicación al correo registrado.	Tarea automática	SGDEA
5.	Envío a remitente	¿Se debe enviar notificación al remitente? Si: Continuar con actividad 6. No: Continuar con actividad 7.	Tarea automática	SGDEA
6.	Enviar notificación a remitente	Si se ha definido que se envíe una notificación al remitente, el sistema realizara el envío por medio de correo electrónico.	Tarea automática	SGDEA
7.	Enviar por correspondencia	Si el destinatario tiene registrada una dirección física, el envío debe realizarse por medio del área de correspondencia de la entidad.	Usuario Cliente	SGDEA
8.	Generar notificación de aviso	En caso de que no se pueda notificar al destinatario por ningún medio, se debe generar una notificación de aviso para que pueda ser consultada.	Usuario Cliente	SGDEA
9.	Fin.			

2.1.3. Proceso Gestionar

El sistema permite gestionar un documento, para realizar respuestas a las radicaciones realizadas por los diferentes canales de recepción de documentos de la entidad o en la creación de documentos internos o externos.

Se gestiona un documento cuando se archiva, se vincula a un expediente, se reenvía a otra área o usuario, se genera una respuesta al peticionario sea por radicación de salida digital o por documento electrónico, se realice un traslado de entidad, se emite una respuesta a múltiples destinatarios, como es el caso del documento electrónico, donde el sistema permite realizar combinaciones de respuestas, realizar

respuestas con documentos asociados o crear documentos.

Para el caso de generar una respuesta de forma digital, se carga el documento en el SGDEA y se realiza la radicación de salida digital.

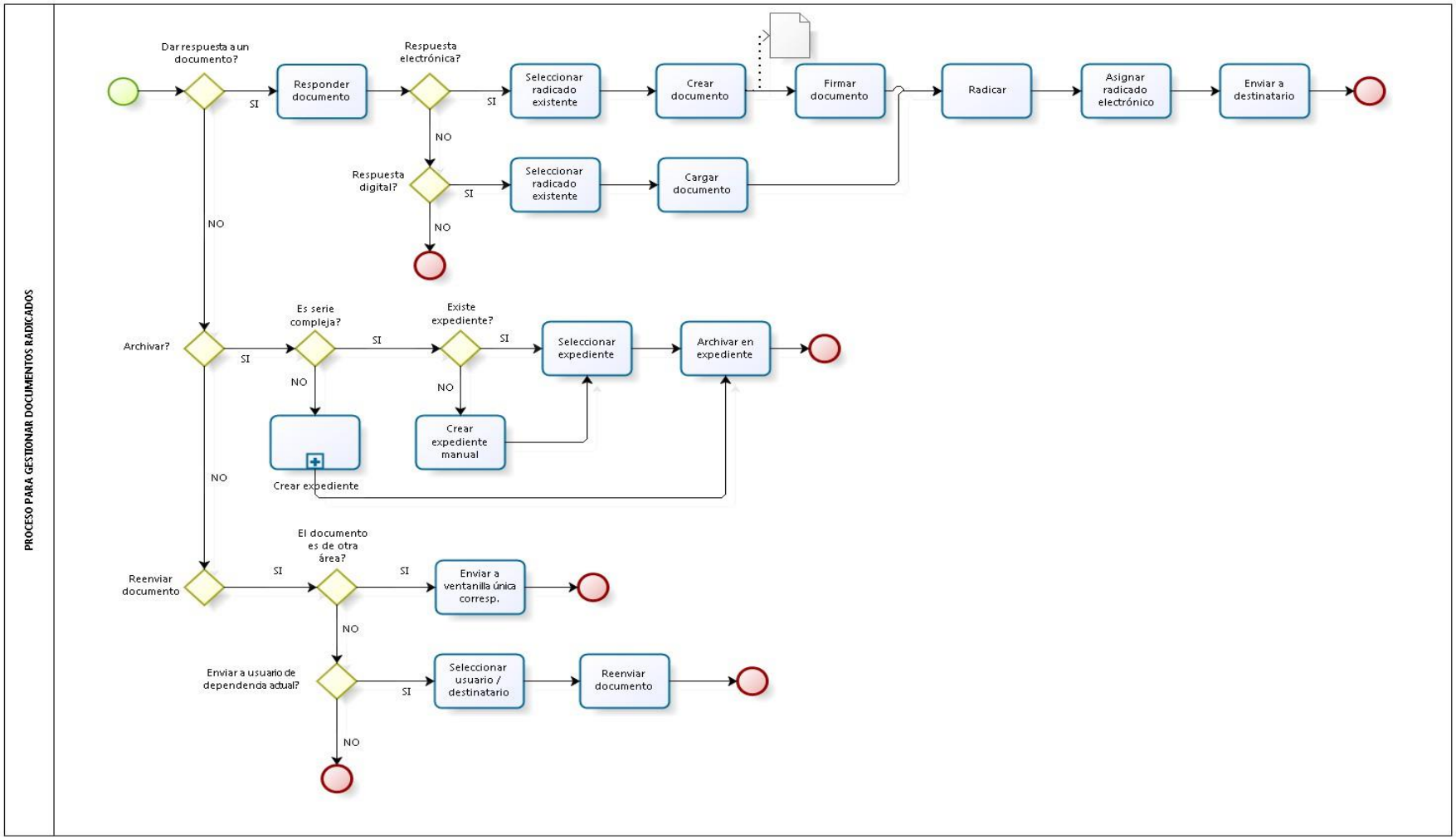
En el caso de no requerir una respuesta el sistema permite archivar los documentos, a través de la opción terminar gestión, donde el sistema permitirá al usuario seleccionar bajo qué serie y subserie, se le terminará la gestión, garantizando que el documento quede almacenado dentro de un expediente, toda acción que se le realice al documento se verá reflejada en la trazabilidad, con fecha, hora y usuario que genera la acción.

De igual manera permite realizar reenvíos de los documentos de entrada o salida, ya sea como reenvió directo o copia informativa.

2.1.3.1. Diagrama de Flujo del Proceso Gestionar

En el flujo que se describe a continuación, se muestra las acciones durante el proceso de gestión de la correspondencia, donde se podrá realizar las siguientes acciones:

- Reenviar documentos a otras dependencias de la entidad.
- Realizar la respuesta al peticionario de forma electrónica o digital.
- Realizar traslado a entidades.
- Archivar el documento, esta acción se realiza cuando la solicitud no requiere gestión o ya se le género una respuesta.


PROCESO PARA GESTIONAR DOCUMENTOS RADICADOS
Dar respuesta a un documento?
SI
Responder documento
Respuesta electrónica?
SI
Seleccionar radicado existente
Crear documento
Firmar documento
Radicar
Asignar radicado electrónico
Enviar a destinatario
NO
Respuesta digital?
SI
Seleccionar radicado existente
Cargar documento
NO
NO
Archivar?
SI
Es serie compleja?
SI
Existe expediente?
SI
Seleccionar expediente
Archivar en expediente
NO
NO
Crear expediente manual
Crear expediente
NO
Reenviar documento
SI
El documento es de otra área?
SI
Enviar a ventanilla única corresp.
NO
Enviar a usuario de dependencia actual?
SI
Seleccionar usuario / destinatario
Reenviar documento
NO

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Gestión del documento	¿Desea dar respuesta a un documento? Si: Continuar con actividad 2. No: ¿Desea archivar el documento? Si: ¿Es de una serie compleja? Si: ¿Existe expediente? Si: Continuar con actividad 12. No: Continuar con actividad 15. No: Continuar con actividad 14. No: ¿Desea reenviar el documento? Si: ¿El documento es de otra área? Si: Continuar con actividad 16. No: ¿Enviar a usuario de dependencia actual? Si: Continuar con actividad 17. No: finalizar proceso.	Usuario cliente	SGDEA
2.	Responder documento	Se genera la respuesta a un documento que ya existe en la herramienta.	Usuario cliente	SGDEA
3.	Tipo de respuesta	¿La respuesta es electrónica? Si: Continuar con actividad 4. No: ¿La respuesta es digital? Si: Continuar con actividad 10. No: Finalizar proceso.	Usuario cliente	SGDEA
4.	Seleccionar radicado existente	El usuario debe seleccionar el radicado asociado al documento al que desea darle respuesta.	Usuario cliente	SGDEA
5.	Crear documento	Se realiza la creación del documento de respuesta.	Usuario cliente	SGDEA
6.	Firmar documento	El documento debe ser firmado.	Usuario cliente	SGDEA
7.	Radicar	Se realiza la radicación del documento de respuesta.	Usuario cliente	SGDEA
8.	Asignar radicado electrónico	El sistema asigna un radicado electrónico para el documento.	Tarea automática	SGDEA
9.	Enviar a destinatario	El documento de respuesta es enviado al destinatario definido previamente.	Tarea automática	SGDEA

10.	Seleccionar radicado existente	El usuario debe seleccionar el radicado asociado al documento al que desea darle respuesta.	Usuario cliente	SGDEA
11.	Cargar documento	El usuario debe cargar el documento de respuesta en formato PDF. **Nota:** Continuar con el flujo desde la actividad 7.	Usuario cliente	SGDEA
12.	Seleccionar expediente	El usuario debe selecciona el expediente existente en el que se va a archivar el documento.	Usuario cliente	SGDEA
13.	Archivar en el expediente	El sistema realiza el archivo del documento en el expediente existente seleccionado.	Tarea automática	SGDEA
14.	Crear expediente	Se inicia el subproceso Creación de expedientes.	Usuario cliente	SGDEA
15.	Crear expediente manual	El usuario debe realizar la creación manual del expediente para poder continuar con el flujo del proceso.	Usuario cliente	SGDEA
16.	Enviar a ventanilla única correspondiente	El usuario debe remitir el documento a la ventanilla única que corresponda.	Usuario cliente	SGDEA
17.	Seleccionar usuario/destinatario	EL usuario debe seleccionar el usuario/destinatario al que va a reenviar el documento.	Usuario cliente	SGDEA
18.	Reenviar documento	El sistema genera el reenvío electrónico del documento al usuario seleccionado.	Tarea automática	SGDEA
19.	Fin.			

2.1.4. Proceso Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Respuestas (PQRSD)

El sistema de gestión de documentos electrónicos cuenta con un módulo independiente, donde se ven reflejados todos los tipos de solicitud con sus respectivos términos de vencimiento que hacen parte de las PQRSD.
Para generar la respuesta a la solicitud de PQRSD debe pasar por los siguientes estados:

- Radicado
- En análisis

- En análisis pendiente de información
- Solicitud de prórroga

- Trámite
- Procesado
- Finalizado

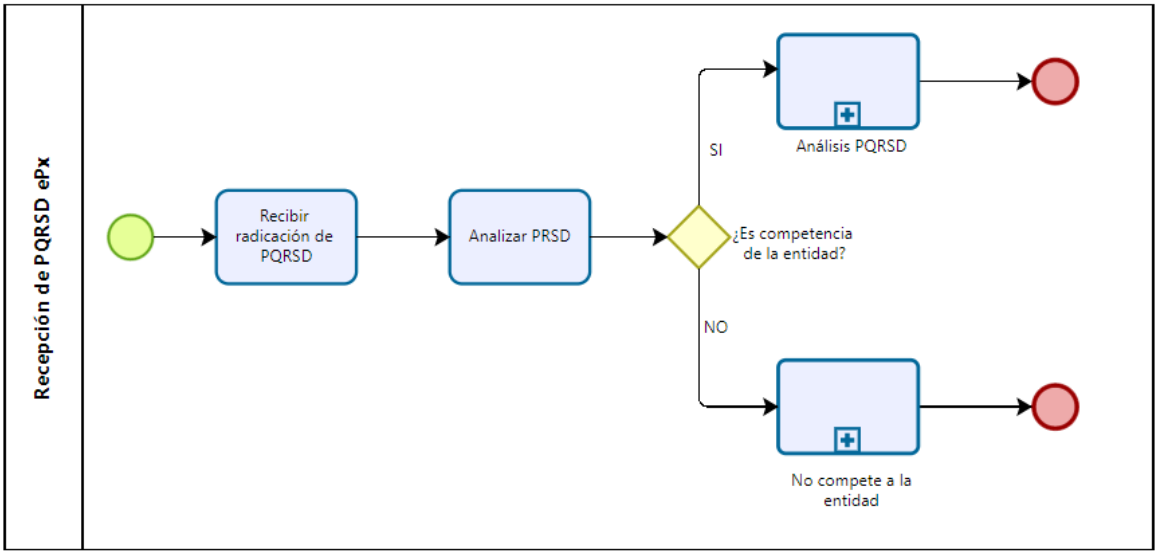
2.1.4.1. Sub-proceso de radicación Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Respuestas (PQRSD)

Toda información radicada por los diferentes medios (Ventanilla de correspondencia y correo electrónico) y tipificada como PQRSD, se asigna a una persona responsable para realizar la distribución a la dependencia encargada de generar el trámite.

2.1.4.2. Diagrama de Flujo Módulo de PQRSD Radicado

El diagrama a continuación muestra el proceso recepción de PQRSD, donde se asigna un responsable, se realiza un análisis a la PQRSD para determinar si es competencia de la entidad o se debe realizar un traslado de solicitud a la entidad competente.

En la parte inferior del flujo se genera una explicación de cada uno de los pasos realizados:



No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Recibir radicación de PQRSD	El sistema almacena los radicados por PQRSD en la bandeja correspondiente para gestión. **Nota:** Una vez recepcionada la radicación por el usuario encargado,	Usuario cliente	SGDEA
		debe asignar un responsable para la gestión de PQRSD.		
2.	Analizar PQRSD	El gestor asignado realiza el análisis inicial de la PQRSD en el que debe definir si es o no competencia de la entidad. Si es competencia: continuar con actividad 4. No es competencia: continuar con actividad 5.	Gestor	SGDEA
3.	Análisis PQRSD	Se inicia el proceso "Análisis de PQRSD".	Gestor	SGDEA
4.	No compete a la entidad	Se inicia el proceso de "No compete a la entidad".	Gestor	SGDEA
5.	Fin			

2.1.4.3. Sub-proceso de análisis PQRSD

Se asigna la PQRSD al usuario responsable de la gestión, el cual es el encargado de realizar el análisis de la información recibida y así poder realizar la respuesta o determinar si falta información.

Si se identifica que falta información el usuario encargado de realizar el análisis, solicita la información al remitente por medio del sistema realizando las observaciones correspondientes.

Nota: El SGDEA envía una notificación de correo electrónico al usuario responsable de la gestión, informándole que se le asigno un documento para su gestión.

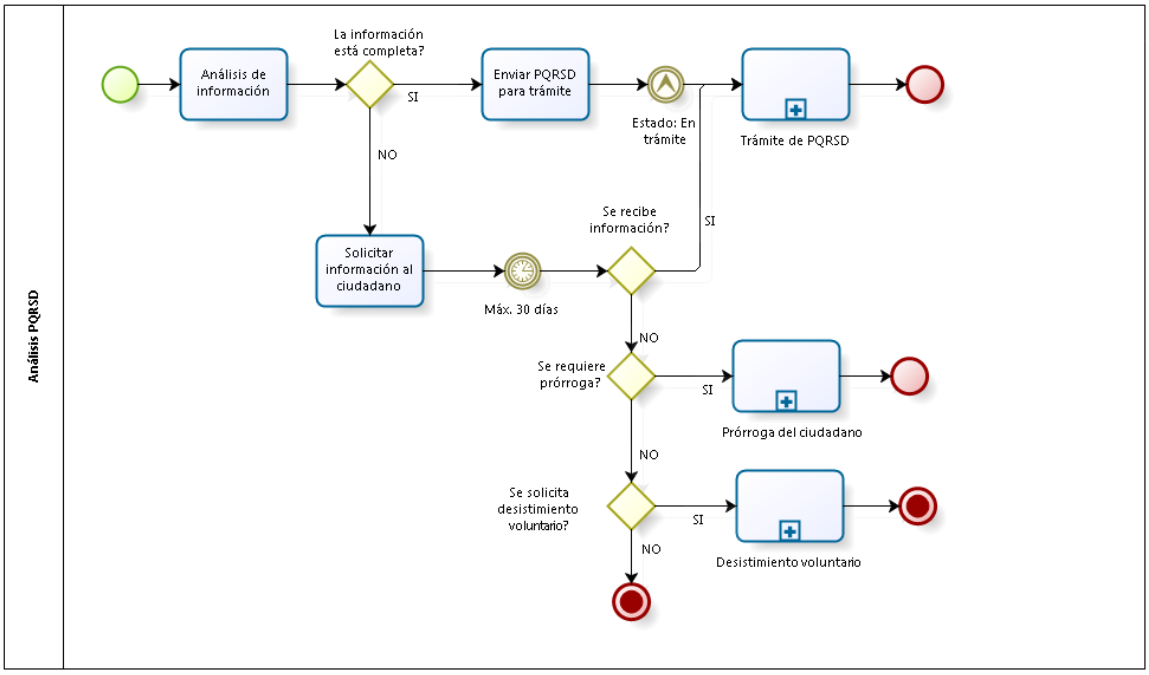
El SGDEA permite informar por correo electrónico al remitente (particular) si falta información; en caso de que no cuente con uno, se debe realizar un documento electrónico en el SGDEA informándole la ausencia de información, esta notificación se envía a la dirección física registrada para el remitente (particular).

En el caso que el remitente (particular) no cuente con una cuenta de correo

electrónico o no tenga una dirección física registrada a la cual se le pueda enviar la comunicación, el usuario responsable de la gestión puede realizar una notificación por aviso por medio de un documento electrónico, donde se indique sobre la información carente y se podrá publicar en cartelera y/o en la página web.

2.1.4.4. Diagrama de flujo del proceso de análisis PQRSD

En el diagrama a continuación se muestra el proceso análisis de la PQRSD, donde se determina si se solicita más información al remitente, si se requiere una prórroga, si se realiza un desistimiento o se continua con el trámite, en la parte inferior del flujo se genera una explicación de cada uno de los pasos realizados:



No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Análisis de información	El gestor debe validar que la información necesaria para la PQRSD se encuentre completa. Si: continuar con actividad 2. No: continuar con actividad 4.	Gestor	SGDEA

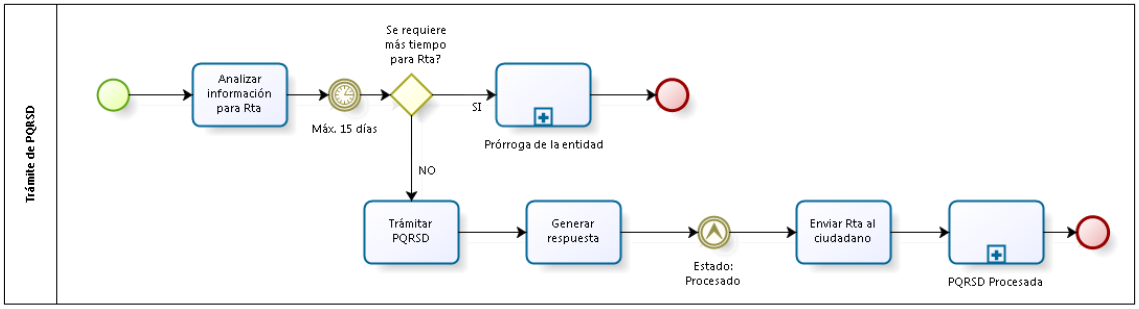
2.	Enviar PQRSD para trámite	Si la información está completa, el gestor envía la PQRSD para trámite y su nuevo estado será "En trámite".	Gestor	SGDEA
3.	Trámite de PQRSD	Se realiza el proceso "Trámite de PQRSD".	Gestor	SGDEA
4.	Solicitar información al ciudadano	Por medio de correo electrónico, el gestor debe solicitar al ciudadano la información que haga falta para dar continuidad a la PQRSD. Para la respuesta el ciudadano tendrá máximo 30 días. El gestor debe atender el estado si se recibe información o no. Si: Continuar con actividad 3. No: ¿Se pide prórroga? Si: Continuar con actividad 5. No: ¿Se solicita desistimiento voluntario? Si: continuar con actividad No: Finalizar proceso.	Gestor	SGDEA
5.	Prórroga del ciudadano	Se genera el proceso "Prórroga del ciudadano"	Gestor	SGDEA
6.	Desistimiento voluntario	Se genera el proceso "Desistimiento voluntario"	Gestor	SGDEA
7.	Fin			

2.1.4.5. *Sub*-proceso de trámite PQRSD

Se realiza la respuesta a la PQRSD a través de la funcionalidad de documento electrónico mencionado en el proceso 3.2 del presente documento.

2.1.4.6. Diagrama de Flujo Del Proceso Trámite de PQRSD

El diagrama a continuación se muestra el proceso trámite de la PQRSD, donde se genera una respuesta, y se envía al ciudadano, en la parte inferior del flujo se genera una explicación de cada uno de los pasos realizados:



No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Analizar información para la respuesta	El gestor debe realizar el análisis de la información para generar la respuesta, la cual tiene un plazo máximo de 15 días (o según tiempos estipulados por la ley para el tipo de solicitud). ¿El gestor necesita más tiempo para responder? Si: continuar con actividad 2. No: continuar con actividad 3.	Gestor	SGDEA
2.	Prórroga de la entidad	Se inicia el proceso "Prórroga de la entidad" si se requiere, si no se continua en el paso 3.	Gestor	SGDEA
3.	Tramitar de PQRSD	Se realiza el trámite que corresponda a la PQRSD por parte del gestor.	Gestor	SGDEA
4.	Generar respuesta	Una vez se realiza el análisis del trámite enviado y de sus adjuntos (si los tiene), se procede a generar la respuesta formal sea por radicación de salida digital o radicación de documento electrónico. Una vez se genere respuesta, el estado del radicado de la PQRSD pasa de TRÁMITE a PROCESADO. **Nota:** El estado procesado es un lapso no mayor a 10 días donde el particular revisa la respuesta emitida por la entidad y determina si esta de acuerdo o en desacuerdo con la contestación generada; en	Gestor	SGDEA

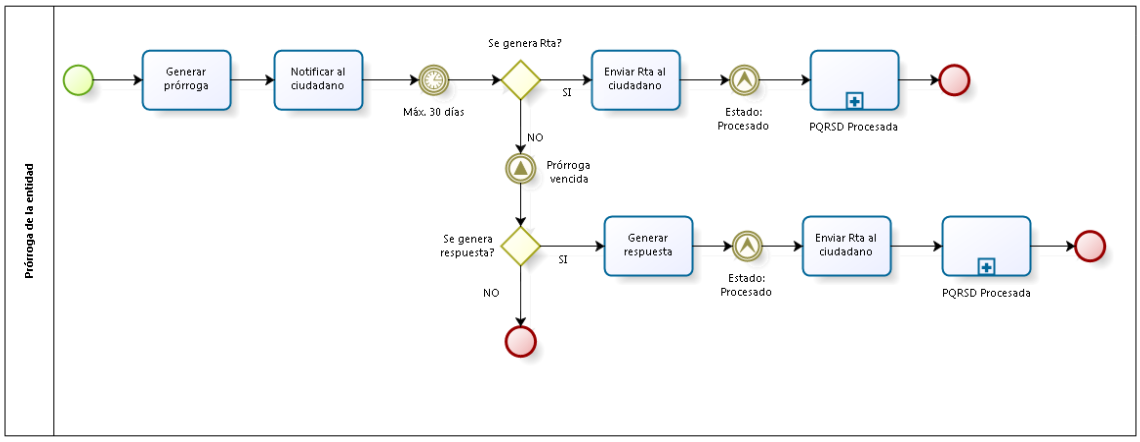
		caso de estar en desacuerdo podrá generar un nuevo radicado asociado al radicado anterior indicando la inconformidad, este sería un nuevo tramite, el cual tendría un nuevo número de radicado. Pero si han pasado los 10 días y el particular no manifiesta ninguna acción sobre la PQRSD respondida,		
		el sistema cambia el estado del radicado de PROCESADO a FINALIZADO.		
5.	Enviar respuesta al ciudadano	Se envía la respuesta al ciudadano por correo electrónico.	Gestor	SGDEA
6.	PQRSD procesada	Se genera el proceso de "PQRSD procesada"	Gestor	SGDEA
7.	Fin			

2.1.4.7. Sub-proceso de prórroga PQRSD

Una vez realizado el análisis en el proceso de trámite, si se requiere la intervención de otras entidades o de otras dependencias de la entidad, para evitar dejar vencer la PQRSD se puede notificar la prórroga a los ciudadanos la cual no puede ser mayor a 30 días o según lo estipule la ley.

2.1.4.8. Diagrama de flujo del proceso prórroga de la entidad

El siguiente diagrama muestra el proceso de prórroga por parte de la entidad a la PQRSD, en donde se generará la prórroga y se notificará al ciudadano, en la parte inferior del flujo se genera una explicación de cada uno de los pasos realizados:



No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Generar prórroga	El gestor genera la prórroga para ampliar el término de respuesta de la entidad.	Gestor	SGDEA
2.	Notificar al ciudadano	Se envía notificación al ciudadano en la que se informa que la entidad ha generado una prórroga para la respuesta de la PQRSD. Para generar la respuesta, se puede solicitar prórroga hasta por un término igual al del tipo de solicitud radicado inicialmente, de acuerdo con lo estipulado el Artículo 17 de la ley 1755 del 2015. El ciudadano podrá validar el estado en el que se encuentra su documento, si se ha generado respuesta dentro o fuera del plazo establecido: Si: continuar con actividad 3. No: ¿Se genera respuesta? **Nota:** el nuevo estado será prórroga vencida. Si: continuar con actividad 5. No: Finalizar proceso.	Gestor	SGDEA

3.	Enviar respuesta al ciudadano	La respuesta debe ser enviada al ciudadano por medio de correo electrónico y su nuevo estado será Procesado. **NOTA:** Cuando un ciudadano no autoriza él envió de respuesta por correo electrónico o no registra su correo, el usuario agrega una Observación al documento de PQRSD, esta observación puede visualizarla el ciudadano consultando el radicado con la contraseña asignada. Si el ciudadano registra una dirección de residencia, el usuario puede crear un documento electrónico para realizar la notificación de manera física.	Gestor	SGDEA
4.	PQRSD procesada	Se genera el proceso de "PQRSD procesada"	Gestor	SGDEA
5.	Generar respuesta	Se genera respuesta a la PQRSD, aunque se hayan vencido los términos y su nuevo estado será procesado. Continuar con el flujo desde la actividad 3.	Gestor	SGDEA
6.	Fin			

2.1.4.9. Sub-proceso del proceso PQRSD procesada

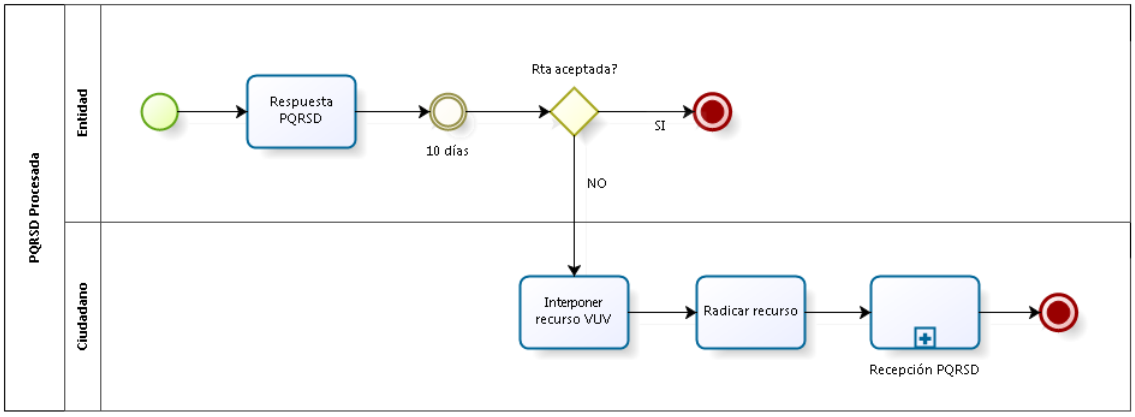
El SGDEA contempla la opción de interponer un recurso, para cualquier respuesta de PQRSD, en la cual el particular puede interponer un recurso, creando un nuevo trámite, donde haga alusión a la respuesta que la entidad emitió sobre la primera solicitud radicada, esta acción se contempla dentro de los siguientes 10 días calendarios una vez generado el documento.

2.1.4.10. Diagrama de Flujo del Proceso PQRSD Procesada

El diagrama muestra el flujo de la PQRSD procesada, en donde una vez respondida el particular tiene 10 días para aceptar la contestación generada o para interponer un

recurso de reposición si no se encuentra de acuerdo puede realizar un nuevo tipo de trámite, el cual quedará relacionado al anterior para obtener otra respuesta por parte de la entidad, este nuevo trámite lo realiza por medio de la sede electrónica.

En la parte inferior del flujo se genera una explicación de cada uno de los pasos realizados:



No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Respuesta de PQRSD	Una vez generada la respuesta de la PQRSD, esta seguirá activa por 10 días para la aceptación del ciudadano. ¿Es aceptada? Si: Finalizar proceso. No: actividad 2.	Gestor	SGDEA
2.	Interponer recurso por sede electrónica	Si el ciudadano no acepta la respuesta, puede interponer un nuevo recurso por medio de la sede electrónica.	Gestor	SGDEA
3.	Radicar recurso	El ciudadano genera la radicación del recurso y éste será un nuevo trámite dentro de la herramienta.	Gestor	SGDEA
4.	Recepción PQRSD	El nuevo trámite radicado iniciará todo el flujo de gestión de PQRSD desde el numeral 1 del presente documento.	Gestor	SGDEA
5.	Fin			

2.1.4.11. Sub-proceso PQRSD prórroga del ciudadano

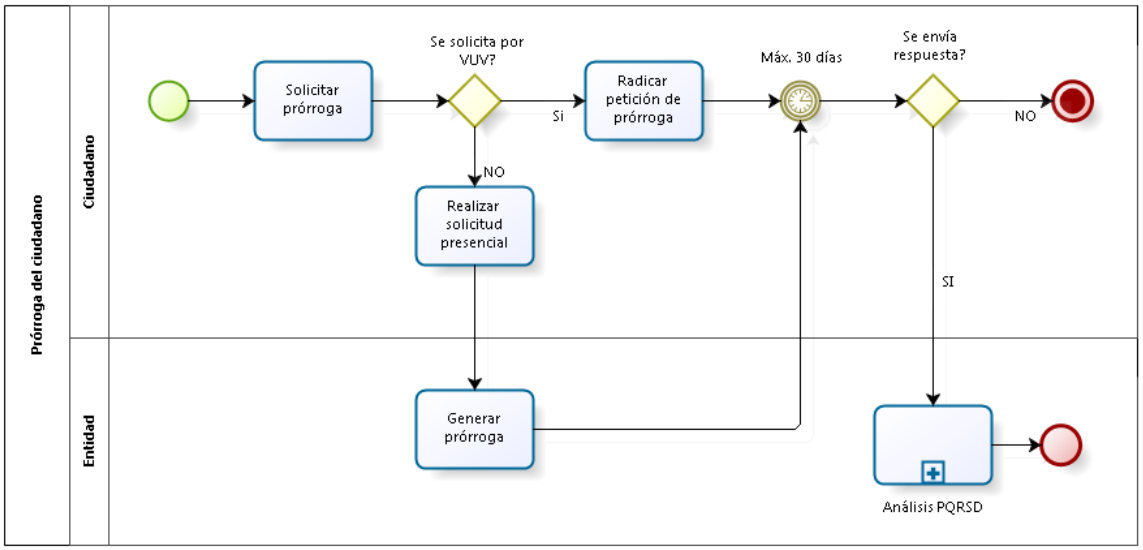
El remitente(particular) a través de a herramienta (sede electrónica) puede solicitar prórroga para adjuntar la información faltante. La prórroga no puede ser mayor a 30 días, se puede solicitar prórroga hasta por un término de vencimiento igual al del tipo de solicitud radicado inicialmente, de acuerdo con lo estipulado el Artículo 17 de la ley 1755 del 2015.

Una vez adjuntada la información solicitada, la PQRSD debe pasar al estado en trámite.

Nota: Se puede solicitar prorroga por parte del particular cuando, la entidad le pidió información al hacer el análisis de la PQRSD, esta información se solicita en el estado de análisis por medio de la opción observación, en donde el usuario ingresa en el campo de texto que información es la que le hace falta para continuar con la gestión de la PQRSD; para el caso que el particular dependa de otras entidades para enviar la información solicitada, puede pedir prorroga por medio de la sede electrónica o por medio de la ventanilla única de correspondencia.

2.1.4.12. Diagrama de flujo del proceso prórroga del ciudadano

El siguiente diagrama muestra el flujo de la PQRSD, cuando el ciudadano solicita la prórroga, esta podrá solicitarla de manera presencial o por medio de la sede electrónica (interfaz de la entidad de cara al ciudadano donde este puede interponer solicitudes, realizar seguimiento y/o consultar los diferentes los tramites), en la parte inferior del flujo se genera una explicación de cada uno de los pasos realizados:



No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Solicitar Prórroga	El ciudadano puede generar la solicitud de la prórroga por medio de la sede electrónica o de forma presencial. ¿El ciudadano genera la solicitud por sede electrónica? Si: continuar con actividad 2. No: continuar con actividad 3.	Gestor	SGDEA
2.	Radicar petición de prórroga	A través de la sede electrónica el ciudadano debe radicar la solicitud de la prórroga para dar respuesta a la entidad. Se asignará un plazo de hasta 30 días, se puede solicitar prórroga hasta por un término de vencimiento igual al del tipo de solicitud radicado inicialmente, de acuerdo con lo estipulado el Artículo 17 de la ley 1755 del 2015. ¿El ciudadano envía respuesta? Si: continuar con actividad 5. No: El sistema dará por finalizado el trámite. **Nota:** El ciudadano genera respuesta a la entidad cuando va a cargar la información	Gestor	SGDEA

		solicitada en la observación, para que la entidad continue el proceso del tramites de la PQRSD, el cargue de esta información puede hacerlo de manera presencial, por correo electrónico o por medio de la sede electrónica.		
3.	Realizar solicitud presencial	El ciudadano debe acercarse de forma presencial a la ventanilla de atención al ciudadano dispuesta por la entidad. En la ventanilla debe solicitar la prórroga. **Nota:** este paso no sería un nuevo tramite, ya que el Radicador puede realizar el proceso de prorroga si cuenta con el perfil para realizar la acción, solo debe buscar el número de radicado y llevar a cabo la solicitud, es de recordar que toda acción ejecutada sobre el documento queda en la trazabilidad de este	Gestor	SGDEA
4.	Generar prórroga	El funcionario será el encargado de radicar la prórroga asociada a la PQRSD que informe el ciudadano en ventanilla. Se asignará un plazo de 30 días o según lo estipule la ley.	Gestor	SGDEA
5.	Análisis PQRSD - Prorroga.	Se genera el proceso "Análisis PQRSD -Prorroga".	Gestor	SGDEA
6.	Fin			

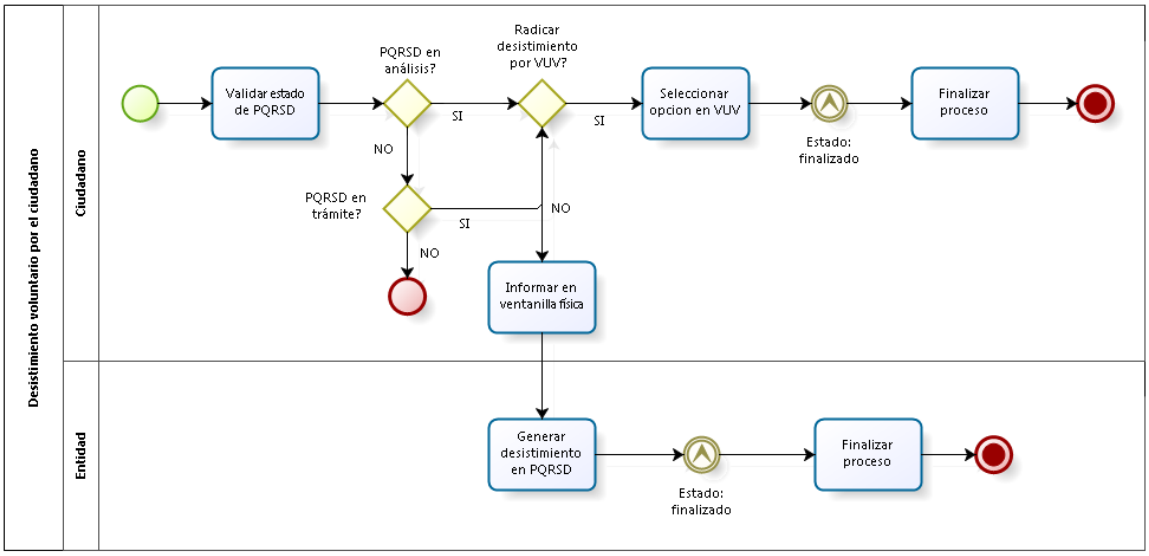
2.1.4.13. Sub-proceso PQRSD desistimiento voluntario

El ciudadano podrá realizar desistimiento de su solicitud a través de los diferentes canales (Correo electrónico, ventanilla única de correspondencia y sede electrónica).

Nota: El usuario radicador debe contar con el perfil de **gestorpqrsd** para poder acceder al módulo de PQRSD y realizar el desistimiento al documento.

2.1.4.14. Diagrama de flujo del proceso desistimiento voluntario

El siguiente diagrama muestra el desistimiento voluntario de la PQRSD por parte del ciudadano, este proceso puede realizarse por cualquier canal, en la parte inferior del flujo se genera una explicación de cada uno de los pasos realizados:



No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Validar estado de la PQRSD	El ciudadano podrá validar inicialmente cual es el estado de la PQRSD ya que el desistimiento solo estará habilitado en los estados: análisis o trámite. ¿La PQRSD está en análisis? Si: ¿Se radica por sede electrónica? Si: Continuar con actividad 2. No: Continuar con actividad 4 No: ¿La PQRSD está en trámite? Si: Continuar con flujo desde la actividad 2. No: Fin del proceso **Nota:** existen dos razone s por las cuales un ciudadano puede desistir:	Gestor	SGDEA

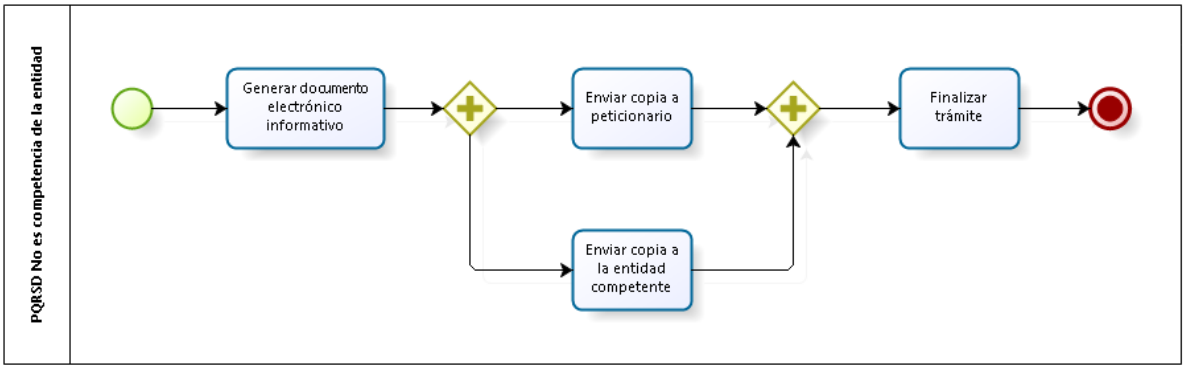
		1. El ciudadano puede desistir porque ya se lo solucionaron o el proceso le parece un proceso largo o tedioso. 2. Solo pasa esto en el estado análisis pendiente de información, que es la única parte donde el interactúa en el proceso de resto si la información está completa se le da respuesta		
2.	Seleccionar opción en sede electrónica	El ciudadano debe ingresar a la sede electrónica, buscar su radicado y seleccionar la opción de desistimiento en su PQRSD radicada. El nuevo estado será finalizado.	Gestor	SGDEA
3.	Finalizar proceso	El sistema dará por terminado el proceso asociado a la PQRSD.	N/A	SGDEA
4.	Informar en ventanilla	El ciudadano debe informar en la ventanilla de atención al ciudadano dispuesta por la entidad, el desistimiento voluntario de la PQRSD.	Gestor	SGDEA
5.	Generar desistimiento	El funcionario será el encargado de generar el desistimiento de la PQRSD. Su nuevo estado será finalizado. Continuar con el flujo desde la actividad 3.	Gestor	SGDEA
6.	Fin			

2.1.4.15. Sub-proceso PQRSD no es competencia de la entidad

Cuando la PQRSD no es competencia de la entidad, se gestionará por medio de dos documentos, uno el cual se realiza el traslado a la entidad competente y el otro la respuesta al peticionario informando el traslado.

2.1.4.16. Diagrama de flujo del proceso PQRSD no es competencia de la entidad

A continuación, se muestra el diagrama de flujo, cuando la PQRSD que llega a la entidad no es competencia de esta, si no que requiere un traslado a la entidad competente para que se le genere su respuesta, en la parte inferior del flujo se genera una explicación de cada uno de los pasos realizados:



No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Generar documento electrónico informativo	El gestor debe elaborar un documento electrónico en el que informe sobre la PQRSD recibida al ciudadano y a la entidad competente de generar su trámite.	Gestor	SGDEA
2.	Enviar copia al peticionario.	El gestor debe enviar una copia del documento generado al peticionario, adjunto a la respuesta emitida para que conozca la entidad que gestionara la PQRSD.	Gestor	SGDEA

3.	Enviar copia a la entidad competente	El gestor debe enviar una copia del documento generado a la entidad para que conozca la PQRSD y realice la gestión correspondiente.	Gestor	SGDEA
4.	Finalizar trámite	Una vez enviado el documento electrónico al peticionario y la entidad competente, el gestor dará la PRQSD por finalizada y su nuevo estado será Finalizado.	Gestor	SGDEA
5.	Fin.			

2.2. Reportes – Estadísticas

2.2.1. Consultas y Reportes del Sistema

El SGDEA permite realizar búsquedas simples o avanzadas por medio de los diferentes que filtros posee en cada columna, cuenta con una opción de crear filtro, la cual permite ejecutar una combinación de campos para obtener resultados concretos, admite guardar consultas o búsquedas realizadas a los usuarios para que puedan generar un reporte por medio de esta, sin necesidad de crear nuevamente un filtro de combinaciones, al generar cada consulta o reporte el sistema muestra en la parte inferior el total de registro encontrados, el tiempos que se demoró en obtener los resultados, en la parte inferior de la tabla de resultados de búsqueda, se muestra el total de registros y un paginado, al generar los reportes el sistema muestra el nombre del usuario que realizo la exportación de la información, fecha y hora, el SGDEA permite exportar las consultas y reportes en tres tipo de formatos: Word, Excel y PDF.

El sistema SGDEA cuenta con diferentes tipos de consultas y reportes, los cuales se pueden exportar en formato Excel, PDF o Word, algunos de estos reportes manejan estadísticas.

A continuación, se muestra un listado de los reportes con los que cuenta el sistema:

CONSULTA	DESCRIPCIÓN
Búsqueda Inteligente	La búsqueda inteligente permite realizar la consulta de un dato en todos los documentos de la Entidad, se puede acceder a la consulta a través del rol Búsqueda Inteligente o Administrador.
Búsqueda por contenido	La consulta búsqueda por contenido permite realizar la consulta de documentos digitales y anexos con una palabra clave dando como resultado la búsqueda de documentos que contengan esa palabra. Se puede acceder a la consulta a través del rol BusquedaPorContenido o Administrador.
Consulta 4-72	La consulta 4-72 permite realizar la búsqueda anexos adjuntados en las planillas. Se puede acceder a la consulta a través del rol Administrador
Consulta Alarmas	Por medio de esta consulta el sistema permite generar un reporte en un rango de 93 días de los documentos que están por vencerse, los documentos que se encuentran vencidos y los documentos a los que ya se les genero una respuesta, esta consulta se habilita con el rol ConsultaAlarmas, el cual autoriza al usuario a visualizar todos los documentos con términos de cumplimiento que ingresan a la entidad; el rol de ConsultaAlarmasGrupo genera el reporte de los documentos únicamente por Área o el rol administrador.
Consulta Diaria	Esta consulta permite que el usuario administrador o cualquier usuario que cuente con el rol ConsultaDiaria, generar reporte de todos los documentos próximos a vencer.
Consulta de Documentos	Esta consulta permite que el usuario administrador o cualquier usuario que cuente con el rol ConsultaDiaria, generar reporte de todos los documentos próximos a vencer.
Consulta Estadística Cumplimiento	La consulta muestra la estadística de todos los documentos recibidos al área, la cantidad de documentos gestionados, los documentos pendientes por gestión y el porcentaje de cumplimiento dentro de los términos. Solo es posible visualizar esta consulta con el rol Consulta Estadísticas o Administrador.
Consulta Estadística Documento	Esta consulta permite mostrar cantidad de documentos producidos por dependencia, serie y subserie. Este reporte puede ser consultado por usuarios que puedan ver toda la información de la entidad o por usuarios que únicamente puedan ver la información de la dependencia a la cual pertenecen. Solo es posible visualizar esta consulta con el rol Consulta Estadísticas o Administrador.
Consulta Términos de Cumplimiento	Muestra la cantidad de tipos documentales que tienen términos de cumplimientos parametrizados, indicando si está pendiente o gestionado, el número de radicado o borrador, para el caso de PQSD muestra todos los estados de una PQQRSD.

Consulta Estadística PQRS	Por medio de esta consulta el sistema permite generar un reporte en un rango de 93 días de los documentos que cuentan con trámite PQRSDF, esta consulta se habilita con el rol ConsultaEstadísticaPQRS, el cual autoriza al usuario a visualizar todos los documentos con trámite PQRSDF que ingresan a la entidad; el rol de ConsultaEstadísticaPQRSGrupo genera el reporte de los documentos únicamente por Área o el rol administrador.
Consulta PQRSD	Reporte trimestral el cual se genera para visualizar los trámites PQRS que ingresan a la entidad dentro del rango de fechas
	seleccionado, se habilita con el rol ReporteConsultaPQRS o Administrador.
Reporte PQRSD Web	Reporte que permite cuantificar a través de un gráfico de torta el trámite de todas las solicitudes PQRSD, solo es posible visualizarlo a través del rol Administrador.
Consulta TRD	Reporte que permite cuantificar a través de un gráfico de torta el trámite de todas las solicitudes PQRSD, solo es posible visualizarlo a través del rol Administrador.
Devolución de Radicados	Permite visualizar los documentos que el proveedor logístico de correspondencia no logró entregar al ciudadano, a través de correspondencia certificada. Es posible visualizar la consulta a través del rol ConsultaDevoluciones o Administrador.
Doc. Electrónicos	Permite consultar los documentos electrónicos que cada usuario ha elaborado, genera un reporte con el estado en el que se encuentra, estos estados se dividen en: aprobado, borrador, por aprobar, por corregir, por firmar o radicado. Si el documento se encuentra en estado radicado el sistema muestra el número con el cual se oficializó en el campo Número de Radicado Reservado. El usuario puede acceder con el rol ConsultaDocElec.
Documentos Anulados	Por medio de esta consulta el sistema permite tener un registro de todos los documentos que se han anulado, este reporte se obtiene solo si es un documento radicado, es decir si es un documento oficial. Solo es posible visualizar la consulta a través del rol Administrador
Documentos Enviados	La consulta permite visualizar todos los documentos que salieron de la bandeja del usuario activo por alguna acción: radicaron, reenvió o se generaron copia, solo es posible visualizarla a través del rol Administrador
Documentos Gestionados	La consulta muestra la trazabilidad de los documentos que fueron gestionados por el usuario activo; es decir, donde el usuario fue o el destinatario o el remitente de una acción; por ejemplo, cuando recibe los documentos reenviados, transferidos, cuando asocia el documento a un borrador electrónico en sus etapas de elaboración.

Documentos Recibidos	La consulta muestra todos los documentos que se reciben en la bandeja de pendientes del usuario que este activo en la sesión, es decir aquellos documentos que fueron dirigidos o reenviados para gestión quedando como destinatario del documento.
Documentos Trasladados	La consulta muestra todos los documentos que fueron traslados en el sistema por los usuarios que tienen el rol Administrador.
Gestión Respuesta	La consulta muestra todos los documentos que tienen asociado un término de cumplimiento en sus metadatos, se divide en dos pestañas: documentos Pendientes y documentos Gestionados. Es posible visualizar esta consulta con el rol Administrador.
Pendientes por Completar	Esta consulta permite que el usuario se informe de los radicados que debe tramitar.
Reporte Entrega Documentos Físicos	Esta consulta debe permitir visualizar todos los documentos digitales que han sido radicados por ventanilla física y validar su estado de entrega.
Resumen de Gestión	En pantalla el sistema muestra la consulta de los radicados que están pendientes por gestión.
Tipos Documentales Faltantes por Serie	Muestra los tipos documentales pendientes de ser archivados. Es decir, que no tienen ningún expediente asociado. Se basa en las Tablas de Retención Documental y los tipos documentales asociados a cada serie / subserie. Los que no estén asociados al expediente, son los que están pendientes de archivar. Es posible visualizar esta consulta con el rol Administrador.
Trazabilidad de un Documento	La consulta trazabilidad permite realizar la búsqueda de la trazabilidad de todos los documentos del sistema si se tiene el rol ConsultaTraza, para realizar la búsqueda se tienen las siguientes condiciones: Si un usuario participa en la trazabilidad del documento puede realizar la búsqueda en la consulta. El usuario administrador puede visualizar la trazabilidad de todos los documentos con clasificación Pública que sean de conocimiento para toda la entidad. Un usuario con nivel de acceso Descarga Trazabilidad puede visualizar la trazabilidad de todos los documentos con confidencialidad clasificada.
Consulta Manifiestos.	El sistema muestra en la consulta los manifiestos creados para la entrega de documentos sean manifiestos de entrega o reversión de documentos, es posible visualizar esta consulta con el rol AuxCorrespInterna o Administrador.

Radicado sin Documento	El sistema debe proporcionar una opción de consulta para la revisión de radicados que aún no tienen asignado un documento digitalizado.
Consulta Visible General	El sistema debe tener la opción de poder generar una consulta de documentos radicados con tipo de clasificación Publica para la entidad.
Consulta Estados PQRS.	Esta consulta permite visualizar registros con trámite PQRSD, filtrando por estado y solo por el área del usuario. El usuario que puede visualizar la consulta tiene asignado el rol ConsultaEstadísticaPQRSGrupo o Administrador
Reporte Estructura Documental	El reporte estructura documental (Cuadro de clasificación documental) permite visualizar la estructura documental (Padre e hijos) definida en el sistema a través de las áreas, este reporte es posible visualizarlo a través del rol Administrador.
Informe TRD	El SGDEA debe proporcionar a los administradores herramientas para informes estadísticos de la actividad dentro de la Tabla de Retención Documental, cuantifica la cantidad de expedientes creados por series simples o complejas
Auditoría de errores	Muestra los errores que no sean controlados o controlados por el sistema.
Auditoría	Este reporte permite generar trazabilidad de las acciones realizadas en el sistema.
Auditoría área	Este reporte informa que modificaciones ha sufrido un área, indica el usuario, la fecha, hora y la IP de la máquina de donde se realizó el cambio. Solo es posible visualizarlo con el rol Administrador
Auditoría Usuarios	Permite generar traza de algunas acciones realizadas en el módulo como creación de usuarios, modificación de roles, configuración de bandejas compartidas entre otros, permitiendo identificar fecha y hora de la acción y usuario responsable. Este reporte lo visualiza un usuario con rol Administrador.
Editor de reportes	Esta opción permite realizar la edición de los reportes creados en el aplicativo o generar uno nuevo por un usuario con e b l rol administrador
Formato FUID Expedientes Elim	El reporte Formato FUID expedientes eliminados permite visualizar los expedientes eliminados y generar un formato de inventario con los registros. El usuario con rol Administrador es quien puede visualizar el reporte.

Radicados de entrada	El sistema permite generar un reporte diario, por horas, mensual, o según la necesidad de la entidad, donde se visualizan todas las comunicaciones oficiales que cuentan con el check de entrada. Este reporte es posible visualizarlo con el rol ReporteRadicados o Administrador.
Radicados de salida	Reporte que se usa para consultar los documentos de salida digital y electrónica. Este reporte puede visualizarse a través del rol SalidaPorDependencia o Administrador.
Reporte Auditoria Expedientes Electrónicos	El reporte auditoría de expedientes permite generar traza de algunas acciones hechas dentro de un expediente solo está disponible para el rol administrador.
Reporte Gestión Usuario	Este reporte permite generar las estadísticas de asignación de documentos a un funcionario para su gestión, este reporte es posible visualizarlo a través del rol Administrador
Reporte de Llamadas	Este reporte permite generar las estadísticas de asignación de documentos a un funcionario para su gestión, este reporte es posible visualizarlo a través del rol Administrador
Reporte de gestión documento electrónico	Este reporte permite visualizar las acciones realizadas sobre documento electrónico en el que se tuvo interacción como elaborador, aprobador o firmador. Todos los usuarios del sistema pueden visualizar este reporte con su información, el usuario administrador visualiza los cambios de todos los documentos.
Reporte de tipos documentales	Este reporte permite realizar la consulta de los tipos documentales creados en el sistema y asociados a una radicación de entra o asignado a una Tabla de retención documental, este reporte es posible visualizarlo con el rol Administrador.