



FLUJOGRAMA MODULO PQRSDF

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
INICIO		
registrar la solicitud	Se registra el requerimiento	Partes Interesadas
se registra en el módulo PQRSDF?	El usuario ingresa al módulo y realiza el registro de la PQRSDF	Partes Interesadas
SI		
NO		
Se recibe la solicitud	Se recibe la solicitud en las instalaciones de la OACT de manera verbal o escrita y través de los canales dispuestos: Correo, chat, telefono, WhatsApp	Funcionario Administrador asignado en la OACT
se radica a través del módulo PQRSDF	la solicitud recibida se radica en el modulo PQRSDF, determinando el asunto y si es Petición, Queja, Reclamo, sugerencia, Denuncia o Felicitación. Y generando un numero de radicado	Parte interesada o Funcionario asignado en la OACT
Se asigna a la dependencia encargada?	El funcionario recibe el requerimiento y determina si es competente para dar respuesta o se asigna al proceso encargado de su respuesta	Funcionario Administrador asignado en la OACT
SI		
NO		
Se analiza y se da respuesta?	El requerimiento se analiza por parte del funcionario de la OACT,	Funcionario Administrador asignado en la OACT
SI		
NO	Se da este estado, por falta de documentos o datos relevantes para el tramite del mismo según se establece en el PDE.AT-01 v.02 con respuesta al solicitante	Funcionario Administrador asignado en la OACT
Se da estado de NO TRAMITADO		
la oficina encargada analiza y da	El funcionario recibe el requerimiento y determina si es competente para dar respuesta o se rechaza por no competencia	Funcionario de la oficina asignada
SI		
Se da estado de RECHAZADO	Se da este estado, ya que la oficina a la cual fue asignado, no es la competente, con lo cual el requerimiento retorna a la OACT	Funcionario de la oficina asignada
FIN	El proceso concluye con la respuesta al usuario dentro de los términos legales establecidos	Funcionario de la OACT o de la oficina asignada

* OACT Oficina de Atencion al Ciudadano y Transparencia

* PQRSDF Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones