

	ENTREVISTA DE RECOLECCIÓN CONOCIMIENTO TÁCITO (Digital)	Código: FO-GH-46
		Versión: 01
		Fecha: 22/10/2025

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdzFYAf2gBE4Tr-gMXvIOeTpy4gyR3loww3Zk4brCKJKG1lsg/viewform?usp=header>

EJEMPLO DE DILIGENCIAMIENTO FO-GH-46 – PROCESO PQRSDF

1. DESEMPEÑO DEL ROL

1.1 Conocimientos esenciales

Ley 1755 de 2015 sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Procedimiento PR-GD-02 de PQRSDF.

Sistema SAIMYR para radicación y seguimiento.

Comunicación clara, conciliación y manejo de usuarios difíciles.

1.2 Actividades que requieren criterio profesional

Clasificar PQRSDF ambiguas según tipo y urgencia.

Decidir derivación a otra dependencia.

Priorizar casos urgentes o legales.

Criterios: plazos legales, impacto en usuarios, nivel de complejidad.

1.3 Tiempo y cambios en la ejecución

Tiempo: 2 años en el proceso.

Cambios: Antes se registraban en físico, ahora se usan sistemas digitales con trazabilidad y alertas automáticas. Se incorporó checklist de seguimiento para evitar retrasos.

2. RELACIÓN CON OTROS PROCESOS O EQUIPOS

2.1 Áreas con las que interactúa

Secretaría General (para conceptos legales).

Subgerencia Técnica (para aspectos técnicos de solicitudes).

2.2 Flujo de información

Reuniones semanales para casos complejos.

Correos y sistema Saimyr para seguimiento.

Alertas automáticas para vencimientos de plazos.

	ENTREVISTA DE RECOLECCIÓN CONOCIMIENTO TÁCITO (Digital)	Código: FO-GH-46
		Versión: 01
		Fecha: 22/10/2025

2.3 Obstáculos y soluciones

Retrasos en aprobaciones - Solución: enviar recordatorios automáticos y consolidar solicitudes similares.

Solicitudes incompletas - Solución: contacto directo con usuario para aclarar información.

3. DOCUMENTACIÓN Y CONTINUIDAD

3.1 Actividades críticas

Seguimiento de PQRSDF dentro de plazos legales.

Respuestas oportunas a usuarios y coordinación con otras áreas.

3.2 Documentación existente

Procedimiento PR-GD-02, manuales del sistema Saimyr, plantillas de respuesta.

Experiencia no documentada: criterios de clasificación de casos ambiguos.

3.3 Experiencia a documentar

Checklist de seguimiento, alertas de vencimiento, criterios de priorización, contacto con áreas clave.

4. INDUCCIÓN Y APRENDIZAJE

4.1 Elementos útiles para adaptarse

Acompañamiento del líder de proceso.

Capacitación inicial en sistema Saimyr

Revisión de casos prácticos reales.

4.2 Conocimientos adquiridos por experiencia propia

Clasificación de solicitudes ambiguas.

Estrategias para manejar usuarios conflictivos.

Coordinación efectiva con áreas que no tenían flujos claros.

4.3 Recomendaciones para inducción

Guías prácticas de casos difíciles.

Mentoría durante las primeras semanas.

Videos o simulaciones de uso del sistema Saimyr

	ENTREVISTA DE RECOLECCIÓN CONOCIMIENTO TÁCITO (Digital)	Código: FO-GH-46
		Versión: 01
		Fecha: 22/10/2025

5. DESARROLLO Y APORTES

5.1 Competencias a fortalecer

Comunicación asertiva, análisis de riesgos, manejo de conflictos.

5.2 Logros destacados

Reducción de tiempos de respuesta de 22 a 15 días.

Consolidación de base de datos de PQRSDF.

5.3 Buenas prácticas y valores

Checklist de seguimiento.

Trazabilidad de cada PQRSDF.

Comunicación proactiva con áreas involucradas.

6. RECONOCIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD

6.1 Referentes técnicos

Líder de Atención al Ciudadano por capacidad de resolver casos complejos.

6.2 Propuestas de transferencia

Repositorio digital de casos y respuestas modelo.

Mentorías y reuniones de intercambio de experiencias.

Manual actualizado con criterios de clasificación y prioridades.