

MANUAL DE AYUDA



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS



INDICE


1. INICIO.....
1.1. REGISTRAR PQR.....
1.2. CONSULTAR PQR.....
2. PERFIL ADMINISTRADOR.....
2.1. DASHBOARD.....
2.2. PQR.....
2.3. LISTA DE REGISTROS.....
2.4. MODULO USUARIOS.....
2.5. MODULO TRAMITES.....
2.6. MODULO DIAS FERIADOS.....
2.7. MODULO REPORTE.....
3. PERFIL TECNICO.....
3.1. MODULO PQR.....
3.2. LISTA DE REGISTROS.....
3.3. MODULO REPORTES.....
4. PERFIL SUSTANCIADOR.....
4.1. MODULO PQR.....
4.2. LISTA DE REGISTROS.....
4.3. MODULO REPORTES.....
5. PERFIL JEFE.....
5.1. MODULO PQR.....
5.2. LISTA DE REGISTROS.....
5.3. MODULO REPORTES.....






- En el módulo de **Inicio** se encuentra los siguientes submódulos:
- **Registrar PQR,**
- **Consultar PQR.**

PQR Aurea SAS Inicio

 SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Apreciado Usuario:
Con el propósito de mejorar nuestros servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés, hemos puesto a su disposición este portal web a través del cual usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada.

- **REGISTRAR PQR**

 SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Apreciado Usuario:
Con el propósito de mejorar nuestros servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés, hemos puesto a su disposición este portal web a través del cual usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada.

Registrar PQR »

Consultar PQR »





- Al dar clic en el módulo **Registrar PQR**, se muestra los siguientes **Submódulos**:
- Submódulo Información del Solicitante.
- Submódulo Información de la Solicitud.
- Submódulo **Información del Solicitante**, se ingresa la información en los campos que allí se indican como son: Tipo de Persona - Email - Nombre - Apellido - Tipo de Documento - No. De Identificación - Ocupación - Teléfono – Celular - Dirección, los campos que están marcados con (*) son campos obligatorios.

Registrar PQR

Los campos marcados con * son obligatorios.

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud

1. Registrar Información del solicitante

Crear como PQR Anónima

Tipo de Persona (*)	Natural	Email (*)	cristianpor_2015@hotmail.com
Nombre (*)	Cristian	Apellido (*)	Castro
Tipo de documento (*)	Cedula de Ciudadania	Número de identificación (*)	102120245
Ocupación	cliente		
Telefono (*)	8325485	Celular	3204867803
Dirección	Calle 9 # 9-34		

- Tenemos el primer **Check List**: que permite crear una PQR como persona Anónima

Registrar PQR

Los campos marcados con * son obligatorios.

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud

1. Registrar Información del solicitante

Crear como PQR Anónima



- Submódulo **Información de la Solicitud**, se ingresa la información en los campos que allí se indican como son: Tipo de Solicitud – Medios de Respuesta – Asunto – Año de los Hechos – Causa o Falla - Descripción, los campos que están marcados con (*) son campos obligatorios.

Registrar PQR

Los campos marcados con * son obligatorios.

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud

2. Registrar Información de la solicitud

Tipo de Solicitud (*) Seleccione... Medio de Respuesta (*) Seleccione...

Asunto (*)

Año de los hechos (*)

Causa o Falla (*) Seleccione...

Descripción (*)

- En **Tipo de Solicitud**, se da clic y se despliega una lista con los tipos de solicitudes que podemos seleccionar.

Registrar PQR

Los campos marcados con * son obligatorios.

1. Información del Solicitante 2. Registrar Información de la solicitud

2. Registrar Información de la solicitud

Tipo de Solicitud (*) Seleccione... Medio de Respuesta (*) Seleccione...

Asunto (*)

Año de los hechos (*)

Causa o Falla (*) Seleccione...

Descripción (*)

Seleccione...
Denuncia
Derecho Petición (Interés General-Particular)
Derecho Petición (Solicitud Concepto)
Derecho Petición (Solicitud Información)
Otro
Petición de traslado por competencia
Petición entre entidades
Pregunta
Queja
Reclamo
Reconocimiento
Solicitud
Sugerencia





- En **Medio de Respuesta**, se da clic y se despliega una lista con los tipos de solicitudes que podemos seleccionar, Correo - Email - Llamada Telefónica - Publicación en página Web.

- En el campo **Asunto**, realizamos la descripción del asunto de la PQR.
- En el campo **Causa o Falla**, Agregamos la causa por la cual estamos registrando la **PQR**.
- En el submódulo de **Documentos Anexos**: allí se puede anexar hasta 4 tipos de Documentos, cada uno en un módulo aparte.





- Para adjuntar un anexo se da clic en el botón **Anexar**, el cual abre una ventana con las opciones de: **Seleccionar Archivo, Enviar, Cerrar**.

Adjuntar Archivo

Seleccionar Archivo:

Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

Enviar Cerrar

- En el Botón **Seleccionar Archivo**, buscamos el archivo que queremos agregar a la solicitud, después damos clic en enviar, notaremos el documento ya cargado en el campo de Anexo.
- Luego damos clic en el Botón **Radicar**, donde se muestra una ventana con un mensaje de **Radicación Exitosa**.

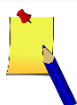
Radicacion Exitosa! PQR

Su solicitud fue radicada correctamente, por favor guarde el número de radicado y el código de seguridad para su posterior consulta!

Radicado: 20237610051

Codigo de seguridad: 850DFEDF0432D05

Email registrado: cristianpor_2015@hotmail.com



“El usuario debe de guardar el Numero de Radicado y el Código de Seguridad para su consulta del trámite en la plataforma”





CONSULTAR PQR



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Apreciado Usuario:

Con el propósito de mejorar nuestros servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés, hemos puesto a su disposición este portal web a través del cual usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada.

Registrar PQR »

Consultar PQR »

- Submódulo **Consultar PQR**: Al dar clic se mostrara un formato de consulta con dos campos que son requeridos para continuar.

Consultar PQR

Por favor digite su código de seguridad y el número de radicado de la PQR

Código de seguridad:

Número de Radicado:

Consultar PQR





- Al dar clic en el módulo **Consultar PQR**, se muestra los siguientes **Submódulos**:
- Submódulo Información del Solicitante.
- Submódulo Información de la Solicitud.
- Submódulo Respuesta de la Solicitud.
- Submódulo Historial de la Solicitud.

- Submódulo **Información del Solicitante**: Aquí encontramos toda la información de la persona que realizó la solicitud.

1. Información del Solicitante	2. Información de la solicitud	3. Respuesta de la solicitud	4. Historial de la solicitud
Información del solicitante			
Tipo de persona	Natural		
Nombre (*)	Cristian		
Apellido (*)	espejo		
Tipo de Documento	Cedula de Ciudadania		
Número de Identificación (*)	1092423434		
Dirección	Calle 9 # 9-34		
Telefono (*)	8325485		
Celular	3204867803		
Email (*)	cristianpor_2015@hotmail.com		
Ocupación	Usuario		

- Submódulo **Información de la Solicitud**: Aquí encontraremos, toda la información relacionada con la solicitud, como el Tipo de Respuesta - Tipo de Solicitud - Causa o Falla - Asunto - Anexos - Etc.





1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Historial de la solicitud

Información de la solicitud

Medio de Respuesta	Publicacion en Pagina Web
Tipo de Solicitud	Queja
Causa ó falla (*)	Mal servicio de funcionario
Asunto (*)	Queja de servicio
Descripción (*)	Funcionario presto un servicio un poco grosero
Año de los hechos (*)	1
¿Acepta Habeas Data? (*)	<input checked="" type="checkbox"/>
Fecha de Creación	06/07/2023 17:13:30
Observaciones	

Documentos Anexos

Documento Anexo 1	
Documento Anexo 2	

- Submódulo **Respuesta a la Solicitud**: Aquí encontraremos la información de la respuesta de nuestra solicitud, encontramos la Fecha de la Respuesta, El Tipo de Tramite, La Descripción de la Respuesta, los Anexos agregados a la respuesta.

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Historial de la solicitud

Respuesta de la PQR

Fecha	Tramite	Descripción	Anexo
03/08/2023 5:25:11	Archivo Parcial	se dio respuesta a la solicitud de radicado N° 20237610051, se adjunta la respuesta.	Ver Documento

- Submódulo **Historial de la Solicitud**: Aquí encontraremos toda la información con respecto a la Fecha, Hora y Descripción de todos los tramites internos realizados a la solicitud para dar una solución final.

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Historial de la solicitud

Historial de la solicitud

Fecha	Descripción
03/08/2023 5:25:47	Se adicionó un seguimiento a la solicitud: se dio respuesta a la solicitud de radicado N° 20237610051, se adjunta la respuesta.
07/07/2023 16:22:59	Se asignó la solicitud al funcionario
07/07/2023 16:21:36	Se adicionó la siguiente nota a la solicitud: Se revisa la información del cliente, se valida que todo se encuentra bien, se procede a dar respuesta a la solicitud.
07/07/2023 16:20:08	Se busco apoyo en otros funcionarios
07/07/2023 16:16:59	Se asignó la solicitud al funcionario
07/07/2023 16:15:37	Se adicionó la siguiente nota a la solicitud. Se revisa información del solicitante y se le asigna a un sustanciador para que de respuesta a la solicitud
06/07/2023 17:13:30	Se radicó la solicitud de PQR





PERFIL ADMINISTRADOR

- Para acceder al perfil de **Administrador**, damos clic en el submódulo **PQR Aurea SAS**, como se muestra en la imagen.

PQR Aurea SAS Inicio

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Por favor digite su nombre de usuario y contraseña

Usuario:

Contraseña:

Autenticar

- Ingresamos con **Usuario** y **Contraseña** asignada, estos usuarios son aquellos que interactúan con las respuestas de las PQR.

PQR Aurea SAS Inicio

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Por favor digite su nombre de usuario y contraseña

Usuario:

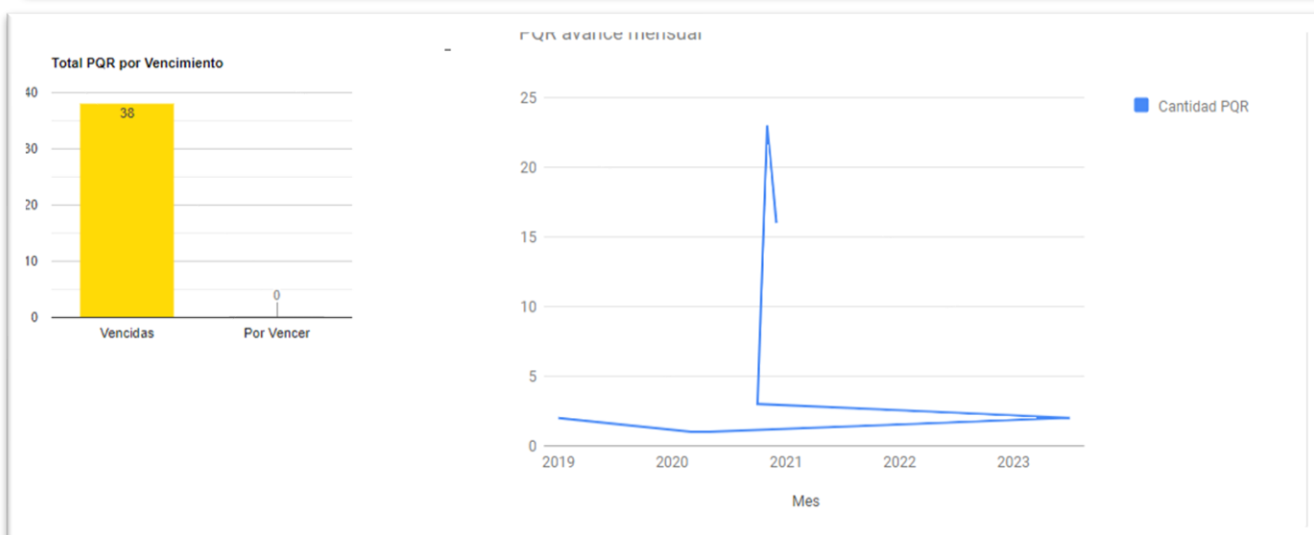
Contraseña:

Autenticar





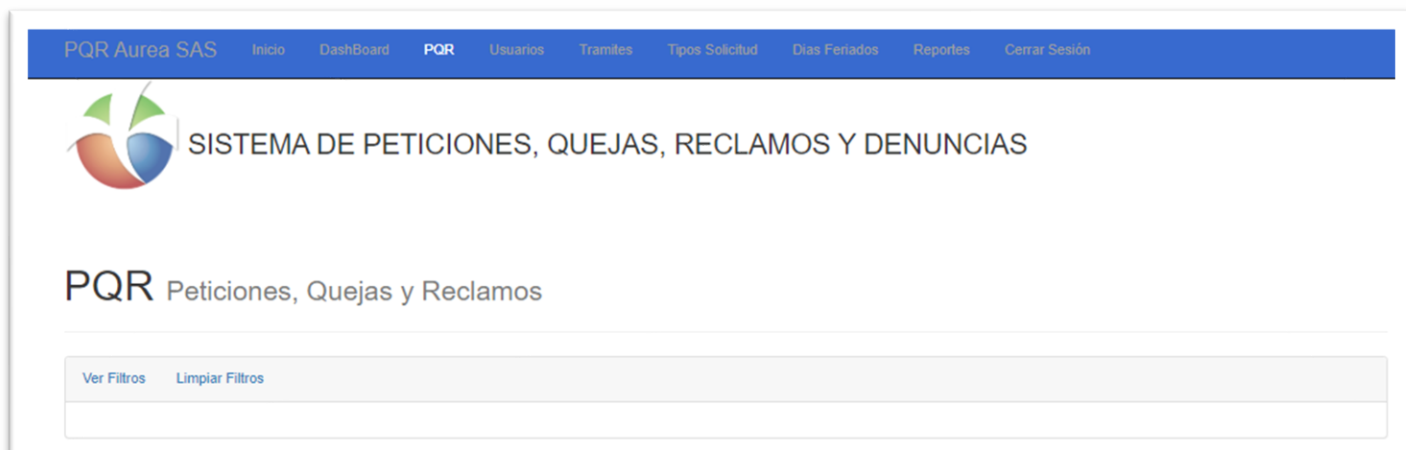
- Iniciado la sesión con el Usuario Administrador de la plataforma nos aparecerá un submódulo llamado **Dashboard**
- **Submódulo Dashboard**
- En este Submódulo encontramos un pequeño resumen de todas las PQR radicadas, información de Total de PQR por estado, Total PQR solucionadas, Total PQR por vencimiento.



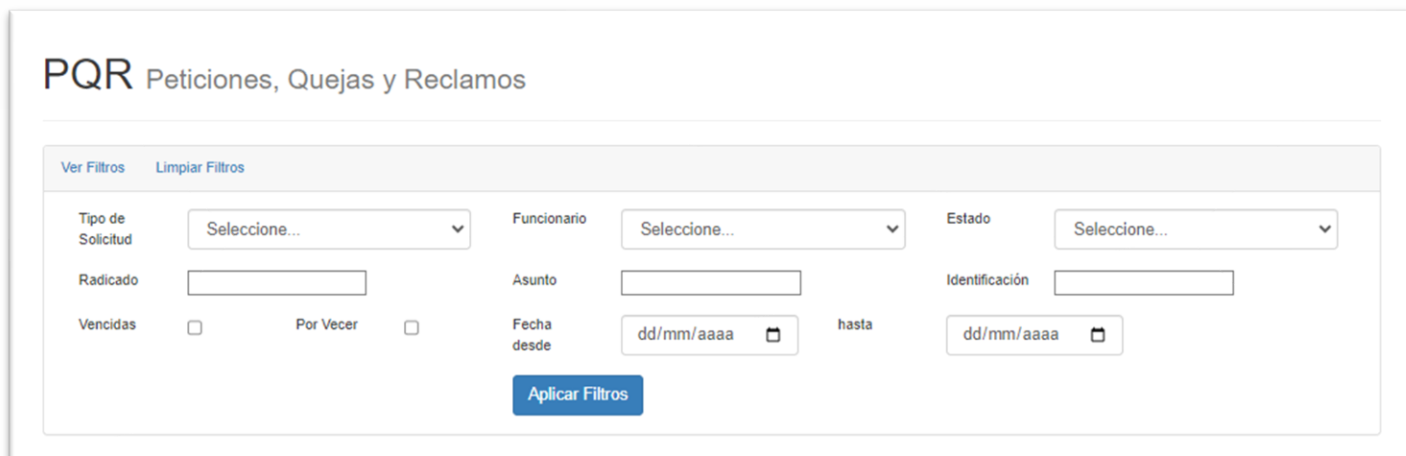


Modulo PQR

- En el módulo de PQR encontramos el listado de todas las PQR radicadas, en este módulo se visualizan dos submódulos,
- Ver Filtros y Limpiar Filtros.



- Submódulo **Ver Filtros**



En este submódulo **Ver Filtros** podemos realizar filtros en cada uno de los siguientes campos: Tipo de Solicitud, Funcionario, Estado, Radicado, Asunto, Identificación, Vencidas, Por Vencer, Fecha desde y Fecha hasta

En el submódulo **Limpiar Filtros** al dar clic se elimina todos los filtros en los cuales se hayan realizado alguna búsqueda.





Lista de Registros

- En la **Lista de Registros**, encontraremos los siguientes campos: Tipos de Solicitud, Radicado, Asunto, Fecha de Creación, Fecha esperada, Fecha Respuesta, Nombre, Estado, Asignado A y un Submódulo de lista de despliegue con diferentes Opciones.

Tipo	Radicado	Asunto	Fecha de Creación	Fecha Esperada	Fecha Respuesta	Nombre	Estado	Asignado A	
Queja	20237610051	Queja de servicio	06/07/2023 17:13:30	28/07/2023 17:13:30		Cristian espejo	Radicado		Opciones ▼
Derecho Petición (Interés General-Particular)	20237610050	Queja de servicio	06/07/2023 16:55:36	28/07/2023 16:55:36		anónimo anónimo	Radicado		Opciones ▼
Denuncia	202362251	003644	22/06/2023 18:03:35	14/07/2023 18:03:35		anónimo anónimo	Radicado		Opciones ▼
Denuncia	202362250	dsfdfadfas	22/06/2023 14:30:52	14/07/2023 14:30:52		sdgdgadf dsfasfasd	Radicado		Opciones ▼
Denuncia	2020121549	Asyyy	15/12/2020 13:48:51	06/01/2021 13:48:51		Luis ape	Radicado	Sustanciador	Opciones ▼
Queja	2020121548	ASUNy tyutyutyutyuy	15/12/2020 13:45:27	06/01/2021 13:45:27		anonimo anonimo	Radicado	Sustanciador	Opciones ▼
Queja	2020121447	prueba dic 14	14/12/2020 10:39:38	05/01/2021 10:39:38		anonimo anonimo	Radicado	Sustanciador	Opciones ▼
Reclamo	202012246	assss	02/12/2020 17:00:07	24/12/2020 17:00:07		index ape	Radicado		Opciones ▼
Petición de traslado por competencia	202012245	8578878	02/10/2020 16:59:06	10/11/2020 16:59:06	24/12/2020 16:44:09	anonimo anonimo	Archivado	apoyador	Opciones ▼
Reclamo	202012244	assss	02/10/2020 16:45:42	24/11/2020 16:45:42	24/12/2020 16:44:09	anonimo anonimo	Archivado	Administrador	Opciones ▼

- En el Submódulo de **Opciones** lista desplegable encontramos las siguientes tareas que podemos hacer con el usuario Administrador.





- **Ver Detalle:** Al momento de dar clic en Ver Detalle nos muestra toda la información en general de la solicitud, como No. de Radicado, Fecha de registro de la solicitud, Fecha de respuesta esperada, Fecha de respuesta definitiva. Además, tenemos 6 Submódulos donde cada uno cumple con información importante para la respuesta de la solicitud.

Consultar PQR Peticion Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en 21 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Información del solicitante	
Tipo de persona	Natural
Nombre (*)	Cristian
Apellido (*)	espejo
Tipo de Documento	Cedula de Ciudadania
Número de Identificación (*)	1092423434
Dirección	Calle 9 # 9-34
Telefono (*)	8325485
Celular	3204867803
Email (*)	cristianpor_2015@hotmail.com
Ocupación	Usuario

- Tenemos en la parte superior Izquierda el **Semáforo**, este indica por medio de una Barra de colores y un contabilizador los días que faltan para caducar dicha solicitud.
- **Información del Solicitante:** En este submódulo de información del solicitante encontramos información como, Tipo de Persona, Nombre, Apellido, Tipo Documento, Numero de Identificación, Dirección, teléfono, Celular, Email y Ocupación.





1. Información del Solicitante	2. Información de la solicitud	3. Respuesta de la solicitud	4. Notas de la solicitud	5. Grupo de apoyo	6. Historial de la solicitud
Información del solicitante					
Tipo de persona	Natural				
Nombre (*)	Cristian				
Apellido (*)	espejo				
Tipo de Documento	Cedula de Ciudadania				
Número de Identificación (*)	1092423434				
Dirección	Calle 9 # 9-34				
Telefono (*)	8325485				
Celular	3204867803				
Email (*)	cristianpor_2015@hotmail.com				
Ocupación	Usuario				

- **Información de la Solicitud:** En este submódulo encontramos información como: Medio de Solicitud, Tipo de Solicitud, Causa o Falla, Justificación, Asunto, Descripción, Año de los Hechos, Acepta Habeas Data, Fecha de Creación, Observaciones.

1. Información del Solicitante	2. Información de la solicitud	3. Respuesta de la solicitud	4. Notas de la solicitud	5. Grupo de apoyo	6. Historial de la solicitud
Información de la solicitud					
Medio de Respuesta	Publicacion en Pagina Web				
Tipo de Solicitud	Queja				
Causa ó falla (*)	Mal servicio de funcionario				
Justificación (*)					
Asunto (*)	Queja de servicio				
Descripción (*)	Funcionario presto un servicio un poco grosero				
Año de los hechos (*)	1				
¿Acepta Habeas Data? (*)	<input checked="" type="checkbox"/>				
Fecha de Creación	06/07/2023 17:13:30				
Observaciones					

- **Respuesta de la Solicitud:** En este submódulo evidenciamos todos los tipos de trámite que ha tenido la solicitud, hasta dar respuesta a dicho trámite encontramos: la fecha, el trámite, la descripción el anexo, donde podremos ver el documento anexo.





Consultar PQR Petición Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Respuesta de la PQR

Fecha	Tramite	Descripción	Anexo
03/08/2023 5:25:11	Archivo Parcial	se dio respuesta a la solicitud de radicado N° 20237610051, se adjunta la respuesta.	Ver Documento

- **Notas de la Solicitud:** En este submódulo evidenciamos: la fecha de las notas agregadas, la descripción, el anexo agregado a dicha nota.

Consultar PQR Petición Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Notas de la solicitud

Fecha	Descripción	Anexo
07/07/2023 16:21:36	Se revisa la información del cliente, se valida que todo se encuentra bien, se procede a dar respuesta a la solicitud.	
07/07/2023 16:15:37	Se revisa información del solicitante y se le asigna a un sustanciador para que de respuesta a la solicitud	





- **Grupo de Apoyo:** En este submódulo, los usuarios que han sido asignados como apoyo a dicha solicitud, pueden agregar su nota de apoyo para la pronta respuesta de la solicitud, donde se puede evidenciar: la fecha, el usuario, la nota de apoyo agregada, el rol.

Consultar PQR Petición Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Grupo de apoyo de la solicitud

Fecha	Usuario	Nota	Rol
07/07/2023 16:22:59	Sustanciador	Por favor, dar respuesta a la solicitud del cliente.	Sustanciador
07/07/2023 16:20:08	apoyador	necesito de su apoyo, validando la información del solicitante, antes de dar respuesta a la solicitud del cliente	Apoyo
07/07/2023 16:16:59	Sustanciador	se le asigna la siguiente solicitud para que pueda dar un respuesta al usuario	Sustanciador

- **Historial de la Solicitud:** En este submódulo se puede evidenciar el proceso que tuvo la solicitud internamente para una pronta respuesta, en el Historial evidenciaremos, las fechas de todos los procesos, la descripción de cada proceso.

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Historial de la solicitud

Fecha	Descripción
07/07/2023 16:22:59	Se asignó la solicitud al funcionario
07/07/2023 16:21:36	Se adicionó la siguiente nota a la solicitud: Se revisa la información del cliente, se valida que todo se encuentra bien, se procede a dar respuesta a la solicitud.
07/07/2023 16:20:08	Se busco apoyo en otros funcionarios
07/07/2023 16:16:59	Se asignó la solicitud al funcionario
07/07/2023 16:15:37	Se adicionó la siguiente nota a la solicitud: Se revisa información del solicitante y se le asigna a un sustanciador para que de respuesta a la solicitud
06/07/2023 17:13:30	Se radicó la solicitud de PQR





- **Asignar:** Como usuario Administrador, podremos asignar la solicitud a un usuario o funcionario para que dé continuidad al proceso de la solicitud, ya sea un Sustanciador, Técnico, Jefe, Apoyador, entre otros.

Asignar Funcionario Sustanciador a la solicitud

Fechas importantes

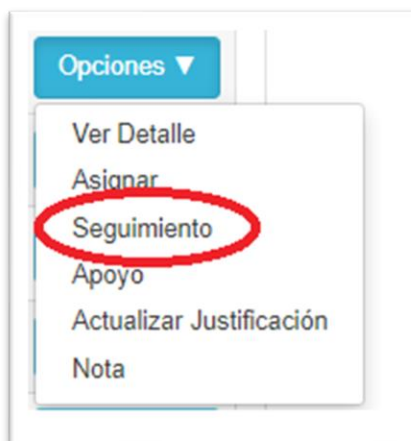
Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

Asignar al funcionario:

Nota de asignación:





- **Seguimiento:** Al dar clic evidenciamos un submódulo, donde permitirá seleccionar en qué tipo de trámite se encuentra la solicitud, como Sin Asignar, En Análisis, En Trámite, En Seguimiento, Archivado Parcial, Archivo por Traslado, entre otros, podremos agregar también las observaciones, La Fecha Esperada Del Siguiete Tramite, Documentos Anexos, Fecha De Ampliación, Actualizar Justificación.
- De esta manera dependiendo del tipo de trámite, se finaliza el procedimiento establecido para la PQRS, si es el caso, dependiendo de los parámetros establecidos.

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 08/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

Tipo de tramite:

Observaciones (*): **Su solicitud se encuentra en análisis por nuestro grupo de trabajo**

Fecha esperada siguiente tramite (*):

Documento anexo:

Fecha de Ampliación:

Actualizar Justificación:

Opciones ▾

- Ver Detalle
- Asignar
- Seguimiento
- Apoyo**
- Actualizar Justificación
- Nota





- **Apoyo:** En este submódulo encontramos el apoyo del funcionario a la solicitud, podremos seleccionar funcionario y agregar notas a la solicitud.

Apoyo de Funcionario a la solicitud

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 08/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

Funcionario:

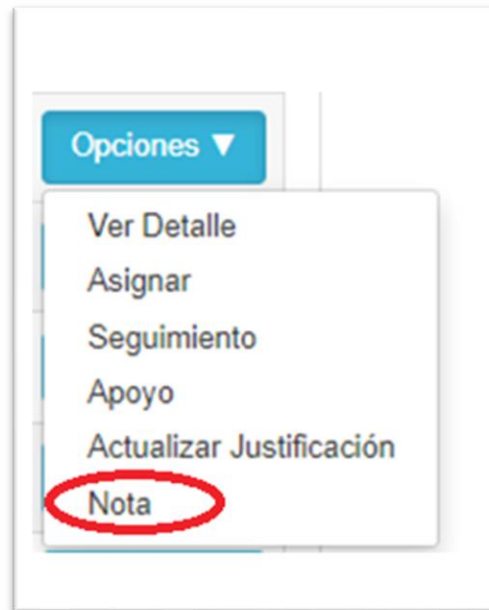
Nota:

Opciones ▼

- Ver Detalle
- Asignar
- Seguimiento
- Apoyo
- Actualizar Justificación**
- Nota

- **Actualizar Justificación:** En este submódulo agregaremos una justificación para las solicitudes, como Ausencia Del Empleado, Error Del Servicio, Exceso De Trabajo, entre otros.





- **Nota:** En este submódulo podremos adicionar notas a la solicitud.

Adicionar nota a la solicitud

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 09/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

Descripción (*)

Documento anexo

- **Módulo Usuarios**





- **Módulo de Usuario:** Podremos realizar, la Creación De Nuevos Usuarios, Editar Usuarios, Ver El Detalle Del Usuario, Eliminar Usuarios.

PQR Usuarios

Lista de registros

Crear Nuevo

Nombre (*)	Apellido (*)	Email (*)	Username (*)	Perfil	
Administrador	PQR	luisgabrielquiceno@gmail.com	luqui4	Administrador	Editar Ver Eliminar
tecnico	de pqr	tecnico@gmail.com	tecnico	Tecnico pqr	Editar Ver Eliminar
Sustanciador	PQR	sustanciador@gmail.com	sustanciador	Sustanciador	Editar Ver Eliminar
jefe	de Area	jefe@aureasas.com	jefe	Jefe	Editar Ver Eliminar
apoyador	PQR	apoyogmail.com	apoyador	Sustanciador	Editar Ver Eliminar
hugo	ape	tecnico2@gmail.com	tecnico2	Tecnico pqr	Editar Ver Eliminar
Jonathan	Castillo	jonathan.castillo@aureasas.com	admin	Administrador	Editar Ver Eliminar

Activar Windows

- **Crear Usuario Nuevo:** Al dar clic en Crear Nuevo, nos despliega un formulario, donde diligenciaremos los siguientes campos, Perfil, Nombre, Activo, Apellido, Email, Username, Password.

Crear usuario

Perfil:

Nombre (*):

activo:

Apellido (*):

Email (*):

Username (*):

Password (*):

Activar Windows





- **Editar Usuario:** Al dar clic en Editar, podremos editar todos los campos del usuario.

Editar usuario

Perfil	<input type="text" value="Sustanciador"/>
Nombre (*)	<input type="text" value="Sustanciador"/>
activo	<input type="text" value="False"/>
Apellido (*)	<input type="text" value="PQR"/>
Email (*)	<input type="text" value="sustanciador@gmail.com"/>
Username (*)	<input type="text" value="sustanciador"/>
Password (*)	<input type="text" value="40BD001563085FC35165329EA1FF5C5ECBDBBEEF"/>

Activar Windows

- **Ver Detalle:** Al dar clic en Ver, se evidencia el detalle del usuario.

Detalle usuario

Nombre (*)	Administrador
activo	<input type="text" value="Verdadero"/>
Apellido (*)	PQR
Email (*)	luisgabrielquiceno@gmail.com
Username (*)	luqui4
Password (*)	40BD001563085FC35165329EA1FF5C5ECBDBBEEF
nombre	Administrador

- **Eliminar Usuario:** Al dar clic en Eliminar, podemos eliminar el usuario para que no quede registro alguno.





Eliminar usuario


Esta seguro de eliminar el registro?

Nombre (*) hugo
activo Verdadero
Apellido (*) ape
Email (*) tecnico2@gmail.com
Username (*) tecnico2
Password (*) 40BD001563085FC35165329EA1FF5C5ECBDBBEEF
nombre Tecnico pqr

Eliminar

Módulo Trámites

[Dashboard](#)
[PQR](#)
[Usuarios](#)
[Tramites](#)
[Tipos Solicitud](#)
[Dias Feriados](#)
[Reportes](#)
[Cerrar Sesión](#)



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

PQR Tipos de trámite

- En este módulo evidenciamos los tipos de trámites existentes para las solicitudes, allí encontramos los campos de: Nombre de Trámite, Días de Vencimiento, Es Final Proceso, Nombre, Crear Nuevo, Editar, Ver Detalle, Eliminar.

Lista de registros

Crear Nuevo

Nombre	Dias de vencimiento	es_final_proceso	nombre	
Sin Asignar	1	<input type="checkbox"/>	Radicado	Editar Ver Eliminar
En analisis	2	<input checked="" type="checkbox"/>	En tramite	Editar Ver Eliminar
En tramite	3	<input type="checkbox"/>	En tramite	Editar Ver Eliminar
En Seguimiento	2	<input checked="" type="checkbox"/>	En tramite	Editar Ver Eliminar
Solicitud Informaciónntra Entidad	5	<input type="checkbox"/>	En tramite	Editar Ver Eliminar
Solicitud Aclaración y/o Ampliación Ciudadano	4	<input checked="" type="checkbox"/>	En tramite	Editar Ver Eliminar
Archivo Trámite Directo	0	<input checked="" type="checkbox"/>	Archivado	Editar Ver Eliminar
Archivo por Traslado	0	<input checked="" type="checkbox"/>	Archivado	Editar Ver Eliminar
Archivo Parcial	0	<input checked="" type="checkbox"/>	Archivado	Editar Ver Eliminar





- **Crear Nuevo Trámite:** Al dar clic en Crear Nuevo, se visualiza un formulario para la creación de un Tipo de Trámite con los campos: Estado, Nombre, Días de Vencimiento, Es Final el Proceso y Crear

Crear tipo de trámite

Estado

Nombre

Dias de vencimiento

es_final_proceso

- **Editar Trámite:** Al dar clic en Editar, se visualizan los campos que podemos editar del Trámite Seleccionado.

Editar tipo de trámite

Estado

Nombre

Dias de vencimiento

es_final_proceso

- **Ver Detalle:** Al dar clic en ver, evidenciamos todos los detalles del tipo de trámite seleccionado.

Detalle tipo de trámite

Nombre	Sin Asignar
Dias de vencimiento	1
es_final_proceso	<input type="checkbox"/>
nombre	Radicado





- **Eliminar Trámite:** Al dar clic en Eliminar, visualizamos el botón de Eliminar el trámite seleccionado.

Eliminar tipo de trámite

Esta seguro de eliminar el registro?

Nombre	Sin Asignar
Dias de vencimiento	1
es_final_proceso	<input type="checkbox"/>
nombre	Radicado

[Eliminar](#)

- **Módulo Tipos Solicitud**

Dashboard PQR Usuarios Tramites Tipos Solicitud Dias Feriados Reportes Cerrar Sesión

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

PQR Tipos de solicitud

- Al dar clic en **Tipos Solicitud**, visualizamos el listado de todas las solicitudes creadas, allí encontramos el Nombre de la Solicitud, Días de Vencimiento, Editar, Ver, Eliminar.

Lista de registros

[Crear Nuevo](#)

Nombre	Dias de vencimiento	
Derecho Petición (Solicitud Concepto)	31	Editar Ver Eliminar
Queja	16	Editar Ver Eliminar
Reclamo	16	Editar Ver Eliminar
Denuncia	16	Editar Ver Eliminar
Petición entre entidades	11	Editar Ver Eliminar
Derecho Petición (Interés General-Particular)	16	Editar Ver Eliminar
Derecho Petición (Solicitud Información)	11	Editar Ver Eliminar
Reconocimiento	16	Editar Ver Eliminar
Petición de traslado por competencia	6	Editar Ver Eliminar
Sugerencia	16	Editar Ver Eliminar





- **Crear Nuevo:** al dar clic en este submódulo, visualizamos un formulario con los campos de Nombre, Días de Vencimiento.

Crear tipo de solicitud

Nombre

Días de vencimiento

- **Editar Solicitud:** Al dar clic en Editar, visualizamos un submódulo para la modificación del tipo de solicitud, los campos de Nombre, Días De Vencimiento

Modificar tipo de solicitud

Nombre

Días de vencimiento

- **Detalle de la Solicitud:** Al dar clic en Ver, visualizamos el detalle de la solicitud seleccionada con los campos de Nombre, Días de Vencimiento





Detalle tipo de solicitud

Nombre	Derecho Petición (Solicitud Concepto)
Dias de vencimiento	31

- **Eliminar Solicitud:** Al dar clic en Eliminar, se eliminará la solicitud seleccionada.

Eliminar tipo de solicitud

Esta seguro de eliminar el registro?

Nombre	Derecho Petición (Solicitud Concepto)
Dias de vencimiento	31

Eliminar

Módulo Días Feriados

[DashBoard](#) [PQR](#) [Usuarios](#) [Tramites](#) [Tipos Solicitud](#) [Dias Feriados](#) [Reportes](#) [Cerrar Sesión](#)



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

PQR Dia Feriado





- Al dar clic en **Días Feriados**, visualizamos en detalle los días feriados configurados en la aplicación, lo que ayudara en los tiempos de respuesta de las solicitudes, en ese módulo podemos ver la lista de los registros, Crear Nuevo Días Feriados, Editar, Ver, Eliminar.

PQR Dia Feriado

Lista de registros

Crear Nuevo

Fecha(*)	
2020-01-01	Editar Ver Eliminar
2020-12-25	Editar Ver Eliminar
2020-10-12	Editar Ver Eliminar
2020-07-20	Editar Ver Eliminar

- **Crear Nuevo:** Al dar clic en Crear Nuevo, en el submódulo agregaremos el día feriado que se necesita, al finalizar damos clic en Guardar.

Crear dia feriado

Fecha(*)

[<< Regresar](#)

- **Editar Día Feriado:** Al dar clic en Editar, en el submódulo editaremos el día feriado que se necesita, al finalizar damos clic en Guardar.

Modificar dia feriado

Fecha(*)

[<< Regresar](#)





- **Ver Día Feriado:** Al dar clic en Ver, en el submódulo visualizamos en detalle el día feriado.

Detalle dia feriado

Fecha(*) 2020-12-25

[<< Regresar](#) | [Editar](#)

- **Eliminar Día Feriado:** Al dar clic en Eliminar, en el submódulo se podrá eliminar el día feriado que necesitamos.

Eliminar dia feriado


Esta seguro de eliminar el registro?

Fecha(*) 2020-12-25

| [Back to List](#)

Módulo Reportes

[DashBoard](#) [PQR](#) [Usuarios](#) [Tramites](#) [Tipos Solicitud](#) [Días Feriados](#) [Reportes](#) [Cerrar Sesión](#)



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

REPORTES PQR

Peticiones, Quejas y Reclamos





- Al dar clic en **Reportes**, se abrirá un submódulo donde visualizamos un formato con filtro para realizar búsquedas por medio de Reporte, Tipo de Gráfico, Fecha Desde, Fecha Hasta, Vencidas, Por Vencer y el Botón Aplicar Filtros.

REPORTES PQR Peticiones, Quejas y Reclamos

Filtros

Reporte: Tipo de gráfico:

Fecha desde: hasta:

Vencidas: Por Vecer

- **Filtros:** Allí podemos realizar la búsqueda, Por Estado, Por tipo, Por Causa, Por Usuario, Por Justificación, también podemos graficar los resultados, Por Pie, Por Columnas, Por Líneas, Por Barras, Por Área, Por Dona.

Filtros

Reporte: Tipo de gráfico:

Fecha desde: hasta:

Vencidas: Por Vecer

Total PQR solucionadas

● Archivado
● Radicado

Concepto	Valor
Archivado	1
Radicado	3
TOTAL	4

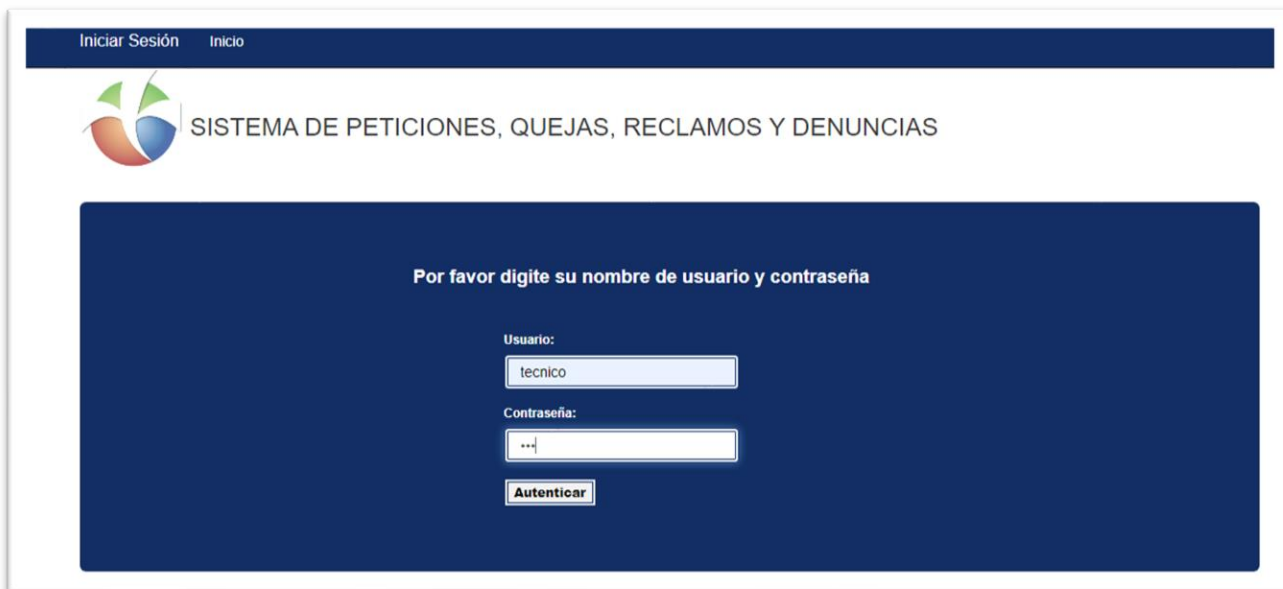
Activar Windows
Ve a Configuración para activa



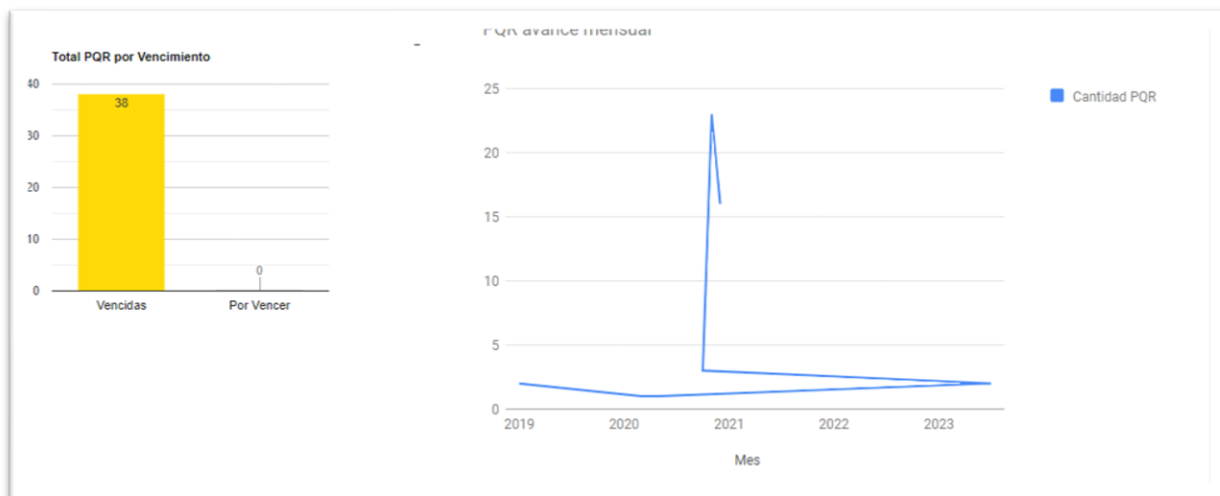


PERFIL TECNICO

- Para acceder al módulo de **Técnico**, damos clic en el submódulo PQR, como se muestra en la imagen.



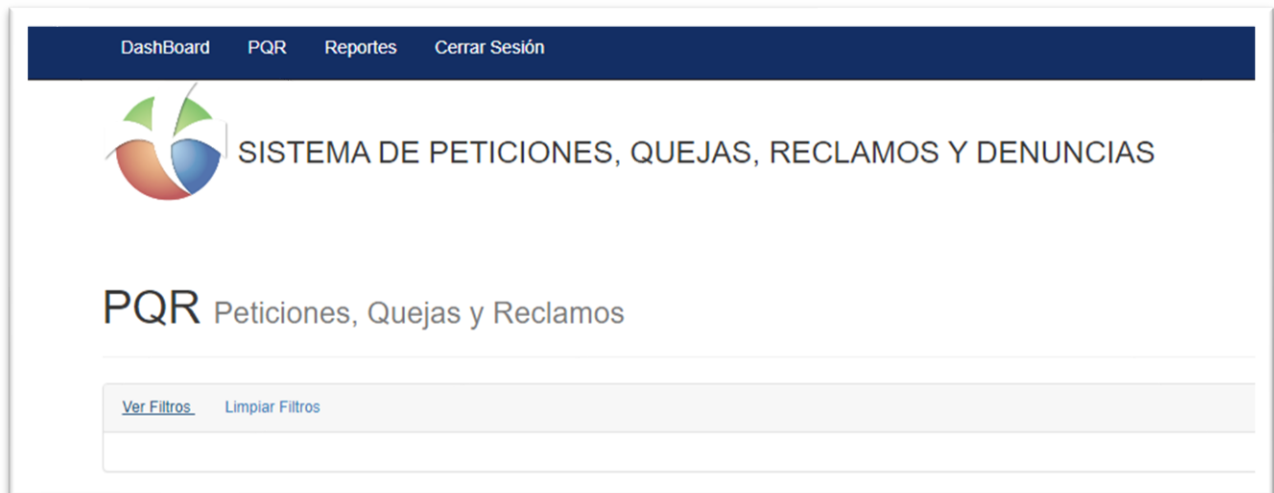
- Ingresamos con el usuario y contraseña asignada, estos Usuarios son aquellos que interactúan con las respuestas de las PQR realizadas por los Usuarios o Clientes.
- Iniciando Sesión con el Usuario Técnico en la plataforma nos encontramos con un submódulo llamado DashBoard
- **Submódulo DashBoard:** En este Submódulo encontramos un pequeño resumen de todas las PQR radicadas, encontramos información de Total de PQR por estado, Total PQR solucionadas, Total PQR por vencimiento.





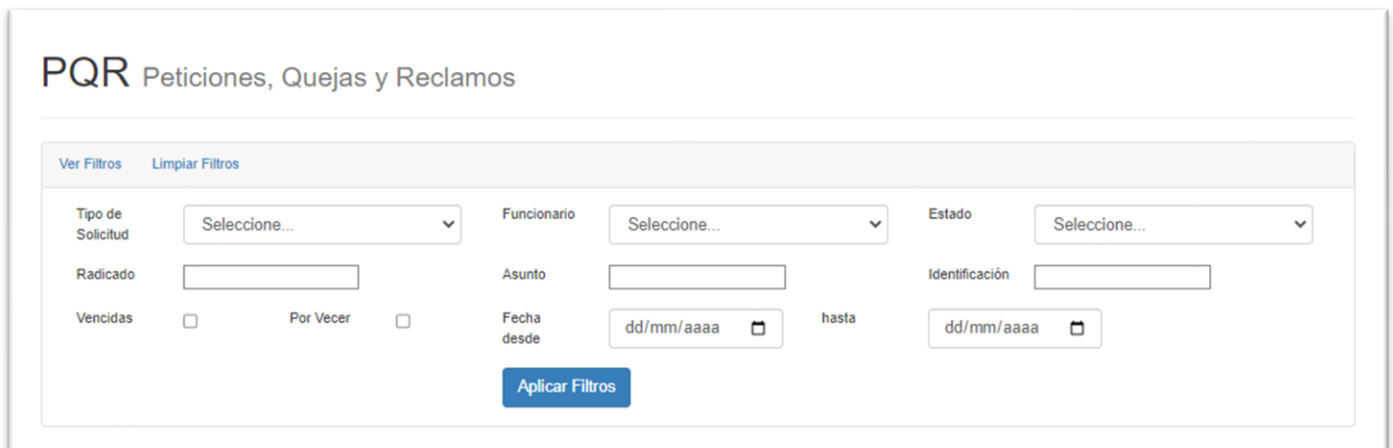
Módulo PQR

- En el módulo de PQR encontraremos el listado de todas las PQR radicadas, en este módulo encontramos dos submódulos, Ver Filtros y Limpiar Filtros.



Ver Filtros

- En este submódulo **Ver Filtros** podemos realizar filtros por cada uno de los siguientes campos Tipo de Solicitud, Funcionario, Estado, Radicado, Asunto, Identificación, Vencidas, Por Vencer, Fecha desde y Fecha Hasta.



- En el submódulo **Limpiar Filtros** al momento de dar clic se eliminan los filtros por los cuales se hayan realizado la búsqueda.

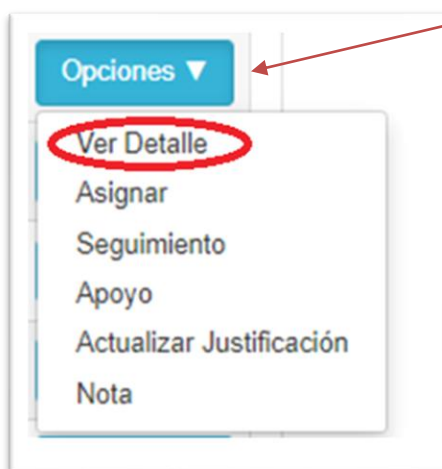




Lista de Registros

- En la **Lista de Registros**, podremos encontrar los siguientes campos, Tipos de Solicitud, Radicado, Asunto, Fecha de Creación, Fecha Esperada, Fecha Respuesta, Nombre, Estado, Asignado A y un Submódulo de lista de despliegue con diferentes Opciones.
- En el Submódulo de **Opciones** lista desplegable encontramos las siguientes tareas que podremos hacer con el usuario Técnico.

Tipo	Radicado	Asunto	Fecha de Creación	Fecha Esperada	Fecha Respuesta	Nombre	Estado	Asignado A	
Derecho Petición (Interés General-Particular)	20237610050	Queja de servicio	06/07/2023 16:55:36	28/07/2023 16:55:36		anónimo anónimo	Radicado	tecnico	Opciones ▼
Queja	2020121447	prueba dic 14	14/12/2020 10:39:38	05/01/2021 10:39:38		anonimo anonimo	Radicado	Sustanciador	Opciones ▼
Reclamo	2020111927	ASUNTO 555	19/11/2020 15:25:38	19/12/2020 15:25:38	19/11/2020 15:43:29	Pendiente hhhj	Archivado	tecnico	Opciones ▼
Denuncia	20201119	ASUNTO 555	19/11/2020 15:18:12	19/12/2020 15:18:12		index hhhj	Radicado	tecnico	Opciones ▼



- Ver Detalle:** Al momento de dar clic nos muestra toda la información en general de la solicitud, como Numero de Radicado, Fecha de Registro de la Solicitud, Fecha de Respuesta Esperada, Fecha de Respuesta Definitiva. Además, tenemos 6 Submódulos donde cada uno desempeña con información importante para la respuesta de la solicitud.





Consultar PQR Petición Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en 21 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Información del solicitante	
Tipo de persona	Natural
Nombre (*)	Cristian
Apellido (*)	espejo
Tipo de Documento	Cedula de Ciudadania
Número de Identificación (*)	1092423434
Dirección	Calle 9 # 9-34
Telefono (*)	8325485
Celular	3204867803
Email (*)	cristianpor_2015@hotmail.com
Ocupación	Usuario

- Tenemos en la parte superior Izquierda el **Semáforo**, este nos indica por medio de una Barra de colores y un contabilizador los días que faltan para que caduque dicha solicitud.
- **Información del Solicitante:** En este submódulo de información del solicitante encontramos información como: Tipo de Persona, Nombre, Apellido, Tipo Documento, Numero de Identificación, Dirección, Teléfono, Celular, Email y Ocupación.

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Información del solicitante	
Tipo de persona	Natural
Nombre (*)	Cristian
Apellido (*)	espejo
Tipo de Documento	Cedula de Ciudadania
Número de Identificación (*)	1092423434
Dirección	Calle 9 # 9-34
Telefono (*)	8325485
Celular	3204867803
Email (*)	cristianpor_2015@hotmail.com
Ocupación	Usuario





- **Información de la Solicitud:** En este submódulo de información de la solicitud encontramos información como, Medio de Solicitud, Tipo de Solicitud, Causa o Falla, Justificación, Asunto, Descripción, Año de los Hechos, Acepta Habeas Data, Fecha de Creación, Observaciones.

1. Información del Solicitante	2. Información de la solicitud	3. Respuesta de la solicitud	4. Notas de la solicitud	5. Grupo de apoyo	6. Historial de la solicitud
Información de la solicitud					
Medio de Respuesta	Publicacion en Pagina Web				
Tipo de Solicitud	Queja				
Causa ó falla (*)	Mal servicio de funcionario				
Justificación (*)					
Asunto (*)	Queja de servicio				
Descripción (*)	Funcionario presto un servicio un poco grosero				
Año de los hechos (*)	1				
¿Acepta Habeas Data? (*)	<input checked="" type="checkbox"/>				
Fecha de Creación	06/07/2023 17:13:30				
Observaciones					

- **Respuesta de la Solicitud:** En este submódulo visualizamos, todos los tipos de trámite que ha tenido la solicitud, hasta dar respuesta a dicho trámite, encontraremos, la fecha, el trámite, la descripción el anexo, donde podremos ver el documento anexo.

Consultar PQR Peticion Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Respuesta de la PQR

Fecha	Tramite	Descripción	Anexo
03/08/2023 5:25:11	Archivo Parcial	se dio respuesta a la solicitud de radicado N° 20237610051, se adjunta la respuesta.	Ver Documento





- **Notas de la Solicitud:** En este submódulo visualizamos la fecha de las notas agregadas, la descripción, el anexo agregado a dicha nota.

Consultar PQR Petición Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante
2. Información de la solicitud
3. Respuesta de la solicitud
4. Notas de la solicitud
5. Grupo de apoyo
6. Historial de la solicitud

Notas de la solicitud

Fecha	Descripción	Anexo
07/07/2023 16:21:36	Se revisa la información del cliente, se valida que todo se encuentra bien, se procede a dar respuesta a la solicitud.	
07/07/2023 16:15:37	Se revisa información del solicitante y se le asigna a un sustanciador para que de respuesta a la solicitud	

- **Grupo de Apoyo:** En este submódulo, los usuarios que han sido asignado como apoyo a dicha solicitud, pueden agregar su nota de apoyo para la pronta respuesta de la solicitud, donde vamos a poder evidenciar, la fecha, el usuario, la nota de apoyo agregada, el rol.

Consultar PQR Petición Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante
2. Información de la solicitud
3. Respuesta de la solicitud
4. Notas de la solicitud
5. Grupo de apoyo
6. Historial de la solicitud

Grupo de apoyo de la solicitud

Fecha	Usuario	Nota	Rol
07/07/2023 16:22:59	Sustanciador	Por favor, dar respuesta a la solicitud del cliente.	Sustanciador
07/07/2023 16:20:08	apoyador	necesito de su apoyo, validando la información del solicitante, antes de dar respuesta a la solicitud del cliente	Apoyo
07/07/2023 16:16:59	Sustanciador	se le asigna la siguiente solicitud para que pueda dar un respuesta al usuario	Sustanciador





- **Historial de la Solicitud:** En este submódulo visualizamos todo el proceso que tuvo la solicitud internamente, para una pronta respuesta, en el Historial veremos, las fechas de todos los procesos, la descripción de cada proceso.

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237810051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Historial de la solicitud

Fecha	Descripción
07/07/2023 16:22:59	Se asignó la solicitud al funcionario
07/07/2023 16:21:36	Se adicionó la siguiente nota a la solicitud: Se revisa la información del cliente, se valida que todo se encuentra bien, se procede a dar respuesta a la solicitud.
07/07/2023 16:20:08	Se busco apoyo en otros funcionarios
07/07/2023 16:16:59	Se asignó la solicitud al funcionario
07/07/2023 16:15:37	Se adicionó la siguiente nota a la solicitud: Se revisa información del solicitante y se le asigna a un sustanciador para que de respuesta a la solicitud
06/07/2023 17:13:30	Se radicó la solicitud de PQR

Opciones ▾

- Ver Detalle
- Asignar**
- Seguimiento
- Apoyo
- Actualizar Justificación
- Nota

- **Asignar:** Como usuario Administrador, podemos asignar dicha solicitud, a un usuario o funcionario, para que dé continuidad al proceso de la solicitud, ya sea un Sustanciador, Técnico, Jefe, Apoyador, entre otros.





Asignar Funcionario Sustanciador a la solicitud

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237810051

Semaforo

Caducidad en -6 días

Asignar al funcionario:

Nota de asignación:

Opciones ▾

- Ver Detalle
- Asignar
- Seguimiento**
- Apoyo
- Actualizar Justificación
- Nota

- **Seguimiento:** Al dar clic evidenciamos un submódulo, donde permitirá seleccionar en qué tipo de trámite se encuentra la solicitud, como Sin Asignar, En Análisis, En Trámite, En Seguimiento, Archivado Parcial, Archivo por Traslado, entre otros, podremos agregar también las observaciones, La Fecha Esperada Del Siguiete Tramite, Documentos Anexos, Fecha De Ampliación, Actualizar Justificación.
- De esta manera dependiendo del tipo de trámite, se finaliza el procedimiento establecido para la PQRS, si es el caso, dependiendo de los parámetros establecidos.





Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

Tipo de tramite:

Observaciones (*): **Su solicitud se encuentra en análisis por nuestro grupo de trabajo**

Fecha esperada siguiente tramite (*):

Documento anexo:

Fecha de Ampliación:

Actualizar Justificación:

Opciones ▼

- Ver Detalle
- Asignar
- Seguimiento
- Apoyo**
- Actualizar Justificación
- Nota

- **Apoyo:** En este submódulo encontramos el apoyo del funcionario a la solicitud, podremos seleccionar funcionario y agregar notas a la solicitud.





Apoyo de Funcionario a la solicitud

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 09/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237810051

Semaforo

Caducidad en -6 días

Funcionario:

Nota:

Opciones ▼

- Ver Detalle
- Asignar
- Seguimiento
- Apoyo
- Actualizar Justificación**
- Nota

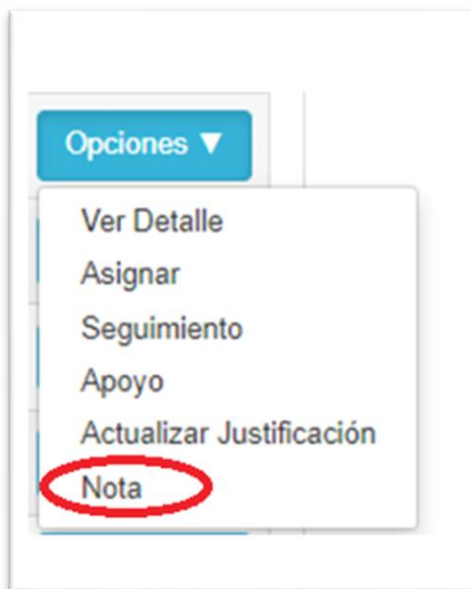
- **Actualizar Justificación:** En este submódulo agregaremos una justificación para las solicitudes, como Ausencia Del Empleado, Error Del Servicio, Exceso De Trabajo, entre otros.

PQR Actualizar justificacion

Justificación:

<< Regresar





- **Nota:** En este submódulo podremos adicionar notas a la solicitud.

Adicionar nota a la solicitud

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237810051

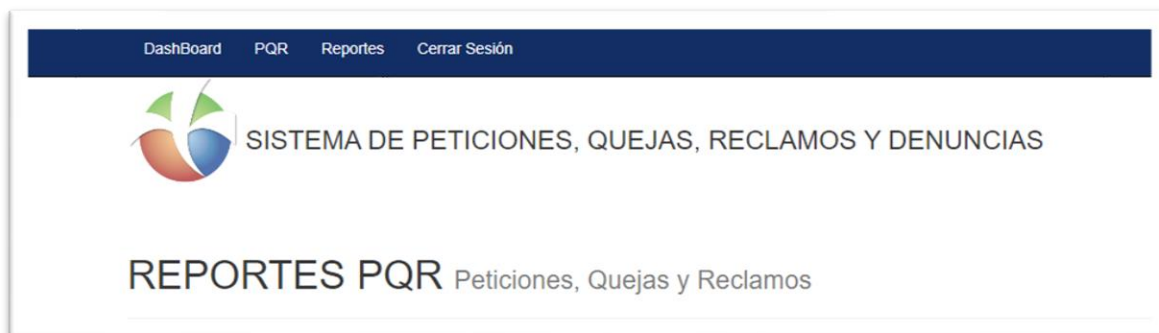
Semaforo

Caducidad en -6 días

Descripción (*)

Documento anexo

- **Módulo Reportes**





- Al dar clic en **Reportes**, se abrirá un submódulo donde visualizamos un formato con filtro para realizar búsquedas por medio de Reporte, Tipo de Gráfico, Fecha Desde, Fecha Hasta, Vencidas, Por Vencer y el Botón Aplicar Filtros.

REPORTES PQR Peticiones, Quejas y Reclamos

Filtros

Reporte: Tipo de gráfico:

Fecha desde: hasta:

Vencidas: Por Vecer

- **Filtros:** Allí podemos realizar la búsqueda, Por Estado, Por tipo, Por Causa, Por Usuario, Por Justificación, también podemos graficar los resultados, Por Pie, Por Columnas, Por Líneas, Por Barras, Por Área, Por Dona.

Filtros

Reporte: Tipo de gráfico:

Fecha desde: hasta:

Vencidas: Por Vecer

Total PQR solucionadas

● Archivado
● Radicado

Concepto	Valor
Archivado	1
Radicado	3
TOTAL	4

Activar Windows
Ve a Configuración para activa



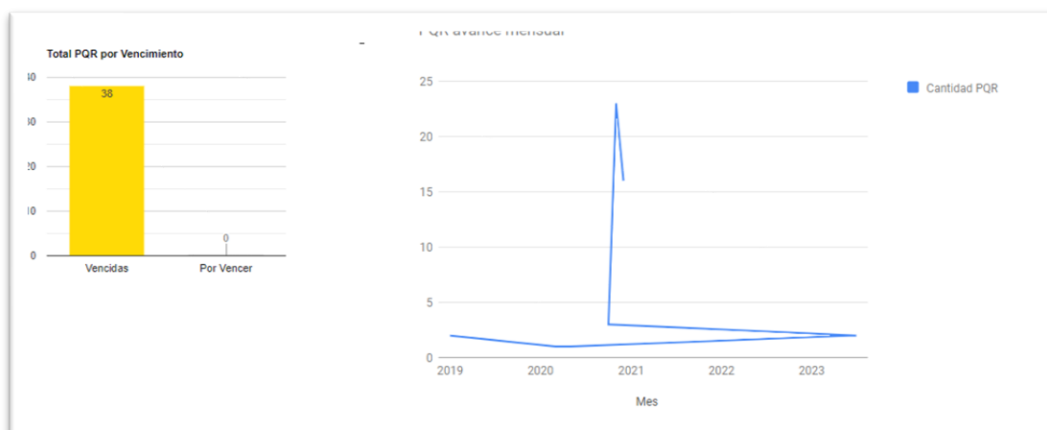


PERFIL SUSTANCIADOR

- Para acceder al módulo de **Sustanciador**, damos clic en el submódulo PQR, como se muestra en la imagen.



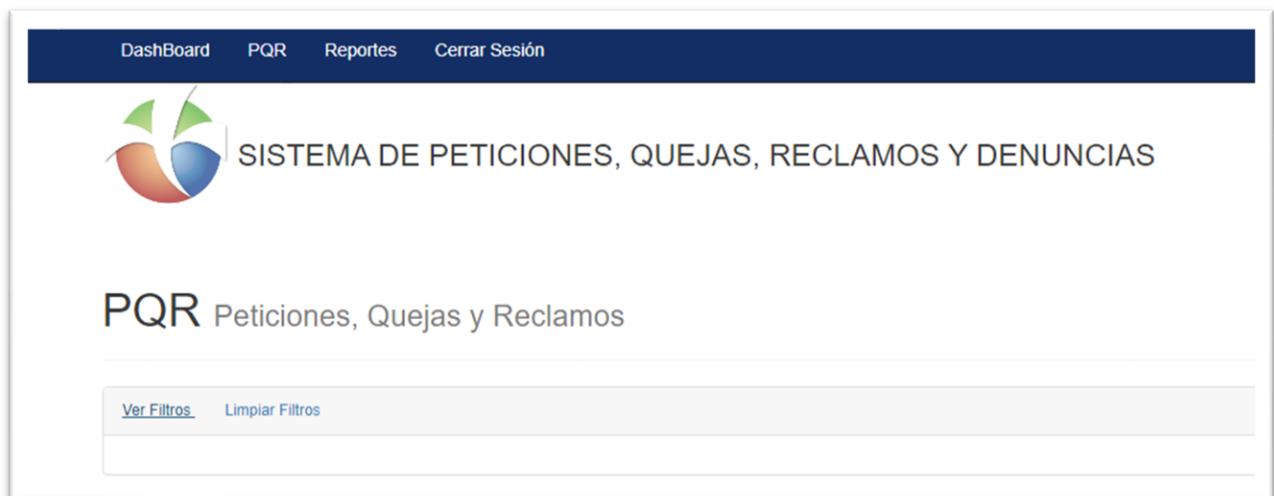
- Ingresamos con usuario y contraseña asignada estos Usuarios son aquellos que interactúan con las respuestas de las PQR realizadas por los Usuarios o Clientes.
- Iniciado Sesión con el Usuario Sustanciador, en la plataforma nos encontramos con un submódulo llamado DashBoard
- **Submódulo DashBoard:** En este Submódulo encontramos un pequeño resumen de todas las PQR radicadas, encontramos información de Total de PQR por estado, Total PQR solucionadas, Total PQR por vencimiento.



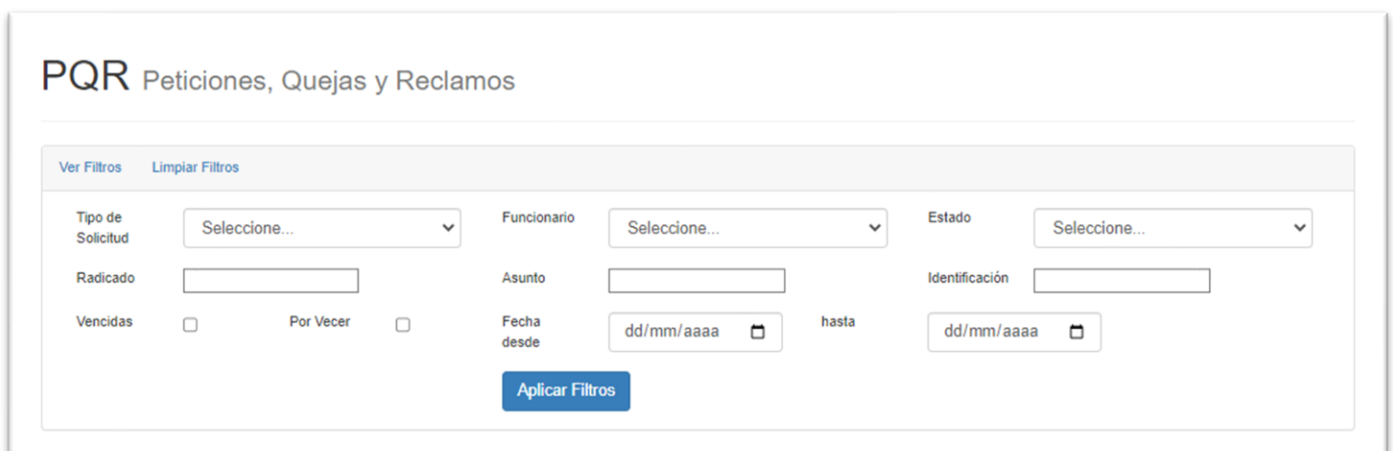


Módulo PQR

- En el módulo de PQR encontraremos el listado de todas las PQR radicadas, en este módulo encontramos dos submódulos, Ver Filtros y Limpiar Filtros.



- En este submódulo **Ver Filtros** podemos realizar filtros por cada uno de los siguientes campos Tipo de Solicitud, funcionario, Estado, Radicado, Asunto, Identificación, Vencidas, Por Vencer, Fecha desde y Fecha Hasta.



- En el submódulo **Limpiar Filtros** al momento de dar clic se eliminan los filtros por los cuales se hayan realizado la búsqueda.



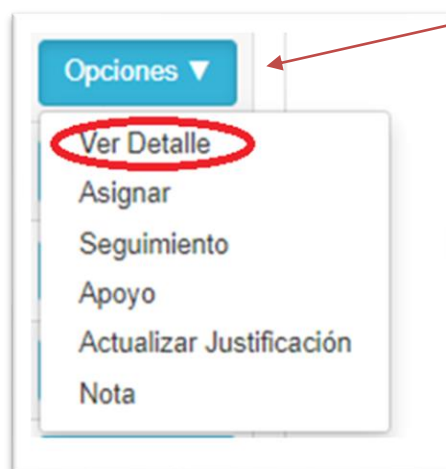


Lista de Registros

- En la **Lista de Registros**, podremos encontrar los siguientes campos, Tipos de Solicitud, Radicado, Asunto, Fecha de Creación, Fecha Esperada, Fecha Respuesta, Nombre, Estado, Asignado A y un Submódulo de lista de despliegue con diferentes Opciones.
- En el Submódulo de **Opciones** lista desplegable encontramos las siguientes tareas que podremos hacer con el usuario Sustanciador.

Lista de registros

Tipo	Radicado	Asunto	Fecha de Creación	Fecha Esperada	Fecha Respuesta	Nombre	Estado	Asignado A	
Queja	20237610051	Queja de servicio	06/07/2023 17:13:30	28/07/2023 17:13:30	03/08/2023 5:25:11	Cristian espejo	Archivado	Sustanciador	Opciones ▼
Denuncia	2020121549	Asyyy	15/12/2020 13:48:51	06/01/2021 13:48:51		Luis ape	Radicado	Sustanciador	Opciones ▼
Queja	2020121548	ASUNy tyutyutyutyuy	15/12/2020 13:45:27	06/01/2021 13:45:27		anonimo anonimo	Radicado	Sustanciador	Opciones ▼
Queja	2020121447	prueba dic 14	14/12/2020 10:39:38	05/01/2021 10:39:38		anonimo anonimo	Radicado	Sustanciador	Opciones ▼
Derecho Petición (Solicitud Concepto)	202012232	asuntico	02/12/2020 10:10:09	14/01/2021 10:10:09	02/12/2020 10:30:31	Luis quiceno	Archivado	Sustanciador	Opciones ▼
Queja	202012231	ASUNTO 555	02/12/2020 9:28:03	24/12/2020 9:28:03	02/12/2020 9:34:55	Luis hhhj	Archivado	Sustanciador	Opciones ▼



- **Ver Detalle:** Al momento de dar clic nos muestra toda la información en general de la solicitud, como Numero de Radicado, Fecha de Registro de la Solicitud, Fecha de Respuesta Esperada, Fecha de Respuesta Definitiva. Además, tenemos 6 Submódulos donde cada uno desempeña con información importante para la respuesta de la solicitud.





Consultar PQR Petición Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en 21 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Información del solicitante	
Tipo de persona	Natural
Nombre (*)	Cristian
Apellido (*)	espejo
Tipo de Documento	Cedula de Ciudadania
Número de Identificación (*)	1092423434
Dirección	Calle 9 # 9-34
Telefono (*)	8325485
Celular	3204867803
Email (*)	cristianpor_2015@hotmail.com
Ocupación	Usuario

- Tenemos en la parte superior Izquierda el **Semáforo**, este nos indica por medio de una Barra de colores y un contabilizador los días que faltan para que caduque dicha solicitud.
- **Información del Solicitante:** En este submódulo de información del solicitante encontramos información como: Tipo de Persona, Nombre, Apellido, Tipo Documento, Numero de Identificación, Dirección, Teléfono, Celular, Email y Ocupación.

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Información del solicitante	
Tipo de persona	Natural
Nombre (*)	Cristian
Apellido (*)	espejo
Tipo de Documento	Cedula de Ciudadania
Número de Identificación (*)	1092423434
Dirección	Calle 9 # 9-34
Telefono (*)	8325485
Celular	3204867803
Email (*)	cristianpor_2015@hotmail.com
Ocupación	Usuario





- **Información de la Solicitud:** En este submódulo de información de la solicitud encontramos información como, Medio de Solicitud, Tipo de Solicitud, Causa o Falla, Justificación, Asunto, Descripción, Año de los Hechos, Acepta Habeas Data, Fecha de Creación, Observaciones.

1. Información del Solicitante	2. Información de la solicitud	3. Respuesta de la solicitud	4. Notas de la solicitud	5. Grupo de apoyo	6. Historial de la solicitud
Información de la solicitud					
Medio de Respuesta	Publicacion en Pagina Web				
Tipo de Solicitud	Queja				
Causa ó falla (*)	Mal servicio de funcionario				
Justificación (*)					
Asunto (*)	Queja de servicio				
Descripción (*)	Funcionario presto un servicio un poco grosero				
Año de los hechos (*)	1				
¿Acepta Habeas Data? (*)	<input checked="" type="checkbox"/>				
Fecha de Creación	06/07/2023 17:13:30				
Observaciones					

- **Respuesta de la Solicitud:** En este submódulo visualizamos, todos los tipos de trámite que ha tenido la solicitud, hasta dar respuesta a dicho trámite, encontraremos, la fecha, el trámite, la descripción el anexo, donde podremos ver el documento anexo.

Consultar PQR Peticion Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Respuesta de la PQR

Fecha	Tramite	Descripción	Anexo
03/08/2023 5:25:11	Archivo Parcial	se dio respuesta a la solicitud de radicado N° 20237610051, se adjunta la respuesta.	Ver Documento





- **Notas de la Solicitud:** En este submódulo visualizamos la fecha de las notas agregadas, la descripción, el anexo agregado a dicha nota.

Consultar PQR Petición Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Notas de la solicitud

Fecha	Descripción	Anexo
07/07/2023 16:21:36	Se revisa la información del cliente, se valida que todo se encuentra bien, se procede a dar respuesta a la solicitud.	
07/07/2023 16:15:37	Se revisa información del solicitante y se le asigna a un sustanciador para que de respuesta a la solicitud	

- **Grupo de Apoyo:** En este submódulo, los usuarios que han sido asignado como apoyo a dicha solicitud, pueden agregar su nota de apoyo para la pronta respuesta de la solicitud, donde vamos a poder evidenciar, la fecha, el usuario, la nota de apoyo agregada, el rol.

Consultar PQR Petición Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Grupo de apoyo de la solicitud

Fecha	Usuario	Nota	Rol
07/07/2023 16:22:59	Sustanciador	Por favor, dar respuesta a la solicitud del cliente.	Sustanciador
07/07/2023 16:20:08	apoyador	necesito de su apoyo, validando la información del solicitante, antes de dar respuesta a la solicitud del cliente	Apoyo
07/07/2023 16:16:59	Sustanciador	se le asigna la siguiente solicitud para que pueda dar un respuesta al usuario	Sustanciador





- **Historial de la solicitud:** En este submódulo visualizamos todo el proceso que tuvo la solicitud internamente, para una pronta respuesta, en el Historial veremos, las fechas de todos los procesos, la descripción de cada proceso.

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237810051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Historial de la solicitud

Fecha	Descripción
07/07/2023 16:22:59	Se asignó la solicitud al funcionario
07/07/2023 16:21:36	Se adicionó la siguiente nota a la solicitud: Se revisa la información del cliente, se valida que todo se encuentra bien, se procede a dar respuesta a la solicitud.
07/07/2023 16:20:08	Se busco apoyo en otros funcionarios
07/07/2023 16:16:59	Se asignó la solicitud al funcionario
07/07/2023 16:15:37	Se adicionó la siguiente nota a la solicitud: Se revisa información del solicitante y se le asigna a un sustanciador para que de respuesta a la solicitud
06/07/2023 17:13:30	Se radicó la solicitud de PQR

Opciones ▾

- Ver Detalle
- Asignar**
- Seguimiento
- Apoyo
- Actualizar Justificación
- Nota

- **Asignar:** Como usuario Sustanciador, podemos asignar dicha solicitud, a un usuario o funcionario, para que dé continuidad al proceso de la solicitud, ya sea un Sustanciador, Técnico, Jefe, Apoyador, entre otros.





Asignar Funcionario Sustanciador a la solicitud

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237810051

Semaforo

Caducidad en -6 días

Asignar al funcionario:

Nota de asignación:

Opciones ▼

- Ver Detalle
- Asignar
- Seguimiento**
- Apoyo
- Actualizar Justificación
- Nota

- **Seguimiento:** Al dar clic evidenciamos un submódulo, donde permitirá seleccionar en qué tipo de trámite se encuentra la solicitud, como Sin Asignar, En Análisis, En Tramite, En Seguimiento, Archivado Parcial, Archivo por Traslado, entre otros, podremos agregar también las observaciones, La Fecha Esperada Del Siguiete Tramite, Documentos Anexos, Fecha De Ampliación, Actualizar Justificación.
- De esta manera dependiendo del tipo de trámite, se finaliza el procedimiento establecido para la PQRS, si es el caso, dependiendo de los parámetros establecidos.





Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

Tipo de tramite:

Observaciones (*): **Su solicitud se encuentra en análisis por nuestro grupo de trabajo**

Fecha esperada siguiente tramite (*):

Documento anexo:

Fecha de Ampliación:

Actualizar Justificación:



- **Apoyo:** En este submódulo encontramos el apoyo del funcionario a la solicitud, podremos seleccionar funcionario y agregar notas a la solicitud.





Apoyo de Funcionario a la solicitud

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 09/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237810051

Semaforo

Caducidad en -6 días

Funcionario:

Nota:

Opciones ▼

- Ver Detalle
- Asignar
- Seguimiento
- Apoyo
- Actualizar Justificación**
- Nota

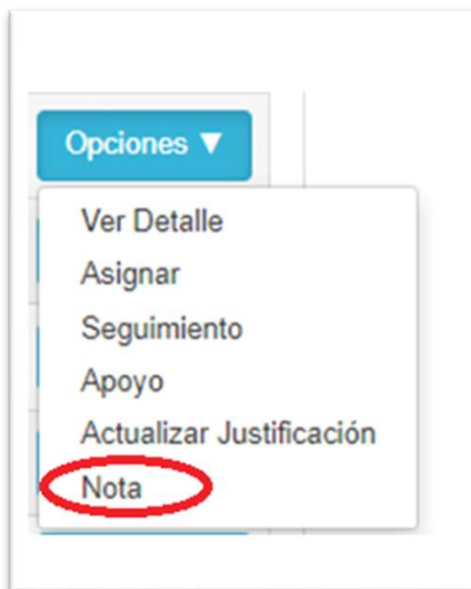
- **Actualizar Justificación:** En este submódulo agregaremos una justificación para las solicitudes, como Ausencia Del Empleado, Error Del Servicio, Exceso De Trabajo, entre otros.

PQR Actualizar justificación

Justificación:

[<< Regresar](#)





- **Nota:** En este submódulo podremos adicionar notas a la solicitud.

Adicionar nota a la solicitud

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237810051

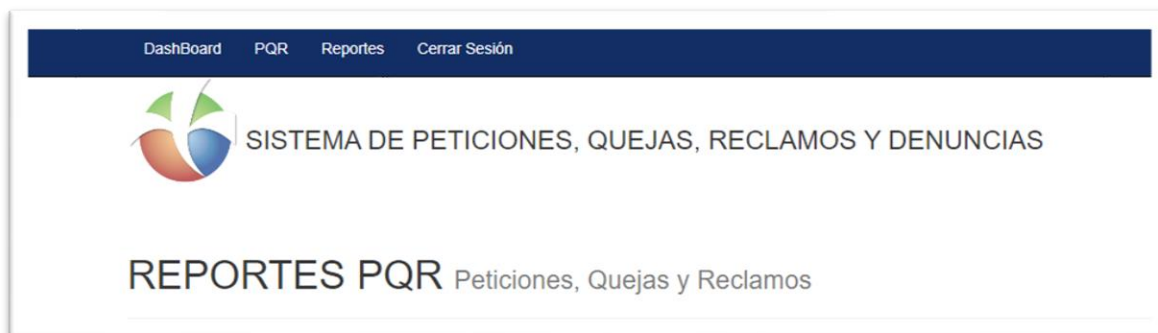
Semaforo

Caducidad en -6 días

Descripción (*)

Documento anexo

- **Módulo Reportes**





- Al dar clic en **Reportes**, se abrirá un submódulo donde visualizamos un formato con filtro para realizar búsquedas por medio de Reporte, Tipo de Gráfico, Fecha Desde, Fecha Hasta, Vencidas, Por Vencer y el Botón Aplicar Filtros.

REPORTES PQR Peticiones, Quejas y Reclamos

Filtros

Reporte: Tipo de gráfico:

Fecha desde: hasta:

Vencidas: Por Vecer

- **Filtros:** Allí podemos realizar la búsqueda, Por Estado, Por tipo, Por Causa, Por Usuario, Por Justificación, también podemos graficar los resultados, Por Pie, Por Columnas, Por Líneas, Por Barras, Por Área, Por Dona.

Filtros

Reporte: Tipo de gráfico:

Fecha desde: hasta:

Vencidas: Por Vecer

Total PQR solucionadas

● Archivado
● Radicado

Concepto	Valor
Archivado	1
Radicado	3
TOTAL	4

Activar Windows
Ve a Configuración para activa





PERFIL JEFE

- Para acceder al módulo de **Jefe**, damos clic en el submódulo PQR, como se muestra en la imagen.

Iniciar Sesión Inicio



SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Por favor digite su nombre de usuario y contraseña

Usuario:

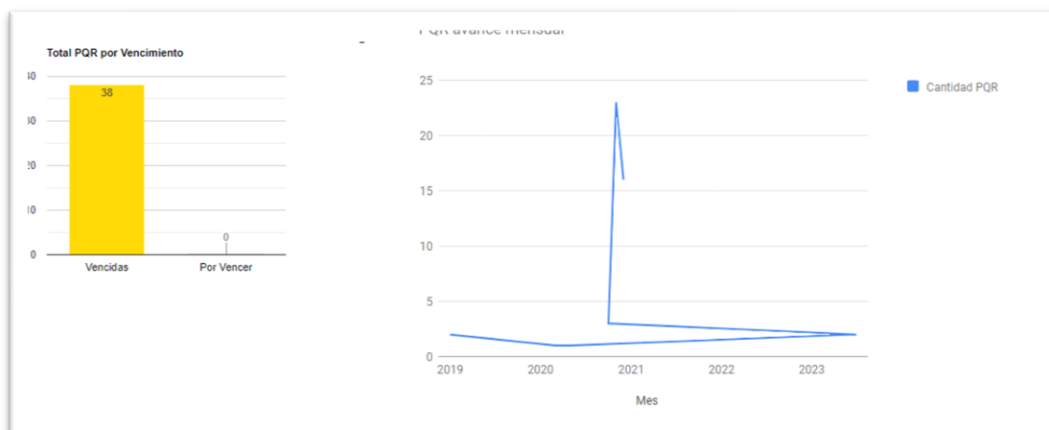
jefe

Contraseña:

...

Autenticar

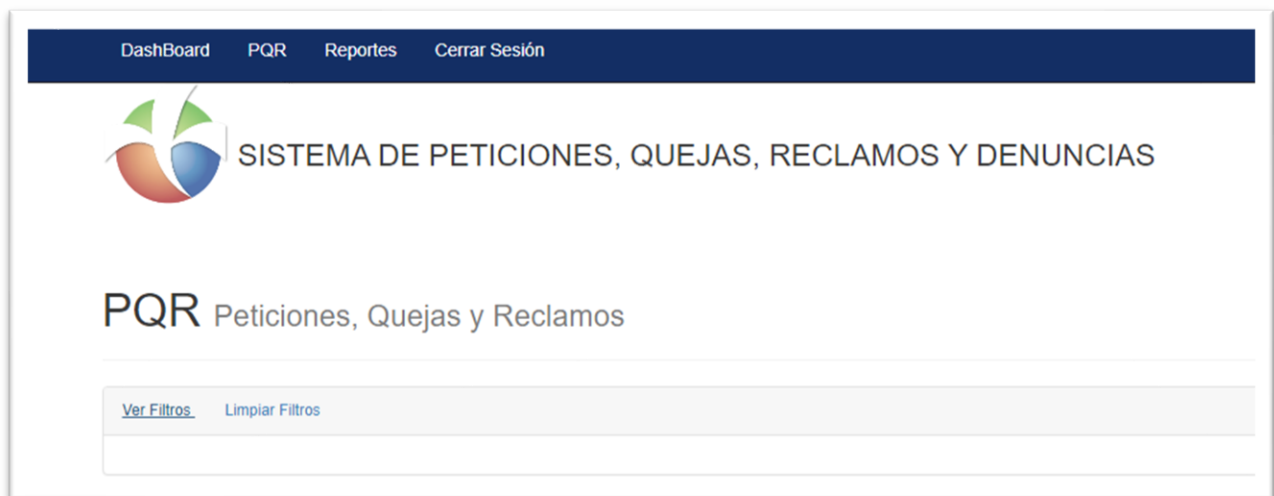
- Ingresamos con usuario y contraseña asignada estos Usuarios son aquellos que interactúan con las respuestas de las PQR realizadas por los Usuarios o Clientes.
- Iniciado Sesión con el Usuario Jefe, en la plataforma nos encontramos con un submódulo llamado DashBoard
- **Submódulo Dashboard:** En este Submódulo encontramos un pequeño resumen de todas las PQR radicadas, encontramos información de Total de PQR por estado, Total PQR solucionadas, Total PQR por vencimiento.



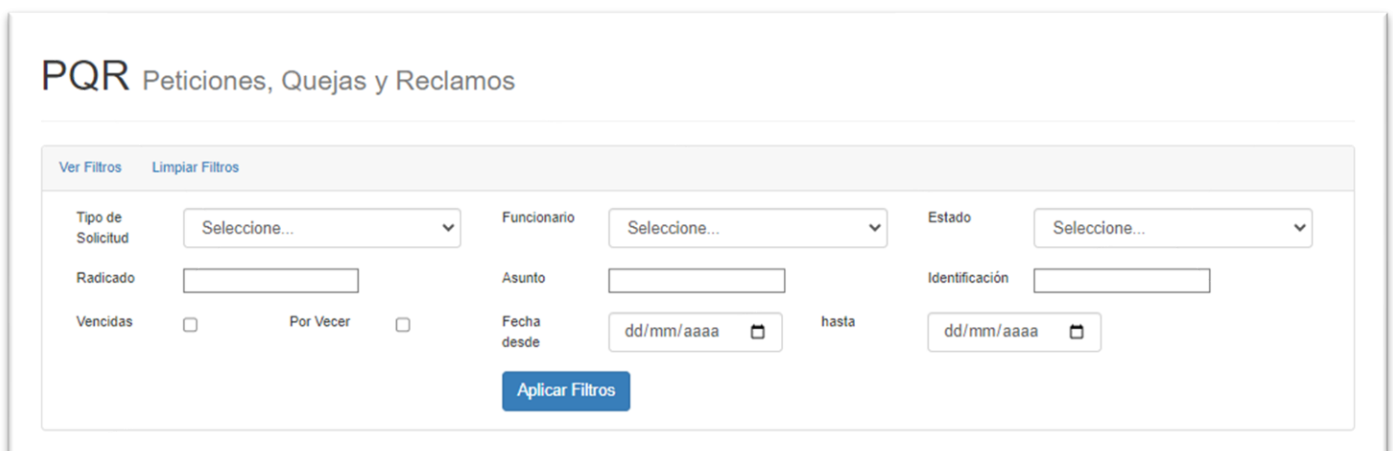


Módulo PQR

- En el módulo de PQR encontraremos el listado de todas las PQR radicadas, en este módulo encontramos dos submódulos, Ver Filtros y Limpiar Filtros.



- En este submódulo **Ver Filtros** podemos realizar filtros por cada uno de los siguientes campos Tipo de Solicitud, funcionario, Estado, Radicado, Asunto, Identificación, Vencidas, Por Vencer, Fecha desde y Fecha Hasta.



- En el submódulo **Limpiar Filtros** al momento de dar clic se eliminan los filtros por los cuales se hayan realizado la búsqueda.





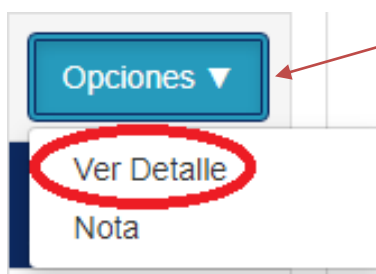
Lista de Registros

- En la **Lista de Registros**, podremos encontrar los siguientes campos, Tipos de Solicitud, Radicado, Asunto, Fecha de Creación, Fecha Esperada, Fecha Respuesta, Nombre, Estado, Asignado A y un Submódulo de lista de despliegue con diferentes Opciones.
- En el Submódulo de **Opciones** lista desplegable encontramos las siguientes tareas que podremos hacer con el usuario jefe.

Ver Filtros Limpiar Filtros

Lista de registros

Tipo	Radicado	Asunto	Fecha de Creación	Fecha Esperada	Fecha Respuesta	Nombre	Estado	Asignado A	Opciones
Queja	20237610051	Queja de servicio	06/07/2023 17:13:30	28/07/2023 17:13:30	03/08/2023 5:25:11	Cristian espejo	Archivado	Sustanciador	Opciones ▾
Derecho Petición (Interés General-Particular)	20237610050	Queja de servicio	06/07/2023 16:55:36	28/07/2023 16:55:36		anónimo anónimo	Radicado	tecnico	Opciones ▾
Denuncia	202362251	003644	22/06/2023 18:03:35	14/07/2023 18:03:35		anónimo anónimo	Radicado		Opciones ▾
Denuncia	202362250	dsfdsfas	22/06/2023 14:30:52	14/07/2023 14:30:52		sdgdgadf dsfasfasd	Radicado		Opciones ▾
Denuncia	2020121549	Asyyy	15/12/2020 13:48:51	06/01/2021 13:48:51		Luis ape	Radicado	Sustanciador	Opciones ▾
Queja	2020121548	ASUNy tyutyutyuy	15/12/2020 13:45:27	06/01/2021 13:45:27		anonimo anonimo	Radicado	Sustanciador	Opciones ▾



- **Ver Detalle:** Al momento de dar clic nos muestra toda la información en general de la solicitud, como Numero de Radicado, Fecha de Registro de la Solicitud, Fecha de Respuesta Esperada, Fecha de Respuesta Definitiva. Además, tenemos 6 Submódulos donde cada uno desempeña con información importante para la respuesta de la solicitud.





Consultar PQR Petición Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en 21 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Información del solicitante	
Tipo de persona	Natural
Nombre (*)	Cristian
Apellido (*)	espejo
Tipo de Documento	Cedula de Ciudadania
Número de Identificación (*)	1092423434
Dirección	Calle 9 # 9-34
Telefono (*)	8325485
Celular	3204867803
Email (*)	cristianpor_2015@hotmail.com
Ocupación	Usuario

- Tenemos en la parte superior Izquierda el **Semáforo**, este nos indica por medio de una Barra de colores y un contabilizador los días que faltan para que caduque dicha solicitud.
- **Información del Solicitante:** En este submódulo de información del solicitante encontramos información como: Tipo de Persona, Nombre, Apellido, Tipo Documento, Numero de Identificación, Dirección, Teléfono, Celular, Email y Ocupación.

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Información del solicitante	
Tipo de persona	Natural
Nombre (*)	Cristian
Apellido (*)	espejo
Tipo de Documento	Cedula de Ciudadania
Número de Identificación (*)	1092423434
Dirección	Calle 9 # 9-34
Telefono (*)	8325485
Celular	3204867803
Email (*)	cristianpor_2015@hotmail.com
Ocupación	Usuario





- **Información de la Solicitud:** En este submódulo de información de la solicitud encontramos información como, Medio de Solicitud, Tipo de Solicitud, Causa o Falla, Justificación, Asunto, Descripción, Año de los Hechos, Acepta Habeas Data, Fecha de Creación, Observaciones.

1. Información del Solicitante	2. Información de la solicitud	3. Respuesta de la solicitud	4. Notas de la solicitud	5. Grupo de apoyo	6. Historial de la solicitud
Información de la solicitud					
Medio de Respuesta	Publicacion en Pagina Web				
Tipo de Solicitud	Queja				
Causa ó falla (*)	Mal servicio de funcionario				
Justificación (*)					
Asunto (*)	Queja de servicio				
Descripción (*)	Funcionario presto un servicio un poco grosero				
Año de los hechos (*)	1				
¿Acepta Habeas Data? (*)	<input checked="" type="checkbox"/>				
Fecha de Creación	06/07/2023 17:13:30				
Observaciones					

- **Respuesta de la Solicitud:** En este submódulo visualizamos, todos los tipos de trámite que ha tenido la solicitud, hasta dar respuesta a dicho trámite, encontraremos, la fecha, el trámite, la descripción el anexo, donde podremos ver el documento anexo.

Consultar PQR Peticion Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Respuesta de la PQR

Fecha	Tramite	Descripción	Anexo
03/08/2023 5:25:11	Archivo Parcial	se dio respuesta a la solicitud de radicado N° 20237610051, se adjunta la respuesta.	Ver Documento





- **Notas de la Solicitud:** En este submódulo visualizamos la fecha de las notas agregadas, la descripción, el anexo agregado a dicha nota.

Consultar PQR Petición Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Notas de la solicitud

Fecha	Descripción	Anexo
07/07/2023 16:21:36	Se revisa la información del cliente, se valida que todo se encuentra bien, se procede a dar respuesta a la solicitud.	
07/07/2023 16:15:37	Se revisa información del solicitante y se le asigna a un sustanciador para que de respuesta a la solicitud	

- **Grupo de Apoyo:** En este submódulo, los usuarios que han sido asignado como apoyo a dicha solicitud, pueden agregar su nota de apoyo para la pronta respuesta de la solicitud, donde vamos a poder evidenciar, la fecha, el usuario, la nota de apoyo agregada, el rol.

Consultar PQR Petición Queja o Reclamo

Radicado: 20237610051

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237610051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Grupo de apoyo de la solicitud

Fecha	Usuario	Nota	Rol
07/07/2023 16:22:59	Sustanciador	Por favor, dar respuesta a la solicitud del cliente.	Sustanciador
07/07/2023 16:20:08	apoyador	necesito de su apoyo, validando la información del solicitante, antes de dar respuesta a la solicitud del cliente	Apoyo
07/07/2023 16:16:59	Sustanciador	se le asigna la siguiente solicitud para que pueda dar un respuesta al usuario	Sustanciador





- **Historial de la Solicitud:** En este submódulo visualizamos todo el proceso que tuvo la solicitud internamente, para una pronta respuesta, en el Historial veremos, las fechas de todos los procesos, la descripción de cada proceso.

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva:
Estado actual: Radicado
Radicado: 20237810051

Semaforo

Caducidad en -6 días

1. Información del Solicitante 2. Información de la solicitud 3. Respuesta de la solicitud 4. Notas de la solicitud 5. Grupo de apoyo 6. Historial de la solicitud

Historial de la solicitud

Fecha	Descripción
07/07/2023 16:22:59	Se asignó la solicitud al funcionario
07/07/2023 16:21:36	Se adicionó la siguiente nota a la solicitud: Se revisa la información del cliente, se valida que todo se encuentra bien, se procede a dar respuesta a la solicitud.
07/07/2023 16:20:08	Se busco apoyo en otros funcionarios
07/07/2023 16:16:59	Se asignó la solicitud al funcionario
07/07/2023 16:15:37	Se adicionó la siguiente nota a la solicitud: Se revisa información del solicitante y se le asigna a un sustanciador para que de respuesta a la solicitud
06/07/2023 17:13:30	Se radicó la solicitud de PQR

Opciones ▼

Ver Detalle

Nota

- **Nota:** En este submódulo podremos adicionar notas a la solicitud.

Adicionar nota a la solicitud

Fechas importantes

Fecha de registro de la solicitud: 06/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta esperada: 28/07/2023 17:13:30
Fecha de respuesta definitiva: 03/08/2023 5:25:11
Estado actual: Archivado
Radicado: 20237810051

Semaforo

Caducidad en -6 días

Descripción (*)

Documento anexo

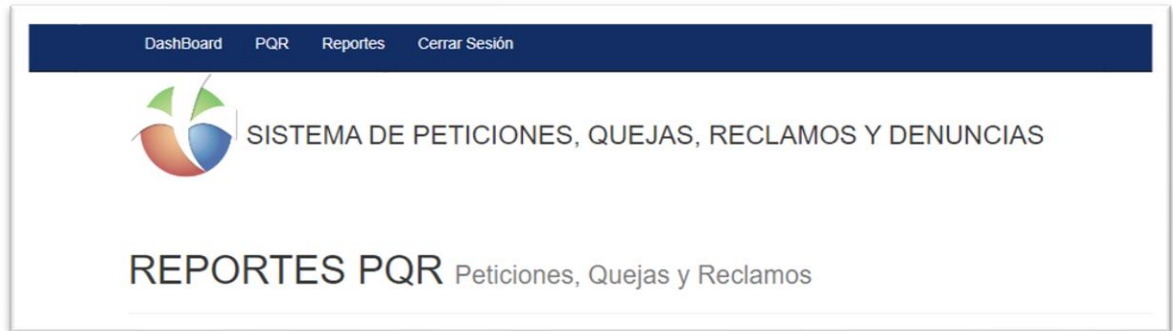
Anexar borrar

Guardar





- **Módulo Reportes**



- Al dar clic en **Reportes**, se abrirá un submódulo donde visualizamos un formato con filtro para realizar búsquedas por medio de Reporte, Tipo de Gráfico, Fecha Desde, Fecha Hasta, Vencidas, Por Vencer y el Botón Aplicar Filtros.



- **Filtros:** Allí podemos realizar la búsqueda, Por Estado, Por tipo, Por Causa, Por Usuario, Por Justificación, también podemos graficar los resultados, Por Pie, Por Columnas. Por Líneas, Por Barras, Por Área, Por Dona.





Filtros

Reporte: Tipo de gráfico:

Fecha desde: hasta:

Vencidas: Por Vecer:

Total PQR solucionadas

● Archivado
● Radicado

Concepto	Valor
Archivado	1
Radicado	3
TOTAL	4

Activar Windows
Ve a Configuración para activa

