



## Introducción

RozzyS es un completo aplicativo web que permite gestionar diferentes tipos de información de cara a usuarios finales e intermedios con interfaces gráficas para backend y frontend. Información como encuestas, registro y resolución de PQR pueden ser operadas desde RozzyS. Igualmente, RozzyS permite añadir módulos y recursos según las necesidades que se demanden.

Actualmente se encuentra en su versión 3.0 y está alojado en instancia privada de la plataforma AWS accesible desde la dirección: [demo.rozzys.medicontrolsas.com](http://demo.rozzys.medicontrolsas.com), desde donde opera 24/7 su gestor principal de información que es desarrollado en PHP/HTML/JavaScript y JQuery y se mantiene en constante actualización según las demandas tecnológicas e informáticas que la contemporaneidad representan. Almacena su data en base de datos MariaDB (Proyecto basado en MySQL) alojada en sector de la instancia EC2 de AWS lo que acelera su comportamiento y permite la configuración restrictiva de accesos solo de forma locativa evitando pishing o accesos externos, maximizando la seguridad de la información, base de datos que se respalda periódicamente según exigencia de usuario en instancia de seguridad ubicada en diferente espacio digital.

Cuenta con un tablero de información gráfica, el cual se alimenta en tiempo real de la información registrada en el área principal y sus bases MySQL a través de credenciales preconfiguradas. Se encuentra desarrollado en lenguaje Python y usa la herramienta de dashboard plotly: Streamlit, la cual ofrece gráficos llamativos, claros e imprimibles de lo que se ha procesado en el aplicativo RozzyS.

Este aplicativo tiene la posibilidad de ser adaptado a las necesidades de su usuario, ajustando logos, lenguaje, gamas de tonos, resoluciones, acciones y áreas. Todo esto desde el área de soporte de Medicontrol SAS.

### Acceso Demo:

Usuario: demo

Contraseña: demostracion

## SUMARIO DE RECURSOS, FUNCIONES, CARACTERISITAS Y ESPECIALIDADES

### TECHNICAL SUMMARY

- Información almacenada en la nube con certificado de seguridad SSL y accesos a bases de datos controlados, accesible las 24 horas del día.
- Sistema de respaldo periódico a solicitud, de las bases de datos en servicio externo para efectos de resguardo de la información.
- Base de datos MariaDB (Proyecto MySQL)
- Modo administrador con las siguientes características:
  - a. Sistema de identificación por perfiles con credenciales para acceso al aplicativo por niveles. (Grupos de miembros).
  - b. Carga de información masiva a través de archivos planos en formato .csv.
  - c. Asignación de registros por lotes a usuarios en función de su perfil.
  - d. Posibilidad de integración por módulos con otros procesos involucrados en la gestión y/o auditoria de servicios de salud.
  - e. Organización de jerarquías de usuarios por grupos y miembros, cada uno con la posibilidad de permisos globales o individuales.
  - f. Interfaz de configuración a accesos y seguridad con los siguientes niveles (o más):
    - Administrador
    - Técnico
    - Consultor
    - Invitado
  - g. Registro de actividades realizadas por cada miembro.
  - h. Envío masivo de correos electrónicos a miembros registrados en la herramienta.
  - i. Sistemas de respaldo y copia de bases de datos local.
  - j. Configuración de Reportes.
- Interfaz de Usuario con las siguientes características:
  - a. Gestor de información con interfaz en español Latino desarrollada en PHP/HTML/Javascript/JQuery.
  - b. Buscador de PQR por id, identificación, EPS o motivo.
  - c. Edición y ajuste del estado de la PQR.
  - d. Registro de detalle de gestión realizada por usuarios.
  - e. Envío de alertas a través de correo electrónico informándole al usuario el estado de su PQR radicada.
  - f. Carga de archivos y soportes.
  - g. Generación de reporte PDF por PQR.
  - h. Descarga de información en formato .csv.
  - i. Sistema de alerta y señalamiento que muestra las PQR por tiempo de resolución o vencimiento del mismo.
  - j. Tablero de informes gráficos para vigilancia y supervisión de estado de las PQR de forma global o individual por EAPB, alojado en instancia AWS o similares con conexión MariaDB con autenticación segura a través de lenguaje Python. Donde se visualizan en tiempo real:
    - Cantidad de PQR recibidas/Cantidad de PQR Verificadas según rangos de tiempo.
    - PRQ por EPS.
    - Periodo de Radicación de las PQR.
    - Estado de las PQR
    - Motivo de las PQR
    - Servicios involucrados en las PQR
    - Indicador de satisfacción al cierre de la PQR.

**UTILIDAD:**

Aplicativo web para gestión y manejo de PQR a gusto del usuario solicitante, generación de archivos planos, cargue de soportes y notificaciones.

**RECURSOS:**

- Acceso Multinivel por perfiles con permisos grupales.
- Desarrollo en compatibilidad con diferentes navegadores y equipos móviles.
- Lenguaje PHP/JQuery/Python/SQL/HTML/Ajax/Javascript.
- Posibilidad de implementación de módulos y funcionalidades adicionales a solicitud de usuario.
- Almacenamiento en la nube con recurso RDS-AWS y acceso remoto 24/7 con credenciales.
- Respaldo periódico en base remota en recurso transversal al principal.
- Acceso a usuario anónimo o invitado para registro de PQR con permisos preestablecidos.
- Almacenamiento ilimitado.
- Base de datos principal en MariaDB 5.5.
- Visualización de informes gráfico con Streamlit/Python 6.0.

**FUNCIONES:**

- Registro de PQR individuales por usuario afectado.
- Acceso administrador, consultor, invitado y usuario final.
- Cargue de soportes en formato JPG/JPEG/PNG/MP3/MP4/PDF/DOC/TXT/DOCX.
- Generación de PDF con reporte rotulado de la PQR establecida.
- Notificación automática a usuario quejoso, Entidad involucrada y Ente de control.
- Registro ilimitado de grupos de usuarios/usuarios.
- Edición de recursos en área de parámetros y gestión.
- Cargue de archivos planos en CSV.
- Emisión de planillas e información en CSV.
- Área de visualización de Informes gráficos por Entidad y periodo.
- Registro y Log de correos enviados automáticamente.
- Gestión y manejo de cada PQR con recursos pre configurados en área de parámetros, con posibilidad de cambio de estado y condición.

Se cuenta con acceso a diferentes áreas según los permisos otorgados por los administradores del sistema, ya que cuenta con 3 áreas generales:

1. Área de administrador.
2. Área de Usuario.
3. Dashboard (tablero).

## CERTIFICADOS SSL – AUTENTICACIÓN Y PRIVACIDAD

RozzyS cuenta con certificado SSL, dotado con aviso de advertencia y prevención pues nunca en nuestro sitio se solicitarán datos de carácter confidencial financieros (contraseñas, datos de tarjetas crédito o débito) con vigencia de 6 meses renovables. **Y se continuará certificando con esta tecnología dominios o subdominios futuros donde sea requerido el almacenamiento y operación del aplicativo.**



Amazon Web Services (AWS) has received a request to issue an SSL certificate for **demo.rozzys.medicontrolsas.com**. You are listed as one of the authorized representatives for this domain name. Your authorization is required prior to issuing this certificate.

Verify that the domain name, AWS account ID, and certificate identifier below correspond to a request from you or a person authorized to request certificates for this domain name.

**Domain name** demo.rozzys.medicontrolsas.com  
**AWS Account number** 457804918454  
**AWS Region** sa-east-1  
**Certificate Identifier** arn:aws:acm:sa-east-1:457804918454:certificate/14244fa4-9d95-46ec-98c4-64ca5fb5b575

You have **APPROVED** this validation request.

### Certificados

AWS Certificate Manager registra los nombres de dominio de sus certificados en registros públicos de transparencia de certificados (CT) al renovarlos. Puede deshabilitar el registro de CT. [Más información](#)

[Solicitar un certificado](#)
[Importar un certificado](#)
Acciones ▾
Administrar eventos de certificados

« < Mostrando certificados 1 a 2 > »

<input type="checkbox"/>	Nombre ▾	Nombre de dominio ▾	Nombres adicionales	Estado ▾	Tipo ▾	¿En uso? ▾	Requisitos para la renovación ▾
<input type="checkbox"/>	-	demo.rozzys.medicontrolsas.com	-	Emitido	Emitido por Amazon	Sí	Válido

Estado

Estado Emitido

Estado detallado

El certificado se emitió a las 2021-08-04T23:43:48UTC

Dominio	Estado de validación
demo.rozzys.medicontrolsas.com	Correcto

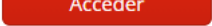
Detalles

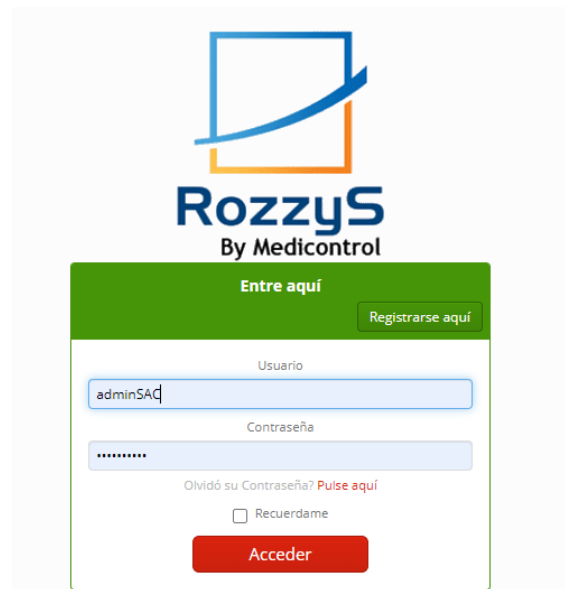
<b>Tipo</b>	Emitido por Amazon	<b>Solicitado</b>	2021-08-04T23:39:11UTC
<b>¿En uso?</b>	Sí	<b>Emitido</b>	2021-08-04T23:43:48UTC
<b>Nombre de dominio</b>	demo.rozzys.medicontrolsas.com	<b>No anterior a</b>	2021-08-04T00:00:00UTC
<b>Número de nombres adicionales</b>	0	<b>No posterior a</b>	2022-09-02T23:59:59UTC
<b>Identificador</b>	14244fa4-9d95-46ec-98c4-64ca5fb5b575	<b>Información de clave pública</b>	RSA 2048 bits
<b>Número de serie</b>	0a:87:e0:3a:f7:3b:c7:b0:d5:97:9b:04:4a:d2:d9:32	<b>Algoritmo de firma</b>	SHA256WITHRSA
<b>Recursos asociados</b>	arn:aws:elasticloadbalancing:sa-east-1:457804918454:loadbalancer/app/rozzys/5f098833df31cc01	<b>ARN</b>	arn:aws:acm:sa-east-1:457804918454:certificate/14244fa4-9d95-46ec-98c4-64ca5fb5b575
		<b>Estado de validación</b>	Ninguno

## MANUAL DE USUARIO

### Inicio de Sesión:

La dirección actual de ingreso al aplicativo es: [www.rozzys.medicontrolsas.com](http://www.rozzys.medicontrolsas.com)

Allí, escribiendo las credenciales y dando click en  se dará acceso al área de usuario:



The image shows the login interface for RozzyS. At the top is the RozzyS logo with the text 'By Medicontrol'. Below this is a green header bar with the text 'Entre aquí' and a 'Registrarse aquí' button. The main form has two input fields: 'Usuario' with the text 'adminSAQ' and 'Contraseña' with masked characters. Below the password field is a link 'Olvidó su Contraseña? Pulse aquí' and a checkbox for 'Recuérdame'. At the bottom is a red 'Acceder' button.

Si los datos otorgados son correctos y se encuentran debidamente registrados en el gestor de usuarios del aplicativo, ingresará al área de usuarios la cual por defecto se verá de la siguiente manera:

### 1. Área de Administrador:



Por defecto, después de iniciar sesión se accede directamente al área de usuario, para acceder al área de administración se debe dar click en el botón “Administración” en la parte superior izquierda del aplicativo, este botón solo será visible para los usuarios con permiso para acceder a esta área.

## Área Administrativa



Tienes datos en una o más tablas que no tienen propietario. Para asignar un grupo de propietarios para estos datos, haga [click aquí](#).

### Página de inicio de gestión de membresía

Modo Mantenimiento **INACTIVADO - OFF** **ACTIVADO - ON**

Actualizaciones más recientes

07/19/2021, 02:54 pm	2021-02-24, CC, PETICION, 2021-02-24, COOMEVA, Accesibili...
07/16/2021, 04:48 pm	OTRO (Otros Municipios), SUBSIADIADO
07/16/2021, 04:06 pm	EXCEPCIÓN
07/16/2021, 04:06 pm	ESPECIAL
07/16/2021, 04:06 pm	PPNA

Entradas más recientes

07/16/2021, 04:48 pm	OTRO (Otros Municipios), SUBSIADIADO
07/16/2021, 04:06 pm	EXCEPCIÓN
07/16/2021, 04:06 pm	ESPECIAL
07/16/2021, 04:06 pm	PPNA
07/16/2021, 04:06 pm	MOVILIDAD

Miembros Top

sindyalvis	2767 registros
sindyrangel	2009 registros
gipsydavila	1355 registros
lisedhernandez	1349 registros
dianaquintero	1272 registros

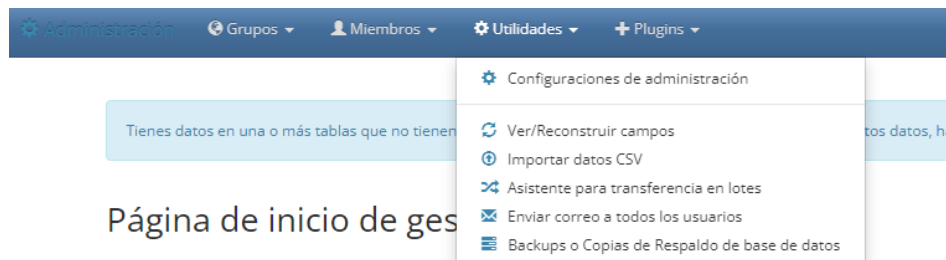
Estadísticas de miembros

Total de grupos	6
Miembros activos	13
Miembros en espera de aprobación	0
Miembros bloqueados	0
Total de miembros	13

Aquí por defecto se puede ver las gestiones más recientes realizadas, así como una estadística de miembros.

Cada una de estas opciones visualizadas son clickeables y permiten ver la última gestión realizada, los últimos registros modificados y actualizados y los usuarios que participan en nuestro aplicativo.

En la parte superior izquierda contamos con un menú desplegable que nos permite modificar grupos, permisos y usuarios, hacer y restaurar respaldos, importar datos en csv, reparar fallas en alguno de los campos de nuestro aplicativo, transferir las PQR o encuestas de un usuario a otro por lotes, enviar correos electrónicos masivos a los usuarios de nuestro aplicativo y gestionar los reportes gráficos individuales que se pueden ver desde el área de usuario.



## 1.1. Grupos.

### 1.1.1. Ver grupos

Aquí se pueden crear y ver los grupos o perfiles creados en nuestro aplicativo, así como cada uno de sus miembros, igualmente podemos editar allí los permisos de edición, visualización, eliminación, etc, que pueden tener los miembros de cada grupo en cada uno de los módulos del área de usuarios.

#### Grupos

[+ Agregar Grupo](#)

Buscar grupos <input type="text"/>			<a href="#">Buscar</a>	<a href="#">Resetear</a>
Grupo	Descripción	Cantidad de miembros		
Anónimo	Anonymous group created automatically on 2020-10-13	1	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Agregar</a> <a href="#">Eliminar</a> <a href="#">Ver</a>	
Admins	Admin group created automatically on 2020-10-13	2	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Agregar</a> <a href="#">Eliminar</a> <a href="#">Ver</a>	
Auxiliares	Auxiliares de Auditoria de Medicontrol	6	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Agregar</a> <a href="#">Eliminar</a> <a href="#">Ver</a>	
SSM	Secretaría de Salud Municipal San José de Cúcuta	2	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Agregar</a> <a href="#">Eliminar</a> <a href="#">Ver</a>	
afiliados	Grupo donde los usuarios finales se pueden registrar para reportar sus PQR	1	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Agregar</a> <a href="#">Eliminar</a> <a href="#">Ver</a>	
anonymous	Anonymous group created automatically on 2021-08-01	1	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Agregar</a> <a href="#">Eliminar</a> <a href="#">Ver</a>	

[Anterior](#) Mostrando grupos 1 a 6 de 6 [Siguiente](#)

Clave/Key:  
[Editar detalles y permisos del grupo.](#) [Borrar grupo](#) [+ Agregar nuevo miembro a grupo.](#) [Ver todos los registros ingresado por los miembros del grupo.](#)  
[Listar todos los miembros de un grupo.](#) [Enviar un mensaje de correo electrónico a todos los miembros de un grupo.](#)

#### Editar Grupo 'Auxiliares'

[← Volver a grupos](#) [Ver miembros del grupo](#) [+ Agregar nuevo miembro a grupo.](#) [Ver registros del grupo](#)

☒ Mostrar tool tips al mover el mouse sobre las opciones

Nombre del grupo

Descripción

☐ Permitir importar archivos CSV  
Esta opción permite a los usuarios importar archivos CSV en tablas donde tienen permisos de inserción o edición.

¿Permitir que los visitantes se registren?














☒ No. Solo el administrador puede agregar usuarios.

☐ Sí, y el administrador debe aprobarlos.

☐ Sí, y aprobarlos automáticamente.

[✓ Guardar cambios](#)

Tabla de permisos para este grupo

Tabla	Insertar 	Ver 	Editar 	Borrar 
PQR 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos
Encuestas de Satisfacción 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos
Barrios 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos
Soportes 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos
Entidades 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos
Motivos 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos
Observaciones a Motivo 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos
CIE10 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos
IPS 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Propietario <input type="radio"/> Grupo <input type="radio"/> Todos

### 1.1.2. Agregar Grupo

Aquí crea y ajusta los permisos de cada grupo nuevo a adicionar.

## 1.2. Miembros

### 1.2.1. Ver Miembros

Aquí se pueden crear y ver los miembros creados en nuestro aplicativo, igualmente podemos editar sus datos y contraseña o editar los permisos individuales de edición, visualización, eliminación, etc, que pueden tener los miembros en cada uno de los módulos del área de usuarios.



## Miembros

[+ Agregar nuevo miembro](#)

Buscar miembros

en

Todos los campos



















Grupo

Estado

Cualquiera

Buscar




Resetear

Usuario	Grupo	Fecha de registro	Full Name	Address	City	State	Estado	
admin	Admins	10/13/2020	NATALI VELASQUEZ MENDOZA	CALLE 5 13E-05 BARRIO COLSAG	CUCUTA	Colombia	Activo	  
invitado	Anonimo	10/13/2020					Activo	  
neptaligelvez	Admins	10/13/2020	JOSE NEPTALI GELVEZ				Activo	  
scucuta	SSM	10/22/2020	Secretaria de Salud Cúcuta		Cúcuta	Norte de Santander	Activo	  
sindygalvis	Auxiliares	10/28/2020	SINDY GALVIS VALE		CUCUTA	NORTE DE SANTANDER	Activo	  
dianaquintero	Auxiliares	10/28/2020	DIANA QUINTERO PAREDES		Cúcuta	Norte de Santander	Activo	  
camilacaicedo	Auxiliares	11/28/2020	CAMILA CAICEDO				Activo	  
sindyrangel	Auxiliares	12/01/2020	SIMDY RANGEL				Activo	  
lisedhernandez	Auxiliares	01/14/2021	LISED HERNANDEZ		Cúcuta	Norte de Santander	Activo	  
gipsydavila	Auxiliares	01/16/2021	GIPPSY DAVILA ACEVEDO	Av 8 #3N-61 San Martin	Cúcuta	Norte de Santander	Activo	  

Anterior

Mostrando miembros 1 a 10 de 13

Siguiente

Clave/Key:  
 Editar detalles de miembros  
 Borrar miembro  
 Activar miembro nuevo/bloqueado.  
 Bloquear (suspender) miembro.

 Ver todos los registros ingresado por el miembro.  
 Enviar mensaje de correo electrónico a miembro.

### 1.2.2. Agregar Miembro

Aquí crea y ajusta los grupos de cada miembro nuevo a adicionar.

### 1.2.3. Ver registros de los miembros:

Aquí puede ver cada acción realizada por los miembros del aplicativo, su fecha, su detalle, su hora y modulo. Igualmente puede ser filtrado a través de datos de búsqueda o grupo al que pertenece el miembro de interés.

Registro de datos

Grupo

Nombre de usuario del miembro

Mostrando registro desde

Todas las tablas



























Ordenar registros por

Creado en fecha

Lo más nuevo primero

Buscar

Resetear

	Usuario	Grupo	Tabla	Creado	Modificado	Dato
 	admin	Admins	eps	07/16/2021, 04:48 pm	07/16/2021, 04:48 pm	 OTRO (Otros Municipios), SUBSIADIADO ...
 	admin	Admins	regimenes	07/16/2021, 04:06 pm	07/16/2021, 04:06 pm	 EXCEPCIÓN ...
 	admin	Admins	regimenes	07/16/2021, 04:06 pm	07/16/2021, 04:06 pm	 ESPECIAL ...
 	admin	Admins	regimenes	07/16/2021, 04:06 pm	07/16/2021, 04:06 pm	 PPNA ...
 	admin	Admins	regimenes	07/16/2021, 04:06 pm	07/16/2021, 04:06 pm	 MOVILIDAD ...
 	admin	Admins	regimenes	07/16/2021, 04:06 pm	07/16/2021, 04:06 pm	 CONTRIBUTIVO ...
 	admin	Admins	regimenes	07/16/2021, 04:05 pm	07/16/2021, 04:05 pm	 SUBSIADIADO ...
 	admin	Admins	soportes	04/09/2021, 02:33 pm	04/09/2021, 02:33 pm	 8, 4417, de79b8215cc00c89b.pdf ...
 	lisedhernandez	Auxiliares	soportes	03/31/2021, 10:46 pm	03/31/2021, 10:46 pm	 7, 4424, fcd445fdd0cef77f6.jpg, 89d57a5d2daa822eb.pdf ...
 	lisedhernandez	Auxiliares	soportes	03/31/2021, 10:46 pm	03/31/2021, 10:46 pm	 6, 4424, dfda9f43073d61fa6.jpg, 1348776b9fd2a793c.jpg, 650d2dd2e6b4ed3d1.jpg, 1d ...

Mostrando registros 1 a 10 de 8768

Siguiente

## 1.3. Utilidades

### 1.3.1. Configuración de Administración

Aquí, es posible editar opción de visualización de registros, datos del servidor, de los correos masivos, y el proceso de registro y manejo de usuarios de nuestro aplicativo.

Opciones:

- Apariencia
- Regístrese aquí
- Correo
- Usuarios y grupos reconfigurados

- Aplicación

### 1.3.2. Ver/Reconstruir Campos

En caso de presentar alguna alerta o error por inconvenientes de algún campo en nuestras bases de datos, esta opción permitirá la depuración, corrección y ajuste de los campos, siempre en torno al correcto funcionamiento de cada módulo.



#### Ver/Reconstruir campos Mostrar solo desviaciones

Esta página compara las estructuras/esquemas de las tablas y campos así como fueron diseñadas en AppGini con la estructura de la base de datos actual y permite coregir cualquier desviación o diferencia.


No se han encontrado desviaciones o diferencias. Todos los campos están OK!

Campo	Definición AppGini	Actual definición en la base de datos
<b>PQR</b>		
✓ id	INT UNSIGNED NOT NULL PRIMARY KEY AUTO_INCREMENT	INT(18) unsigned not null primary key auto_increment
✓ fecha	DATE NULL	DATE
✓ tipoid	VARCHAR(5) NOT NULL	VARCHAR(5) not null
✓ doc	INT(28) UNSIGNED NOT NULL	INT(28) unsigned not null
✓ nombres	CHAR(60) NOT NULL	CHAR(60) not null
✓ apellidos	CHAR(60) NOT NULL	CHAR(60) not null
✓ genero	VARCHAR(5) NOT NULL	VARCHAR(5) not null
✓ nacimiento	DATE NOT NULL	DATE not null
✓ edad	INT(3) NULL	INT(3)
✓ direccion	VARCHAR(100) NOT NULL	VARCHAR(100) not null
✓ barrio	VARCHAR(40) NOT NULL	VARCHAR(40) not null
✓ comuna	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ telefono	VARCHAR(40) NOT NULL	VARCHAR(40) not null
✓ correo	VARCHAR(100) NOT NULL	VARCHAR(100) not null
✓ sac	VARCHAR(2) NULL	VARCHAR(2)
✓ tipopqr	VARCHAR(28) NOT NULL	VARCHAR(28) not null
✓ poblacion	VARCHAR(40) NOT NULL	VARCHAR(40) not null
✓ regimen	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ eps	VARCHAR(40) NOT NULL	VARCHAR(40) not null
✓ otraeps	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ gerente	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ teleps	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ malleps	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ acudiente	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ nombrea	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ docacudiente	BIGINT NULL	BIGINT(28)
✓ ref	VARCHAR(40) NOT NULL	VARCHAR(40) not null
✓ motivo	VARCHAR(40) NOT NULL	VARCHAR(40) not null
✓ obmotivo	VARCHAR(100) NOT NULL	VARCHAR(100) not null
✓ fechainc	DATE NOT NULL	DATE not null
✓ servicio	VARCHAR(100) NOT NULL	VARCHAR(100) not null
✓ enfermedad	VARCHAR(10) NOT NULL	VARCHAR(10) not null
✓ descripcion	TEXT NOT NULL	TEXT not null
✓ estado	VARCHAR(40) NOT NULL	VARCHAR(40) not null
✓ condicion	VARCHAR(40) NOT NULL	VARCHAR(40) not null
✓ cierre	DATE NULL	DATE
✓ dias	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ diasierre	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ indicador	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ detalle1	TEXT NULL	TEXT
✓ fecha1	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ detalle2	TEXT NULL	TEXT
✓ fecha2	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ detalle3	TEXT NULL	TEXT
✓ fecha3	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ fallecido	VARCHAR(40) NULL	VARCHAR(40)
✓ status	VARCHAR(40) NOT NULL	VARCHAR(40) not null

### 1.3.3. Importar datos CSV

Siendo la posibilidad, el hecho de no contar eventualmente con internet o acceso a la web, se considera posible, registrar los datos de las PQR radicadas en un documento Excel estructurado que se pueda guardar en formato CSV, este mismo podrá ser cargado desde esta área al aplicativo, y podrá asignársele usuario responsable posterior al cargue a través del asistente de transferencia por lotes, permitiendo alternativas a circunstancias de limitación online.

Importar Datos CSV a una tabla



Elija el archivo CSV a subir.

Ningún archivo seleccionado

### 1.3.4. Asistente de transferencias por lotes.

En caso de ser necesario el traslado de registros de un usuario responsable a otro, esta es la opción a usar. Donde podrá seleccionar desde que usuario hasta que usuario desea mover los registros. Igualmente, si se realizó una importación de datos en archivo CSV, este por defecto no tendría usuario responsable y es desde esta opción donde se le asignaría.

Transferencia en lote de propiedad (ownership)

**PASO 1:** ✓ Grupo de origen: **afiliados**

El asistente de transferencia en lote le permite transferir registros de uno o todos los miembros de un grupo (the *grupo de origen*) a miembros de otro grupo (the *destino de miembros de un grupo destino*)

Grupo de origen:

Este grupo tiene 1 miembros, y 0 registro de datos.

**PASO 2:** ✓ Origen del miembro: **afiliado1**

El origen de miembros podría ser un miembro o todos los miembros de un grupo de origen.

Origen del miembro:

Este miembro tiene 0 registro de datos.

**PASO 3:** ✓ Grupo destino: **Auxiliares**

El grupo destino puede ser el mismo o distinto al grupo de origen. Solo grupos que tienen miembros se listan abajo.

Grupo destino:

**PASO 4:**

Puede incluso mover registros de uno o varios miembros a un miembro en el grupo destino, o mover miembro origen junto con sus registros de datos al grupo destino.

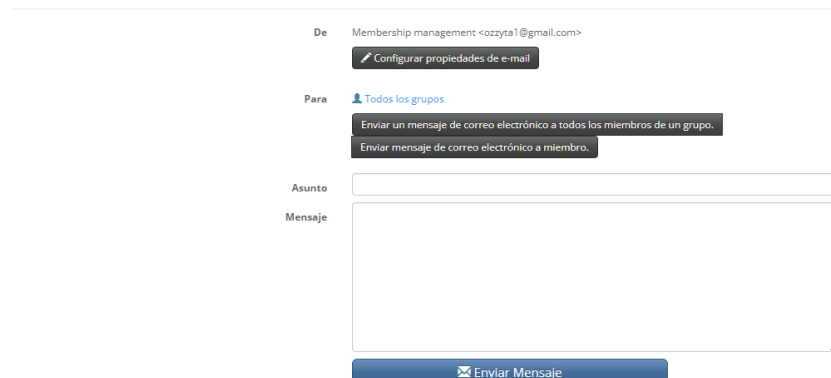
☒ Mover registros de datos a este miembro:

☐ Mover origen de miembro(s) y todos sus registros de datos al grupo 'Auxiliares'.

### 1.3.5. Enviar correo a todos los usuarios

A través de esta opción se puede realizar comunicaciones a los usuarios registrados en nuestro aplicativo de forma masiva, usando los correos electrónicos registrados. Muy útil cuando se necesita globalizar nueva información, notificar de actualizaciones y ajustar horarios y turnos. Puede enviarse a todos los miembros, a algunos grupos o a algunos usuarios en particular.

Enviar mensaje de correo electrónico a un miembro o grupo



De: Membership management <ozzyta1@gmail.com>  
 Para: Todos los grupos  
 Asunto:   
 Mensaje:   
 Enviar Mensaje

### 1.3.6. Backups o copias de respaldo de bases de datos

Es importante realizar respaldos periódicos a nuestra información. Opción con la que cuenta de forma inherente desde su instancia principal nuestro aplicativo RozzyS. (Ver siguientes páginas)

Adicional a esta, se les brinda la opción a los usuarios administradores, de realizar un respaldo manual de dichas bases por si desea visualizarlas de forma externa, migrarlas o simplemente tener copias para restaurar más adelante. Desde esta misma área se puede hacer restauraciones de los respaldos hechos con anterioridad.

Backups o Copias de Respaldo de base de datos



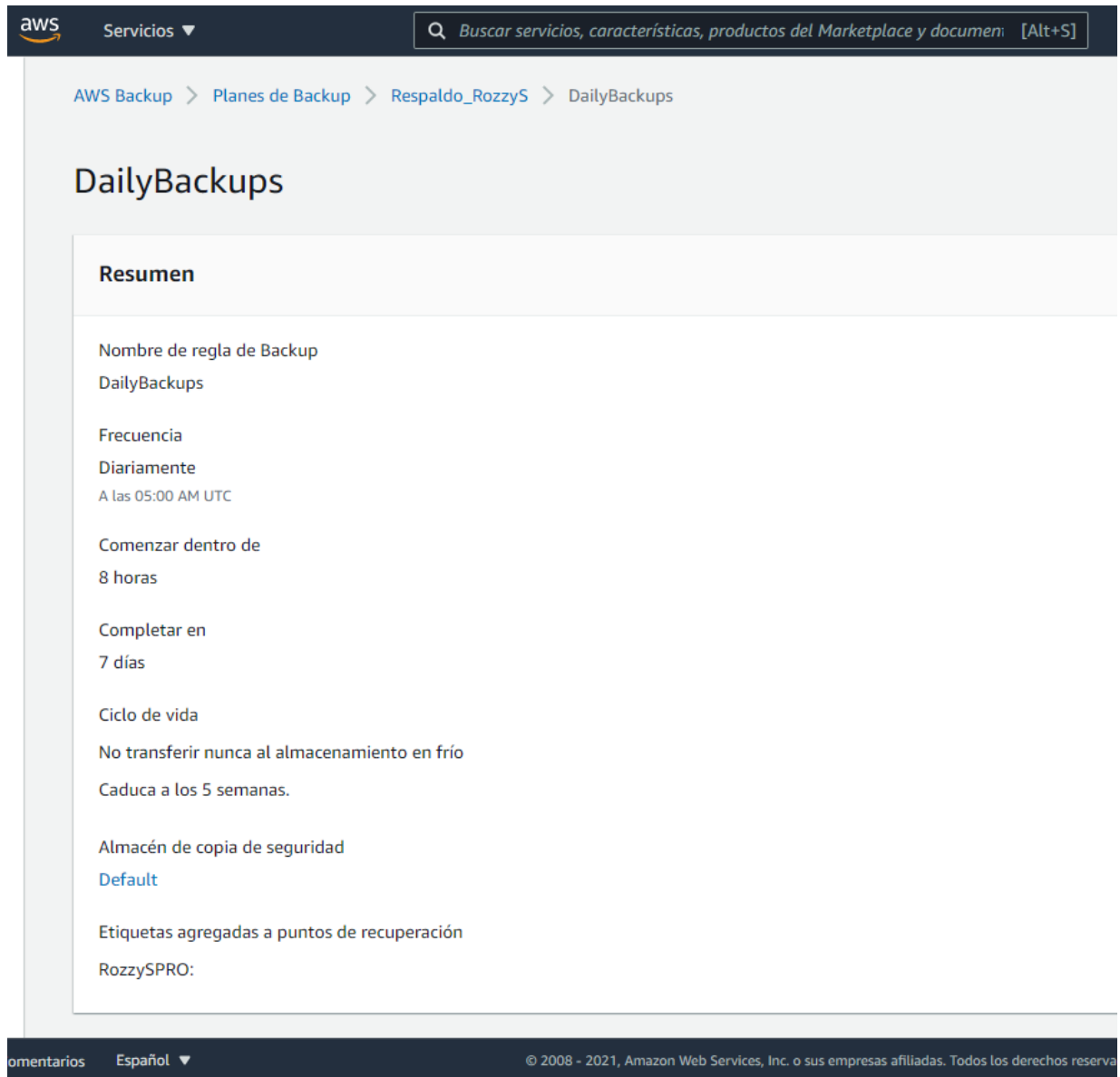
Los Backups o Copias de Respaldo son realizados utilizando la herramienta de línea de comandos mysqldump. permisos para ejecutar mysqldump.

+ Crear archivo de backup

Backups disponibles

Restaurar	Borrar	08/02/2021, 12:40 am (6,607 KB)
Restaurar	Borrar	03/24/2021, 01:52 pm (0 KB)
Restaurar	Borrar	03/24/2021, 01:33 pm (0 KB)
Restaurar	Borrar	03/24/2021, 01:29 pm (0 KB)


## RESPALDO PERIODICO DIARIO NOCTURNO INSTACIA AWS



The screenshot shows the AWS Backup console interface. At the top, there's a navigation bar with the AWS logo, 'Servicios' dropdown, and a search bar. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads: 'AWS Backup > Planes de Backup > Respaldo\_RozzyS > DailyBackups'. The main heading is 'DailyBackups'. Underneath, there's a 'Resumen' (Summary) section with the following details:

- Nombre de regla de Backup: DailyBackups
- Frecuencia: Diariamente, A las 05:00 AM UTC
- Comenzar dentro de: 8 horas
- Completar en: 7 días
- Ciclo de vida: No transferir nunca al almacenamiento en frío, Caduca a los 5 semanas.
- Almacén de copia de seguridad: Default
- Etiquetas agregadas a puntos de recuperación: RozzySPRO:

At the bottom of the console, there's a footer with 'Comentarios', 'Español' dropdown, and copyright information: '© 2008 - 2021, Amazon Web Services, Inc. o sus empresas afiliadas. Todos los derechos reservados'.


Servicios ▼

[Alt+S]

ozzyta ▼

São Paulo ▼

Sop

AWS Backup > Planes de Backup > Respaldo\_RozzyS

## Respaldo\_RozzyS

Eliminar
Ver JSON

### Resumen

Nombre del plan de Backup Respaldo_RozzyS	ID de versión NWNIN2I3YzEtYjY0Ny00MTViLTkwMjEt Mzk1NWVjYjA2NWM1	Última modificación 4 de ago. de 2021, 17:49:35 UTC-05:00	Última ejecución -
ID del plan de Backup 73539be4-9458-463f-a8b2- 78e52fc95d33			

### Reglas de Backup (1)

Las reglas de Backup especifican la programación de copia de seguridad, el intervalo de copia de seguridad y las reglas de ciclo de vida.

Editar
Eliminar
Agregar regla de Backup

Nombre	Almacén de copia de seguridad	Almacén de copia de seguridad de destino
<input type="radio"/> DailyBackups	Default	-

### Asignaciones de recursos (1)

Las asignaciones de recursos especifican los recursos de los que se creará una copia de seguridad mediante este plan de Backup.

Eliminar
Asignar recursos

< 1 ... > ⚙️

Nombre	ARN del rol de IAM
<input type="radio"/> RozzySPRO	arn:aws:iam::457804918454:role/service-role/AWSBackupDefaultServiceRole

### Etiquetas de plan de Backup (0)

Editar

< 1 > ⚙️

Etiqueta key	Valor
No hay etiquetas que mostrar	

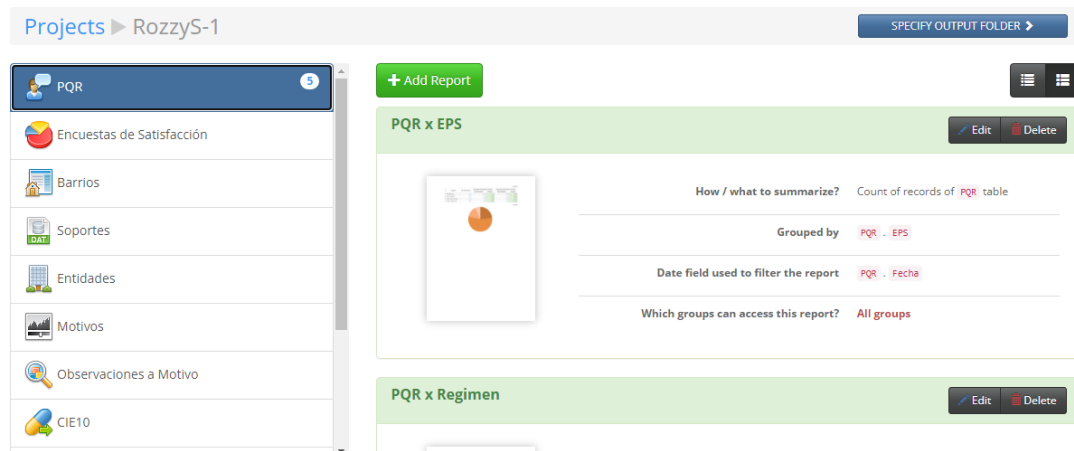
### Configuración avanzada de copia de seguridad

Editar

Windows VSS

## 1.4. Plugins

Esta es un área desarrollada de forma externa en nuestro aplicativo, allí de forma predeterminada se encuentra nuestra base nodriza de información funcional. Se encuentra en la actualidad en proceso de mejora y adaptación y brinda la posibilidad de generar reportes y sumarios de la información que se registra en nuestra área de usuario, sub-área Parámetros – Data gráfica. Se solicita al usuario no eliminar el archivo por defecto que allí se almacena, pues es este el que permitirá crear a su gusto los reportes individuales a mostrar.



## 2. Área de Usuario

Por defecto, después de iniciar sesión se accede directamente al área de usuario, la cual se verá de la siguiente manera según la configuración que se establezca:




Actualmente cuenta con tres áreas desplegables de registro y sección, las cuales son: PQR, Encuestas y Parámetros. Estas pueden mantenerse, ocultarse e incluso agregar mayor cantidad de áreas similares.


Al darle click y extenderlas, podrá visualizar las funcionalidades de cada una.


RozzyS Importar datos CSV Administración Conectado como admin Desconectar


PQR ▼

 PQR 3,409 +


Radique, Consulte y verifique el estado de las PQR

 PQRs FINALIZADAS  
PQR Gestionadas

 PQRs TOTALES  
Totalidad de PQR radicadas hasta la fecha en cada uno de sus estados y condiciones.


 DASHBOARD  
Informe Grafico de las PQR


Satisfaccion ▼


 Encuestas de Satisfacción +


Responda una breve encuesta de satisfacción para determinar su nivel de satisfacción con su EPS


Parametros ▼


 Barrios


 Entidades


 Motivos


 Observaciones a Motivo

 CIE10

 IPS

 Correos Enviados

 Regimenes

 Data Grafica

Desarrollado por Ozzyta - Medicontrol SAS



## 2.1 PQR:

Aquí, es el área donde se radican, gestionan y vigilan las PQR de los usuarios quejosos. Compuesta por tres (4) subareas:

- 2.1.1 PQR
- 2.1.2 PQR Finalizadas
- 2.1.3 PQR Totales
- 2.1.4 Dashboard

### 2.1.1 PQR:

Al darle click accederá al área donde podrá verse las PQR abiertas a la fecha radicadas, con su respectivo ID, data importante y responsable encargado. Permite exportación a CSV de la información visualizada.

PQR Búsqueda rápida

[Añadir](#) [Vista previa](#) [Guardar CSV](#) [Filtro](#) [Mostrar todos](#)

<input type="checkbox"/>	Fecha	Tipo de Doc	Numero de Identificación	Nombres	Apellidos	Genero	Edad	Telefono	Correo Electrónico	PQR SAC?	Asunto	Regimen	EPS	Motivo	Enfer patol
<input type="checkbox"/>	01/22/2021	CC	37270804	Diana Carolina	Quintero			3183084327	NO TIENE	<input type="checkbox"/>	QUEJA	CONTRIBUTIVO	SANIDAD MILITAR	Accesibilidad	
<input type="checkbox"/>	02/23/2021	CC	88268458	EDWIN DILBERTO	LOPEZ PRADO			3107763013	11983prado@hotmail.com	<input type="checkbox"/>	QUEJA	CONTRIBUTIVO	NUEVA EPS	Oportunidad	
<input type="checkbox"/>	03/02/2021	CC	27289834	Norelis ester	garrido jaen	F	22	3017415213	yoanaberna174@gmail.com	<input type="checkbox"/>	PETICION		COOSALUD	Accesibilidad	0000
<input type="checkbox"/>	03/02/2021	CC	88230293	Richard orlando	Lopez	M	43	3226237061	richilove1977@gmail.com	<input type="checkbox"/>	PETICION		OTRA (Otros Municipios)	Accesibilidad	0000
<input type="checkbox"/>	01/21/2021	CC	60371766	ELIZABETH	URIBE CRISTANCHO	F	46	3143789189	elizabethuribecristancho@gmail.com	<input type="checkbox"/>	RECLAMO	CONTRIBUTIVO	MEDIMAS	Oportunidad	K800 La Vie Con C...

Es importante señalar que, en este punto, si alguna de las PQR ya registradas supera el tiempo establecido para su resolución, el sistema mostrará un mensaje emergente que advertirá esto, y estas PQR se resaltarán en color rojo en búsqueda establecer su prioridad.





Al darle click a alguna de las PQR podrá ver la información allí registrada, editarla, agregarle soportes, modificar su estado, su condición y reportar las gestiones realizadas a la fecha sobre la misma.

Igualmente, al dar click en la opción añadir, podrá acceder a las tres partes que componen una PQR e inicial su diligenciamiento.

### Parte 1: Información de Usuario

Aquí se encontrarán los siguientes campos:

- Tipo de Doc: Este campo es obligatorio y corresponde al tipo de documento que tiene el usuario que interpone la PQR.
- Nombres: Campo Obligatorio, nombre(s) del usuario que interpone la PQR.
- Apellidos: Campo obligatorio, apellido(s) del usuario que interpone la PQR.
- Género: Campo Obligatorio, genero del usuario que interpone la PQR.
- Nacimiento: Campo obligatorio, corresponde a la fecha de nacimiento del usuario que interpone la PQR, no puede ser superior a la fecha actual.
- Edad: Campo con llenado automático basado en la fecha de nacimiento registrada.
- Dirección: Campo obligatorio, dirección de domicilio del usuario que interpone la PQR.
- Barrio: Campo obligatorio, barrio del domicilio usuario que interpone la PQR.
- Comuna: Campo con llenado automático, basado en el barrio seleccionado.
- Teléfono: Campo obligatorio, numero de contacto del usuario que interpone la PQR, se requiere para poder realizar contacto efectivo con el usuario durante el proceso de acompañamiento.
- Correo Electrónico: Campo obligatorio, corresponde al email del usuario que interpone la PQR. Es indispensable para envío de notificaciones con respecto a la gestión y estado de la PQR interpuesta.

 PQR 

**Detalles de la PQR**

Información del Usuario   Radicación   Gestión

Tipo de Doc\* CC

Numero de Identificación\* 27289834

Nombres\* Norelis ester

Apellidos\* garrido jaen

Genero\* F

Nacimiento\* Diciembre 4 1998

Edad 22


Dirección\* san gerardo colinas del tunal av.11 cll34 casa numero D-85

Barrio\* EL SALADO

## Parte 2. Radicación.

- Asunto: Campo obligatorio, Asunto que motiva la interposición de la PQR.
- Población: Campo Obligatorio, población a la que se considera pertenece el usuario que interpone la PQR.
- Régimen: Campo obligatorio, corresponde al régimen al que pertenece el usuario que interpone la PQR. (Lista desplegable).
- EPS: Campo obligatorio, corresponde a la EPS a la que pertenece usuario que interpone la PQR. (Lista desplegable).
- Gerente de la EPS: Campo de llenado automático basado en la configuración que se le establezca a la EPS en el área de parámetros.
- PQR presentada por Acudiente?: En caso de que la que no sea interpuesta directamente por el usuario afectado.
- Nombre Completo del Acudiente: Campo dependiente. En caso de que el campo anterior sea señalado, debe llenarse con los datos de la persona que representa al usuario que interpone la PQR.
- Numero de Documento del Acudiente: Documento de identidad del acudiente del usuario que interpone la PQR.
- Motivo: Campo obligatorio, lista desplegable. Es el motivo por el cual se considera se debe interponer la PQR.
- Observación Motivo: Campo obligatorio, lista desplegable. Corresponde al complemento del motivo y es un campo dependiente del seleccionado en el campo anterior.

- Fecha del Incidente/Solicitud: Campo obligatorio, corresponde a la fecha donde ocurrió el hecho que motiva la radicación de una PQR.
- Enfermedad o patología: Campo obligatorio. Si el usuario que interpone la PQR tiene una condición o enfermedad de base, debe seleccionarse en este campo con su código CIE10, en caso de no haber ninguna se debe seleccionar 0000.
- IPS o Farmacia prestadora del servicio: Campo obligatorio, IPS relacionada con la PQR.
- Descripción: Campo obligatorio, corresponde a la descripción de la afectación dada por el usuario que interpone la PQR.

 PQR 

**Detalles de la PQR**

Información del Usuario
Radicación
Gestión

☐ PQR SAC?

Asunto\*
PETICION

Poblacion\*
Población con SISBEN

Regimen
CONTRIBUTIVO

EPS\*
COOSALUD

Gerente de la EPS
Ivan Fernando Arias Ortiz

☐ PQR presentada por Acudiente?

Nombre Completo del Acudiente
Norelis ester garrido jaen

Numero de Documento del Acudiente
27289834

Motivo\*
Accesibilidad

Observación Motivo\*
Procesos administrativos internos de la institución

Fecha del Incidente/Solicitud\*
Marzo
2
2021

Enfermedad o patología\*
0000 - Ninguna

IPS o Farmacia prestadora del servicio\*
NINGUNA

Descripción\*
Necesito un cambio de residencia yo vivía en CALI y me mude para la ciudad de CUCUTA , y fui a EPS COOSALUD donde me dijeron que tenia que ir ala alcaldía para que hicieran el cambio de municipio y fui me dijeron que me comunicara con ustedes para que me ayudaran porque necesito llevar la niña Aanisha yholiannys carvajal garrido RC. 1105935465 a citas de medico general y pediatría y no e podido

### Parte 3. Gestión.

Es aquí donde se reportan y señalan todas las gestiones y circunstancias que va presentando la PQR durante su proceso de gestión, resolución y acompañamiento.

En esta área el aplicativo RozzyS brinda ciertas funciones, tales como el envío de correo automáticamente al usuario cuando el estado o condición de su PQR cambia y la notificación directa a las EPS que corresponde de la radicación de una PQR de uno de sus afiliados, así como también la directa notificación al ente de control cuando la PQR rompió sus límites temporales sin ser resuelta. Es por estas últimas funciones que se recalca la importancia de registrar los datos de forma correcta en el área de parámetros de las EPS que puedan participar de estas acciones en el municipio o área a usar el aplicativo.

Se cuenta con los siguientes campos:

- Estado: Campo obligatorio, lista desplegable. Puede ser:
  - Recepcionada: PQR apenas radicada, sin gestión alguna.
  - Notificada a EPS: Se verificó con el usuario y en efecto es necesario poner al tanto de la PQR a la EPS y su situación. Al seleccionar esta opción, RozzyS enviará un correo automáticamente a la EPS correspondiente, con los datos relevantes a la misma.
  - En Tramite: Cuando la PQR se encuentra en proceso de resolución efectivo. Al seleccionar esta opción se le notificará automáticamente al usuario al correo electrónico registrado.
  - Remitida a SuperSalud: Cuando la PQR rompió los límites temporales establecidos por la normatividad vigente, se procede a seleccionar esta opción y RozzyS notificará automáticamente al ente de control con los datos correspondientes a la PQR y su situación.
  - Resuelta: Cuando la PQR se cierra por resolución efectiva, se señala esta opción. Al seleccionar esta opción se le notificará automáticamente al usuario al correo electrónico registrado. Si la PQR se encuentra en condición Abierta esta opción no puede ser seleccionada y el RozzyS emitirá una alerta al respecto.
  - No Resuelta: Cuando la PQR se cierra por decisión del usuario o vencimiento de términos y no se encontró resolución efectiva, se señala esta opción y se registra para informe e indicadores. Al seleccionar esta opción se le notificará automáticamente al usuario al correo electrónico registrado. Si la PQR se encuentra en condición Abierta esta opción no puede ser seleccionada y el RozzyS emitirá una alerta al respecto.
- Condición: Campo obligatorio. Lista desplegable. Cuenta con las siguientes opciones:
  - ABIERTA: La PQR sigue en proceso de resolución. Si esta opción esta seleccionada, el estado de la PQR no puede ser No Resuelta o Resuelta.

- CERRADA. La PQR se cerró. Si esta opción esta seleccionada, el estado de la PQR no puede ser Recepcionada, En Tramite o Remitida a Supersalud.
- Fecha de Cierre: Si la PQR se encuentra cerrada, se debe registrar la fecha en que se cerró. Si la PQR se encuentra abierta, este campo debe estar vacío, de lo contrario RozzyS emitirá una alerta advirtiéndolo.
- Indicador: Si la PQR se encuentra cerrada, debe registrarse el estado de satisfacción del usuario en cuanto a la resolución dada. Si la PQR se encuentra abierta, este campo debe estar vacío, de lo contrario RozzyS emitirá una alerta advirtiéndolo.
- Detalle 1: Detalle de las gestiones realizadas.
- Detalle 2: Detalle de las gestiones realizadas.
- Detalle 3: Detalle de las gestiones realizadas.
- Fallecido: Se debe seleccionar en caso de que el usuario fallezca en espera de la resolución de su PQR.
- Asignado a: Campo de llenado automático, cargado con respecto al usuario asignado para el acompañamiento de la PQR.



#### Detalles de la PQR

Información del Usuario
Radicación
Gestión

Estado\*
EN TRAMITE

Condicion\*
ABIERTA

Fecha de Cierre ⓘ

Indicador

Detalle 1
se llama ala señora se le envía un link para que registre ala menor por la pagina mi seguridad social

Detalle 2
se llama a la madre de la menor Aanisha yholiannys carvajal garrido donde me dique ya hizo el proceso de de traslado por la pagina de mi seguridad social

Detalle 3

☐ Fallecido

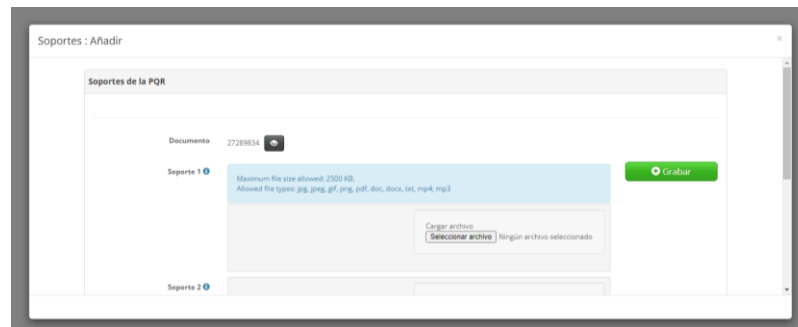
Status\*
Contactado

Asignado a
DIANA QUINTERO PAREDES


## Soportes:



En el área inferior de esta sección se cuenta con un módulo para adjuntar soportes, donde al dar click en la opción “añadir” una ventana emergente saldrá y el encargado de la PQR puede adjuntar hasta cinco (5) soportes relacionados con el proceso para poder acceder a ellos posteriormente o para usarlo como evidencia en cada caso. Es posible adjuntar elementos de hasta 2500 KB cada uno en formatos jpg, jpeg, gif, png, pdf, doc, docx, txt, mp4 o mp3.




## Panel de botones:





Al lado derecho de la sección PQR se cuenta con el panel de botones flotante que permite guardar cambios o registrar PQR, borrar la PQR (opción sujeta a permisos),

pasar a la siguiente PQR, regresar a la PQR anterior y generar el PDF o imprimir la PQR en pantalla (Vista Previa).

Al dar click en la opción Vista Previa, se verá una pantalla como la siguiente:

**PQR # 4114**


**ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA**  
Cúcuta 2050, Una Estrategia de Todos

 Imprimir
  Cancelar impresión

Fecha de Radicación	03/02/2021	Queja SAC?	<input type="checkbox"/>
Tipo de Doc	CC	Numero de Identificación:	27289834
Nombres	Norelis ester	Apellidos	garrido jaen
Genero	F	Fecha de Nacimiento	12/04/1998
Telefono	3017415213	Edad	22
Email	yoanabernal74@gmail.com	Dirección	san gerardo colinas del tunal av.11 cil34 casa numero D-85
Tipo de PQR	PETICION	Barrio	EL SALADO
Referencia de la PQR	Plan Obligatorio de Salud Subsidiado	Motivo	Accesibilidad
Fecha de Incidente	03/02/2021	Observación del Motivo	Procesos administrativos internos de la institución
IPS del Servicio	NINGUNA	EPS	COOSALUD
Diagnostico	0000 - Ninguna	Regimen	
		Representante Legal	27289834 - Norelis ester garrido jaen
Descripcion	Necesito un cambio de residencia yo vivia en CALI y me mude para la ciudad de CUCUTA , y fui a EPS COOSALUD donde me dijeron que tenia que ir ala alcaldia para que hicieran el cambio de municipio y fui me dijeron que me comunicara con ustedes para que me ayudaran porque necesito llevar la niña Aanisha yholiannys carvajal garrido RC. 1105935465 a citas de medico general y pediatria y no e podido		
Estado	EN TRAMITE	Condicion	ABIERTA
Detalle	se llama ala señora se le envía un link para que registre ala menor por la pagina mi seguridad social  se llama a la madre de la menor Aanisha yholiannys carvajal garrido donde me dique ya hizo el proceso de de traslado por la pagina de mi seguridad social		
Responsable	DIANA QUINTERO PAREDES	Correo Electronico	dianaquintero@medicontrolsas.com


Donde se podrá escoger entre imprimir la PQR o generar un documento en formato PDF de la misma.

**Nota:** Esta área al igual que todas las relacionadas con el aplicativo son personalizables y editables a preferencia del usuario final y sus necesidades.

PQR en Formato PDF (ejemplo):




## PQR # 4114



**ALCALDÍA  
DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA**

Cúcuta 2050, Una Estrategia de Todos

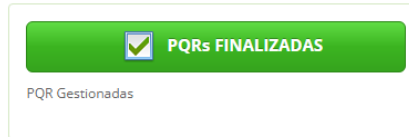


Fecha de Radicación	03/02/2021	Queja SAC?	<input type="checkbox"/>
Tipo de Doc	CC	Numero de Identificación:	27289834
Nombres	Norelis ester	Apellidos	garrido jaen
Genero	F	Fecha de Nacimiento	12/04/1998
		Edad	22
Telefono	3017415213	Direccion	san gerardo colinas del tunal av.11 clil34 casa numero D-85
Email	yoanabernal74@gmail.com	Barrio	EL SALADO
Tipo de PQR	PETICION	Motivo	Accesibilidad
Referencia de la PQR	Plan Obligatorio de Salud Subsidiado	Observación del Motivo	Procesos administrativos internos de la institución
Fecha de Incidente	03/02/2021	EPS	COOSALUD
IPS del Servicio	NINGUNA	Regimen	
Diagnostico	0000 - Ninguna	Representante Legal	27289834 - Norelis ester garrido jaen
Descripcion	<p>Necesito un cambio de residencia yo vivía en CALI y me mude para la ciudad de CUCUTA , y fui a EPS COOSALUD donde me dijeron que tenia que ir ala alcaldía para que hicieran el cambio de municipio y fui me dijeron que me comunicara con ustedes para que me ayudaran porque necesito llevar la niña Aanisha yholiannys carvajal garrido RC. 1105935465 a citas de medico general y pediatria y no e podido</p>		
Estado	EN TRAMITE	Condicion	ABIERTA
Detalle	<p>se llama ala señora se le envía un link para que registre ala menor por la pagina mi seguridad social</p> <p>se llama a la madre de la menor Aanisha yholiannys carvajal garrido donde me dique ya hizo el proceso de de traslado por la pagina de mi seguridad social</p>		
Responsable	DIANA QUINTERO PAREDES	Correo Electronico	dianaquintero@medicontrolsas.com

### 2.1.2 PQR FINALIZADAS.

En esta área se pueden visualizar las PQR que se han señalado anteriormente como Cerradas. Cuenta con las mismas opciones y funcionalidades que se

encuentran en la opción PQR. Permite exportación a CSV de la información visualizada.



### 2.1.3. PQR Totales.

En esta área se podrá visualizar todas las PQR radicadas a la fecha sin importar su estado o condición. Ideal para exportación en CSV o revisión de informes.

### 2.1.4. Dashboard

Esta opción permite al usuario, acceder a un tablero de reportes gráficos desarrollado en lenguaje Python que usa bases y librerías como Pandas, Streamlit, Datetime, Numpy y Plotly.

Allí se podrá visualizar automáticamente un informe grafico global en tiempo real con los datos e información capturada en el aplicativo RozzyS.



## ESTADO GENERAL DE LAS PQR

Al día de hoy, Medicontrol SAS ha recibido en total **3409** PQRs enviadas directamente por las EPS o radicadas en el SAC de la SSM de Cúcuta o en cualquiera de los medios de recepción establecidos por Medicontrol SAS, las mismas han sido solicitadas con el fin de hacer seguimiento y vigilancia al comportamiento resolutivo de cada uno de las Peticiones, Quejas o Reclamos de los usuarios por partes de las EAPB.

Por favor seleccione el rango de fechas que desea consultar:

Fecha Inicial

2020/07/01

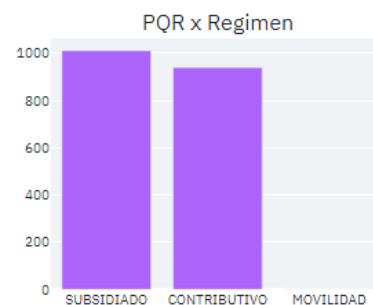
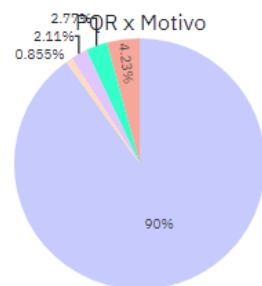
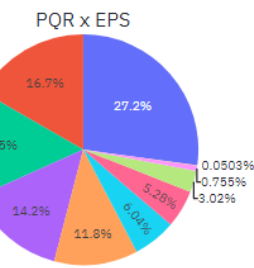
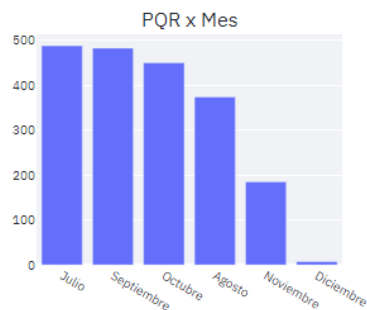
Fecha Final

2020/12/01

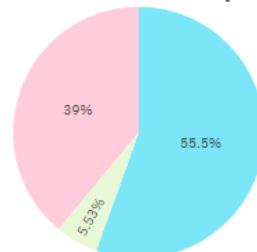
En el tiempo comprendido entre las fechas 2020-07-01 y 2020-12-01, fueron recibidas 3059 PQR en total. De estas han sido verificadas 1988 a través de medios sincrónicos no presenciales, cantidad que es considerada como muestra para realizar estudio de resolución e indicadores de satisfacción. Y a continuación se muestran los resultados encontrados a partir del análisis realizado.

☐ Ver Tabla de PQR

Informe gráfico de las PQR radicadas en cada buzón de las EPS



Referencia de las PQR



PQR x Estado Actual



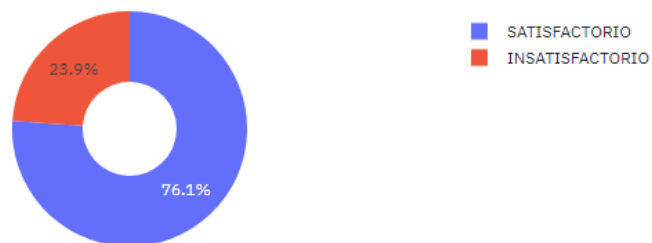
## Promedio de tiempo para resolución

El promedio de tiempo tomado por cada una de las EAPB para cerrar o dar solución a las PQR radicadas en el periodo consultado viene dado de la siguiente forma.

DIAS PARA RESOLUCIÓN	
COMFAORIENTE	35
COMPARTA	35
COMPENSAR	26
COOMEVA	40
COOSALUD	40
ECOOPSOS	55
MAGISTERIO	41
MEDIMAS	42
NUEVA EPS	74
SANITAS	54

## Indicador de Satisfacción

Después de llamar a los usuarios quejosos, se confirma que de las PQR verificadas 1980 se encuentran cerradas, a estos usuarios se les consulta su percepción con respecto a la resolución que la EPS brindó a su PQR, el cual fue tomado como indicador (Satisfactorio o Insatisfactorio) y se representa a continuación.





ellas se podrá ver el informe grafico en el periodo seleccionado de solo la EPS que se desea.



### Promedio de tiempo para resolución

El promedio de tiempo tomado por cada una de las EAF radicadas en el SAC de la SSM de Cúcuta en el periodo forma.

	DIAS PARA RESOLUCIÓN
COMFAORIENTE	25
COOSALUD	10
ECCOPSOS	22
MEDIMAS	12
NUEVA EPS	17

Si desea consultar el detalle de cada PQR, por favor ing de usuario y contraseña.

[RozzyS](#)

## 2.2 ENCUESTAS.

En este módulo se cuenta con una encuesta modelo que permite verificar el estado de satisfacción de los usuarios con respecto a su EPS/IPS. Esta es editable y ajustable, está compuesta por campos digitables, fechas y listas desplegables. Permite exportación a CSV de la información visualizada.

Encuestas de Satisfacción

Búsqueda rápida

[Añadir](#)
[Vista previa](#)
[Guardar CSV](#)
[Filtro](#)
[Mostrar todos](#)

Fecha	Tipo de Documento	Numero de Documento	Nombres	Apellidos	EPS	IPS Primaria	Al Utilizar el Servicio ¿El trato fue?	¿La asignación de citas para el servicio fue?	¿El trato que recibí y el tiempo dedicado por parte del personal asistencial fue?	¿La explicación dada por el profesional de la salud, sobre el cuidado tratamiento y mantenimiento de la salud fue?	¿Las condiciones de bioseguridad (uso de tapabocas, canecas, guantes, etc) utilizadas por los profesionales de la salud fueron?	¿Cómo califica el área donde fue atendido en cuanto a aseo y comodidad?	Lo han invitado a programas de Promoción y Prevención?	Asiste a Control Prenatal? (Solo mujeres embarazadas)
<input type="checkbox"/> 01/29/2021	CC	1125763630	Gippy Yoleyma	Dávila acevedo	MEDIMAS		BUENA	BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	SI	SI
<input type="checkbox"/> 01/29/2021	CC	13437998	Javier Vergada gomez		MEDIMAS		BUENA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE	BUENA	NO	NO APLICA
<input type="checkbox"/> 01/29/2021	CC	13453820	Luis alberto	Mesa maldonado	MEDIMAS		MALA	MALA	MALA	MALA	BUENA	BUENA	NO	NO APLICA
<input type="checkbox"/> 01/29/2021	CC	37442526	Maria	Mujica maldonado	MEDIMAS		BUENO	MALA	REGULAR	REGULAR	REGULARES	REGULAR	NO	NO APLICA
<input type="checkbox"/> 01/29/2021	CC	60285291	LUZ STELLA	PARRA CONTRERAS	MEDIMAS		REGULAR	MALA	REGULAR	REGULAR	EXCELENTE	REGULAR	NO	NO APLICA
<input type="checkbox"/> 01/29/2021	CC	37319934	EMILCE	PRADA GAONA	MEDIMAS		REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULARES	REGULAR	NO	NO APLICA
<input type="checkbox"/> 01/29/2021	CC	27783332	CARMEN CECILIA	LAGUADO	NUEVA EPS		REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	BUENA	BUENA	SI	NO APLICA

Esta encuesta puede ser editada, modificada e incluso se pueden agregar otros tipos de encuestas o capturadores de datos según requerimiento de los interesados.

## 2.3 PARAMETROS:

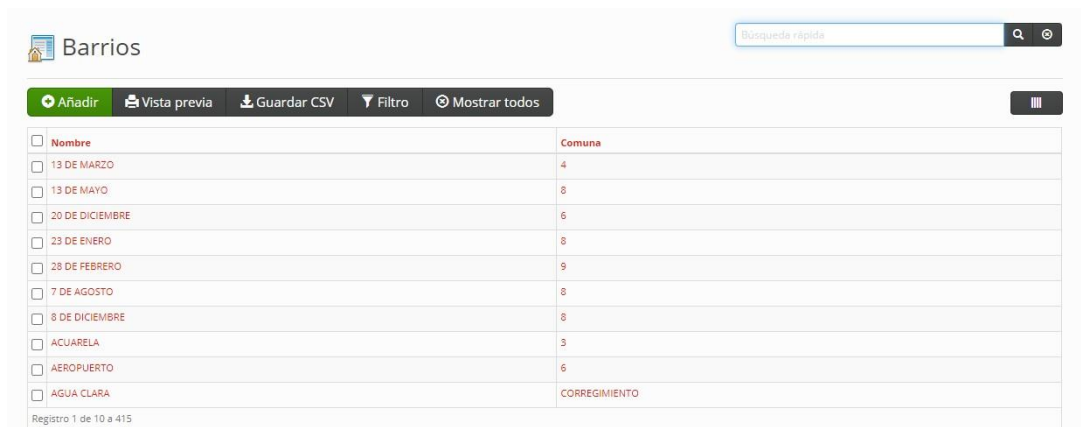
Es el área donde se pueden configurar los aspectos y recursos de los que dependen el área de backend del aplicativo. Es importante recomendar que esta área sea manipulada solo por grupos administrativos o técnicos, adaptando los permisos otorgados a los usuarios del aplicativo. Allí se crean, editan y ajustan los recursos y bases de datos de las cuales dependen los módulos ya creados (PQR, Encuestas), por lo tanto, hay que diligenciarlos al momento de su creación de forma real y concisa pues podría afectar la efectividad de la gestión realizada en el área de resolución de PQR.

En caso de crearse un módulo adicional en nuestro aplicativo, es en el área de parámetros donde se adicionarán los recursos que dicho modulo llegue a demandar.

Actualmente encontramos allí nueve (9) sub áreas:

### 2.3.1 Barrios:

Es aquí donde se registran cada uno de los barrios del municipio con su respectiva comuna, esto con el fin de que al seleccionarlos en el área de PQR queden correctamente sectorizados. Aquí dando click en añadir, se podría agregar barrios nuevos, y dando click en cada uno de los barrios ya agregado se puede acceder a la edición del mismo en caso de que sea necesario aplicar algún correctivo.

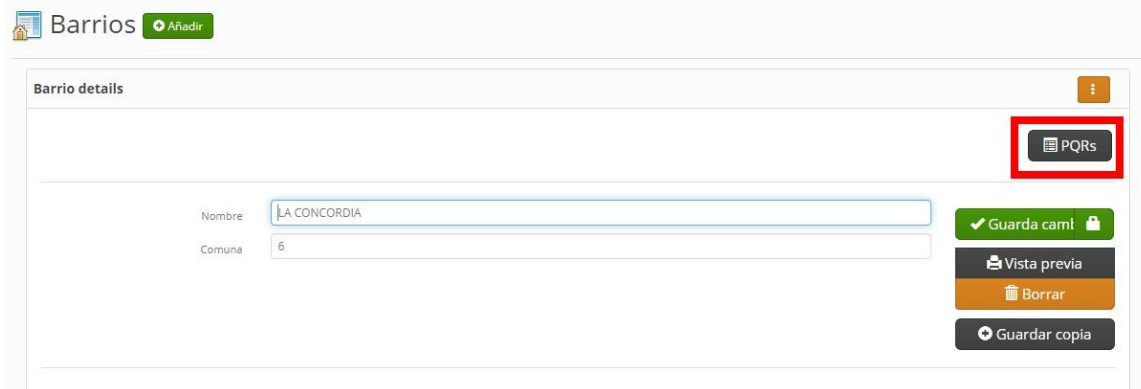


Nombre	Comuna
13 DE MARZO	4
13 DE MAYO	8
20 DE DICIEMBRE	6
23 DE ENERO	8
28 DE FEBRERO	9
7 DE AGOSTO	8
8 DE DICIEMBRE	8
ACUARELA	3
AEROPUERTO	6
AGUA CLARA	CORREGIMIENTO

Registro 1 de 10 a 415

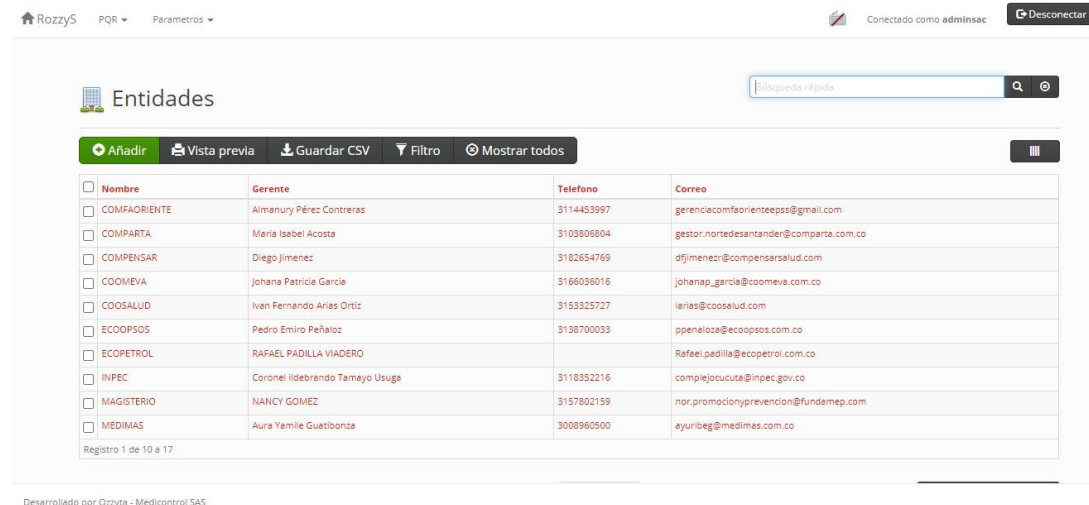
### **Función adicional:**

Al dar click en el botón PQRs en la parte derecha del área de edición de cada barrio, podrá ver un listado de PQR establecidos en el sistema que pertenecen a usuarios domiciliados en el barrio seleccionado.



### 2.3.2 Entidades:

Es aquí donde se registran cada una de las entidades y entes de control que pudieran estar involucradas en las PQR. Aquí dando click en añadir, se podría agregar entidades nuevas, y dando click en cada uno de las entidades ya agregadas se puede acceder a la edición de la misma en caso de que sea necesario aplicar algún correctivo. Es importante señalar que, la veracidad de los datos allí guardados, sobretodo correo electrónico, garantizará la correcta ejecución de las notificaciones a los entes deseados.



Nombre	Gerente	Telefono	Correo
COMFAORIENTE	Almanury Pérez Contreras	3114453997	gerenciacomfaorienteepps@gmail.com
COMPARTA	Maria Isabel Acosta	3103806804	gestor.nortedesantander@comparta.com.co
COMPENSAR	Diego Jimenez	3182654769	djimenezr@compensarsalud.com
COOMEVA	Johana Patricia Garcia	3166036016	johanap_garcia@coomeva.com.co
COOSALUD	Iván Fernando Arias Ortiz	3153325727	larias@coosalud.com
ECOOPSOS	Pedro Emiro Peñaloz	3138700033	ppeñaloza@ecoopsos.com.co
ECOPETROL	RAFAEL PADILLA VIADERO		Rafael.padilla@ecopetrol.com.co
INPEC	Coronel Ildibrando Tamayo Usuga	3118352216	complejocucuta@inpec.gov.co
MAGISTERIO	NANCY GOMEZ	3157802159	nor.promocionyprevencion@fundamep.com
MEDIMAS	Auria Yamile Guetibonza	3008960500	ayuribeg@medimas.com.co

### Función adicional:

Al dar click en el botón PQR en la parte derecha del área de edición de cada entidad, podrá ver un listado de PQR establecidos en el sistema que pertenecen a usuarios afiliados a la entidad seleccionada.



### 2.3.3 Motivos:

Es aquí donde se registran los motivos que puedan dar origen a la presentación de las PQR esto con el fin de que al seleccionarlos en el área de PQR queden correctamente señalados. Aquí dando click en añadir, se podría agregar motivos nuevos, y dando click en cada uno de los motivos ya agregados se puede acceder a la edición del mismo en caso de que sea necesario aplicar algún correctivo.



#### **Función adicional:**

Al dar click en el botón PQR en la parte derecha del área de edición de cada motivo, podrá ver un listado de PQR establecidas en el sistema que fueron radicadas por el motivo seleccionado.

### 2.3.4 Observación a Motivos

La observación a motivo, es una aclaración, extensión o termino explicativo en referencia al motivo señalado en cada una de las PQR, es por esto que cada una de las observaciones registradas en el sistema debe pertenecer a algún motivo previamente establecido en los parámetros. Aquí dando click en añadir, se podría agregar observaciones a motivo nuevas señalando a que motivo pertenecen, y dando click en cada uno de las observaciones ya agregadas se puede acceder a la edición de la misma en caso de que sea necesario aplicar algún correctivo.



Observaciones a Motivo

Búsqueda rápida

+ Añadir
 Vista previa
 Guardar CSV
 Filtro
 Mostrar todos

Motivo	Observacion
<input type="checkbox"/> Accesibilidad	Procesos administrativos internos de la institución
<input type="checkbox"/> Accesibilidad	Reembolsos
<input type="checkbox"/> Continuidad	Incumplimiento a fallos de Tutela
<input type="checkbox"/> Continuidad	Negación en la autorización de viáticos
<input type="checkbox"/> Humanización	Quejas contra profesionales de salud
<input type="checkbox"/> Oportunidad	Demora en la autorización de terapia
<input type="checkbox"/> Oportunidad	Demora en la autorización o programación de citas con especialista
<input type="checkbox"/> Oportunidad	Demora en la autorización o programación de examen
<input type="checkbox"/> Oportunidad	Demora en la autorización o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc)
<input type="checkbox"/> Oportunidad	Demora en la autorización y no entrega oportuna de medicamentos NO POS

Registro 1 de 10 a 14



Observaciones a Motivo + Añadir

Obmotivo details

PQRs

Motivo: Continuidad

Observacion: Incumplimiento a fallos de Tutela


Vista previa
 Guardar copia
 Previo
 Siguiete

### Función adicional:

Al dar click en el boton PQRs en la parte derecha del área de edición de cada observación a motivo, podrá ver un listado de PQR establecidas en el sistema que fueron radicadas en relación a la observación a motivo seleccionada.

### 2.3.5 CIE10

En aquí donde están precargadas y configuradas según normativa actual, las enfermedades a relacionar y/o usar tanto en las PQR registradas como en las Encuestas, con su respectivo código CIE10 y Descripción, se recomienda no editar, se deja accesible a que esta dada la posibilidad de adicionar códigos nuevos o determinados. Cuenta con campo de búsqueda en caso tal de que lo que se desee sea consultar un valor.


 CIE10 Quick Search

[Add New](#)
[Print Preview](#)
[Save CSV](#)
[Filter](#)
[Show All](#)

<input type="checkbox"/>	Cie10	Description
<input type="checkbox"/>	0000	Ninguna
<input type="checkbox"/>	A000	Colera Debido A Vibrio Cholerae 01 Biotipo Cholerae
<input type="checkbox"/>	A001	Colera Debido A Vibrio Cholerae 01 Biotipo El Tor
<input type="checkbox"/>	A009	Colera No Especificado
<input type="checkbox"/>	A010	Fiebre Tifoidea
<input type="checkbox"/>	A011	Fiebre Paratifoidea A
<input type="checkbox"/>	A012	Fiebre Paratifoidea B
<input type="checkbox"/>	A013	Fiebre Paratifoidea C
<input type="checkbox"/>	A014	Fiebre Paratifoidea No Especificada

### 2.3.6 IPS:

Es aquí donde se registran cada una de las IPS que pudieran ser las asignadas a los usuarios quejosos. Aquí dando click en añadir, se podría agregar IPS nuevas, y dando click en cada uno de las IPS ya agregadas se puede acceder a la edición de la misma en caso de que sea necesario aplicar algún correctivo.

 IPS Quick Search

[Añadir](#)
[Vista previa](#)
[Guardar CSV](#)
[Filtro](#)
[Mostrar todos](#)

<input type="checkbox"/>	Nombre	Municipio	Cooreo	Direccion	Telefono	Gerente
<input type="checkbox"/>	ADMINISTRACION DE MODELOS ESPECIALES EN SALUD SAS	CÚCUTA	direccionadministrativa@emes.com.co	AVENIDA 7E # 0 - 60	5777350	KAREN YULIETH MENDOZA BOTERO
<input type="checkbox"/>	AGESO LTDA - ASESORIAS EN GERENCIA Y SALUD OCUPACIONAL	CÚCUTA	agesoitde@hotmail.com	CALLE 15 #2-92	5715555	LUZ MARINA MONTOYA RESTREPO
<input type="checkbox"/>	AIDS HEALTHCARE FOUNDATION COLOMBIA	CÚCUTA	liliana.andrade@aidshealth.org	calle 15-2E-81	3204071635	LILIANA ANDRADE FORERO
<input type="checkbox"/>	ALARCON PREVENIR SALUD OCUPACIONAL LTDA	CÚCUTA	contabilidad@ipsprevenir.com	CALLE 20 #0B-13	5716842	JAIR MIGUEL ALDANA LAGUADO
<input type="checkbox"/>	ALIADOS EN SALUD S.A.	CÚCUTA	aliadosensalud@gmail.com	AV1#16-69	5712092	MARTHA LUCIA CADENA CADENA
<input type="checkbox"/>	ANGIOVASCULAR MORENO	CÚCUTA	gerencia@vascularmoreno.com	AV 1 N° 15-43 BARRIO LA PLAYA	3107949722	LUIS ALBERTO MORENO VERA
<input type="checkbox"/>	ASOCIACION DE PATOLOGOS "ASOPAT" LTDA.	CÚCUTA	aso_pat@hotmail.com	Av.1E N° 11A-25 CAOBOS	5745091	LINA MARIA JAIMES RUEDA
<input type="checkbox"/>	ASOCIACION DE PRESTADORES DE SERVICIOS Y SUMINISTROS DE SALUD - ASSALUD	CÚCUTA	gladyscarvajal@essaludips.com	CALLE 7 N° 2E-09 BARRIO POPULAR	3112019233	GLADYS CARVAJAL CAMACHO
<input type="checkbox"/>	ASOCIACION PROBIENESTAR DE LA FAMILIA COLOMBIANA - PROFAMILIA	CÚCUTA		AV. 2 #13-08		LUZ PAOLA MORALES CONTRERAS
<input type="checkbox"/>	ASOTAC SAN JOSE SA	CÚCUTA	asotac_san_jose@hotmail.com	CALLE 13 # 1E-44 CONS 103B	5716395	ALVARO SALGAR VILLAMIZAR

Registro 1 de 10 a 249

### Función adicional:

Al dar click en el botón PQRs en la parte derecha del área de edición de cada IPS, podrá ver un listado de PQR establecidas en el sistema que fueron radicadas por usuarios asignados a la IPS seleccionada.

### 2.3.7 Correos enviados:

El aplicativo Rozzys tiene la funcionalidad de notificar al usuario, a la Entidad involucrada y a los entes de control la existencia de la PQR, así como su descripción y estado. Igualmente, si el estado o condición de la PQR cambia, se realiza una notificación automática al usuario quejoso de la situación vigente de su PQR.

En esta área, se ven los correos o notificaciones que han sido enviadas de forma automática por el aplicativo, información que puede ser impresa o descargada en PDF para uso como soporte.

RozzyS PQR Satisfacción Parametros Importar datos CSV Administración Conectado como admin Desconectar

Correos Enviados

Buscar rápido

Añadir Vista previa Guardar CSV Filtro Mostrar todos

ID de la PQR	Fecha y Hora de Envío	EPS	Dirección de Envío	Asunto del correo
4417	26/03/21 07:54:58pm	MEDIMAS	anamianamerchar05@gmail.com	Ha Cambiado el Estado de su PQR
4350	27/03/21 10:41:26am	COOIMEVA	zabala767@hotmail.com	Ha Cambiado el Estado de su PQR
2930	27/03/21 11:03:17am	NUEVA EPS	NO TIENE	Ha Cambiado el Estado de su PQR
1307	27/03/21 11:05:11am	MEDIMAS	elicebethuribeorstancho@gmail.com	Ha Cambiado el Estado de su PQR
4401	27/03/21 11:15:04am	ECOOPSOS	geilenamado@gmail.com	Ha Cambiado el Estado de su PQR
4401	27/03/21 11:15:04am	ECOOPSOS	ppenaloza@ecoopsos.com.co	PQR Registrada - Medicontrol SAS #4401, CC.60368979
4409	27/03/21 11:24:42am	NUEVA EPS	saundandova9@gmail.com	Ha Cambiado el Estado de su PQR
2907	27/03/21 11:47:17am	NUEVA EPS	ing.dianamarcelaastro@gmail.com	Ha Cambiado el Estado de su PQR
4409	27/03/21 11:47:21am	NUEVA EPS	saundandova9@gmail.com	Ha Cambiado el Estado de su PQR
4409	27/03/21 11:47:21am	NUEVA EPS	yanet.carvajal@nueveps.com.co	PQR Registrada - Medicontrol SAS #4409, RC.1092960330
4410	28/03/21 10:39:20am	MEDIMAS	NO TIENE	Ha Cambiado el Estado de su PQR
4418	29/03/21 10:39:20am	MEDIMAS	ayuribeg@medimas.com.co	PQR Registrada - Medicontrol SAS #4418, CC.13489853
4416	29/03/21 10:43:34am	NUEVA EPS	jhonrodr1122@gmail.com	Ha Cambiado el Estado de su PQR

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

Cúcuta 2050, Una Estrategia de Todos

Powered By

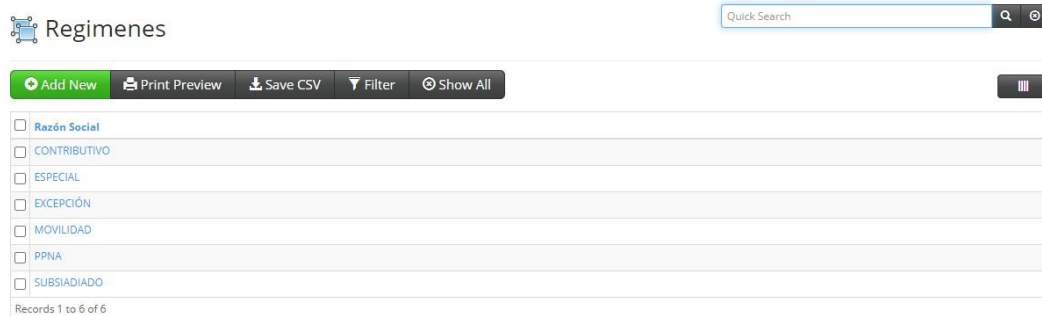
**Detalle de Correo Enviado**

ID de la PQR	4401
Fecha y Hora de Envío	27/03/21 11:15:04am
EPS	ECOOPSOS
Dirección de Envío	ppenaloza@ecoopsos.com.co
Asunto del correo	PQR Registrada - Medicontrol SAS #4401, CC.60368979
Cuerpo	<p>Señores ECOOPSOS, Ha sido registrada una nueva PQR para su entidad en nuestro sistema de vigilancia y gestión.</p> <p>La Secretaría de Salud del Municipio de San José de Cúcuta, en ejercicio de sus funciones de interventoría y auditoría, les recuerda el deber y la obligación de dar solución y cierre a estas Peticiones, Quejas o Reclamos en los terminos establecidos, con el fin de asegurar el bienestar de los usuarios.</p> <p>A continuación remitimos el detalle de la PQR:</p> <p>Identificador de PQR: 4401  Fecha: 2021-03-16  Documento: CC. 60368979  Nombre Completo: NANCY YOLIMAR BOTELLO DUARTE  Celular de PQR: 311-4579493  Correo Electrónico de PQR: geilenamado@gmail.com  EPS: ECOOPSOS  Régimen: SUBSIDIADO  Motivo de la PQR: Oportunidad  Observación al motivo: Demora en la autorización y no entrega oportuna de medicamentos NO POS  Estado: NOTIFICADA A EPS  Descripción: se lleva miples a la EPS pero no mhan solucionado la entrega de mis medicamentos del ,es de febrero el cual estoy esperando con suma urgencia  Diagnóstico: D618</p> <p>Favor dar respuesta a este mensaje al correo electrónico: lisedhernandez@medicontrolsas.com.</p> <p>Gracias por Confiar en Nosotros, estamos para servirle.</p> <p>ATT.</p> <p>Secretaria de Salud  Municipio de San José de Cúcuta.  by Medicontrol SAS</p>

### 2.3.8 Regímenes

Es aquí donde se crean o ajustan cada una de los regímenes que pudieran a los que pudieran pertenecer los usuarios que interponen PQR o realizan la encuesta.

Aquí dando click en añadir, se podría agregar regímenes nuevos, y dando click en cada uno los ya agregados se puede acceder a la edición del mismo en caso de que sea necesario aplicar algún correctivo. Al ser creados en esta área, son visibles en los demás módulos del RozzyS en caso de que así sea señalado.



### 2.3.9 Data Grafica

En esta área particular, se cuenta con la opción de ver reportes individuales según la necesidad del usuario. Estos reportes y sub-reportes son configurables y/o adaptables desde el área administrativa, a través de ella se pueden ver graficas a gusto de los datos registrados en el aplicativo en áreas sin combinación e incluso hacer comparativos entre periodos.

En la actualidad se encuentra pre-configurada esta área para reportes sobre PQR, situación que puede ser modificada, editada o se le pueden adicionar diferentes tipos de reportes ya sea por adición de nuevos módulos o por demanda de usuarios finales.

#### Reportes Individuales



PQR x EPS desde 07/01/2021 a 07/22/2021

[Atrás](#) [Imprimir Reporte](#) [Exportar a Archivo CSV](#)

**Configurar Reporte**

**Periodo a reportar**

Mes hasta la fecha Mes Actual Ultimo Mes

Trimestre hasta la fecha del año Trimestre actual Ultimo Trimestre

Año hasta la fecha Año actual Ultimo año

Desde 07/01/2021 A 07/22/2021

Periodo de comparación #1 Desde 10/01/2020 A 11/30/2020

Periodo de comparación #2 Desde 12/01/2020 A 02/28/2021

**Ordenar por**

☐ EPS ☒ Count of PQR

☒ Descendente ☐ Ascendente

**Apariencia (se aplica instantáneamente)**

☐ Mostrar números de fila

Alineación del EPS de la columna ☒ ☐ ☐ ☐

Alineación de las otras columnas ☐ ☐ ☐ ☒

Tema de color de gráficos Arcoiris

Ancho de gráficos circulares 33% - 33% - 33%

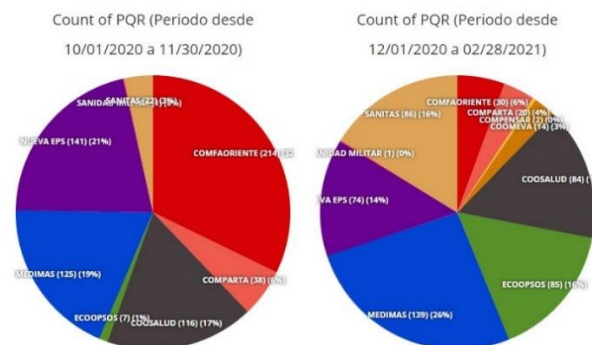
Etiquetas en gráficos circulares Etiquetas, valores y porcentajes

[✓ Aplicar](#)

10 registros

EPS	Count of PQR	Periodo desde 10/01/2020 a 11/30/2020			Periodo desde 12/01/2020 a 02/28/2021		
		Count of PQR	Cambiar %		Count of PQR	Cambiar %	
COMFARIENTE	0	214	-100%		30	-100%	
COMPARTA	0	38	-100%		20	-100%	
COMPENSAR	0	0	-		2	-100%	
COOMEVA	0	0	-		14	-100%	
COOSALUD	0	116	-100%		84	-100%	
ECOOPSOS	0	7	-100%		85	-100%	
MEDIMAS	0	125	-100%		139	-100%	
NUEVA EPS	0	141	-100%		74	-100%	
SANIDAD MILITAR	0	1	-100%		1	-100%	
SANITAS	0	22	-100%		86	-100%	

10 registros

**Nota importante.**

Este documento ha sido ajustado desde la documentación principal, técnica y manuales del aplicativo RozzyS según las necesidades y preferencia manifestadas del Licenciado Medicontrol SAS con respecto a su contenido multimedia, información muestra y visualización, para firma y ejecución de contrato concertado el día 29 de Julio del año 2021 entre ISAURA NATALI VELASQUEZ MENDOZA, autora y propietaria, y la firma.