MANUAL DE USUARIO – PQRS

Manual de usuario - PQRS

Tabla de contenido

Introducción	3
Descripción del software	3
Requisitos del sistema	3
Resumen de los menús	4
Explicación de los módulos	4
Funciones secundarias	6

Introducción

El objetivo de este documento es guiar al usuario sobre cómo funciona y como debe interactuar con el sistema de "PQRS", dándole a conocer los procesos y como interactuar con cada módulo.

Descripción del software

El proyecto PQRS, está dedicado a desarrollar un aplicativo destinado a optimizar los procesos seguimiento y respuesta de las PQRS. El estado actual del cargo implica la creación de una herramienta integral que permita un control eficiente del seguimiento de manera práctica. Entre las características destacadas del cargo se encuentran la capacidad de enviar correos electrónicos de las PQRS que estén próximas a vencer a los funcionarios y apoyos correspondientes, además de hacer un registro masivo de PQRS por medio de un archivo Excel.

Requisitos del software

Hardware

- Computador (Portátil o de escritorio).
- Conexión a internet (Wifi o Router).

Software

- Sistema operativo (Windows 10 u 11).
- Navegador (Google, Microsoft Edge, Firefox).
- Servidor con (Apache, MySQL, PhpMyAdmin).
- Procesador (Intel Core i5 o i3 de 11^a Generación).
- RAM: 4 Gb mínimo, recomendado 8 GB.
- Espacio libre en disco: 250 Gb mínimo.

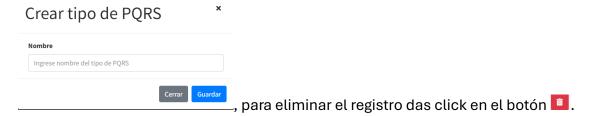
Resumen de los menús

El software cuenta con varios menús, cada menú se muestra dependiendo del rol que tenga el usuario que esté interactuando con el sistema, el menú para el **Monitor** tiene los módulos de Tipo de PQRS y Seguimiento, al cual solo puede acceder ese rol, el menú de **Funcionario** tiene el módulo de Responder. También cada menú cuenta con la opción de cambiar de idioma (Español/Ingles), cerrar sesión y volver a SICEFA, además de la página de Inicio.

Explicación de los módulos

Como se menciona anteriormente cada rol tiene su menú que cuenta con diferentes módulos los cuales se explicaran a continuación:

- **Inicio:** En este módulo podrá observar información general acerca del proyecto de PQRS.
- **Tipo de PQRS:** En este módulo podrá ver, registrar y eliminar el tipo de PQRS, para agregar un tipo de PQRS das click en el botón , luego se mostrará una ventana donde ingresas el nombre del tipo de PQRS y das click en el botón guardar



- **Seguimiento:** En este modulo podrá ver, registrar y enviar un correo de alerta de las PQRS proximasa vencer. Para agregar una PQRS se puede registrar de manera manual o por medio de un Excel, para registrarla de manera manual das click en el boton
- , luego se abrira una vista donde podras registrar la informacion necesaria para



, los campos **Apoyo 1** y

Manual de usuario - PQRS

Apoyo 2 no son obligatorios, luego de completar la información das click en el boton Guardar y automaticamente se registra la PQRS, para registrarla por medio del , luego se abrira una vista donde seleccionas archivo Excel das click en el boton el tipo de archivo que vas a cargar, si es el archivo que crean en el CEFA das click en la opcion de Seguimiento Regional, al dar click se desplegara un campo donde deberas cargar el Excel correspondiente y luego das click en el boton Cargar Excel Regional, si necesitas cargar el archivo que envian desde la Regional das click en el boton seguimiento del Centro y repites el proceso anterior. Para enviar el correo de alerta das click y automaticamente se enviara un correo a los funcionarios y apoyos en el boton que tengan PQRS proximas a vencer. Para ver el historial se asignaciones das click en el boton 🖲, esto desplegara una ventana donde se mostrara la descripcion de la PQRS y los funcionarios o apoyos que han sido asignados a esa PQRS Historial de asignaciones * de la QUEJA Descripción: ... Nombre Tipo Fecha GLORIA MARITZA SANCHEZ Funcionario 2024-06-15 ΔΙ ΔΡΟΟΝ 20:51:48 , al ser respondida la PORS se mostrara este boton 🔒 , al dar click se mostrara a detalle la información de la respuesta Respuesta # Radicado: No se ha radicado Fecha de respuesta: 2024-06-15 la respuesta Respuesta: Respuesta de la PORS , tambien se mostrara este boton desplegara una ventana donde deberas registrar el numero de radicado de la Número de radicación de * la PETICION Número Radicación de la Respuesta Ingrese radicado de la respuesta

respuesta.

- **Responder:** En este módulo veras las PQRS que te han sido asignadas, las cuales se pueden responder o reasignar, para responder das click en el boton estados, se desplegara una ventana donde deberas registrar la información necesaria para

	Responder PQRS *		
	Respuesta		
	Ingrese su respuesta		
	Tipo de respuesta	Fecha de respuesta	
	Seleccione el tipo de resp 💙	06/15/2024	
responder la PQRS		Cerrar Guardar	, para reasignar la PQRS das click
en el boton 🏴 , en	la parte superio	or se mostrara	un formulario donde seleccionas el
	•		ignara, para buscar la persona
simplemente ingres	sas el nombre y	automaticame	ente aparecera la persona, luego das
click en el boton	y se guardara a	automaticame	nte la informacion.

Funciones secundarias

Todos los menús cuentan con la opción de cambio de idioma (Español/Ingles) y podrá ver las demás opciones de ver el nombre de usuario y el rol con el que inició sesión, cerrar sesión y volver a sicefa, dando click en la imagen que tiene de perfil.

Manual de usuario - PQRS