

# **MANUAL DE USUARIO – PQRS**

## Tabla de contenido

Introducción.....	3
Descripción del software.....	3
<u>Requisitos del sistema.....</u>	<u>3</u>
<u>Resumen de los menús.....</u>	<u>4</u>
<u>Explicación de los módulos.....</u>	<u>4</u>
<u>Funciones secundarias.....</u>	<u>6</u>

## 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 11ª 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

Crear tipo de PQRS ×

Nombre

, para eliminar el registro das click en el botón .

- **Seguimiento:** En este modulo podrá ver, registrar y enviar un correo de alerta de las PQRS proximas a 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 abra una vista donde podras registrar la informacion necesaria para


Registrar PQRS



Número Radicado	NIS
<input type="text" value="Ingrese número de radicación"/>	<input type="text" value="Ingrese el NIS"/>
Fecha Radicado	Límite respuesta de servicio
<input type="text" value="mm/dd/yyyy"/>	<input type="text" value="mm/dd/yyyy"/>
Asunto	Descripción
<input type="text" value="Seleccione el asunto"/>	<input type="text" value="Ingrese la descripción del asunto"/>
Funcionario	
<input type="text" value="Ingrese nombre del funcionario"/>	
Apoyo 1	
<input type="text" value="Ingrese nombre del apoyo"/>	
Apoyo 2	
<input type="text" value="Ingrese nombre del apoyo"/>	


la PQRS

, los campos **Apoyo 1** y

**Apoyo 2** no son obligatorios, luego de completar la información das click en el botón **Guardar** y automáticamente se registra la PQRS, para registrarla por medio del

archivo Excel das click en el botón , luego se abre una vista donde seleccionas el tipo de archivo que vas a cargar, si es el archivo que crean en el CEFA das click en la opción de **Seguimiento Regional**, al dar click se desplegará un campo donde deberás cargar el Excel correspondiente y luego das click en el botón **Cargar Excel Regional**,


si necesitas cargar el archivo que envían desde la Regional das click en el botón **Seguimiento del Centro** y repites el proceso anterior. Para enviar el correo de alerta das click en el botón  y automáticamente se enviará un correo a los funcionarios y apoyos que tengan PQRS próximas a vencer. Para ver el historial de asignaciones das click en el botón , esto desplegará una ventana donde se mostrará la descripción 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 ALARCÓN	Funcionario	2024-06-15 20:51:48

Cerrar


, al ser respondida la PQRS se mostrará este botón , al dar click se mostrará a detalle la información de la respuesta


Respuesta 

# Radicado: No se ha radicado la respuesta. Fecha de respuesta: 2024-06-15

Respuesta: Respuesta de la PQRS

Cerrar

, también se mostrará este botón , al dar click se desplegará una ventana donde deberás registrar el número de radicado de la

Número de radicación de   
la PETICION


Número Radicación de la Respuesta

Ingrese radicado de la respuesta

Cerrar

Guardar

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 , se desplegara una ventana donde deberas registrar la informacion necesaria para

Responder PQRS

Respuesta

Tipo de respuesta



Seleccione el tipo de resp

Fecha de respuesta

06/15/2024

Cerrar

Guardar

responder la PQRS , en la parte superior se mostrara un formulario donde seleccionas el tipo de asignacion y la persona a quien se le reasignara, para buscar la persona simplemente ingresas el nombre y automaticamente aparecera la persona, luego das click en el boton  y se guardara automaticamente 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.

