

Guía de Roles del Sistema PQRS

1. Ciudadano (Petionario)

Acceso: Público

Funcionalidad:

- Radicar una PQRS mediante un formulario.
- Adjuntar archivo PDF con su solicitud.
- Recibir notificación por correo con número de radicado.

2. Asignador

Acceso: Panel de asignación

Funcionalidad:

- Ver solicitudes nuevas sin asignar.
- Asignar responsables según el tipo de solicitud.
- Establecer término en días para la respuesta.
- Enviar un mensaje al responsable (registrado en trazabilidad).
- Visualizar trazabilidad completa.

3. Responsable

Acceso: Panel de solicitudes asignadas

Funcionalidad:

- Visualizar solicitudes asignadas.
- Descargar documento del ciudadano.
- Cargar respuesta en formato Word.
- Redactar mensaje de respuesta.
- Enviar al revisor (genera trazabilidad automática).
- Ver fecha de vencimiento y advertencia si se acerca o vence.

4. Revisor

Acceso: Panel de revisión

Funcionalidad:

- Revisar el documento Word cargado por el responsable.

Guía de Roles del Sistema PQRSD

- Aprobar y enviar al firmante o devolver con comentarios.
- Visualizar trazabilidad de cada paso.

5. Firmante

Acceso: Panel de firma

Funcionalidad:

- Visualizar solicitudes revisadas y aprobadas.
- Descargar y verificar archivo Word.
- Firmar electrónicamente (firma simulada con estado).
- Enviar a finalización.

6. Finalizador

Acceso: Panel de solicitudes firmadas

Funcionalidad:

- Ver solicitudes firmadas pendientes por notificar.
- Descargar documento firmado.
- Marcar como "Para notificar".
- Enviar evidencia de notificación (opcional).
- Cerrar la solicitud en el sistema.

7. Consultor PQRSD

Acceso: Público

Funcionalidad:

- Ver todas las solicitudes registradas.
- Filtrar por radicado, nombre, encargado, fecha, estado.
- Exportar a Excel.
- Ver detalles de cada solicitud y su trazabilidad.