



PQRSF

MANUAL

USUARIO GESTOR DE
PQRSF

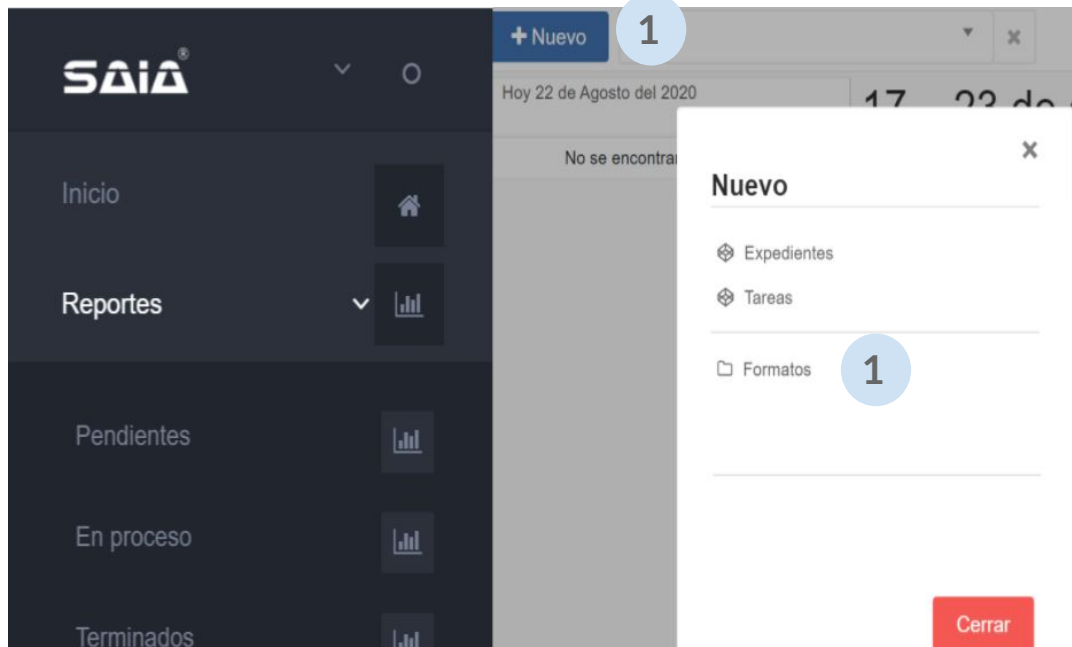


www.cerok.com
info@cerok.com

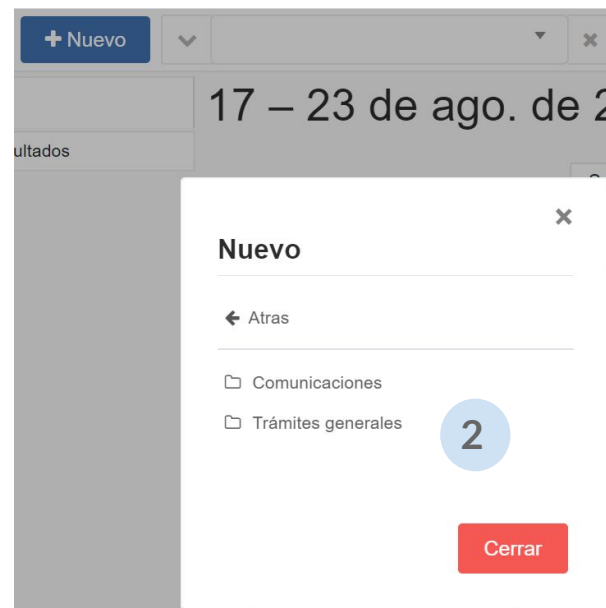
@salasoftware



PQRSF



1 Para crear una PQRSF, haga clic sobre la opción “Nuevo” y después en “Formatos”.



2 Haga clic en la opción “Trámites generales”, se habilitarán los formatos, allí debe seleccionar la opción “PQRSF”.

PQRSF

+ Nuevo

▼

✕

PQRSF

3

TIPO

Por favor seleccione...

*

NOMBRES

Nombre Completo

*

APELLIDOS

Apellido

*

IDENTIFICACIÓN

*

E-MAIL

example@pqr.com

*

DIRECCIÓN

*

TELÉFONO

*

TIPO DE CLIENTE

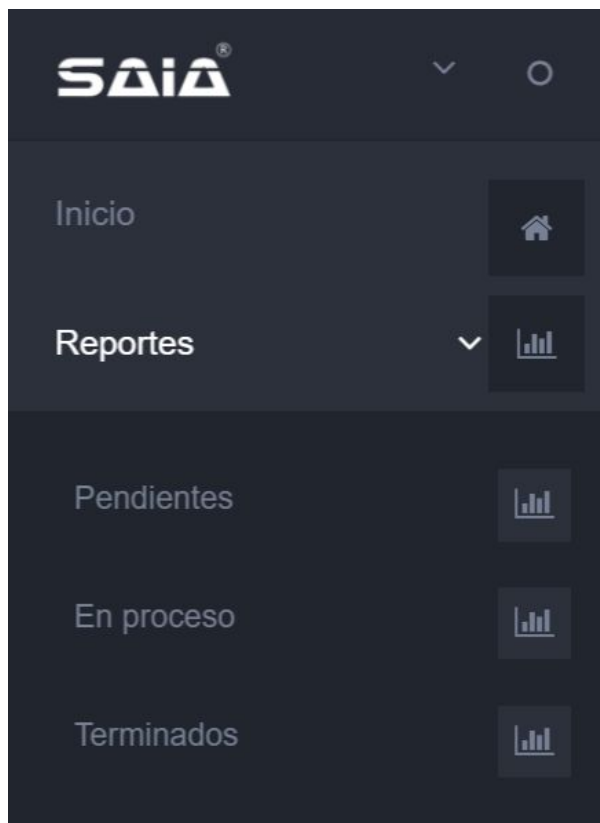
Por favor seleccione...

*

3

Al ingresar se habilitará este formato donde se deben registrar los campos, tener en cuenta que los que tienen *, son obligatorios.

REPORTES



1

Pendientes: En este buzón se visualizarán todas las PQRSF que sean radicadas desde SAIA o desde la página web.

2

En proceso: En este buzón se visualizarán las PQRSF, las cuales ya tienen tareas asignadas.

3

Terminados: En este buzón se visualizarán las PQRSF, a las cuales, la tarea que le fue asignada, ya se encuentra en estado “Realizada”.

PENDIENTES

SAIA®

+ Nuevo

Q Buscar 1

RADICADO	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE IDENTIFICACIÓN
46	20/08/2020 11:26 am	Claudia Tobar	CÉDULA DE CIUDADANÍA
42	14/08/2020 18:22 pm		
41	14/08/2020 18:18 pm		

2

1

Buscar: En este reporte tendrá habilitado varios filtros de búsqueda que le facilitarán la misma.

2

En esta parte del reporte visualizará la información importante de la PQRSF

PENDIENTES

ESTADO	TIPO	VENCIMIENTO	OPCIONES
AFILIACIÓN	Queja	29/09/2020	⋮
AFILIACIÓN	Petición		4 + Asignar Tarea
AFILIACIÓN	Petición	24/	7 Tipo de PQRSF
CRÉDITO	Petición	23/	8 Historial
ACION	Petición	22/	Anular

3

En el reporte “Pendientes” desde la última columna “Opciones” se puede realizar lo siguiente:

4

+Asignar Tarea: La PQRSF le debe ser asignada por medio de una tarea a un funcionario.

TAREA O RECORDATORIO

Opciones

NOMBRE DE LA TAREA
Qué desea que se realice?

RESPONSABLE

☐ Desea notificar por email?

FECHA LIMITE
2020-09-14 21:32:40

INSTRUCCIONES ADICIONALES

Crear Tarea

5

Al seleccionar la opción “Asignar tarea”, se habilitará esta ventana. Tener en cuenta que se deben diligenciar todos los campos obligatorios *, una vez ingrese la información haga clic en el botón “Crear tarea”.

6

Responsable: Seleccione el responsable de la tarea que le asignará a la PQRSF.

7

Desea notificar por email?: Seleccione esta opción, si desea notificar por email la asignación de la tarea, al responsable seleccionado

8

Fecha límite: Seleccione la fecha y la hora en la que se debe realizar dicha tarea.

PENDIENTES

ESTADO	TIPO	VENCIMIENTO	OPCIONES
AFFILIACIÓN	Queja	29/09/2020	⋮
AFFILIACIÓN	Petición	24/	+ Asignar Tarea
AFFILIACIÓN	Petición	1	✎ Tipo de PQRSF
CRÉDITO	Petición	23/	🕒 Historial
ZACION	Petición	22/	⚠ Anular

1

Tipo de PQRSF: Si la PQRSF se clasificó con el tipo incorrecto, desde esta opción se puede modificar.

Actualizar tipo de PQRSF

2

TIPO DE PQRSF :

Seleccione el nuevo tipo

Felicitación

Petición

Queja






Reclamo

Sugerencia

2

Al seleccionar la opción “Tipo de PQRSF”, se habilitará esta ventana.
Seleccione la opción correcta y haga clic en el botón “Guardar”.

PENDIENTES

ESTADO	TIPO	VENCIMIENTO	OPCIONES
AFILIACIÓN	Queja	29/09/2020	
AFILIACIÓN	Petición	24/	 + Asignar Tarea
AFILIACIÓN	Petición	24/	 Tipo de PQRSF
CRÉDITO	Petición		 Historial
ACION	Petición	22/	 Anular

1

Historial: En esta opción podrá visualizar el historial de cambios realizados en el "Tipo de PQRSF".

Historial de cambios

2





FECHA	FUNCIONARIO	DESCRIPCIÓN
17/09/2020 18:23 pm	Sara Pava	Se actualiza el tipo de PQRSF de (Petición) a (Queja)

1 - 1 de 1

2

En el "Historial de cambios" tendrá el detalle de la fecha en que se modificó el tipo de PQRSF, el funcionario que realizó el cambio, el tipo que tenía y el que se asignó.

PENDIENTES

ESTADO	TIPO	VENCIMIENTO	OPCIONES
AFILIACIÓN	Queja	29/09/2020	
AFILIACIÓN	Petición	24/	 + Asignar Tarea
AFILIACIÓN	Petición	24/	 Tipo de PQRSF
CRÉDITO	Petición	23/	 Historial
ACION	Petición	22/	 Anular 1

1

Anular: El sistema permite anular la PQRSF.

2

¿Está seguro de anular el registro?

SI

NO

×

2

Al hacer clic en la opción "Anular", se visualizará esta alerta, donde debe seleccionar la opción "Si" para anular y "No" para cancelar la solicitud. Tener en cuenta que si selecciona la opción "Si", la PQRSF no se visualizará en el buzón "Pendientes".

EN PROCESO

SAIA®

+ Nuevo

Q Buscar 1

RADICADO	FECHA	NOMBRES	APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN
434	08/09/2020 11:17 am	AAA 2	AAAA	22222
405	27/08/2020 15:42 pm	OSCAR	GOMEZ	39333
390	25/08/2020 10:41 am	EDGAR	RODRIGUEZ	19828282

1

Buscar: En este reporte tendrá habilitado varios filtros de búsqueda que le facilitarán la misma.

2

En este reporte visualizará todas las PQRSF a las cuales ya les fue asignada una tarea.

TAREAS	RESPUESTAS	OPCIONES
0/1	1	⋮
0/1		+ Asignar Tarea
0/2	1	✎ Tipo de PQRSF
		🕒 Historial
1/3		↩ Responder 2
0/1		👁 Tareas

1

Asignar Tarea: Ver página 6.
Tipo de PQRSF: Ver página 7.
Historial: Ver página 8.

2

Responder: Se habilitará el
formato "Comunicación Externa
(Formulario de PQRSF)

EN PROCESO

COMUNICACIÓN EXTERNA (PQRSF) 3

CIUDAD DE ORIGEN

DESTINO

TIPO DISTRIBUCIÓN
Enviar por E-mail

CON COPIA A

ASUNTO
Respondiendo a la PQRSF No 434

CONTENIDO

3

Al hacer clic en la opción
"Responder" se habilitará este
formato, el cual debe crear para
darle respuesta a la PQRSF.
Importante diligenciar todos los
campos obligatorios.

4

Al crear este documento, quedará
asociado en el mismo reporte, en
la columna "Respuestas" y al
hacer clic sobre el número de
radicado, el sistema permitirá
visualizar la respuesta creada.

EN PROCESO

TAREAS RESPUESTAS OPCIONES

0/1 1

- + Asignar Tarea
- ✎ Tipo de PQRSF
- 🕒 Historial
- ↩ Responder
- 👁 Tareas 1

1

Tareas: Permite visualizar las tareas que tiene asignada dicha PQRSF.

Tareas del documento 2

NOMBRE	RESPONSABLES	FECHA	PRIORIDAD	ESTADO	
SE LE ASIGNA	Jorge Ramirez	2020-09-08 11:18:28	Ninguna	Pendiente	👁

Cerrar

2

De esta forma se visualizarán las tareas de la PQRSF, el nombre, responsable, fecha, prioridad y estado. Para obtener más información o dar trámite, haga clic sobre el ojo.

EN PROCESO

TAREA O RECORDATORIO

1

^

Opciones

2

TAREA

PRIORIDAD

ANEXOS

SEGUIDORES

RECURRENCIA

ETIQUETAS

COMENTARIOS

ESTADO

ESTADO

☒ REALIZADA

☐ PENDIENTE

☐ EN PROCESO

☐ CANCELADA

INFORMACIÓN DEL AVANCE

Guardar

Fecha	Responsable	Descripción	Estado
14/09/2020 21:58 pm	Luisa Restrepo		Realizada

1

Al hacer clic sobre el ojo de la tarea, se visualizará de esta forma. Es importante que para que la PQRSF pase al buzón "Terminados", se deben realizar todas las tareas asignadas a la misma.

2

Para cambiar a estado "Realizada" la tarea de la PQRSF, haga clic sobre las 3 líneas y posterior en la opción "Estado". Seleccione el estado "Realizada" y haga clic en "Guardar". Tener en cuenta que si la PQRSF cuenta con más de una tarea, todas deben estar en estado "Realizada", para que la PQRSF pase al reporte "Terminados".

TERMINADOS

RADICADO	FECHA	NOMBRES	APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	E-MAIL	DIRECCIÓN	T
434	08/09/2020 11:17 am	AAA	AAAA	22222	dsddd@cerok.com	nwr	
390	25/08/2020 10:41 am	EDGAR	RODRIGUEZ	19828282	edgar.rodriguez@cmbd.gov.co	cra 56 78-89	
389	25/08/2020 09:14 am	LUZ MARIA	SERNA	544365E643	lserna@cerok.com	cra 45 78-89	

Consequat Aut
sunt aut

Ut at quae
consequuntur

1

Buscar: En este reporte tendrá habilitado varios filtros de búsqueda que le facilitarán la misma.

2

En este reporte visualizará todas las PQRSF, en las cuales ya se realizaron todas las tareas que tenía asignadas.

TERMINADOS

SO	TAREAS	RESPUESTAS	OPCIONES
1/1	1	1	⋮
2/2			+ Asignar Tarea
3/3			✍ Tipo de PQRSF
1/1			🕒 Historial
			↩ Responder
			👁 Tareas

1

En el buzón “Terminados” para cada PQRSF, tendrá habilitadas las opciones que se muestran en esta imagen. Tener en cuenta que la explicación de cada una la encontrará en las pag No. 6 “Asignar tarea”, No. 7 “Tipo de PQRSF”, No. 8 “Historial”, No. 11 “Responder” y No. 12 “Tareas”.

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Versión	Descripción	Responsable
1	31-08-2020	Versión Inicial del manual	Luisa Restrepo- CERO K