

 LOS LIBERTADORES <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA</small>	GESTIÓN Y RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	CÓDIGO: FO-GU-003 VERSIÓN: 01
---	---	--

1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir por los usuarios con perfil asignado en el aplicativo de PQRSF de la Institución para gestionar las solicitudes recibidas por los usuarios de los servicios de la Fundación Universitaria Los Libertadores.

2. ALCANCE

Inicia con el ingreso al aplicativo, la publicación de notas internas de la solicitud recibida, transferir o reasignar una solicitud (si aplica), hasta la publicación de la respuesta.

3. DESCRIPCIÓN

3.1 Perfiles definidos para el uso del aplicativo

El aplicativo de PQRSF cuenta con unos perfiles definidos de acuerdo con la actividad a desarrollar en cada caso, a saber:

- **Perfil Asignador:** Este perfil corresponde a los empleados autorizados para asignar, verificar y controlar las solicitudes que ingresan al aplicativo de PQRSF y que direccionan dichas solicitudes a diferentes áreas y tiene autorización en la aplicación para modificar el estado: asignado.
- **Perfil Radicador:** Este perfil corresponde a los empleados delegados por el Responsable del Área para radicar las PQRSF que los usuarios interponen en los canales institucionales (ver numeral No. 5) y tiene autorización en la aplicación para modificar el estado: registrado.
- **Perfil Responsable de Área:** Este perfil incluye a los Vicerrectores, Gerentes, Directores, Decanos, encargados de asignar a los gestores las PQRSF y que tienen autorización en la aplicación para modificar los estados: en proceso, cerrado y reasignado.
- **Perfil Gestor:** Este perfil analiza las solicitudes de los usuarios que son asignadas por el Responsable del Área, con el propósito de analizar y proyectar la respuesta de fondo y tiene autorización en la aplicación para modificar el estado: solucionado.
- **Perfil de Consulta:** Este perfil corresponde al usuario que requiere conocer del proceso y la trazabilidad de las solicitudes interpuestas en el aplicativo de las PQRSF, estos usuarios pueden ser entes de control interno tales como: Revisoría Fiscal, Dirección de Auditoría y Riesgos y otros interesados. Este perfil permite que el usuario autorizado acceda a la aplicación de PQRSF, pero con restricciones en algunos contenidos, no permite modificar ningún estado.
- **Perfil de Administrador:** Este perfil se asigna a los responsables de la administración del aplicativo y permite la administración total del mismo, adicionalmente puede modificar todos los estados

3.2 Estados de las solicitudes en el aplicativo de PQRSF

Los estados permiten verificar el avance de una solicitud y se encuentran definidos de la siguiente manera:

- **Registrado:** Corresponde a la solicitud incluida en el aplicativo osTicket lista para asignar.
- **Asignado:** Corresponde a la solicitud direccionada al responsable de área.
- **En proceso:** Corresponde a la solicitud en proceso de solución direccionada por el responsable del área al gestor.
- **Solucionado:** Corresponde a la solicitud que ya tiene respuesta por parte del gestor.
- **Cerrado:** Corresponde a la solicitud que tiene una solución apropiada y se puede darse como finalizada.
- **Reasignado:** Corresponde a la solicitud que fue direccionada equivocadamente a un área determinada y que debe ser tramitada por otra
- **Vencido:** Corresponde a la solicitud que ha sobrepasado el tiempo establecido para dar respuesta oportuna al usuario.

3.3 Instrucciones para el ingreso y gestión de respuesta:

3.3.1 Ingreso al aplicativo

Al correo electrónico institucional llegará una notificación del correo solicitudespqrsf@libertadores.edu.co, con el asunto "Le ha sido asignada una nueva solicitud de PQRSF" con el siguiente texto.

Estimado (a) <<SU NOMBRE>>,

La solicitud #XXXXXX le fue asignado por <<NOMBRE>>.

De: <<Nombre del Solicitante>>

Asunto: <<Asunto de la solicitud>>

Para ver o responder la solicitud, por favor ingrese al aplicativo de atención de las PQRSF.

Gracias,

Soporte del aplicativo de atención de las PQRSF

Posteriormente, debe ingresar al aplicativo dando clic sobre el número de la solicitud o sobre el enlace especificado en el mensaje o mediante la siguiente ruta de acceso:
<http://pqrsf.libertadores.edu.co/scp/login.php>

 LOS LIBERTADORES FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	GESTIÓN Y RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	CÓDIGO: FO-GU-003 VERSIÓN: 01
--	---	--

Automáticamente se direccionará a la siguiente pantalla de inicio:



Digite su usuario y clave, esta corresponde al usuario institucional que le ha sido asignado, así:

Usuario: nombre.apellido

Clave: La asignada (la misma con la que se ingresa al correo institucional)

3.3.2 Publicar nota interna

Al ingresar visualizará el detalle de la solicitud y de acuerdo con el perfil asignado podrá, publicar nota, publicar la respuesta o reasignarla a su equipo. Éstas no podrán ser visualizadas por el solicitante.

1. En la parte inferior de la pantalla, seleccione la pestaña publicar nota
2. Escriba el título, si así lo requiere, es opcional
3. Escriba la nota en el campo "Detalles de la nota"
4. Adjunte un archivo "Adjuntar archivo aquí"
5. Seleccione el estado que desea asignar
6. De clic sobre publicar nota



The screenshot shows a web interface for publishing an internal note. At the top, there are four tabs: 'Tramitar Solicitud', 'Publicar Respuesta', 'Transferir a dependencia', and 'publicar nota interna'. The 'publicar nota interna' tab is selected and highlighted with a red circle and the number 1. Below the tabs, there is a text input field for 'Título de la nota - resumen de la nota (opcional)' with a red circle and the number 2. Below this is a rich text editor with a toolbar and the text 'Detalles de la nota', highlighted with a red circle and the number 3. Below the editor is a dashed box for attaching files, labeled 'Adjuntar archivo aquí', with a red circle and the number 4. At the bottom, there is a dropdown menu for 'Estado de la solicitud' with 'Elegir...' selected, highlighted with a red circle and the number 5. Below the dropdown are two buttons: 'Publicar nota' and 'Restablecer'.

3.3.3 Transferir o Reasignar

1. En la parte inferior de la pantalla, seleccione la pestaña *Transferir a dependencia*.
2. Seleccione la dependencia a la cual desea transferir, recuerde que el designado podrá suministrar la información, pero de acuerdo con el perfil no podrá publicar.
3. Escriba un párrafo con las indicaciones
4. Seleccione el estado que desea asignar.
5. De clic sobre Transferir.



3.3.4 Publicar respuesta

1. En la parte inferior de la pantalla, seleccione la pestaña *Publicar Respuesta*.
2. Seleccione una plantilla según corresponda el tipo de Solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación)

- 6 de 7

 LOS LIBERTADORES FUNDACIÓN UNIVERSITARIA	GESTIÓN Y RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	CÓDIGO: FO-GU-003
		VERSIÓN: 01

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- FO-MA-001 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Razón de la actualización
01	17/05/2022	Creación del documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Angie Diaz Cargo: Profesional de Procesos Fecha: 17 de Mayo de 2022	Nombre: Liz Castillo Herrera Cargo: Profesional de Servicio al estudiante. Fecha: La fecha se registra en SharePoint	Nombre: Vladimir Alfonso Ballesteros Cargo: Vicerrector Académico Fecha: La fecha se registra en SharePoint