



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 gestionadores las PQRSF y que tienen autorización en la aplicación para modificar los estados: en proceso, cerrado y reasignado.
- **Perfil Gestionador:** 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

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

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 dirigida al responsable de área.
- **En proceso:** Corresponde a la solicitud en proceso de solución dirigida por el responsable del área al gestionador.
- **Solucionado:** Corresponde a la solicitud que ya tiene respuesta por parte del gestionador.
- **Cerrado:** Corresponde a la solicitud que tiene una solución apropiada y se puede darse como finalizada.
- **Reasignado:** Corresponde a la solicitud que fue dirigida 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 solicitudespqrssf@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://pqrssf.libertadores.edu.co/scp/login.php>



Automáticamente se direccionará a la siguiente pantalla de inicio:

Autenticación Requerida

E-mail o nombre de usuario

Contraseña

Inicia sesión

Copyright © gsTicket.com

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-based form for managing internal notes. At the top, there are four buttons: 'Tramitar Solicitud', 'Publicar Respuesta', 'Transferir a dependencia', and 'publicar nota interna'. The fourth button is circled in red and labeled '1'. Below this is a field labeled 'Nota interna:' with a red circle around it, containing a sub-field 'Título de la nota - sumario de la nota (opcional)' with a red circle around it and labeled '2'. The main text area is labeled 'Detalles de la nota' and is labeled '3'. At the bottom, there is a file upload field 'Adjuntar archivo aquí' with a red circle around it and labeled '4'. Below that is a dropdown menu 'Estado de la solicitud:' with a red circle around it and labeled '5'. At the very bottom are two buttons: 'Publicar nota' (highlighted in orange) 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.



Tramar Solicitud Publicar Respuesta **Transferir a dependencia** 1 Publicar nota interna

Dependencia: VICERRECTORIA DE PROYECCIÓN SOCIAL Y RELACIONES
INTERINSTITUCIONALES

Comentarios: * 2
Introduza las razones de la transferencia

Estado de la Solicitud: 3 4

5 Transferir Restablecer

Copyright © 2006-2020 PQRSF All Rights Reserved.

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)

Tramar Solicitud **Publicar Respuesta** 1 Transferir a dependencia Publicar nota interna

Para: LEIDY DAYANA CASTELLANOS MOLINA <LDCASTELLANOSM01@LIBERTADORES.EDU.CO>

Colaboradores: Agregar destinatarios

Plantilla de respuestas: 3 2

Selección una respuesta predefinida

Selección una respuesta predefinida

Mensaje original

Último mensaje

Resuestas predefinidas

Felicitaciones

Peticiones y Sugerencias

Quejas o Reclamos

Adjuntar archivo aquí

Firma: Ninguno

Estado de la Solicitud: 4

Publicar Respuesta Restablecer



3. Edite los datos como fecha y nombres e incluya la respuesta, también podrá adjuntar archivos.
4. Seleccione el estado cerrado.
5. Seleccione publicar respuesta, esta llegará al correo del solicitante

Tramitar Solicitud Publicar Respuesta Transferir a dependencia publicar nota interna

Para: Diego Alejandro Pira Vargas <Dapirav@libertadores.edu.co>

Colaboradores: Agregar destinatarios

Plantilla de respuestas: Selecione una respuesta predefinida

Bogotá, XX de XXX de 20XX 3

Señor(a):
Diego Alejandro Pira Vargas
Ciudad

Estimado (a) Diego,

La Fundación Universitaria Los Libertadores es una comunidad educativa generadora de espacios de interacción para el desarrollo de la formación integral de la persona y de la sociedad estructurada como organización del conocimiento, con fines y propósitos fundamentados en los postulados de la Educación Superior, en sus principios valores y características propias del entorno en el mundo globalizado en que vivimos.

En relación a la XXXXXXXX generada por usted el dia 11/03/2020 9:59 am del presente en cuanto al asunto: Perdida Clases Académicas

Al respecto le informamos
XX
XX
XX
XX

3

Agradecemos la confianza depositada en nuestra Institución, permitiéndonos conocer sus inquietudes que aportan al mejoramiento continuo de nuestros procesos, así mismo reiteramos que el compromiso de nuestro personal es una de nuestras prioridades para prestar siempre el mejor servicio.

Cordialmente,

Equipo soporte del aplicativo de atención de las PQRSF

Adjuntar archivo aquí

Firma: Ninguno 4

Estado de la Solicitud: 4

5 5

Publicar Respuesta Restablecer

Copyright © 2006-2020 PQRSF All Rights Reserved.



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