
MANUAL DE USUARIO
DUSOFT



REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES

Fecha	Versión	Descripción del Cambio	Aprobó
29-10-2020	01	Creación	Ing. York Larry Sánchez Cuero.
16-02-2023	02	Actualización manual	Ing. Anyeline Posso
16-08-2023	03	Actualización manual	Ing. Anyeline Posso



TABLA DE CONTENIDO

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES	2
TABLA DE CONTENIDO	3
TABLA DE FIGURAS	4
OBJETIVO	5
ALCANCE	6
1. CREAR PQRSF - PAGINA WEB.....	7
2. CONSULTAR PQRSF	13
3. Crear PQRSF - Aplicación Móvil.....	15



TABLA DE FIGURAS

Figura 1- Acceso página Web usuarios.....	7
Figura 2 - Acceso servicio atención al usuario	7
Figura 3 - Registrar PQRSD Web.	8
Figura 4 - Anónimo.....	9
Figura 5 - Datos de contacto	10
Figura 6 - Botón enviar	12
Figura 7 - Radicado PQRSF	12
Figura 8 - Consulta PQRSF	13
Figura 9 - PQRSF radicadas por el usuario	13
Figura 10 - Estado PQRSF	14
Figura 11 - App móvil	15
Figura 12 - Deslizador de pantallas.....	16
Figura 13 - Comenzar Registro PQRSF.....	16
Figura 14 - Registrar PQRSF Web.....	17
Figura 15 - PQRSF App Móvil Guardada.....	18
Figura 16 - PQRSF Consultar PQRSF.....	19
Figura 17 - PQRSF Búsqueda de PQRSF	20
Figura 18 - PQRSF BÚSQUEDA DE PQRSF	21

OBJETIVO

El objetivo que se persigue con la aplicación del presente manual es:

Dar a conocer a los usuarios finales el funcionamiento de las formas para realizar el registro de PQRSD.

Permitir el registro de peticiones, quejas y reclamos.

Proporcionar a los usuarios encargados de recibir las peticiones un mecanismo que le permita realizar el seguimiento de las mismas.



ALCANCE

El desarrollo y los avances en los sistemas informáticos han permitido que las organizaciones puedan implementar, desarrollar y controlar sus procesos y operaciones de una manera eficiente a través de estos.

Por tal motivo se implementa el software DUSOFT con el fin de que las diferentes áreas de la organización puedan desarrollar sus procesos de una manera integral y confiable lo cual permitirá optimizar el tiempo de respuesta al usuario al disponer con la información en línea facilitando la gestión de los diferentes procesos.

Este software es altamente parametrizable y adaptable a las necesidades de la organización, funciona en un ambiente web, con base en sistema multiusuario que personaliza el menú de acceso para cada usuario, de tal forma que el usuario que opere el software tendrá un conjunto de funcionalidades relacionadas exclusivamente con su área de trabajo.



1. CREAR PQRSF - PAGINA WEB

El paciente y/o afiliado podrá realizar el registro de la PQRSF a través de la página web de la empresa www.cosmitet.net en la sección servicios en línea y en la opción USUARIOS. Figura 1.

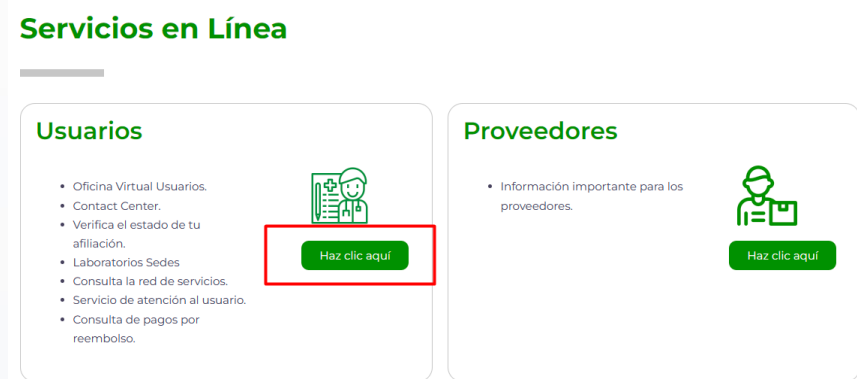


Figura 1- Acceso página Web usuarios

Luego en Servicio de atención al usuario

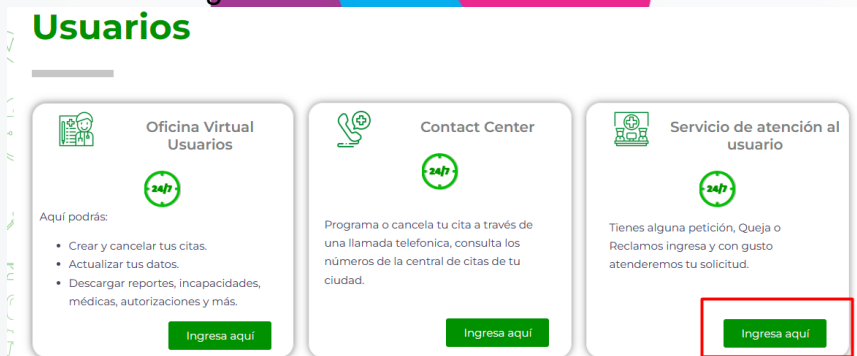
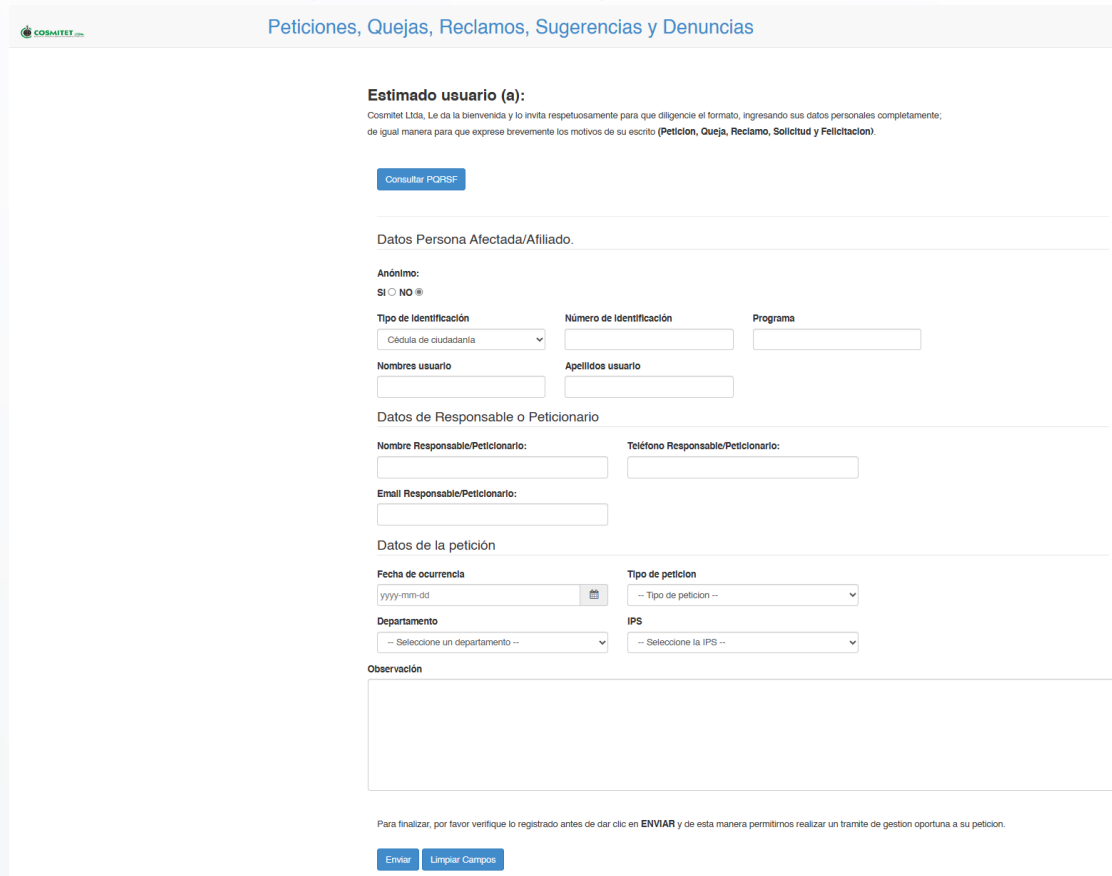


Figura 2 - Acceso servicio atención al usuario

En el siguiente formulario el paciente y/o afiliado realizara el registro de la información que corresponde para registrar la PQRSF. Figura 3



The screenshot shows a web form titled "Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" from COSMITET. The form includes a header with the COSMITET logo and a "Consultar PQRSF" button. Below the header, there is a section for "Datos Persona Afectada/Afiliado" which includes an "Anónimo" checkbox, a "Tipo de identificación" dropdown (with "Cédula de ciudadanía" selected), "Número de identificación" and "Programa" text boxes, "Nombres usuario" and "Apellidos usuario" text boxes, and "Datos de Responsable o Peticionario" with fields for "Nombre Responsable/Peticionario", "Teléfono Responsable/Peticionario", and "Email Responsable/Peticionario". The "Datos de la petición" section contains "Fecha de ocurrencia" (calendar icon), "Tipo de petición" dropdown, "Departamento" dropdown, and "IPS" dropdown. A large "Observación" text area is at the bottom. A footer note states: "Para finalizar, por favor verifique lo registrado antes de dar clic en ENVIAR y de esta manera permitimos realizar un tramite de gestion oportuna a su petición." At the bottom are "Enviar" and "Limpiar Campos" buttons.

Figura 3 - Registrar PQRSF Web.

Una vez ingresados el tipo de documento y número de documento, el formulario valida si el paciente y/o afiliado existe, carga la información (Programa (si es afiliado), Nombres, Apellidos) del usuario que interpone la queja. En caso de que el paciente no se le ha prestado un servicio se debe de ingresar la información.

Datos Persona Afectada/Afiliado.

- **Anónimo (Si o No):** Este nos indica si la petición a realizar es tipo anónima o no, al dar clic en la opción **SI** deshabilita los campos de DATOS PERSONA AFECTADA/AFILIADO, al dar en la opción **NO** se habilita los campos para ingresar los datos. **Figura 4**

Anónimo:
 SI NO

Tipo de identificación: -- Seleccione su documento --
 Número de identificación:
 Programa:

Nombres usuario:
 Apellidos usuario:

Figura 4 - Anónimo

- **Tipo de identificación:** Tipo de documento del paciente y/o afiliado.
- **Número de identificación:** Número de identificación del paciente y/o afiliado.
- **Programa:** Programa al cual está vinculado el paciente y/o afiliado.
- **Nombres usuario:** Nombres del paciente y/o afiliado.
- **Apellidos usuarios:** Apellidos del paciente y/o afiliado.

Los siguientes campos se habilitan cuando el usuario no se le ha prestado ningún servicio. Figura 4

Datos Persona Afectada/Afiliado.

Anónimo:
SI NO

Tipo de Identificación: Cédula de ciudadanía
Número de Identificación: 72290687
Programa: PROGRAMA FERROCARRILES Y

Nombres usuario:
Apellidos usuario:

Datos de contacto

Telefono: Email: Dirección:

Datos de Responsable o Peticionario

Nombre Responsable/Peticionario: Teléfono Responsable/Peticionario:

Email Responsable/Peticionario:

Datos de la petición

Fecha de ocurrencia: yyyy-mm-dd Tipo de petición: -- Tipo de petición --
Departamento: -- Seleccione un departamento -- IPS: -- Seleccione la IPS --

Observación:

Para finalizar, por favor verifique lo registrado antes de dar clic en **ENVIAR** y de esta manera permitimos realizar un tramite de gestion oportuna a su petición.

Figura 5 - Datos de contacto

Datos de contacto

- **Teléfono:** Teléfono de contacto del paciente y/o afiliado.
- **Email:** correo electrónico del paciente y/o afiliado.
- **Dirección:** Dirección del paciente y/o afiliado.

Datos de responsable o Peticionario.

- Nombre Responsable/Peticionario: nombre de la persona que hace la petición.
- Teléfono Responsable/Peticionario: teléfono de la persona que hace la petición.
- Email Responsable/Peticionario: email de la persona que hace la petición.

Datos de la petición

Fecha de ocurrencia: Fecha que en la que sucedieron los hechos que dieron origen a la PQRSF.

Tipo de petición: Identificador del PQRSF (petición, queja, reclamo, solicitud y/o felicitación).

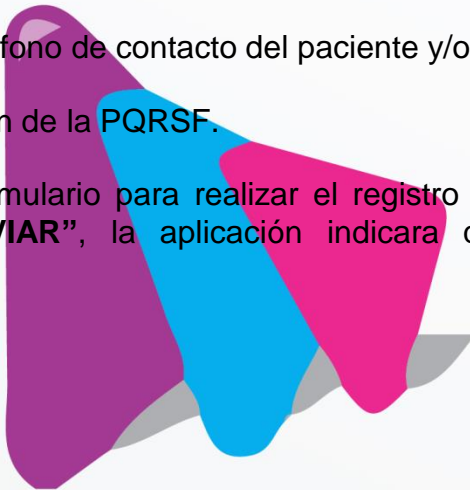
Departamento: Departamento asociado a la Ips del paciente y/o afiliado.

IPS: IPS donde se presentó el suceso; para realizar la consulta debe dar clic en la lupa la cual abrirá una ventana emergente que permitirá realizar la consulta por nombre o por código de IPS, una vez se obtenga los resultados se da clic en la opción seleccionar para elegir la IPS.

Teléfono de contacto: Teléfono de contacto del paciente y/o afiliado.

Observaciones: Descripción de la PQRSF.

Una vez diligenciado el formulario para realizar el registro de la información debe dar clic sobre el botón “**ENVIAR**”, la aplicación indicara que el registro fue hecho satisfactoriamente. Figura 5.



Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Estimado usuario (a):

Cosmitel Ltda. Le da la bienvenida y lo invita respetuosamente para que diligencie el formato, ingresando sus datos personales completamente; de igual manera para que exprese brevemente los motivos de su escrito (**Peticion, Queja, Reclamo, Solicitud y Felicitacion**)

Consultar PQRSF

Datos Persona Afectada/Afiliado.

Anónimo:

SI NO

Tipo de identificación

-- Seleccione su documento --

Número de identificación

Programa

Nombres usuario

Apellidos usuario

Datos de Responsable o Peticionario

Nombre Responsable/Peticionario:

Responsable

Teléfono Responsable/Peticionario:

1234567890

Email Responsable/Peticionario:

aaa@aaa.com

Datos de la petición

Fecha de ocurrencia

04/16/2023

Tipo de petición

Denuncia

Departamento

VALLE

IPS

Sede Cartago

Observación

Se realiza la observación correspondiente a la petición

Para finalizar, por favor verifique lo registrado antes de dar clic en **ENVIAR** y de esta manera permitimos realizar un tramite de gestion oportuna a su peticion.

Enviar

Limpia Campos

Figura 6 - Botón enviar

Si los datos están diligenciados correctamente mostrará un mensaje con el numero de radicado Figura 6.

Estimado usuario (a):

Cosmitel Ltda. Le da la bienvenida y lo invita respetuosamente para que diligencie el formato, ingresando sus datos personales completamente; de igual manera para que exprese brevemente los motivos de su escrito (**Peticion, Queja, Reclamo, Solicitud y Felicitacion**).

Usted radicó la petición, queja, reclamo, solicitud y/o denuncia num.79471

Consultar PQRSF

Datos Persona Afectada/Afiliado.

Anónimo:

SI NO

Tipo de identificación

-- Seleccione su documento --

Número de identificación

Programa

Figura 7 - Radicado PQRSF

2. CONSULTAR PQRSF

Para consultar una PQRSF lo podemos hacer por el número de documento del y con el número de radicado obtenido anteriormente, damos clic en el Consulta PQRSF e ingresamos el número. Figura 7

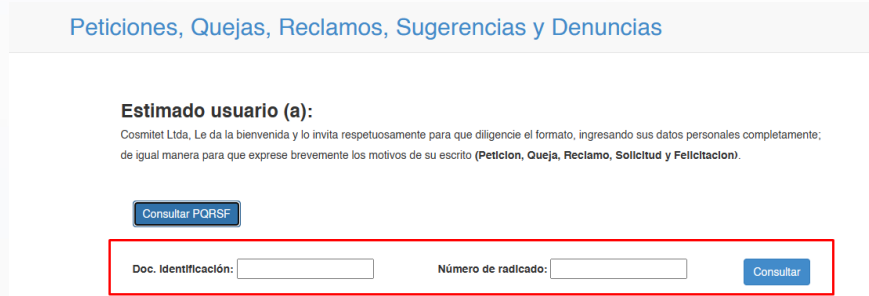
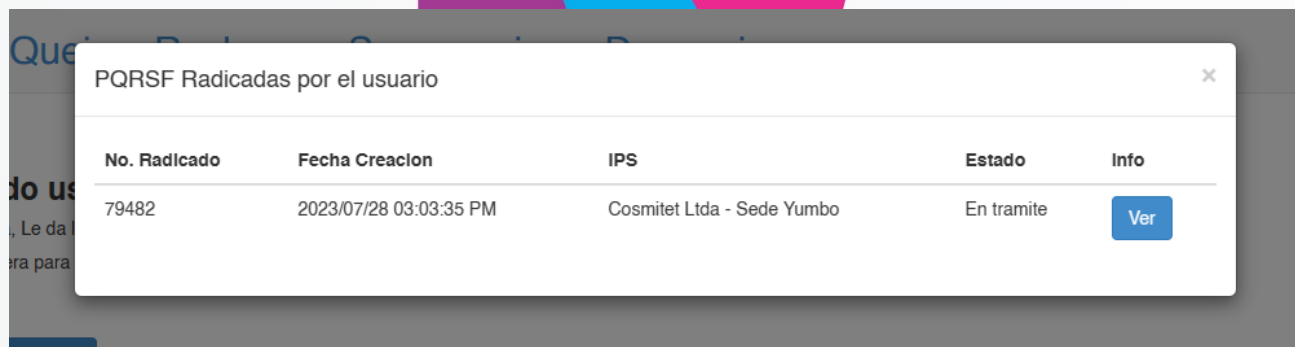


Figura 8 - Consulta PQRSF

Ingresamos el número de documento correspondiente y posteriormente nos muestra una ventana emergente indicándonos las PQRSF radicadas por el usuario y dando clic en el botón ver podemos ver la petición. Figura 8



No. Radicado	Fecha Creacion	IPS	Estado	Info
79482	2023/07/28 03:03:35 PM	Cosmitet Ltda - Sede Yumbo	En tramite	Ver

Figura 9 - PQRSF radicadas por el usuario

Damos clic en el botón consultar y posteriormente no muestra una ventana emergente indicándonos el estado de nuestra PQRSF. Figura 9

Información PQRS

Número Radicado:	79471
Afiliado:	ANÓNIMO
Número Documento:	ANÓNIMO
Fecha Creación:	2023/06/20 04:10:35 PM
IPS:	Cosmitet Ltda - Sede Cartago
Respuesta:	
Estado	
Observacion	Lorem Ipsum es simplemente el texto de relleno de las imprentas y archivos de texto. Lorem Ipsum ha sido el texto de relleno estándar de las industrias desde el año 1500, cuando un impresor (N. del T. persona que se dedica a la imprenta) desconocido usó una galería de textos y los mezcló de tal manera que logró hacer un libro de textos especimen. No sólo sobrevivió 500 años, sino que también ingresó como texto de relleno en documentos electrónicos, quedando esencialmente igual al original. Fue popularizado en los 60s con la creación de las hojas "Letraset", las cuales contenían pasajes de Lorem Ipsum, y más recientemente con software de autoedición, como por ejemplo Aldus PageMaker, el cual incluye versiones de Lorem Ipsum.

Cerrar

Figura 10 - Estado PQRSF



3. Crear PQRSF - Aplicación Móvil

El paciente y/o afiliado podrá realizar la descarga de la aplicación móvil por medio de la Play Store (Solo para Android) el registro de la PQRSF foto. Figura 10.

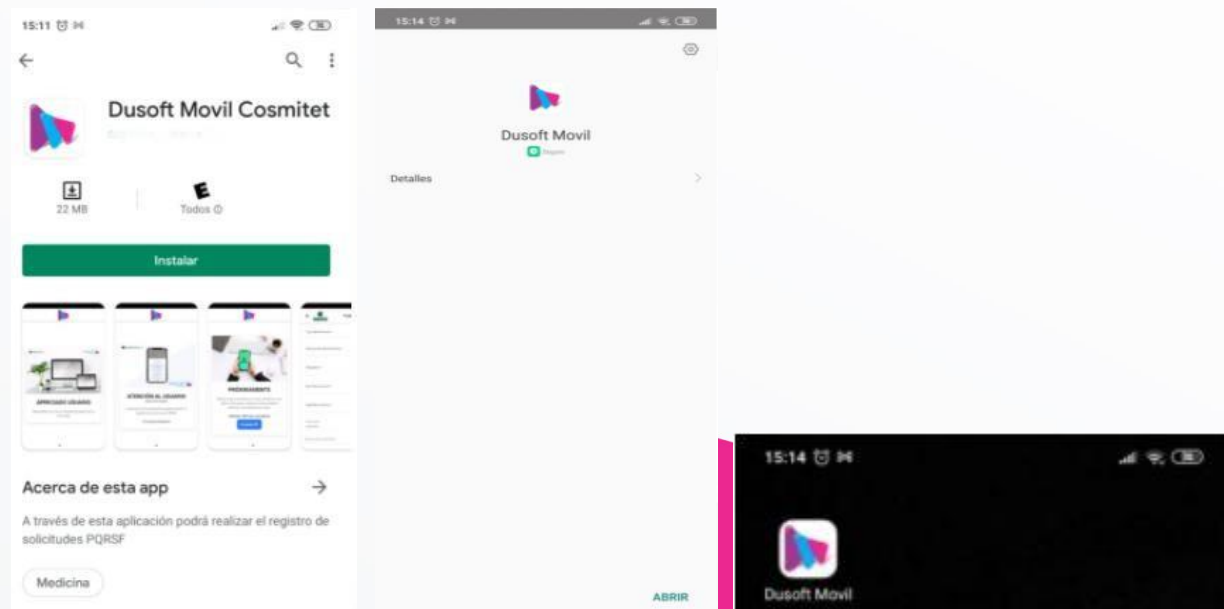


Figura 11 - App móvil

Una vez descargada la aplicación el usuario visualizará en su pantalla la presentación de la aplicación la cual podrá navegar deslizando cada una de ellas. Figura 11.

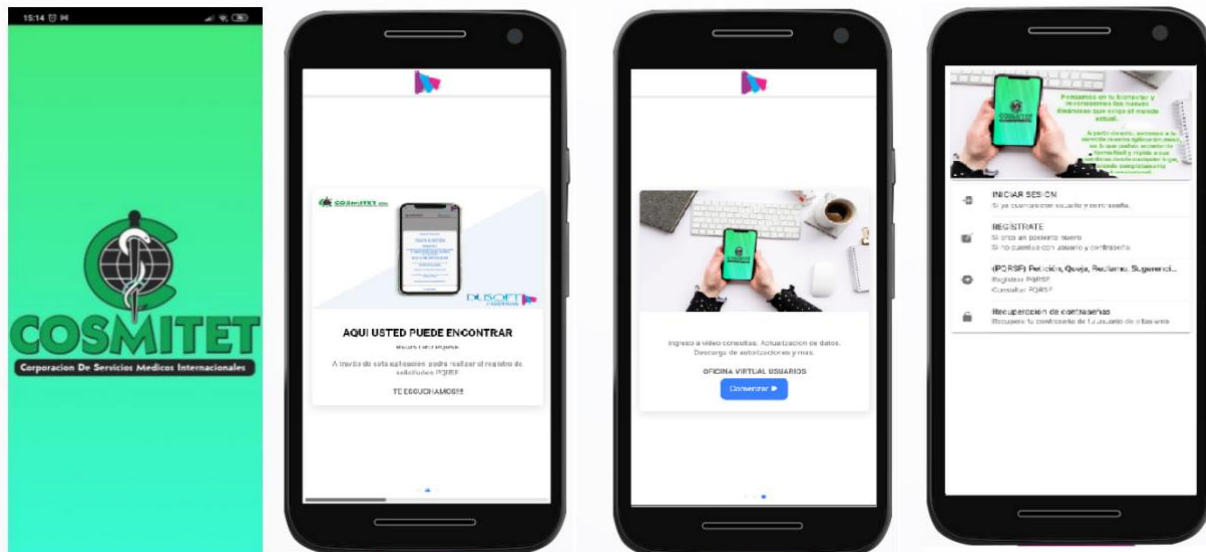


Figura 12 - Deslizador de pantallas

El usuario da clic en el botón **COMENZAR**. Figura 12.

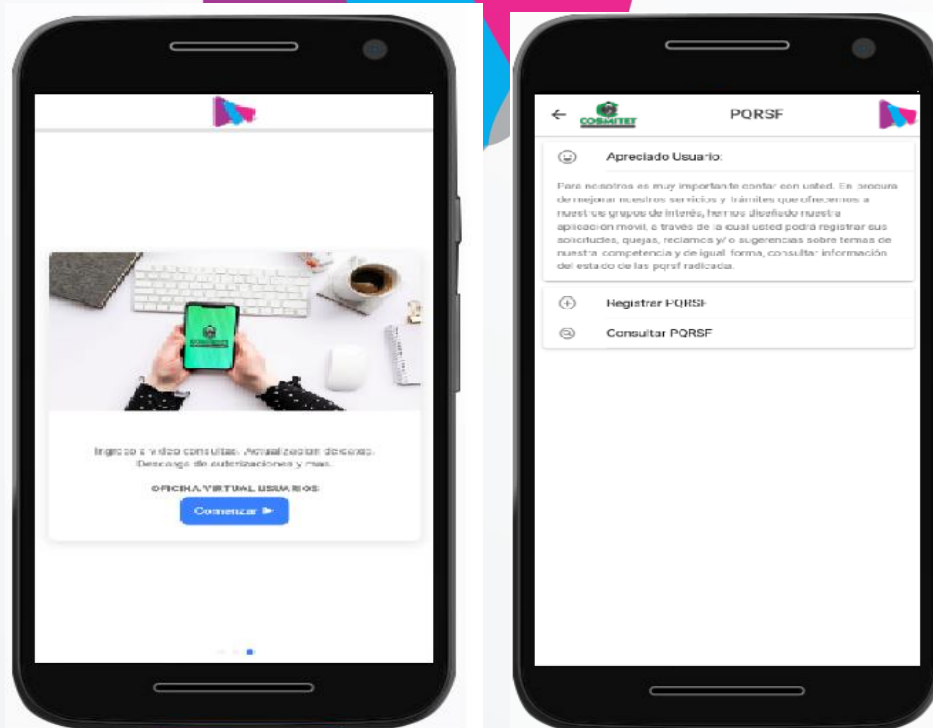


Figura 13 - Comenzar Registro PQRSF

Y se habilitara un formulario en el que el paciente y/o afiliado realizara el registro de la información que corresponde a la solicitud PQRSF. Figura 13.

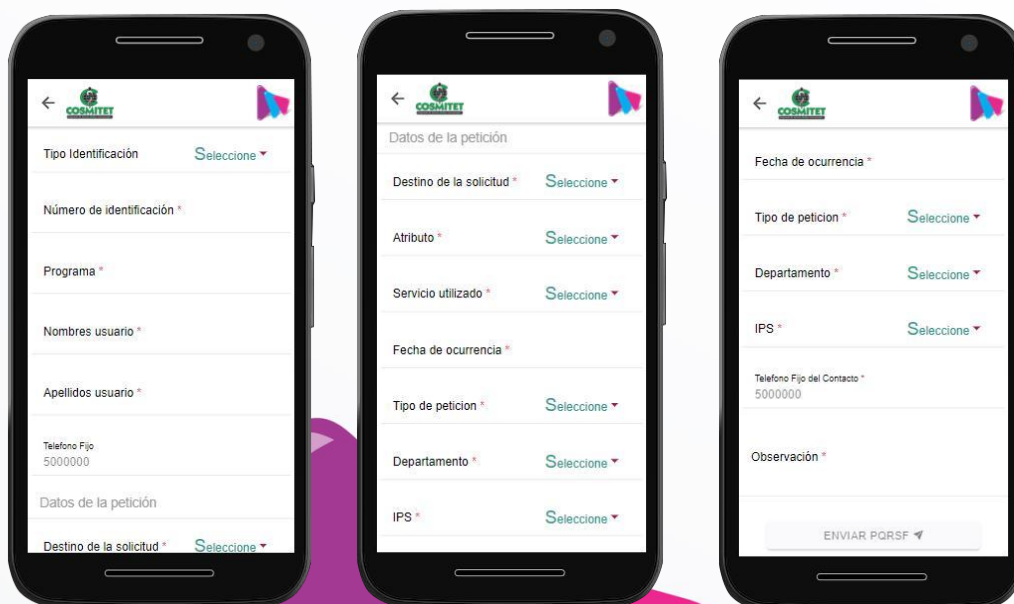


Figura 14 - Registrar PQRSF Web

Una vez ingresados el tipo de documento y número de documento, el formulario validará si el paciente y/o afiliado existe como afiliado deberá cargar la información (Programa, Nombres, Apellidos y Teléfono) del usuario que interpone la queja. En caso de que el paciente no exista permitirá ingresar manualmente la información.

Tipo de documento: Tipo de documento del paciente y/o afiliado.

No. de documento: Número de identificación del paciente y/o afiliado.

Programa: Programa al cual está vinculado el paciente y/o afiliado.

Nombres usuario: Nombres del paciente y/o afiliado.

Apellidos usuarios: Apellidos del paciente y/o afiliado.

Teléfono: Teléfono de contacto del paciente y/o afiliado.

Destino de la solicitud: Identifica si la PQRSF es asistencial o administrativa.

Atributo: Identifica si la PQRSF es por accesibilidad, oportunidad, pertinencia, etc.

Servicio utilizado: Área donde se origina el PQRSF.

Fecha de ocurrencia: Fecha que en la que sucedieron los hechos que dieron origen a la PQRSF.

Tipo de petición: Identificador del PQRSF (petición, queja, reclamo, solicitud y/o felicitación).

Departamento: Departamento asociado a la Ips del paciente y/o afiliado.

IPS: IPS donde se presentó el suceso; para realizar la consulta debe dar clic en la lupa la cual abrirá una ventana emergente que permitirá realizar la consulta por nombre o por código de IPS, una vez se obtenga los resultados se da clic en la opción seleccionar para elegir la IPS.

Teléfono de contacto: Teléfono de contacto del paciente y/o afiliado.

Observaciones: Descripción de la PQRSF.

Una vez diligenciado el formulario para realizar el registro de la información debe dar clic sobre el botón “**ENVIAR PQRSF**”, la aplicación indicara que el registro fue hecho satisfactoriamente. Figura 14.

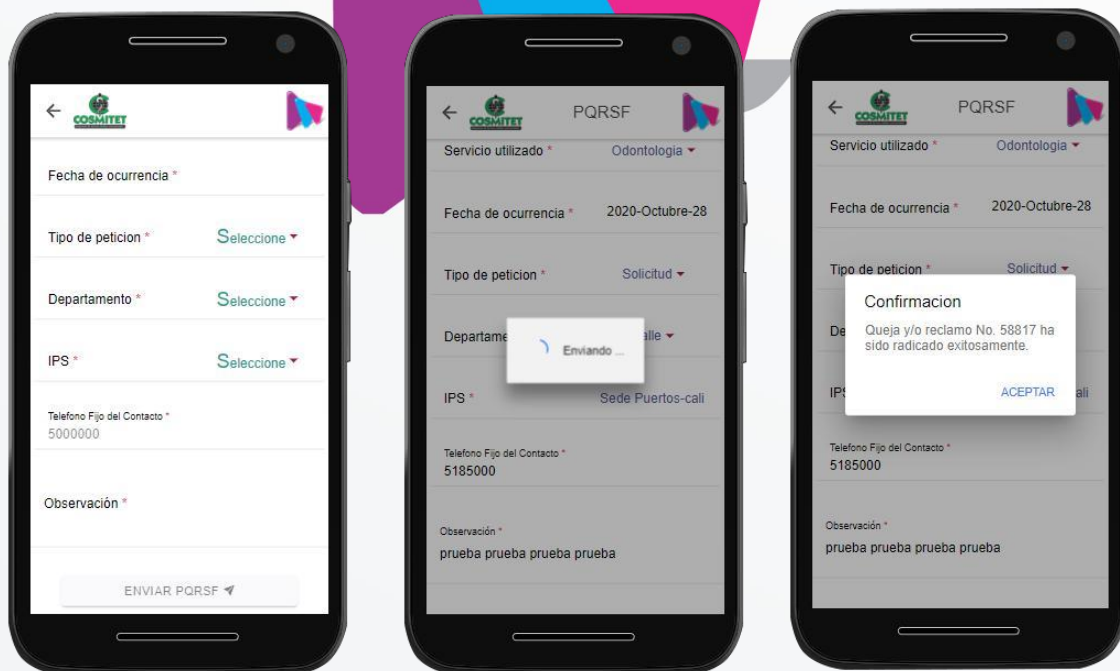


Figura 15 - PQRSF App Móvil Guardada

3. Consultar PQRSF - Aplicación Móvil

El paciente y/o afiliado podrá realizar la consulta y seguimiento del estado de la PQRSF foto. Figura 15.

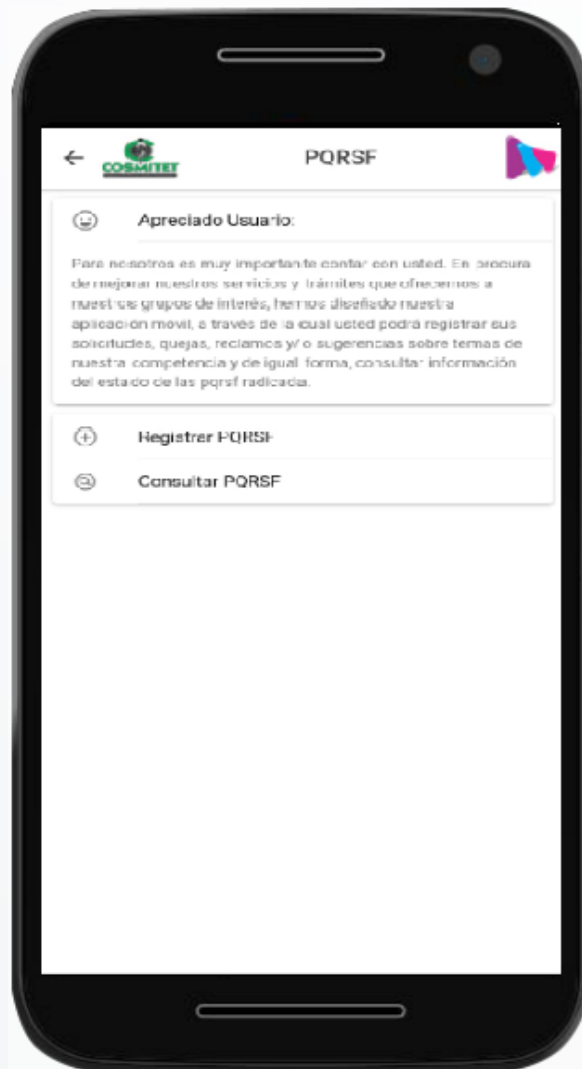


Figura 16 - PQRSF Consultar PQRSF

Al consultar permitirá filtrar por grupo familiar, Numero de radicado, por paciente, tipo identificación, por número de identificación el estado de las PQRSF y su respuesta cuando esta ha sido solucionada. Figura 16.



Figura 17 - PQRSF Búsqueda de PQRSF

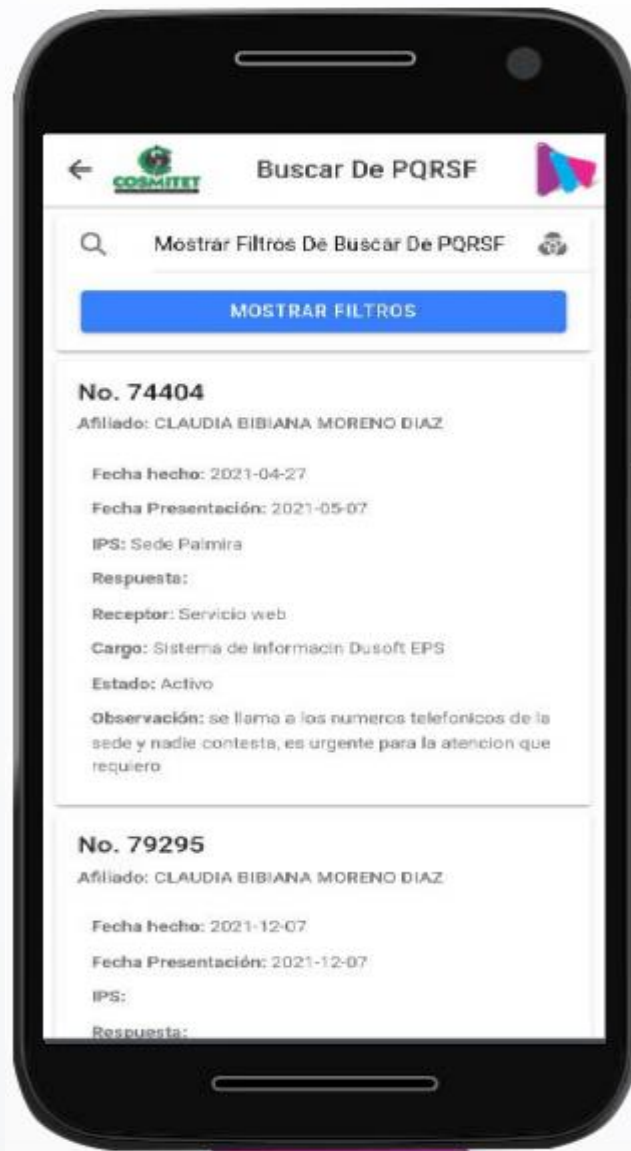


Figura 18 - PQRSF BÚSQUEDA DE PQRSF