SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES











MANUAL DE USUARIO
SOLICITUDES DE PQRS

¿QUÉ ES UN ***MANUAL DE USUARIO?***

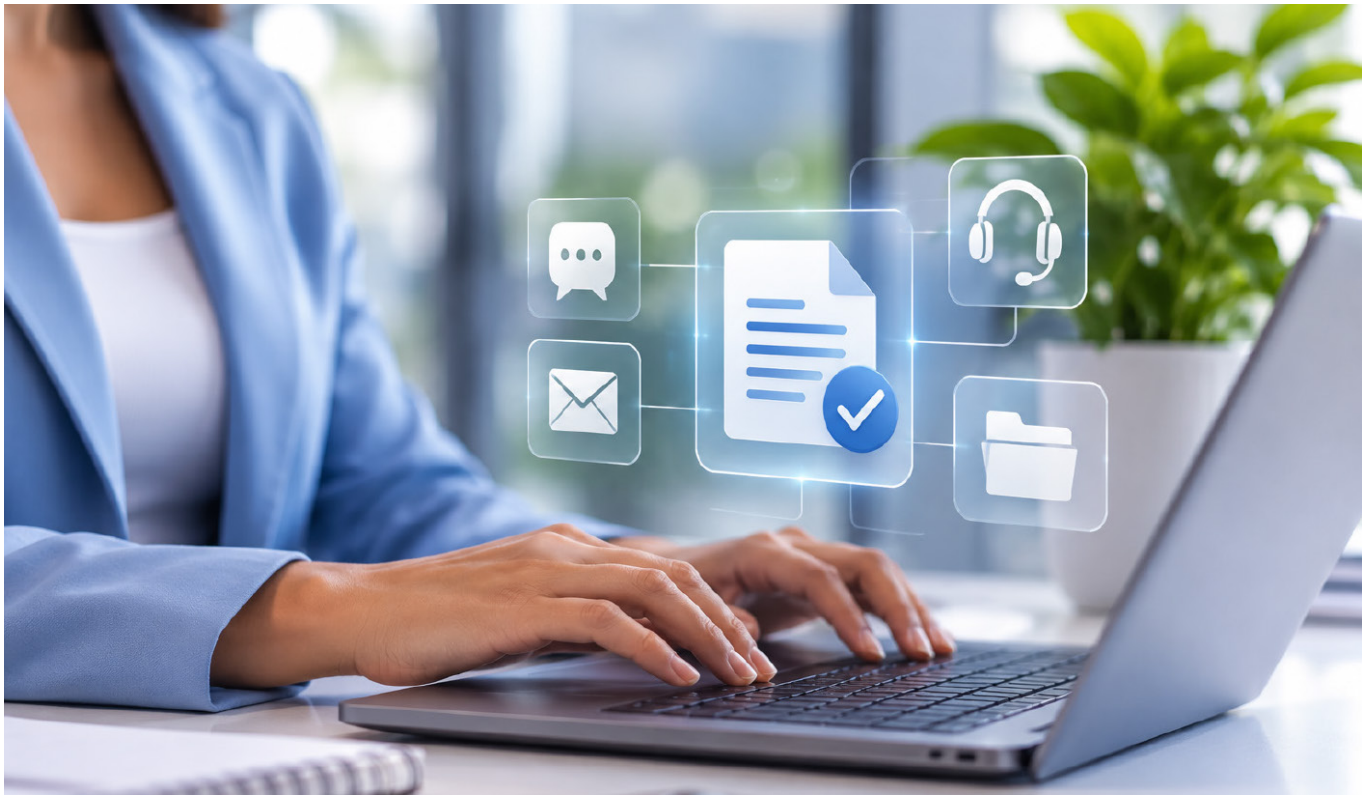
"Un manual de usuario es el material que proporcionas a los usuarios de tu producto para ayudarles a utilizarlo correctamente."

WWW.TECHSMITH.ES

FINALIDAD

El presente manual tiene como finalidad presentar de manera detallada y sencilla el funcionamiento del sistema de PQRS.

Su objetivo es ayudar a los usuarios a comprender específicamente cómo llevar a cabo las distintas funcionalidades del sistema.



CONTENIDO

Registro de Usuario ____ **04**

Iniciar Sesión ____ **05**

Iniciar sesión con Usuario Personal / Usuario Principal (Entidad: ____ 05

Iniciar sesión con un Usuario Representante de subsidios ____ 06

Solicitudes de PQRS ____

Mis solicitudes ____ **07**

Crear una nueva solicitud ____ 08

Consultar el detalle de una solicitud ____ 09

10

1. REGISTRO DE USUARIO

Antes de realizar una solicitud, el usuario debe estar registrado en la Oficina Virtual en uno de los perfiles de usuario especificados (usuario personal, usuario empresarial (entidad) o representante de subsidios).

Para más información, consulte el Manual de registro de usuario."



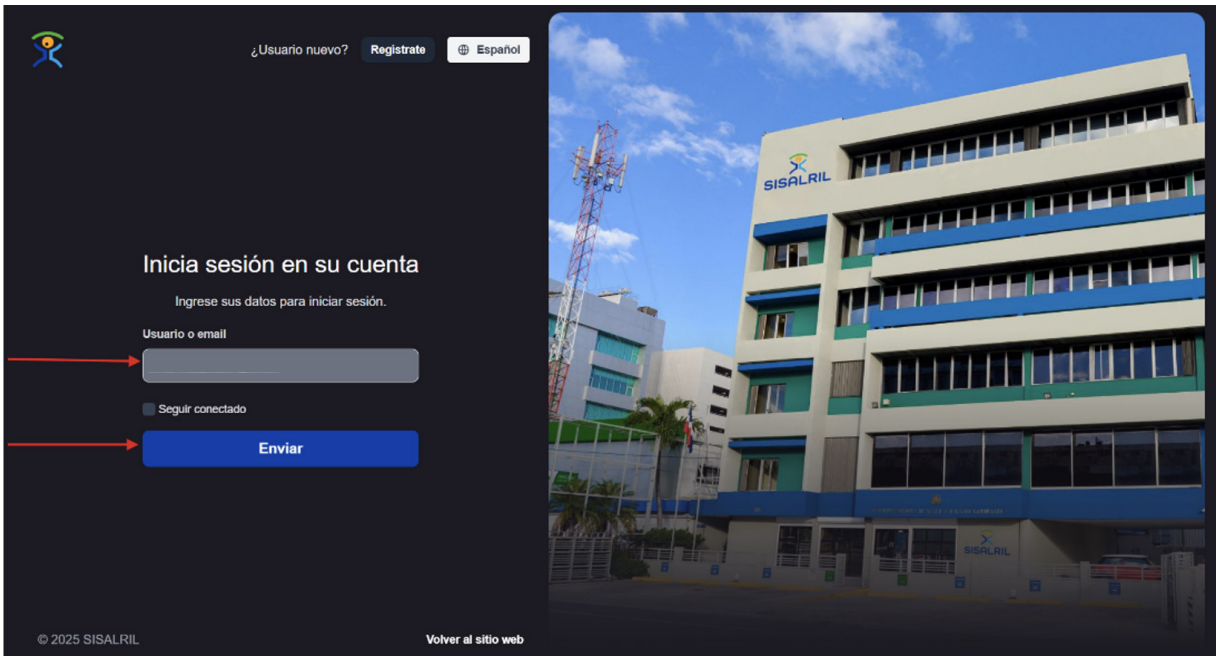
2. INICIAR SESIÓN

Luego de haberse registrado, inicie sesión en la Oficina Virtual para acceder a las solicitudes desde el siguiente enlace: (no definido), siguiendo los pasos definidos a continuación según el tipo de usuario:

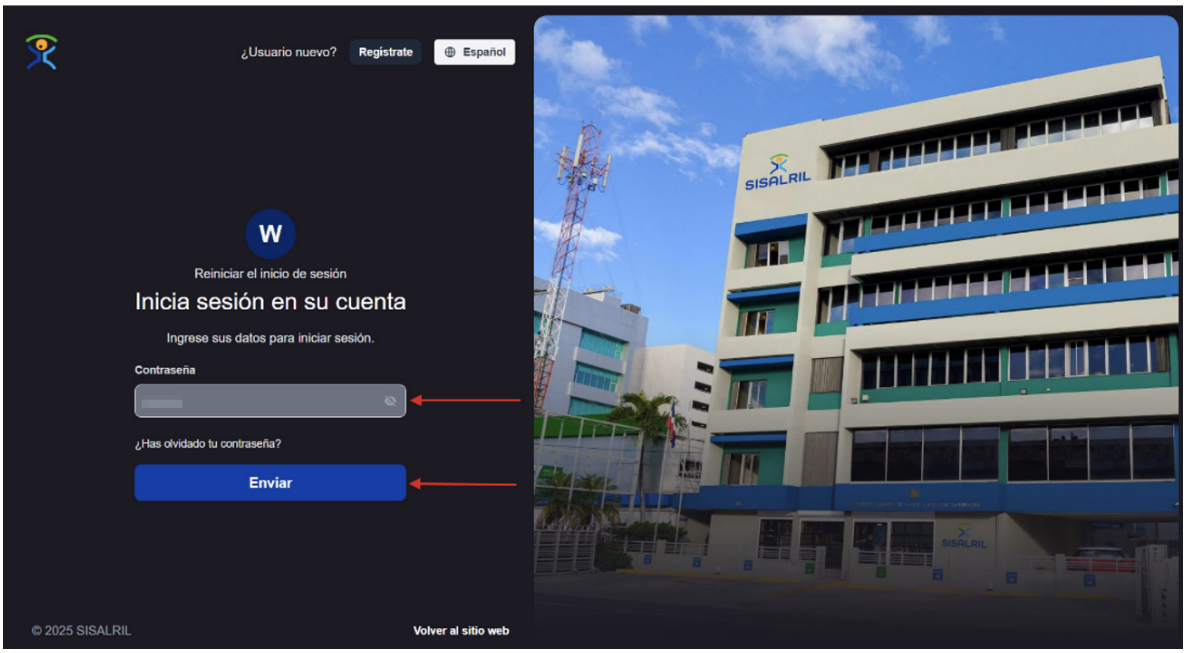
2.1 Iniciar sesión con Usuario Personal / Usuario Principal (Entidad:

1. En la pantalla Inicia Sesión, digite su correo electrónico y luego haga clic en **“Enviar”**.

Opcional: Marque **Seguir conectado** si desea mantener la sesión activa en ese equipo.

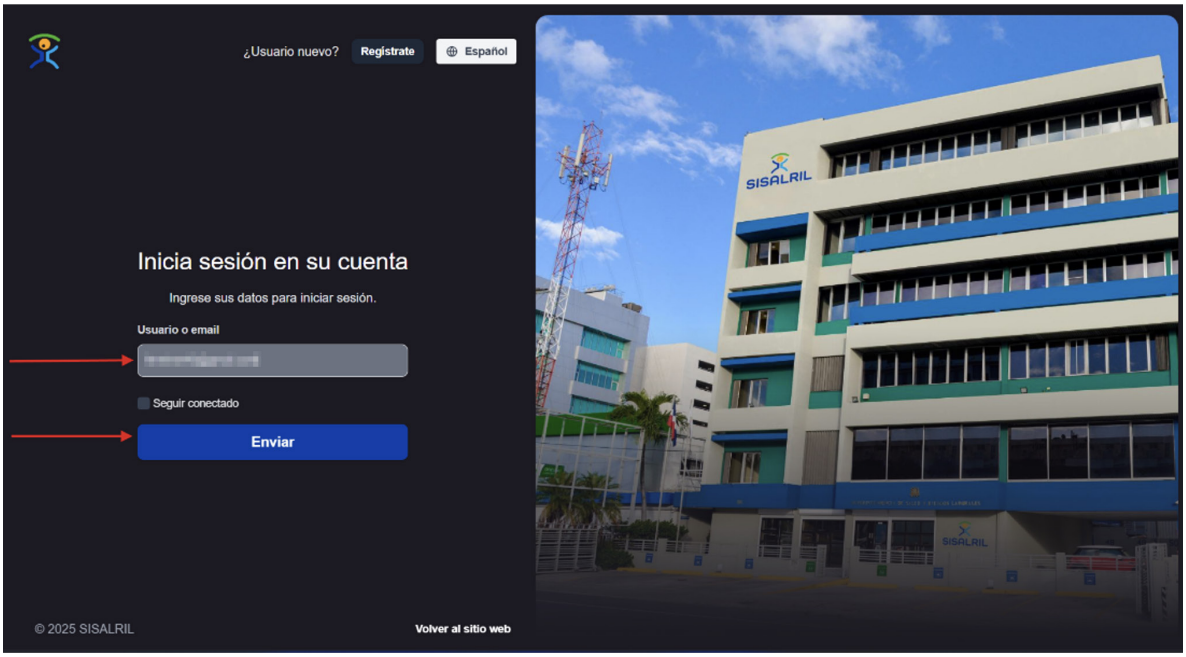


2. Digite su contraseña y haga clic en **“Enviar”** para acceder.



2.2 Iniciar sesión con un Usuario Representante de subsidios

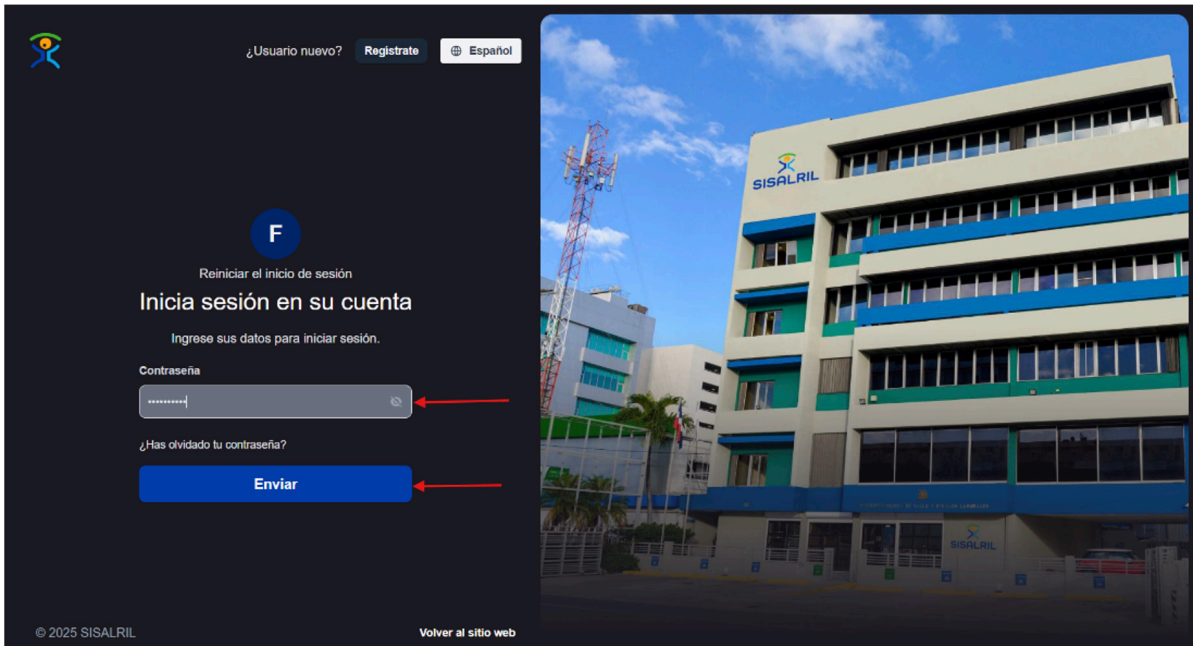
1. En la pantalla Inicia Sesión, digite su correo electrónico y luego haga clic en **“Enviar”**.



2. Seleccione la organización en la que realizará la solicitud.



3. Digite su contraseña y haga clic en “Enviar” para acceder.



Nota: Si no recuerda su contraseña, use la opción “¿Has olvidado tu contraseña?” en la pantalla de contraseña para crear una nueva.

3. SOLICITUDES DE PQRS

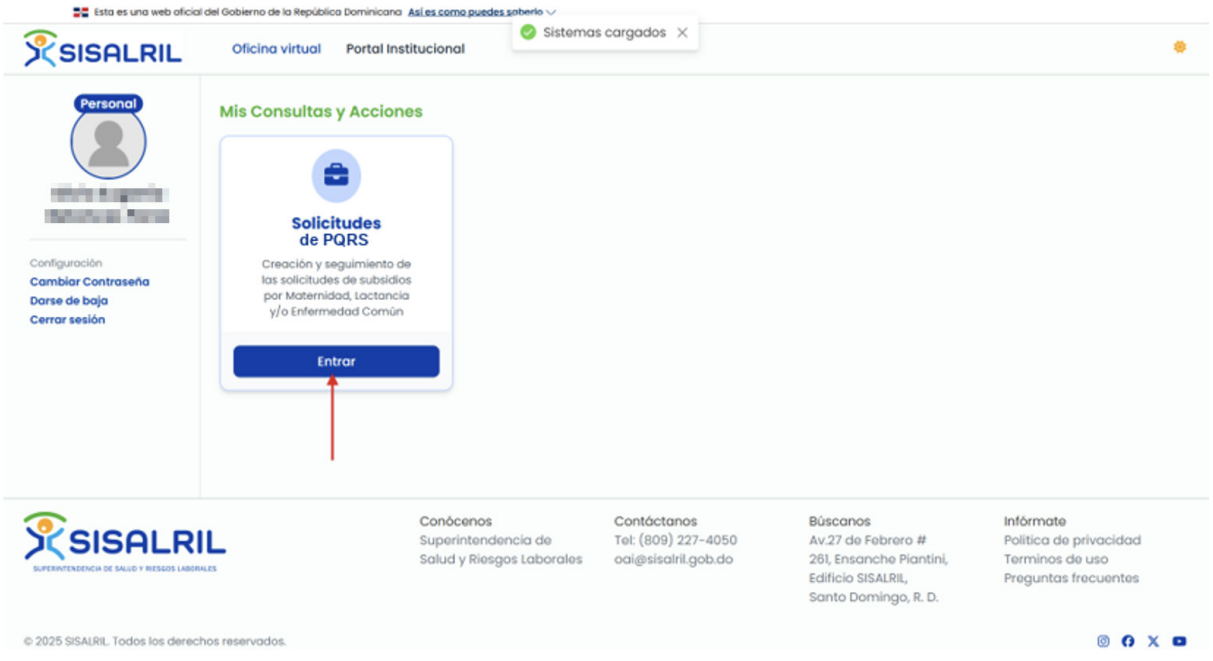
Luego de iniciar sesión, se mostrará la pantalla principal de la Oficina Virtual.

En esta pantalla podrá visualizar:

- **Panel izquierdo (perfil del usuario):**
  - Tipo de usuario inició sesión (personal, entidad pública, entidad privada)
  - Nombre completo del usuario
  - Nombre de la institución (si es usuario empresarial/Entidad y representante de subsidios)
- **Opciones de configuración:**
  - Cambiar contraseña.
  - Dar de baja al usuario.
  - Cerrar sesión.

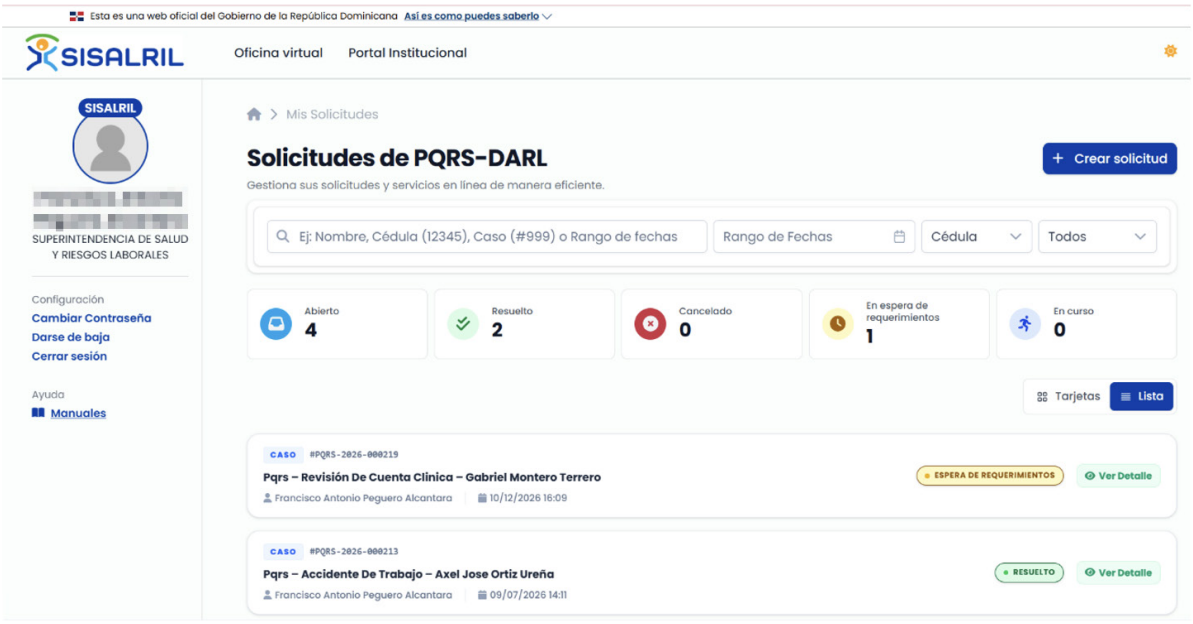
En la pantalla principal, visualiza el acceso a la aplicación **Solicitudes de PQRS** desde donde podrá crear y dar seguimiento a sus solicitudes.

Para acceder a la aplicación, ubique el recuadro de la aplicación **“Solicitudes de PQRS”** y haga clic en el botón **“Entrar”**.



3.1 Mis solicitudes

Al acceder a la aplicación **Solicitudes de PQRS**, se mostrará la pantalla principal, donde podrá visualizar el listado de solicitudes que ha creado.

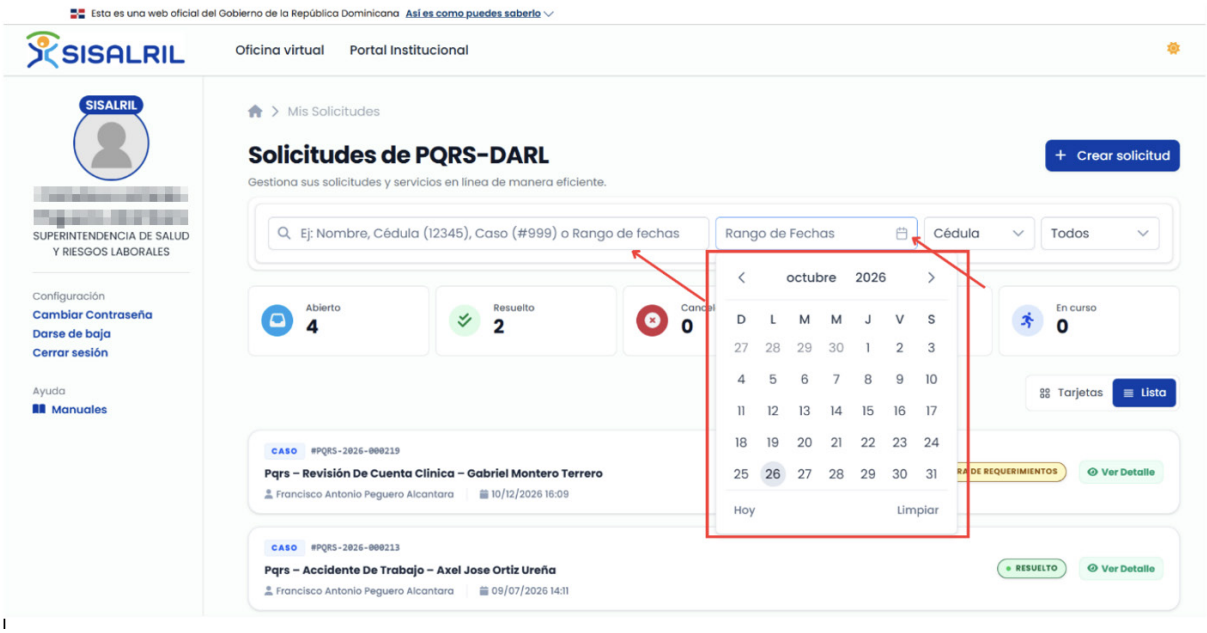


En esta pantalla podrá:

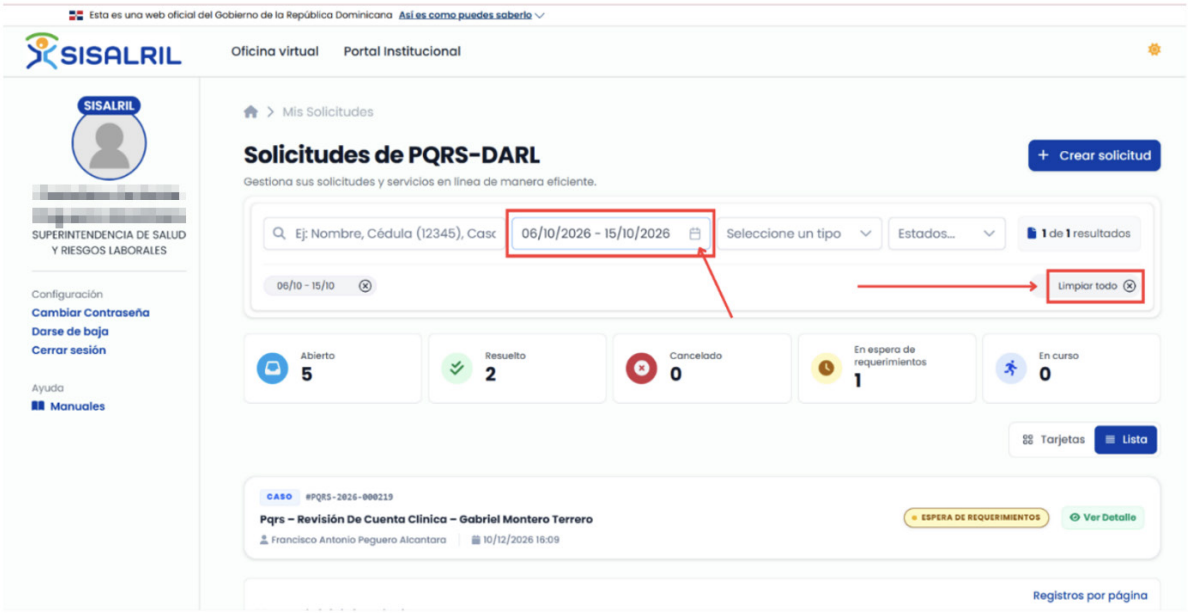
- Buscar solicitudes por **Nombre, Cédula o No. de caso**. Para ello, seleccione el criterio en el desplegable y escriba el dato en el campo de búsqueda.



- Buscar solicitudes por **Rango de fechas**. Para ello seleccione la **fecha desde** y la **fecha hasta** cuando desee consultar casos dentro de un período específico.



Si desea **eliminar las fechas seleccionadas** y restablecer el filtro, puede utilizar el botón **“Limpiar todo”**, el cual limpia los campos de fecha y devuelve el filtro a su estado inicial.

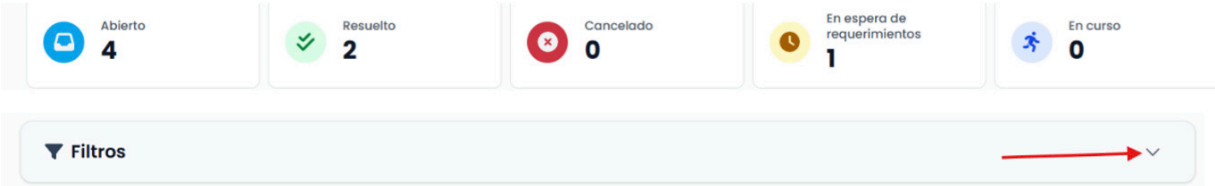


Filtrar por estado: En el campo **“Estados...”**, podrá seleccionar uno o varios estados para filtrar las solicitudes (por ejemplo: **Todos, Abiertos, En espera, Resuelto, En Curso y Cancelada**.

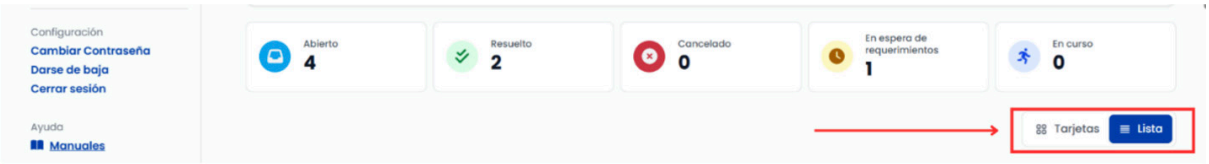
Además, puede utilizar el **buscador** dentro del desplegable para encontrar un estado específico más rápidamente. Una vez seleccionado(s) el/los estado(s), el listado mostrará únicamente las solicitudes que coincidan con el filtro aplicado.



- Consultar los contadores de estado que muestran la cantidad de solicitudes que se encuentran **Abierto, Resuelto, Cancelado, En espera de requerimientos o En curso.**



- Cambiar la visualización del listado según tipo de presentación, **Tarjetas o Lista**, según su preferencia.

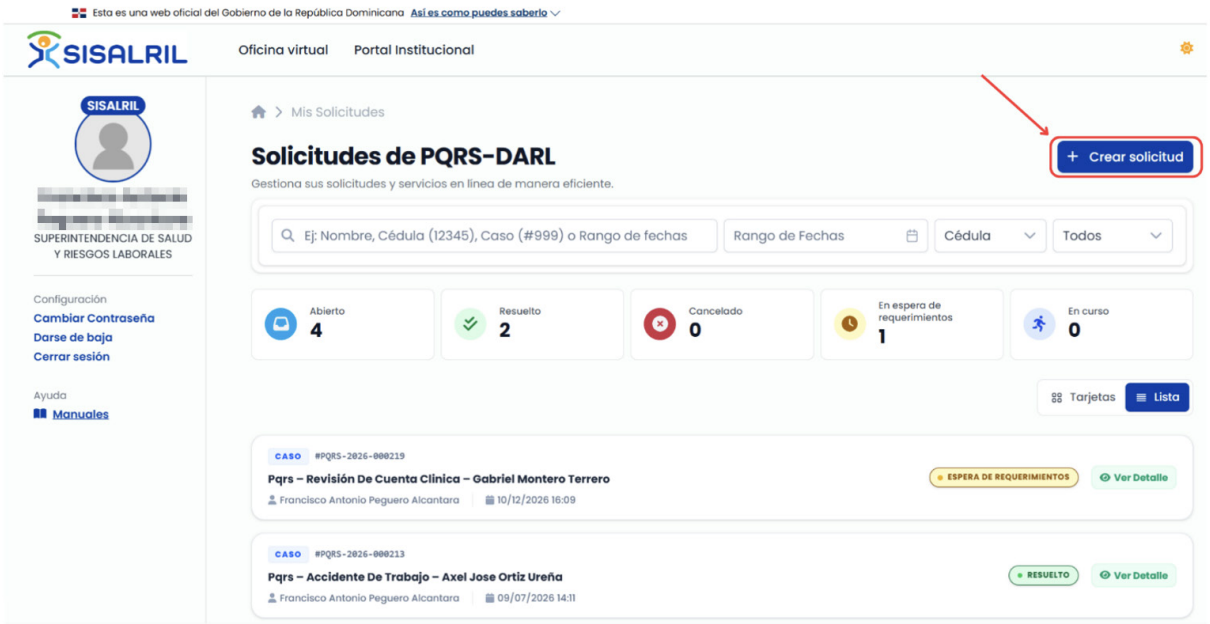


- Configurar la cantidad de registros por página para controlar cuántas solicitudes se muestran en pantalla.



3.2 Crear una nueva solicitud

Para crear una nueva solicitud, desde el listado de **Solicitudes de PQRS** haga clic en el botón **“Crear solicitud”**.

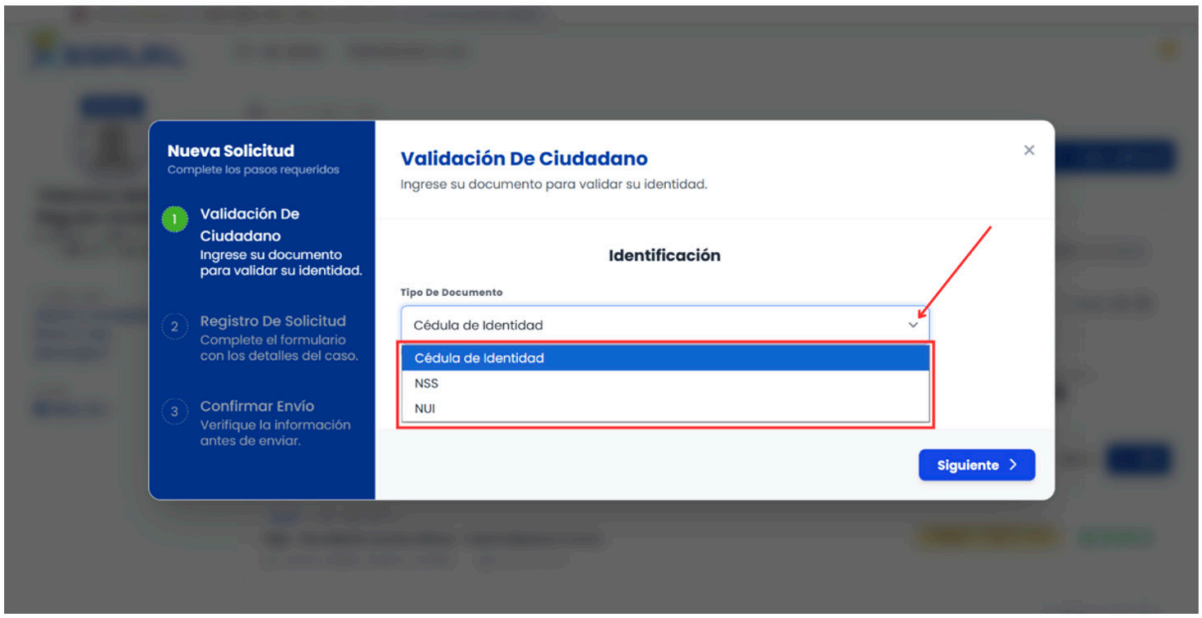


Al hacerlo, se abrirá una ventana llamada “Nueva Solicitud”, en la que deberá completar tres pasos:

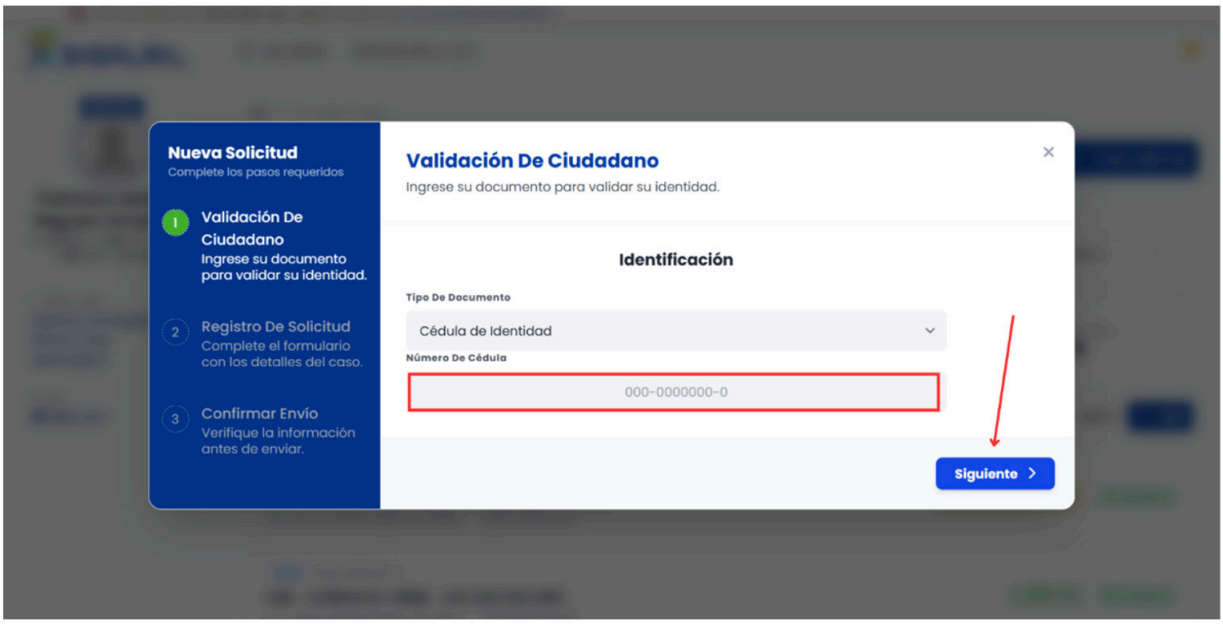
1. **Validación del ciudadano:** permite identificar a la persona para la cual se realizará la solicitud.
2. **Registro de solicitud:** permite seleccionar el tipo de solicitud y completar la información correspondiente.
3. **Confirmar envío:** permite revisar los datos registrados antes de enviar la solicitud.

Paso 1: Validación del ciudadano

Haga clic en el campo **Tipo de Documento** para desplegar las opciones de identificación disponibles: **Cédula de identidad, Número de Seguridad Social (NSS) y Número Único de Identificación**. Seleccione el tipo de documento que corresponda a la persona para la cual realizará la solicitud.



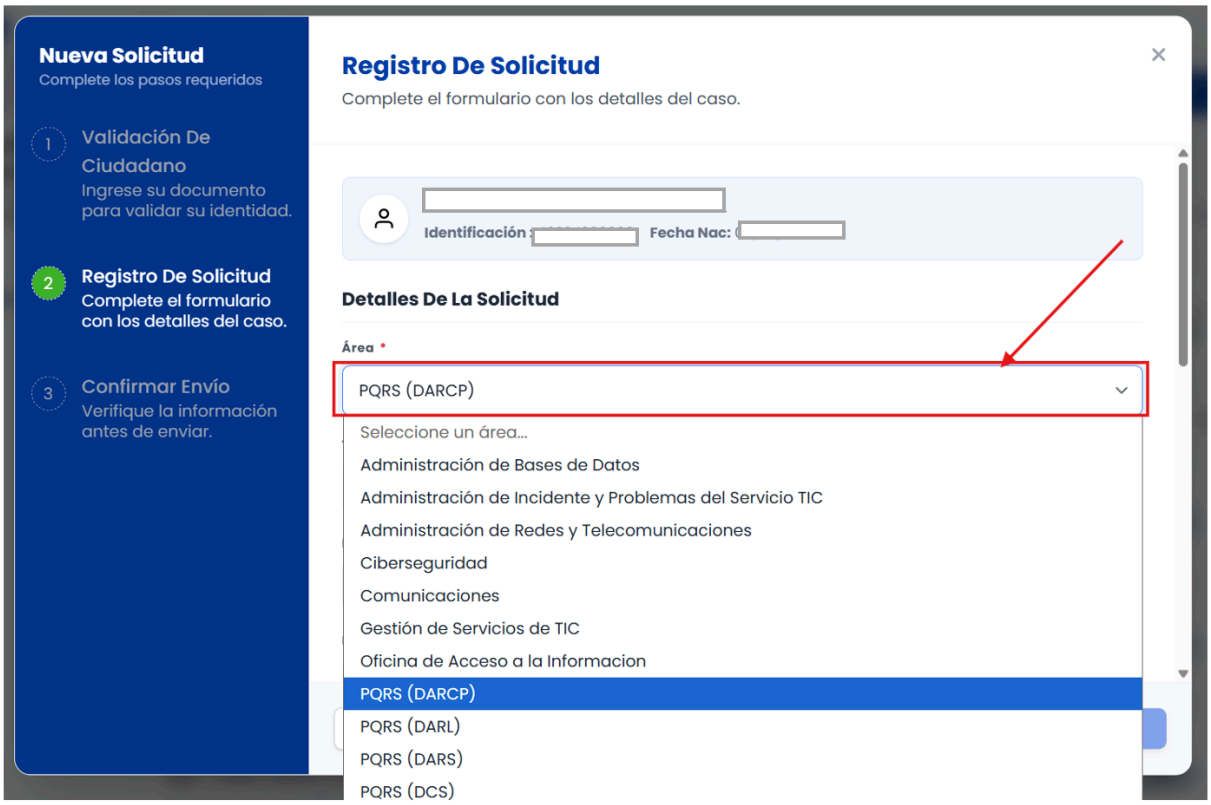
Luego, introduzca el número de identificación en el campo correspondiente y haga clic en Siguiente para continuar con el registro de la solicitud.



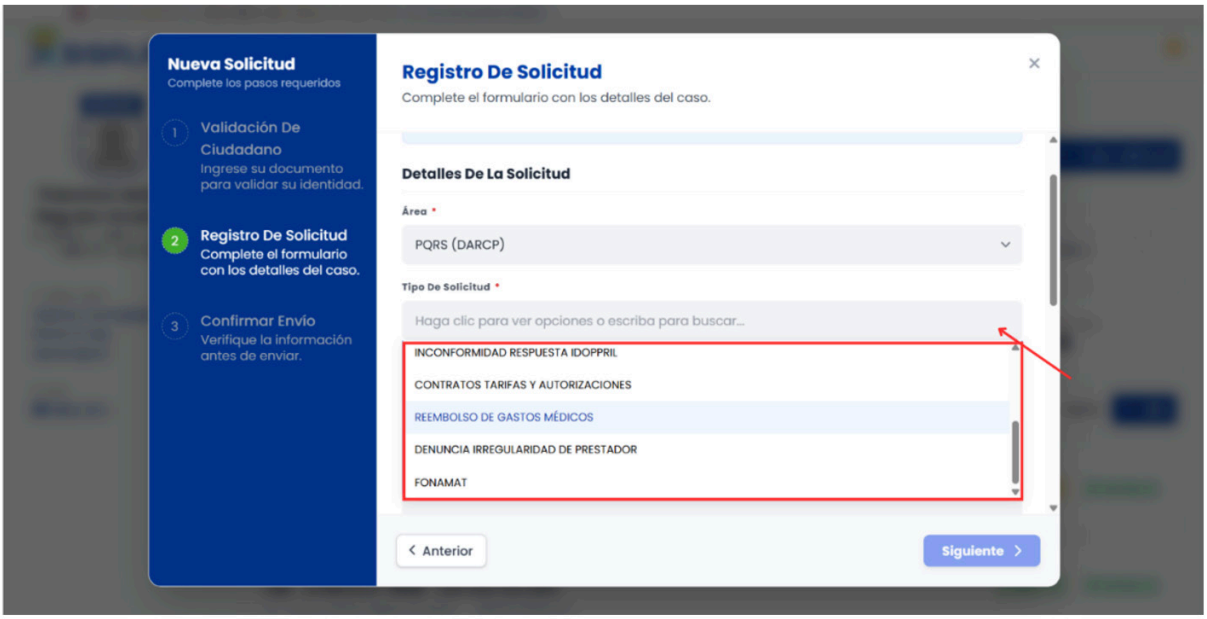
Paso 2: Registro de la Solicitud

Una vez completada la validación del ciudadano, debe proporcionar la información relacionada con el caso que desea registrar, completando los siguientes campos:

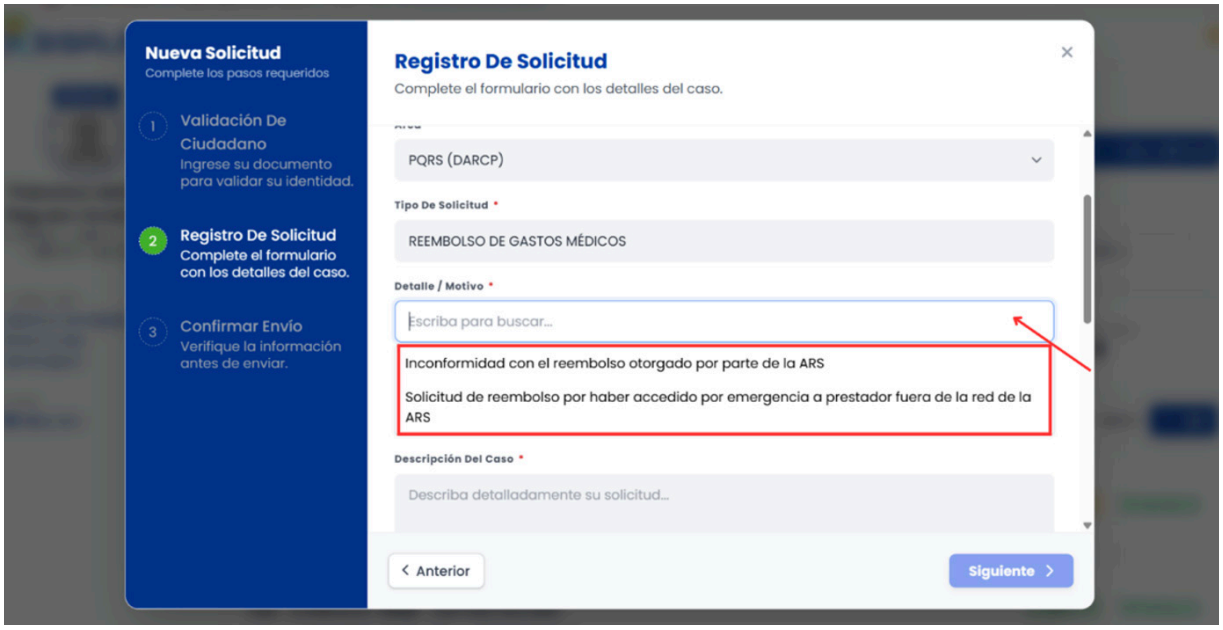
- **Área**: Haga clic sobre él para desplegar las opciones disponibles. Seleccione el área a la que corresponde su solicitud. Esta selección permitirá habilitar los tipos de solicitudes relacionados con dicha área (donde corresponda).



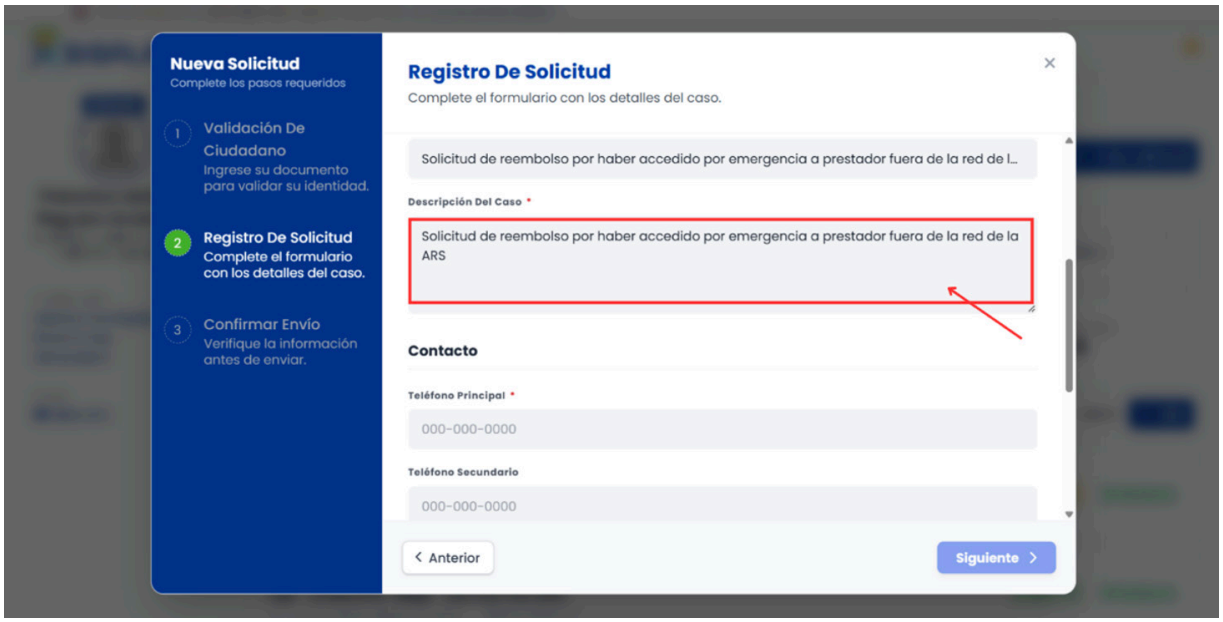
- **Tipo de Solicitud:** Haga clic en el campo y seleccione de la lista desplegable la opción que corresponda al caso que desea registrar. Las opciones disponibles dependerán del área seleccionada anteriormente.



- **Detalle / Motivo:** Seleccione la opción que mejor describa la razón por la cual está realizando la solicitud. Las opciones dependerán del tipo de solicitud seleccionado.

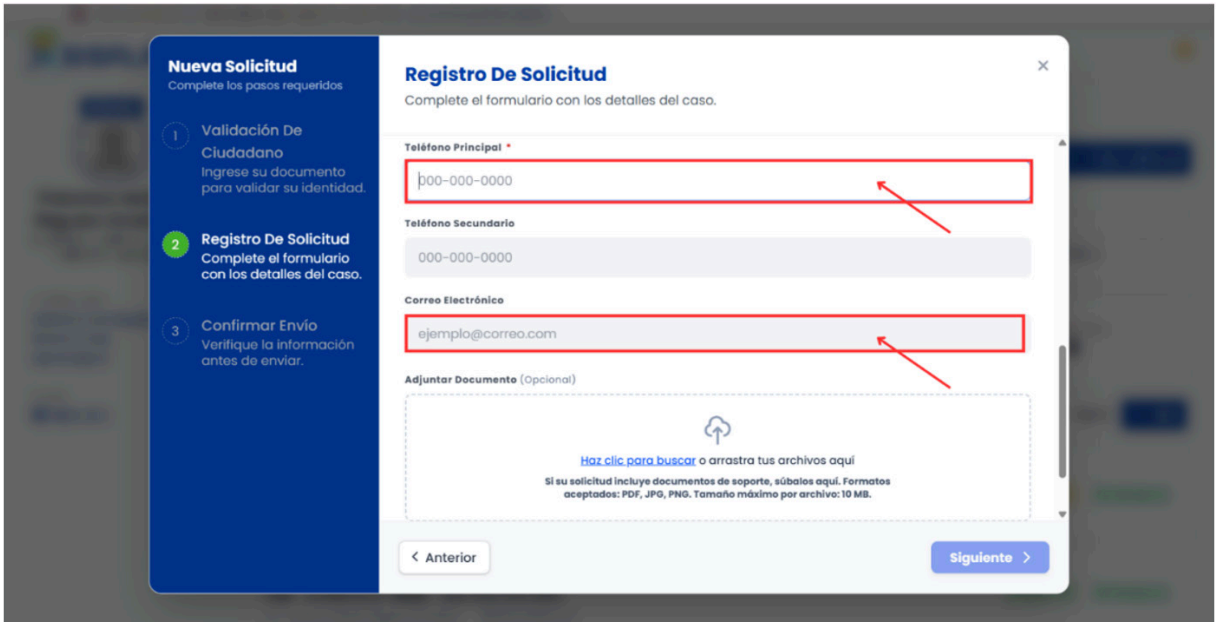


- **Descripción del Caso:** En este campo, escriba de forma clara y detallada la situación que desea comunicar. Procure incluir la información necesaria para comprender su solicitud, como lo ocurrido, el motivo de su requerimiento y cualquier otro dato relevante.



En la sección Contacto:

- **Teléfono Principal:** Introduzca un número de teléfono en el que puedan comunicarse con usted. Este campo es obligatorio.
- **Teléfono Secundario:** Introduzca otro número de contacto, si dispone de uno.
- **Correo Electrónico:** Introduzca su dirección de correo electrónico.

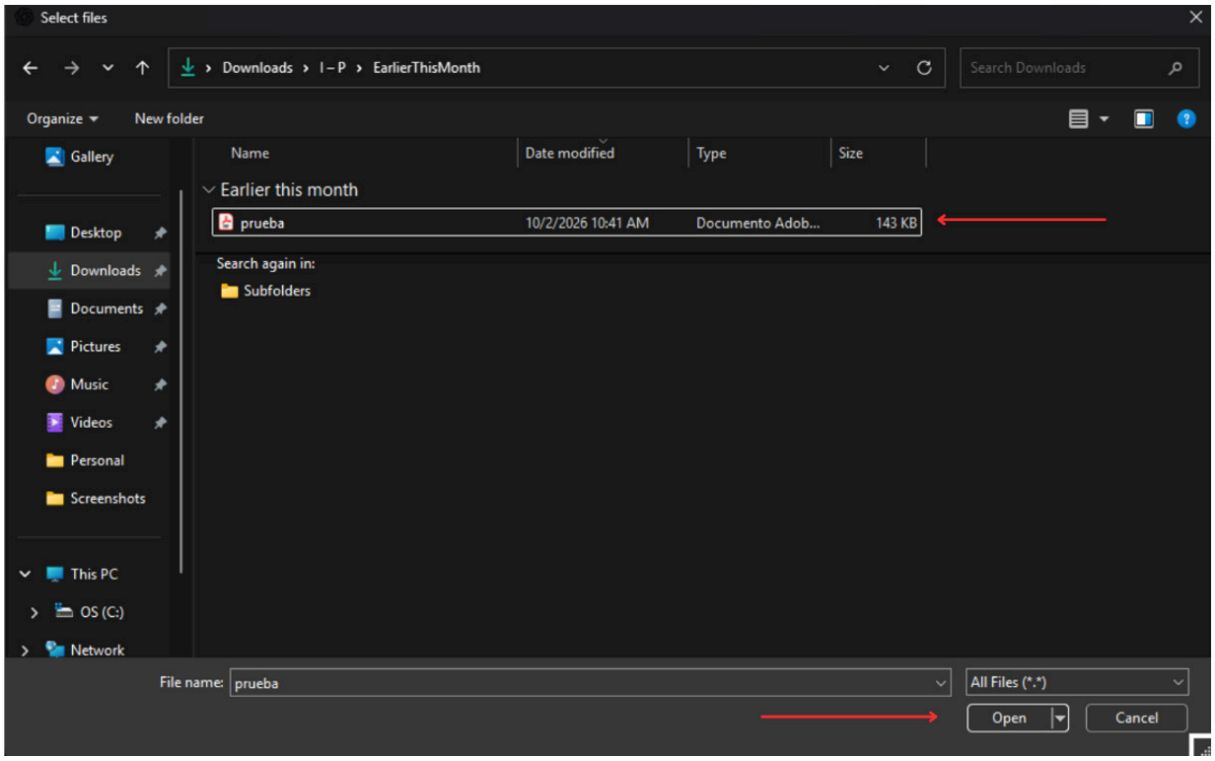


- **Adjuntar documentos (opcional):** Si dispone de documentos relacionados con su solicitud, podrá adjuntarlos como soporte del caso.

Para cargar un documento:

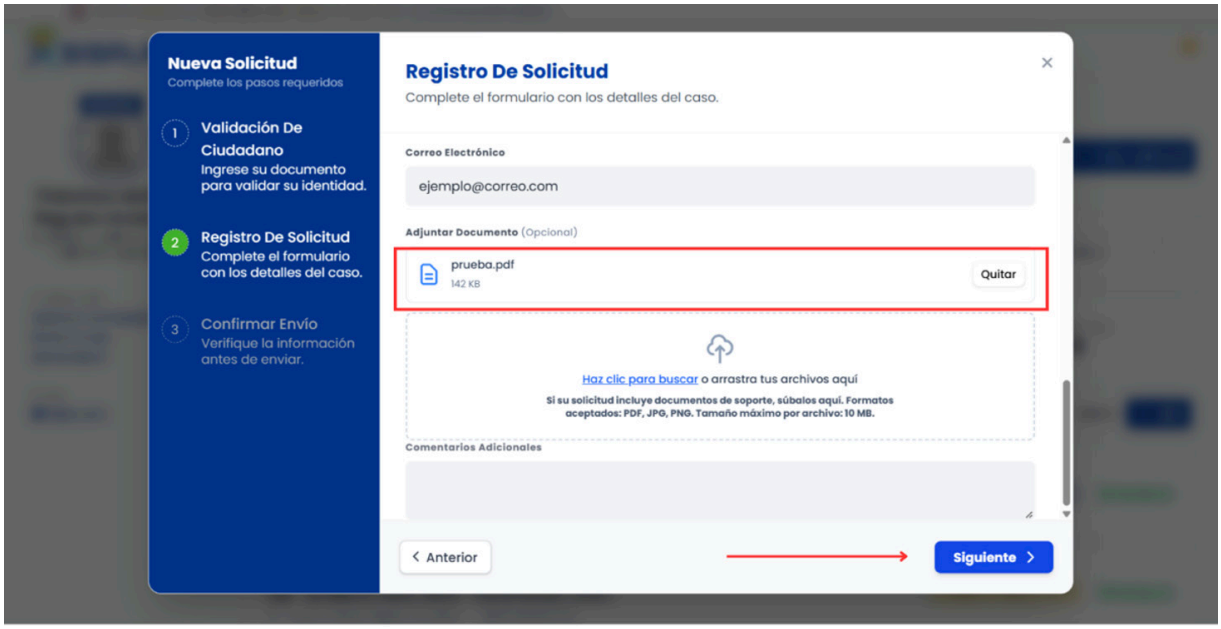
☑ Haga clic en el espacio destinado para adjuntar archivos.

- Se abrirá una ventana para buscar los archivos guardados en su dispositivo.



- Localice y seleccione el documento que desea adjuntar.
- Haga clic en **«Abrir»** para cargar el archivo en el formulario.

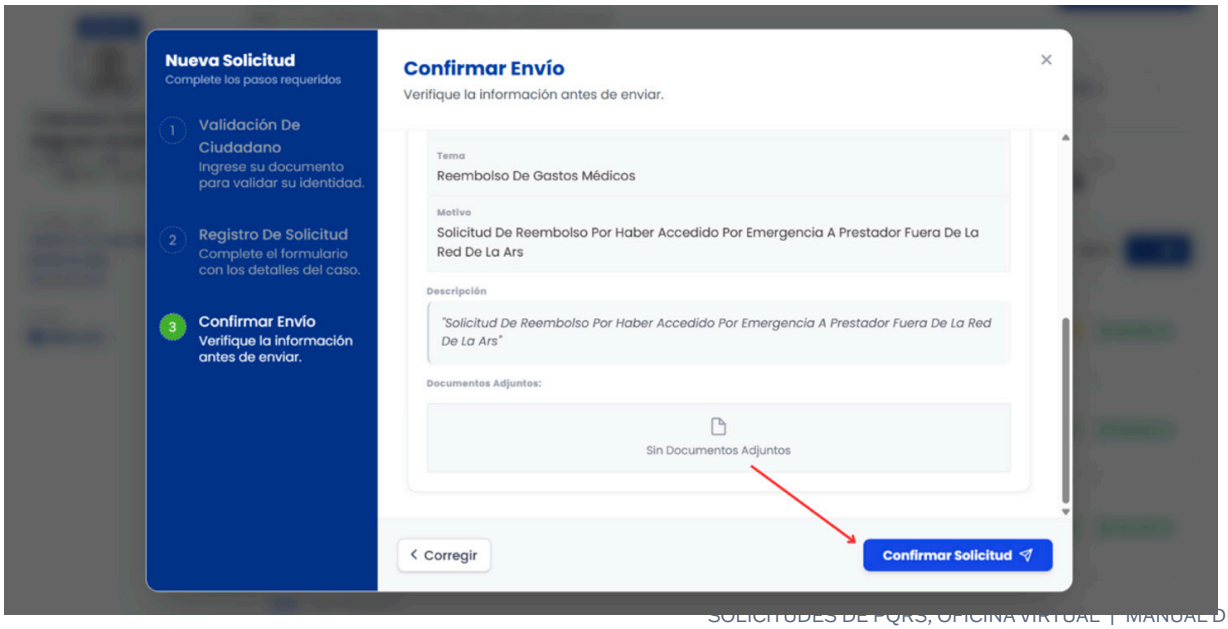
Una vez cargado, verifique que el documento aparezca en la sección correspondiente y haga clic en **Siguiente** para continuar con el último paso.



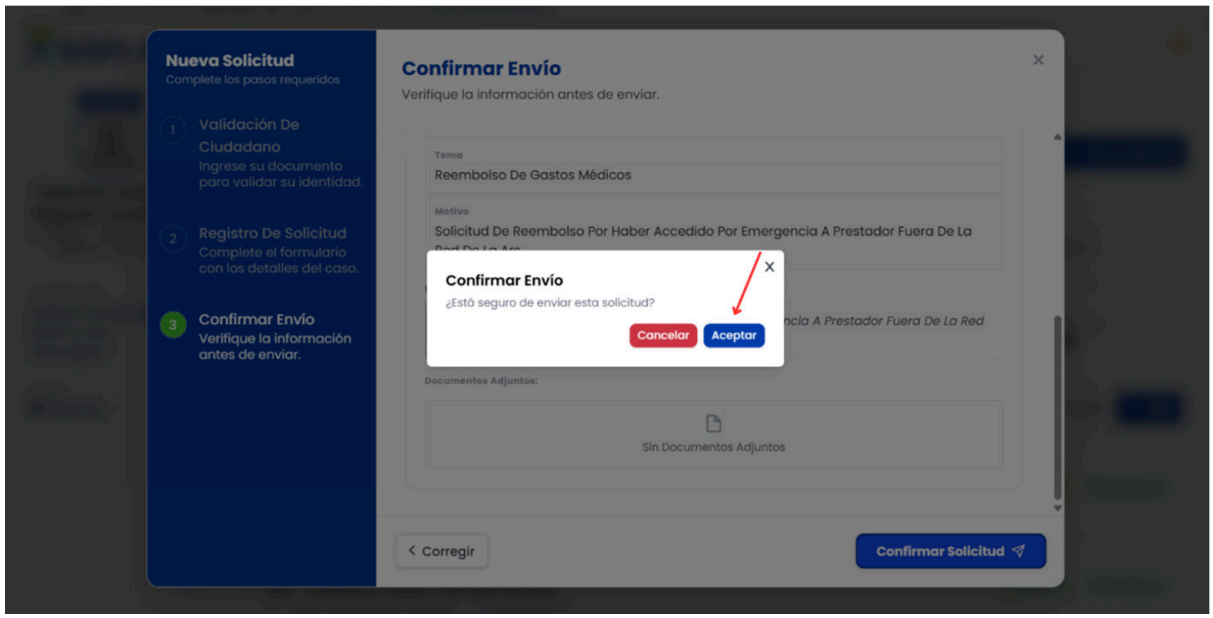
Paso 3: Confirmar Envío

En este paso podrá revisar los datos registrados antes de enviar su solicitud. Revise cuidadosamente los datos mostrados en pantalla y asegúrese de que la información proporcionada sea correcta. Si identifica algún dato incorrecto o necesita realizar cambios, haga clic en **Corregir** para regresar al formulario y efectuar las modificaciones necesarias.

Después de verificar que toda la información sea correcta, haga clic en el botón **Confirmar solicitud** para continuar con el envío.



El sistema mostrará un mensaje de confirmación. Haga clic en Aceptar para completar el proceso.



Una vez finalizado, podrá consultar la solicitud desde el listado de **Solicitudes de PQRS** y dar seguimiento a su estado.

3.3 Consultar el detalle de una solicitud

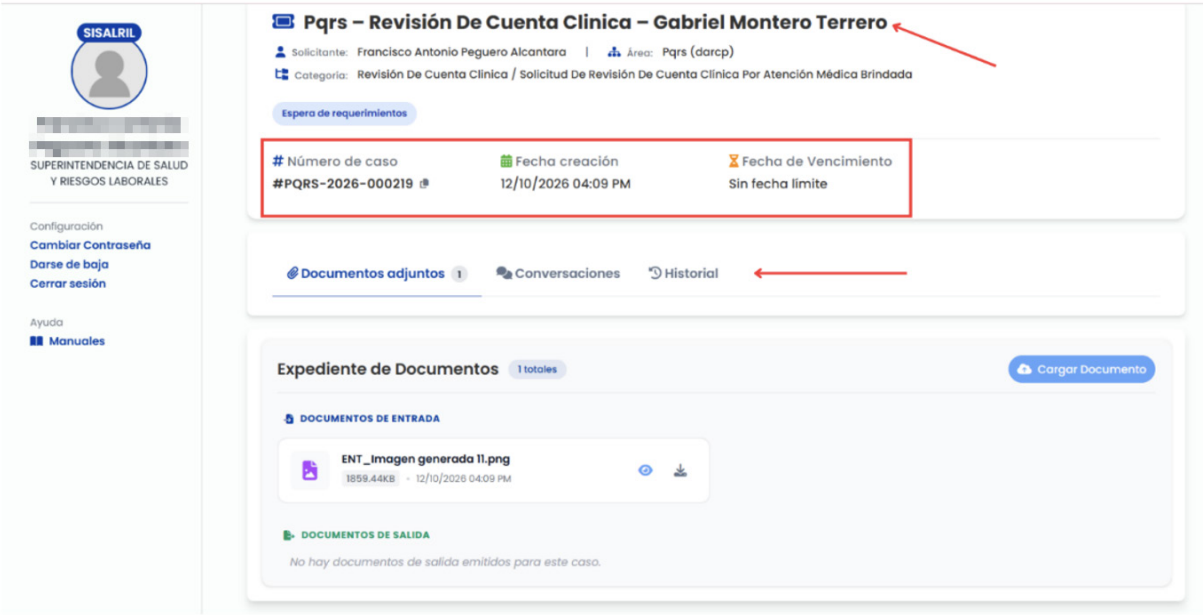
Para consultar la información de una solicitud registrada, ubíquela en el listado de **Solicitudes de PQRS** y haga clic en el botón **Ver detalle**.

El sistema mostrará una pantalla con la información general de la solicitud y las opciones disponibles para consultar sus documentos, conversaciones e historial.

Información general de la solicitud

En la parte superior de la pantalla podrá visualizar los siguientes datos:

- **Nombre del solicitante:** persona a nombre de quien se registró la solicitud.
- **Área:** área seleccionada al momento de registrar el caso.
- **Categoría de la solicitud:** clasificación correspondiente al tipo de solicitud realizada.
- **Número de caso**: código que identifica la solicitud dentro del sistema.
- **Fecha de creación:** fecha en que se registró la solicitud.
- **Fecha de vencimiento:** fecha establecida para el vencimiento de la solicitud.
- **Nombre del usuario que realizó la solicitud:** persona que registró el caso en el sistema.



Debajo de esta información encontrará tres pestañas: **Documentos adjuntos, Conversaciones e Historial.**

Pestaña “Documentos adjuntos”

En esta pestaña podrá consultar los documentos que se han agregado a la solicitud.

Cada documento cuenta con las siguientes opciones:

- Vista previa (ícono de ojo): permite abrir y visualizar el documento sin necesidad de descargarlo.

- Descargar (ícono de descarga): permite guardar una copia del documento en su dispositivo.

- Si necesita agregar documentos adicionales a su solicitud, haga clic en el botón Cargar documentos y seleccione el archivo que desea adjuntar desde su dispositivo.

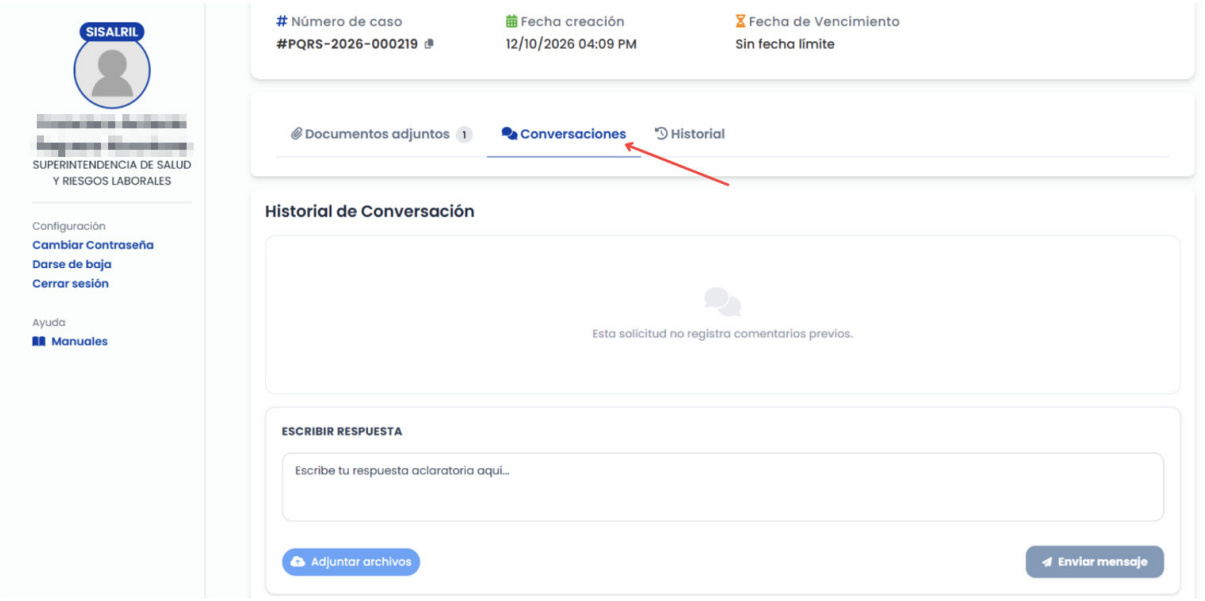
- Una vez cargado, el documento aparecerá en el listado de archivos adjuntos.

Pestaña "Conversaciones"

En esta pestaña podrá consultar los mensajes relacionados con su solicitud y mantener comunicación a través del sistema.

Aquí podrá recibir mensajes en los que se le solicite información adicional o se le comuniquen novedades relacionadas con su caso.

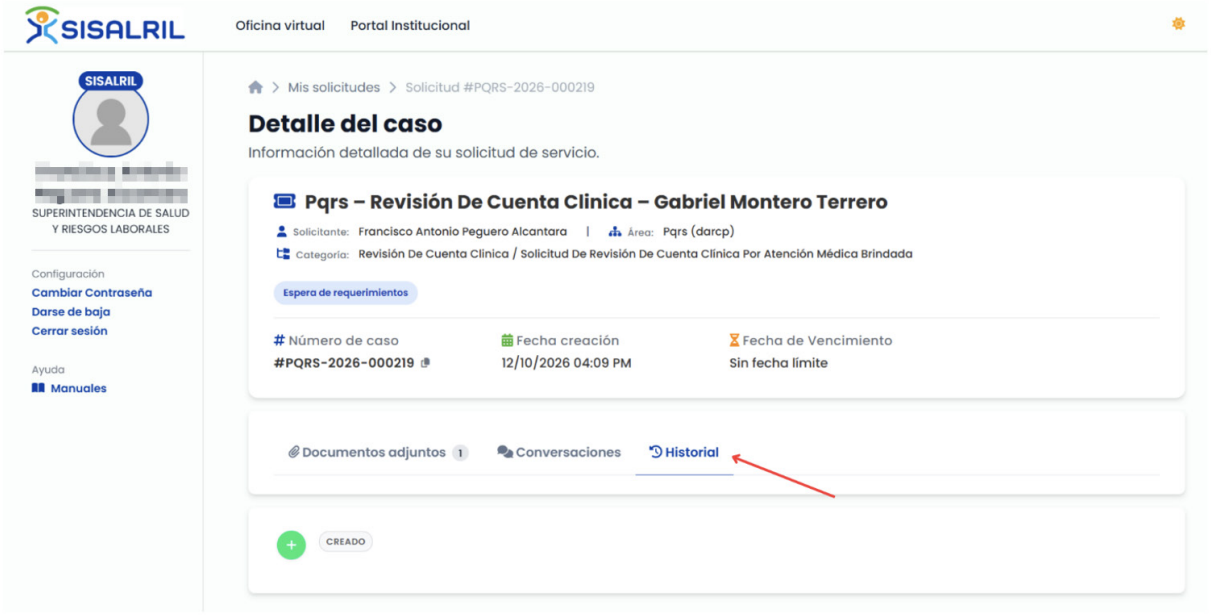
Si necesita enviar un documento como parte de su respuesta, haga clic en el botón **Adjuntar archivos** y seleccione el documento desde su dispositivo.



Pestaña “Historial”

En esta pestaña podrá consultar el registro de los cambios y las acciones realizadas durante el seguimiento de su solicitud.

El sistema mostrará los eventos registrados, lo que le permitirá conocer cómo ha avanzado su caso desde su creación.



SISALRIL

SUPERINTENDENCIA DE SALUD Y RIESGOS LABORALES











MANUAL DE USUARIO
SOLICITUDES DE PQRS