

Sistema de Quejas y Reclamos

MANUAL DEL ESPECIALISTA

Abril de 2025

Manual de Usuario

Tabla de contenido

Introducción	3
Objetivo general	4
INGRESO AL SISTEMA	5
CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA	7
GESTIONAR PETICIONES	12
Buscar un Caso:	12
ABRIR O VISUALIZAR UN CASO	14
Base de conocimientos	16
GESTIONAR UN CASO	16
Se encuentran los detalles del caso:	18
EXPORTACIÓN DE RESULTADOS	23
OPCIONES DE COLUMNA	25
INTERFAZ BUSQUEDA DE CASOS	25
AGRUPACION DE CASOS	26
GESTION RAPIDA	27
CREACION DE CASOS	28
En la categorización del caso:	30
En categoría:	30
NIVELES DE PRIORIDAD	33
CREACION DE TAERAS	35
Se cuenta con la pestaña tiempos y costos	37
Se cuenta también con la parte de relaciones:	37
APROVACIÓN	42
Icono del usuario	49

Introducción

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, es un instrumento que permite a los integrantes de la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, presentar una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia o felicitación, a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, con el fin de ser un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria en la administración pública y ser fuente de información para el mejoramiento de los procesos de la universidad.

Este documento también se puede encontrar en el portal web:

https://gestionservicios.unal.edu.co/asmsspecialist/index.html#/

Objetivo general

La finalidad del sistema de PQRS de la universidad nacional de Colombia es garantizar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los estudiantes, directivos; puedan ser resueltas de manera satisfactoria.

 $\overline{}$

INGRESO AL SISTEMA

En el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, las dependencias podrán administrar, consultar y gestionar las peticiones.

Para ingresar al portal del especialista podrá hacerlo de dos formas diferentes:

- Ingresando desde el enlace que se encuentra en el correo electrónico cuando se asigna un caso.
- o Ingresando al portal web de la Universidad Nacional de Colombia:

https://gestionservicios.unal.edu.co/asmsspecialist/index.html#/





Para ingresar al sistema se debe seleccionar **ARANDA o UNAL** para el tipo de autenticación. La idea es que se pueda ingresar con la misma clave que el correo institucional.

Ingresar como **USUARIO** la cuenta institucional de la dependencia (sin @unal.edu.co), y como **CONTRASEÑA** la indicada en el oficio enviado por la Vicerrectoría General a cada una de las dependencias.

Seleccione un tipo de autenticación	
UNAL	
Usuario:	
usuarioUnal	
Contraseña:	Ingresar

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

				1	Crear costs
Cosos ^	• 🙀 Q. Buscar por caso / asunto		Y 44 🗊	OFCIONES DE COLUMNA Y	=
Asignados o mi	Cano	l Proyecta	Estado	1 Tipo de com	Fecha de registr
De mis grupos					
De mis proyectos		\sim			
Mis oprobaciones		(8)			
Aprobaciones pendientes		\bigcirc			
Tareas 👻					
Base de Conocimiento					
Accesos directos		No hay información			
Casos ablertus					
E Vistas personalizadas					
🍸 Filtres personalizados					
Gasos favoritos					
			0100-0	tems por página 50 💌	Tiempe de cargo 0.46a

1. Al ingresar al sistema se visualizará el menú principal:

2. En esta sección en la parte izquierda se podrá consultar todas las posibles búsquedas a todos los casos relacionados, así como el estado en el que se encuentra cada uno.

000 000 000 000 MACIONAL						Crear caso
Casos	P Q Buscar por caso / asunta		~	Ý 👬 1	OPCIONES DE COLUMNA 🗸	
Asignados a mi	Cas	:	Proyecto	Estado	: Tipo de caso	Fecha de re
De mis grupos						
De mis proyectos						
Mis aprobaciones			(õ)			
Aprobaciones pendientes	N					
j≝ Tareas ✓						
Base de Conocimiento						
Accesos directos			No hay información			
E Casos abiertos						
E						

- 3. En esta sección podemos seleccionar los casos ya sea de mis grupos, mis proyectos, mis aprobaciones.
- 4. También podemos observar el área de tareas, que al ser seleccionado mostrará las tareas que tenga el usuario asignadas.



5. En la parte inferior nos presenta opciones de las cuales podemos seleccionar los casos que están abiertos o los casos cerrados.

					Crear caso
Casos ^	• TE Q. Buscar por caso / asunto	\checkmark	Ý 👬 🗜	OPCIONES DE COLUMNA 🗸	■
Asignados a mi	Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registi
De mis grupos					
De mis proyectos		\bigcirc			
Mis aprobaciones		(ĵ)			
Aprobaciones pendientes					
📰 Tareas 🗸 🗸					
III Base de ≈ Conocimiento					
Accesos directos		No hay información			
Casos abiertos					
Vistas personalizadas					
Filtros personalizados	2 5				
🖈 Casos favoritos					
Contract (1)	ABIERTOS CERRADOS		0-0of0 Iten	ns por página 50 💌	Tiempo de carga 0.67s

• Al hacer clic en alguna de las opciones anteriores, se listarán los casos que tiene asignados la dependencia.

NACIONAL OCO									Crea	r caso
E Casos ^		Q Busc	ar por co	aso / asunto		\sim	t 👬 T	OPCIONES DE COLUMNA	~	İ
Asignados a mi				Caso	:	Proyecto	Estado	: Tipo de caso ↑		Fecha de registr
De mis grupos		*	:	 <u>RF-26</u> 	HÌ	Unal PQRS	EVALUADO	Requerimiento d		7/11/2024, 11:05
De mis proyectos Mis aprobaciones		*	:	• <u>RF-62</u>	H	Unal PQRS	REGISTRADO	Requerimiento d		28/11/2024, 15:1
Aprobaciones pendientes		*	:	 <u>RF-5782</u> 	H	Unal PQRS	REGISTRADO	Requerimiento d		29/1/2025, 9:51:
Tareas ~		*	:	• <u>RF-5797</u>	H	Unal PQRS	VALIDANDO RESPUES	ST Requerimiento d		29/1/2025, 10:10
Conocimiento		*	:	• <u>RF-5804</u>	Ξ.	Unal PQRS	VALIDANDO RESPUES	ST Requerimiento d		29/1/2025, 10:18
Accesos directos		*	:	• <u>RF-14156</u>	±.	Unal PQRS	VALIDANDO RESPUES	ST Requerimiento d		31/3/2025, 14:50
El Casos abiertos		*	:	• PORS-18419	Ξ	Unal PQRS	EVALUADO	Requerimiento d		24/4/2025, 20:1
Filtros personalizados		×	:	• <u>RF-17706</u>	≞	Unal PQRS	GESTIONANDO PETIC	Requerimiento d		17/4/2025, 19:03
🖈 Casos favoritos		~			-					
	T:		RTOS	CERRADOS	ia a	1 F H	1 - 17 of 17 Iter	ms por página 50 🔻	Tiem	po de carga 0.26s

- Importante: de acuerdo con el rol que cumple podrá ver la información de los casos a través de las pestañas de visualización.
- Si es una Dependencia, podrá ver únicamente los casos que tiene asignados en la pestaña "Mis casos", la cual se encuentra en la parte izquierda de la ventana.

000	ANY STORED SAVES SAD NACIONAL et CLOWER									l	Crear caso
	Casos ^	 R Q. Buscar por co 	iso / asunto		\sim	Ŷ	ÅÅ	Ţ.	OPCIONES DE	COLUMNA 🗸	a
Asign	nados a mi		Caso	:	Proyecto		Estado		: Tipo de	e caso	Fecha de registr
De m	is grupos										
De m	is proyectos				\frown						
Mis a	probaciones				(ñ)						
Aprol	baciones pendientes										
	Tareas ~			c							
2	Base de Conocimiento			C							
	- dimenter -			No	hay información						
Acceso	os airectos										
E Cas	sos abiertos										
Visi	tas personalizadas										
T Fill	tros personalizados										
E Casa	0510401105										
			CERRADOS	м	< ► H		0 -	0 of 0 Ite	ms por página	50 🔻	Tiempo de carga 0.36s

Si es una secretaria de Sede, podrá ver los casos que tiene asignados y los • casos pertenecientes a su sede.

					Crear caso
Casos ^	Buscar por caso / asunto	~	ب شف ۲	OPCIONES DE COLUMNA 🗸	■ 🔊
Asignados a mi	Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de regis
De mis grupos					
De mis proyectos		\frown			
Mis aprobaciones		(ñ)			
Aprobaciones pendientes		0			
🗄 Tareas 🗸 🗸					
Base de ≈ Conocimiento					
Accesos directos		No hay información			
El Casos abiertos					
🗐 Vistas personalizadas					
Filtros personalizados					
🖈 Casos favoritos					
		14 * H	0-0 of 0 It	ems por página 50 🔻	Tiempo de carga 0.67s

• Si es la Vicerrectoría General, tendrá la visualización general de todas las peticiones de la Universidad, así como las dos opciones anteriores.

					Crear caso
Casos ^	Buscar por caso / asunto	\checkmark	E 👬 Y	OPCIONES DE COLUMNA 🗸	
Asignados a mi	Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de regis
De mis grupos					
De mis proyectos		\frown			
Mis aprobaciones		(
Aprobaciones pendientes		U			
🗎 Tareas 🗸 🗸					
Base de Conocimiento					
Accesos directos		No hay información			
Casos abiertos					
Vistas personalizadas					
Filtros personalizados					
🖈 Casos favoritos					
		14 * H	0-0 of 0 Ite	ms por página 50 💌	Tiempo de carga 0.67s

6. Adicional en la parte superior se podrá buscar cualquier tipo de casos ya sea por código o por proyecto. Se podrán ver los casos cerrados de la dependencia, o buscar un caso específico ingresando el número de petición asignado.

NACIONAL COO					Crear caso
El Casos ^	Buscar por caso / asunto		У́а́а́	OPCIONES DE COLUMNA 🗸	a
Asignados a mi	Case	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de regist
De mis grupos					
De mis proyectos		\frown			
Mis aprobaciones		$\left(\begin{array}{c} \circ \\ \circ \end{array}\right)$			
Aprobaciones pendientes					
📰 Tareas 🗸 🗸					
Base de ∞ Conocimiento					
Accesos directos		No hay información			
Casos abiertos					
Vistas personalizadas					
Filtros personalizados					
🖈 Casos favoritos					
	ABIERTOS CERRADOS	H 4 F H	0-0 of 0 I	tems por página 50 🔹	Tiempo de carga 0.67s

• En este también se podrá filtrar los tipos de casos asignados, se puede filtrar en los proyectos o tipo de casos.

000 000 000 ECONAL ECONAL			_					Cr	ear caso
Et Casos ^		Q, Buse	ar por Nú	úmero De Caso	✓ Guardar Filt	ros Quitar filtros		IONES DE COLUMNA 🗸	İ
Asignados a mi	Pr	oyectos (1) 😣	Tipos de c	:aso (1) 🔕 🛛 🍸	Limpiar	Estado	Tipo de caso 📍	Fecha de registr
De mis grupos		*	+	Requerimie	entos de Servicio	Unal POR8	EVALUADO	Requerimiento d	7/11/2024, 11:05
De mis proyectos		*	:	• <u>RF-62</u>	E	Unal PQRS	REGISTRADO	Requerimiento d	28/11/2024, 15:1
Aprobaciones pendientes		*	:	• <u>RF-5782</u>	Ξ	Unal PORS	REGISTRADO	Requerimiento d	29/1/2025, 9:51:
Tareas 🗸 🗸		*	:	• RF-5797	Ξ.	Unal PORS	VALIDANDO RESPUEST	Requerimiento d	29/1/2025, 10:10
Base de		-	:	 RF-5804 	-	Und PORS	VALIDANDO RESPUEST	Requerimiento d	29/1/2025, 10:18
Accesos directos			•	DE 1//160	-			Dequarimiento d	31/3/2025 14-50
Casos abiertos		8	:	<u>RF-14100</u>		Undi PURS	VALIDANDU RESPUEST	Requerimiento d	51/3/2025, 14:50
🗒 Vistas personalizadas		*	:	• <u>PORS-18419</u>	H	Unal PQRS	EVALUADO	Requerimiento d	24/4/2025, 20:1
Filtros personalizados		*	:	• <u>RF-17706</u>	Ξ	Unal PQRS	GESTIONANDO PETICIÓN	Requerimiento d	17/4/2025, 19:03
🖈 Casos favoritos					_				
	T	O ABI	ERTOS	CERRADOS	ie e	1 ▶ ₩	1 - 17 of 17 Items por	página 50 🔻 T	empo de carga 0.21s

Para deshacerse estos filtros, lo podrá hacer en la parte superior derecha en el • icono de quitar filtros.

GESTIONAR PETICIONES

Buscar un Caso:

• Al hacer clic sobre el icono de buscar, se desplegará una pestaña para cada caso.

ANNERONA NACIONAL COO					Crear caso
Casos ^	Buscar por caso / asunto		Ý 📫 I	OPCIONES DE COLUMNA 🗸	■
Asignados a mi	Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de regist
De mis grupos					
De mis proyectos		\bigcirc			
Mis aprobaciones		$\left(\begin{array}{c} \\ \\ \\ \\ \end{array}\right)$			
Aprobaciones pendientes		0			
📰 Tareas 🗸 🗸					
Base de					
Accesos directos		No hay información			
Casos abiertos					
🗐 Vistas personalizadas					
Filtros personalizados					
🖈 Casos favoritos					
	C ABIERTOS CERRADOS	a • •	0-0of0 It	ems por página 50 🔻	Tiempo de carga 0.67s

• En este se puede escribir el número del caso o una parte de este. Para hacer la búsqueda ya sea de un caso cerrado o abierto, tendrá que ir a la parte inferior y seleccionar una de estas dos opciones.

					Crear caso
Casos ^	Buscar por caso / asunto	~	¥ 88 £	OPCIONES DE COLUMNA 🗸	- III III 👌
Asignados a mi	Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registi
De mis grupos					
De mis proyectos		\frown			
Mis aprobaciones		$\left(\begin{array}{c} \circ \\ \circ \end{array}\right)$			
Aprobaciones pendientes		\bigcirc			
📰 Tareas 🗸 🗸					
Base de					
Accesos directos		No hay información			
Casos abiertos					
/ Vistas personalizadas					
Filtros personalizados	L L				
🖈 Casos favoritos					
			0-0 of 0 I	ltems por página 50 🔻	Tiempo de carga 0.67s

• Para buscar el caso deseado no es necesario escribir todo el nombre del caso, se puede escribir el código de este para que el caso que se busca aparezca.

000 000 000 000 000 000 000 000 000 00						Crear	caso
Casos ^	< Y Q 26		×~ G	ardar Filtros	Quitar filtros X X	OPCIONES DE COLUMNA 🗸	∃ ::: ³
Asignados a mi	Resultados de l	la búsqueda "Casos"					×
De mis grupos		Caso	Filtro: Caso / Asunto	0	Estado	Tipo de caso	Fecha de registr
De mis proyectos		DE 00	Operador: Contiene	DC.	EVALUADO	Description to description	7/11/2027 11.05
Mis aprobaciones	R	<u>RF=Z0</u>	Estado: Abiertos	RO	EVALUADO	Requerimiento a	//11/2024,11:05
Aprobaciones pendientes							
j≝ Tareas ∽							
Base de ≈ Conocimiento							
Accesos directos							
Casos abiertos							
🗐 Vistas personalizadas							
🖈 Casos favoritos							
Q Búsqueda activa 🛛 🔇	Te O ABIERT	DS CERRADOS	н ч 1	► ►	1-1of1 Item	s por página 50 🔻 Tiem	po de carga 0.35s

ABRIR O VISUALIZAR UN CASO

													I	Crear	caso
Casos ^	Y	Q Busc	ar por c	aso / c	Isunto			\sim	Ŷ	÷.	æ	OPCI	ONES DE COLUMNA 🗸		3
Asignados a mi					Caso	:		Proyecto		Estado		÷	Tipo de caso 📍		Fecha de registr
De mis grupos		×	:	•	<u>RF-26</u>		H	Unal PQRS			EVALUADO		Requerimiento d	w	7/11/2024, 11:05
De mis proyectos Mis aprobaciones		*	:	•	<u>RF-62</u>		HÌ	Unal PQRS		R	EGISTRADO		Requerimiento d	•	28/11/2024, 15:1
Aprobaciones pendientes		×	:	•	RF-5782		NII	Unal PQRS		R	EGISTRADO		Requerimiento d		29/1/2025, 9:51:
Tareas ~		\$	÷	•	RF-5797		E	Unal PQRS		VALIDAI	NDO RESPUEST.		Requerimiento d		29/1/2025, 10:10
Conocimiento		Å	:	•	<u>RF-5804</u>		≞	Unal PQRS		VALIDAI	NDO RESPUEST.		Requerimiento d	٣	29/1/2025, 10:18
Accesos directos		*	:	•	<u>RF-14156</u>		×.	Unal PQRS		VALIDA	NDO RESPUEST.		Requerimiento d		31/3/2025, 14:50
📄 Casos abiertos 🗐 Vistas personalizadas		Å	:	•	PORS-18419		Ш	Unal PQRS			EVALUADO		Requerimiento d	•	24/4/2025, 20:1
Filtros personalizados		×	:	•	<u>RF-17706</u>		×.	Unal PQRS		GESTIO	NANDO PETICIÓ	N		¥	17/4/2025, 19:03
🖈 Casos favoritos		•					-								
	P	O ABI	ERTOS) CE	RRADOS		H 4	1 ▶ ₩		1-	17 of 17 Items	s por	página 50 🔻	Tiem	o de carga 0.33s

- 1. Para gestionar un caso existen dos formas:
- Haciendo clic en el caso que desee abrir.
- En la barra de búsqueda se puede investigar por número de caso o asunto.
- 2. En la parte inferior se encuentra la opción de los accesos directos, la cual nos demuestra los casos que tenemos abierto.

										Crear c	aso
E Casos ^	• 😭	Q Busco	ar por ca	so / asunto		~	Ŷ åâ ⊊	OPC	IONES DE COLUMNA 🗸	=	Č.
Asignados a mi				Caso	:	Proyecto	Estado	:	Tipo de caso 📍		Fecha de registr
De mis grupos		*	:	• <u>RF-26</u>	H	Unal PQRS	EVALUA	DO	Requerimiento d	•	7/11/2024, 11:05
De mis proyectos				DE 02	-	Line DODC	DECISTO	100	Demussioniante d		00/11/000/ 1E-1
Mis aprobaciones		R		<u>RF=0Z</u>	=	Undi PŲKS	REGISTR	ADO	Requerimiento d	·	20/11/2024, 15:1
Aprobaciones pendientes		*	:	 <u>RF-5782</u> 		Unal PQRS	REGISTR	ADO	Requerimiento d	w	29/1/2025, 9:51:
Tareas V		*	:	• <u>RF-5797</u>	E	Unal PQRS	VALIDANDO RE	SPUEST	Requerimiento d	v	29/1/2025, 10:10
Sonocimiento		×	:	• <u>RF-5804</u>	E	Unal PQRS	VALIDANDO RE	SPUEST	Requerimiento d	¥	29/1/2025, 10:18
Accesos directos		×	:	• <u>RF-14156</u>	H	Unal PQRS	VALIDANDO RE	SPUEST	Requerimiento d	v	31/3/2025, 14:50
Casos abiertos 5		*	:	• <u>PORS-18419</u>	≞	Unal PQRS	EVALUA	DO	Requerimiento d	¥	24/4/2025, 20:1
Filtros personalizados		*	:	 <u>RF-17706</u> 	≞	Unal PQRS	GESTIONANDO	PETICIÓN	Requerimiento d	¥	17/4/2025, 19:0;
🖈 Casos favoritos											
	T:	O ABIE	RTOS	CERRADOS	H 4	1 ► H	1 - 17 of 1	7 Items por	página 50 💌	Tiempo	de carga 0.24s

3. Al presionar cualquiera de estos casos nos redirige al caso que seleccionemos.

000	INVERSORS INACIONAL ECOLOMIA											I	Crear	caso
← Re	gresar	•	1	Q Bus	car por c	aso / asunto		~	Ŷ	åå	OPC	CIONES DE COLUMNA 🗸	=	
	ACCESOS DIRECTO)S				Caso	:	Proyecto		Estado	:	Tipo de caso 📍		Fecha de regist
EI	Casos apiertos			*	:	• <u>RF-26</u>	М	Unal PQRS			EVALUADO	Requerimiento d	•	7/11/2024, 11:05
1	nal PQRS RF-26	×		Å	:	• <u>RF-62</u>	H	Unal PQRS		R	EGISTRADO	Requerimiento d	•	28/11/2024, 15:1
	RF-62 RF-5804	×		*	:	<u>RF-5782</u>	М	Unal PQRS		R	EGISTRADO	Requerimiento d	•	29/1/2025, 9:51:
	RF-14156 PORS-18419	×		Ŕ	:	• <u>RF-5797</u>	H	Unal PQRS		VALIDA	NDO RESPUEST	Requerimiento d	•	29/1/2025, 10:10
	r yno io no			*	:	<u>RF-5804</u>	Ы	Unal PQRS		VALIDA	NDO RESPUEST	Requerimiento d	•	29/1/2025, 10:18
				4 12	:	• <u>RF-14156</u>	H	Unal PQRS		VALIDA	NDO RESPUEST	Requerimiento d	•	31/3/2025, 14:50
				*	:	• <u>PORS-18419</u>	E	Unal PQRS			EVALUADO		•	24/4/2025, 20:1
				Å	:	• <u>RF-17706</u>	H	Unal PQRS		GESTIC	NANDO PETICIÓN	Requerimiento d	•	17/4/2025, 19:0;
					•	• DE-0403	_			_				34.04.00.005 41 57
			T	O AB	ERTOS	CERRADOS	14 A	1 н н		1-	- 17 of 17 Items po	r página 50 💌	Tiemp	o de carga 0.24s

- Con tan solo seleccionar uno de los casos, se abrirá una ventana con el caso correspondiente.
- Para cerrar los casos solo tenemos que seleccionar la x, para cerrar los casos.

						Crear caso)
← Regresar ACCESOS DIRECTO	os	RF-26 EVALUADO Proyecto Unal PORS Requerimient de Servicio	Progreso % Autor Alejandro Bolivar	Fecha de registro	 ✓ Itempos Y Costos Todos ▼ Q Actividad 		
▼ Unol PORS RF-26 RF-62 RF-5804 DF-14F0	×××××	Categorización del caso Servicio (*) Consultas DP ×	Categoria (*)	^	7/11/2024 (2) Alejandro Bolivar Modificó un item 11:07 Razón, Estado 7/11/2024 (2) Alejandro Bolivar Creó un item 11:05 Solicitante, Categoria, Compañía, Cliente, Grupo		
RF-14156 PQRS-18419	× ×	Información del cliente Solicitante 🖲 👁	Cliente 🖲 👁	^		1	L
		Compañia 🖲 👁 SEDE BOGOTA X O Adjuntos	Ci Digite por lo meno	s una letra o +			
					Ir al Listado Cancelar	Guardar	

Base de conocimientos

					Crear caso
El Casos ~	•	Q ¿Necesita ayuda?		Seleccione un tipo Buscar	3
Base de Conocimiento	Proved as Unal PQRS • Top Articulos	Articulo Prueba Articulo Prueba	Fecha de 12/11/2024 Tipo: Manual ↓* ₩ ♡	Articulo Responsable: Alejandro Bolivar Fecha de modificación: 12/11/2024 Articulo Prueba	<mark>☆☆☆☆☆</mark> 0.0 ~
Accesos directos	Más Consultados Mejor Calificado Nuevos Categorías			Si no carga el contenido: <u>Haga click aqui</u> Prueba Aranda	2
	No hay información		1 - 1 of 1 items	0 Adjuntos K Manual Error Prueba	>

• Se podrá consultar los instructivos o manuales que se carguen en el proyecto, podrá ser de ayuda para unos tickets o de conocimiento como tal.

GESTIONAR UN CASO

Los perfiles habilitados para gestionar un caso son dos:

- 1. La Vicerrectoría General o las Secretarías de Sede.
- 2. La Dependencia quien responde la petición.
- El primer paso está a cargo del usuario que registra el caso. Una vez este lo crea, el caso se direccionará a la Vicerrectoría General o a la Secretaría de Sede correspondiente.
- Recepción del Caso (Vicerrectoría General / Secretaría de Sede):
- Cuando el caso es registrado se envía un correo electrónico a la cuenta de Quejas y Reclamos de la Vicerrectoría General o secretaria de Sede, informando acerca del caso y cambiando de estado de *Registrado* a *Evaluado*.

Al abrir el caso, se muestra toda la información de este:

000 000 000 000 000				Crear caso
Casos abiertos	RF-26 EVALUAD0 Progreso Proyecto Requerimiento Autor • Unal PORS de Servicio Alejandro Bolivar	Fecha de registro	 ✓ Itiempos Y Costos Todos ▼ Q Actividad 	
▼ Unal PORS RF-26 ×	Categorización del caso Servicio (*) Categoria (*) Consultas DP FORMACIÓN Información del cliente Solicitante ① ① Solicitante ① ② Cliente ① ③ Alejandro Bolivar X)	~ Q ~	711/2024 A Alejandro Bolivar Modificó un item 11:07 711/2024 A Razón, Estado 711/2024 A Information Creó un item 11:05 A Salicitante, Categoria, Compañía, Cliente, Grupo	
	Compañia 🖲 👁 Ci SEDE BOGOTA X Digite por lo men 0 Adjuntos	nos una letra o +	Ir al Listado Cancelor	Guardar

En la parte izquierda se encuentra la categorización del caso:

- Servicio.
- Categoría.
- La información del cliente.
- El nombre del solicitante.
- Compañía.
- Ci.

000 INTER INTERIORAL			Crean	caso
CESOS DIRECTOS	RF-28 EVALUADO Proyecto Unal PORS Requerimienti de Servicio	Progress Fecha de registrote % 7/11/2024, Autor II Modelo Alejandro Bolivar Modelo	Image: Control of Control Image: Control Image: Control Image: Control Todos ▼ Q C	> : 🗿
▼ Unal PORS RF-26 ×	Categorización del caso Servicio (*) Consultas DP × Información del cliente Solicitante O @	Categoria (*)	Actividad 711/2024 Alejandro Bolivar Modificó un item 18:07 711/2024 Alejandro Bolivar Creó un item 18:05 Alejandro Bolivar Creó un item Solicitante, Categoria, Compañía, Cliente, Grupo	
	Alejandra Bolilvar × Compañia © • SEDE BOGOTA × 0 Adjuntos	Alejandro Bolivar × Ci Digite por lo menos una letra o + ADJUNITARARCHIVO >	Ir al Listado Cancelor Gu	ardar

En la parte izquierda también se encuentra la información básica del caso:

- El tipo de registro (Web, Telefónico, Correo Electrónico).
- El estado en el que se encuentra.
- La razón por la cual está en ese estado.
- Responsable.

			Crear caso	
Regresor ACCESOS DIRECTOS Casos abiertos Unal PORS	RF-26 EVALUADO Proyecto Und PORS Requerimiento de Servicio	Progreso Fecha de registrată % 7/11/2024, Autor III Modelo Alejandro Bolivar Modelo	 ✓ I Historial I Tiempos Y Costos I Relo > : ✓ Todos ▼ Q C × Actividad ^{™UV2024} Alejandro Bolivar Modificó un item 	
RF-26 ×	Información básica Estado EVAL UADO Grupo Responsable Redireccionador PQRS X Tipo de registro Web	Razón Complementa información y V Responsable APPLICATION ADMINISTRAT V	11:07 Rezón. Estado 7/11/2024 Alejandro Bolivar Creó un item 11:05 Solicitante, Categoria, Compañía, Cliente, Grupo	
	Detalles del caso O Adjuntos	ADJUNTAR ARCHIVO 🕨	Ir al Listado Cancelar Guardar	

Se encuentran los detalles del caso:

• Asunto del caso.

		Crear caso
← Regresar ACCESOS DIRECTOS Casos ablertos ▼ Unal PQRS RE-26 ×	RF-26 EVALUADO Progreso Fecha de registrol# Proyect Requerimiento Autor O Modelo Una Facs Requerimiento Autor O Modelo Detalles del caso ^ Asunto 19755 Prueba 2 PQRS Descripción (*) Solución Q Adjuntos Q Adjuntos	Historial Tiempos Y Costos E Relo > :
		Ir al Listado Cancelar Guardar

• También se encuentra en la parte izquierda la información adicional.

Casos ^	RF-26 EVALUADO	Progreso Fecha de registro	K Historial Tiempos Y Costos	E Relo > :
Asignados a mi	Proyecto Requerimiento	Autor O Modelo	Todos V	C ⊗
De mis grupos	Unal PORS de Servicio	_ Alejandro Bolivar Modelo	Actividad	
De mis proyectos	Información adicional	1	7/11/2024 Alejandro Bolivar Modificó un item 11:07	\odot
Mis aprobaciones Aprobaciones pendientes	Usuario (*)	Dirección Correspondencia Fisica	7/11/2024 Alejandro Bolivar Creó un item 11:05 Solicitante, Categoria, Compañía, Cliente, Grupo	
🗄 Tareas 🗸 🗸	Seleccione 💌			
■ Base de Conocimiento	Teléfono Fijo	Número Celular		
	Condición	Razón Social (En caso de empresa)		
cesos directos	Seleccione 🔻			
🛚 Casos abiertos 🕕	NIT (En caso de empresa)	Cedula de Extranjeria o Pasaporte		
Vistas personalizadas				
Casos favoritos	Pais	Departamento		
	0 Adjuntos	ADJUNTAR ARCHIVO 🕨		

NACIONAL NACIONAL Processo									Cree	ar caso	
Casos ^	•	RF-26 Proyecto	EVALUADO Requerimiento de Servicio	Progreso % Autor 1	Fecha de registro	< Todos	X Historial	ق Tiempos Y Costos و	B Rela	}: C ⊗	
De mis grupos De mis provectos		onur orto			Hodelo	Activid	ad	des Dellines Medified un Nem			
Mis aprobaciones		Seleccione	v	Razon Social (En ca	iso de empresa)	11:	07 Razón,	Estado		\odot	
Aprobaciones pendientes		NIT (En caso de e	mpresa)	Cedula de Extranjer	ria o Pasaporte	11:	05 Alejdni Solicita	aro Bolivar Creo un item nte, Categoria, Compañia, Cliente, C	Grupo	\otimes	
Base de		Pais		Departamento							
		Municipio		Sede a la que desec	a enviar su Petic						
Ccesos airectos) Casos abiertos () Vistas personalizadas		DE ACUERDO CO	N LA LEY 1581 DE	Seleccione	v						
Casos favoritos		0 Adjuntos		1	ADJUNTAR ARCHIVO 🕨						
	(Ir al Listado Cancela	r 🚺	Guardar	

- Usuario.
- Número de teléfono fijo y teléfono celular.
- Condición.
- Razón social (En caso de empresa).
- NIT (En caso de empresa).
- Cedula de extranjería o pasaporte.
- País.
- Departamento.
- Municipio.
- Sede a la que quiere enviar su petición.

En la parte izquierda al final se encuentra:

- El nivel de impacto, urgencia y prioridad con el que se debe tratar el caso
- La categoría a la que pertenece el caso de acuerdo con los **Macroprocesos** de la universidad.

			l	Crear caso
El Casos ^	RF-26 EVALUADO Progreso	Fecha de registro	K Kistorial 💩 Tiempos Y Costos	E Rela > :
Asignados a mi	Proyecto Requerimiento Autor	Modelo	Todos 🔻 🔍	c 🛛 🗸
De mis grupos	Unal PQRS de Servicio Alejandro Bo	olivar Modelo	Actividad	2
De mis proyectos			7/11/2024 🔊 Alejandro Bolivar Modificó un item	State
Mis aprobaciones			Razón, Estado	
Aprobaciones pendientes	Defina el nivel de prioridad	^	7/11/2024 🖉 Alejandro Bolivar Creó un item 11:05 Solicitante, Categoria, Compañía, Cliente, Grupo	
j≡ Tareas ∨	Impacto Urgencia			
Base de	CRITICAL	v		
	Prioridad UC			
Accesos directos	-SeleccioneSeleccion	e-		
🖹 Casos abiertos 🕕	OLA			
🗐 Vistas personalizadas	-Seleccione-			
🖈 Casos favoritos				
	0 Adjuntos	ADJUNTAR ARCHIVO 🕨		
			Ir al Listado Cancelar	Guardar

En la parte derecha se podrá ver:

- El historial de la actividad.
- Toda la trazabilidad de los casos, con las modificaciones que se realicen, la fecha y la hora.
- Se podrán agregar notas privadas que solo serán vistas por la dependencia encargada del caso y/o Vicerrectoría General/Secretarías de sede al momento de consultar el caso.
- Se podrán agregar notas públicas que serán visualizadas por el usuario.

	INVINCINO IACIONAL COLOMBA								C	lrear caso	
Casos Asignados a De mis grup	rmi os	RF-26 Proyecto Unal PORS	EVALUADO Requerimiento de Servicio	Progreso % Autor 1 Alejandro Bolivar	Fecha de registro	Todos Actividad	Historial	Ö Tiempos Y Costa	os 🍒 F	tela > ∶ C ≫	
De mis proy Mis aprobac	ectos iones	Categorización d	lel caso		^	7/11/202 11:07	24 🕞 Alejand Razón, E	ro Bolivar Modificó un stado	item	\odot	£
Aprobacion Tareas	es pendientes	Servicio (*) Consultas DP	×	Categoría (*) FORMACIÓN	Q	11:05	24 🧭 Alejand Solicitan	ro Bolivar Creó un item te, Categoria, Compañia, C	1 liente, Grupo	\bigtriangledown	よ
Conoci Accesos direct Casos abie Vistas pers Casos favor	tos rtos sonalizadas itos	Solicitante 🖲 👁 Alejandro Bolivar Compañia 🖲 👁 SEDE BOGOTA	×	Cliente 🗊 👁 Alejandro Bolivar Ci Digite por lo meno	× bs una letra o +						
								Ir al Listado	ancelar	Guardar	

En la parte derecha se podrá ver:

- En la pestaña *Tiempo/ANS* se visualiza:
- El progreso del caso.
- La fecha de registro del caso.
- La fecha estimada para la solución del caso.
- La fecha de cierre del caso.

UNVERTING NACIONAL III OXONIN			
Casos ^	RF-26 EVALUADO Progres	p Fecha de registrot∎ <	Historito 🖲 Tiempos Y Costos
jnados a mi	Proyecto Requerimiento Autor	Modelo	Tiempos Cost
s grupos	Unal PQRS de Servicio Alejandi	o Bolivar Modelo	
s proyectos			FECHA DE FECHA DE CIERRE FECHA DE CORREO 11
probaciones	Categorización del caso	^	7/11/2024, Si
obaciones pendientes	Servicio (*) Categori	a (*)	1105:02
Tareas ~	Consultas DP X FORMA	CIÓN Q	ïempos relacionados a este caso.
Base de Conocimiento	Información del cliente	^A	TIEMPO PROGRESO FECHA ESTIMADA F
	Solicitante 🖲 👁 Cliente) @	00d:00h:00min 0%
directos	Alejandro Bolivar X Alejano	ro Bolivar X	Relución
is abiertos	Compañia 🖲 👁 Ci		00d:00h:00min 0%
tas personalizadas os favoritos	SEDE BOGOTA X Digite	or lo menos una letra o +	
	0 Adjuntos	ADJUNTAR ARCHIVO	

En la pestaña *casos relacionados* se visualiza:

• Este dará a conocer si algún otro caso está relacionado.

							Crear caso	•
E Casos ^	RF	-26	EVALUADO	Progreso	Fecha de registro	< mpos Y Costos E Relaciones	🔀 Tareas 👌 🕻	ŝ.
Asignados a mi	Pro	oyecto	Requerimiento	Autor 0	Modelo	Casos relacionados Nueva relaci	ón Nuevo artículo	<
De mis grupos	Un	al PQRS	de Servicio	Alejandro Bolivar	Modelo	Buscar por número de caso, descripción	n v gsunto Q	1
De mis proyectos						Filtrado por: Tipo: Casos Estado: Abierto, Tipo de caso: To	dos Relación: Todos	
Mis aprobaciones	C	ategorización d	lel caso		^	() Debe actualizar para ver la información reciente	Actualizar Q	
Aprobaciones pendientes	Serv	ricio (*)		Categoría (*)			Blasseciar	1
📰 Tareas 🗸 🗸	Cor	nsultas DP	×	FORMACIÓN	Q		Desusociu	血
a Base de ≫ Conocimiento	In	formación del	cliente		^			1111
	Solic	citante 🛈 👁		Cliente 🟮 👁				
Accesos directos	Ale	ejandro Bolivar	\times	Alejandro Bolivar	×			
El Casos abiertos 💶	Com	ipañia 🚺 👁		Ci		No hay información		
Vistas personalizadas	SE	DE BOGOTA	\times	Digite por lo men	os una letra o 🕂			
🖄 Casos favoritos	0 A	Adjuntos		l	ADJUNTAR ARCHIVO 🕨			
						Ir al Listado Ca	ncelar Guardar	

EXPORTACIÓN DE RESULTADOS

Esta acción permite exportar la lista de casos que se están visualizando en la • vista rejilla de la consola especialista. Seleccione el botón Exportar y elija el tipo de archivo para exportar la información;

000 000 000	UNVECOS NACIONAL INCLOVER													Crear	caso
	Casos ^	Y	Q Busco	ar por Ni	imero	De Caso			\sim	Ŷ7	÷‡ (🖬 орсі	ONES DE COLUMNA 🗸	=	5
Asi	gnados a mi					Caso	:		Proyecto		Estado	:	Tipo de caso		Fecha de registr
	mis grupos		*	:	•	PORS-18419		H	Unal PQRS		EVA	LUADO	Requerimiento d	v	24/4/2025, 20:1
De	mis proyectos		8	:		RF-17706		z	Und PORS		GESTIONA	NDO PETICIÓN	Requerimiento d	*	17/4/2025 19:03
Mis	aprobaciones			·	•	<u>M_17700</u>		=	ondiri çirlə		OLUTIONA		nequeniniento d		111-11 2023, 13:00
Apr	obaciones pendientes		*	:	٠	<u>RF-14156</u>		E	Unal PQRS		VALIDAND	0 RESPUEST	Requerimiento d		31/3/2025, 14:5
1	Tareas \checkmark														
	Base de Conocimiento														
Acce	sos directos														
El c	asos abiertos 🌗														
III V	istas personalizadas														
P 1	iltros personalizados														
🖈 Ca	sos favoritos														
		T.		RTOS) CE	RRADOS		• •	1 F H		1-3	3 of 3 Items por	página 50 🔻	Tiem	o de carga 0.49s

se dispondrá de las opciones:

Excel y CSV: Con esta opción se pueden exportar hasta 150 registros de casos • hacia un archivo XLSX. Este límite se establece para asegurar un rendimiento adecuado de la solución y evitar uso excesivo de recursos (principalmente memoria).

000 000 000									Crear caso
El Casos ^	72 (Q Busc	ar por Nú	imero	De Caso			~	🎋 👬 🔂 OPCIONES DE COLUMNA 🗸 🗮 🏢 🙆
Asignados a mi					Caso	:		Proyecto	× Fecha de regist
De mis grupos		*	:	•	PORS-18419		H	Unal PQRS	Exportar Haga clic en el icono del formato que requiera, 🔻 24/4/2025, 20:
Mis aprobaciones		\$:	•	<u>RF-17706</u>		H	Unal PQRS	para exportor la lista de casos
Aprobaciones pendientes Image: Tareas V Image: Base de Conocimiento V		*	:	•	<u>RF-14156</u>		HI	Unal PQRS	Excel Pdf Csv 31/3/2025, 14:5
Accesos directos									
 Filtros personalizados Casos favoritos 	To I		RTOS	CE	RRADOS	1	((1 F H	1 - 3 of 3 Items por página 50 🔹 Tiempo de carga, 0.49s

• PDF: Con esta opción se pueden exportar hasta 150 registros de casos hacia un archivo PDF. El límite de 150 registros viene dado por la cantidad máxima de casos que puede ser visualizada (por página) en una rejilla dentro del sitio Web de Especialista.

	NGGOAD ACIONAL GLONEA								Crear case	
E Casos	^	Y ≞	Q. Busco	ar por Núm	ero De Caso		~	Ŷ ## ↓ OPCIONES DE COLUMNA ✓	= ::	Ś
Asignados a	mi				Caso	:	Proyecto	×	F	echa de registr
De mis grup	DS		*	: •	PORS-18419	H	Unal PQRS	Exportar Haga clic en el icono del formato que requiera,	• 24	4/4/2025, 20:1
Mis aprobac	iones		*	: (RF-17706	H	Unal PQRS		▼ 17	7/4/2025, 19:0;
Aprobacional Tareas Base di Conoci	es pendientes ~ e miento		⁶ 42	: •	■ <u>RF-14156</u>	E	Unal PQRS	Excel Pdf Csv	▼ 3	1/3/2025, 14:5(
Accesos direct	tos rtos ① :onalizadas									
Filtros per	sonalizados itos									
		Te	O ABIE	RTOS 🔵	CERRADOS	H 4	1 F H	1-3 of 3 Items por página 50 💌	Tiempo de	carga 0.49s

• Defina un nombre para el archivo y haga clic en Exportar. Podrá incluir la descripción de los casos a exportar, marcando la casilla de verificación.

									Crear caso
E Casos ^	• •	Q Bus	car por Nü	mero	De Caso				
						:			× Fecha de regi
		×	÷	•			H		Exportar Hogo clic en el formato que requiera, en 24/4/2025, 20
Mis aprobaciones			:	٠	RF-17706	Exportar		>	× 🕞 🕞 🕞 17/4/2025, 19
			:	•	RF-14156	Ingrese el nor	mbre del	archivo a exportar Exportar	Excel Pdf Csv
Accesos directos Casos abiertos Vistos personalizadas F Fitros personalizados Cosos favoritos									
	Ye	O AB					н н	1 н н	1–3 of 3 Items por pógino 50 🔹 Tiempe de cargo 0.49e

OPCIONES DE COLUMNA

														Crear o	2050
Casos ^	72	Q Busc	ar por Nún	nero De Caso			\sim	Ŷ	å â	G	(OPCIONES DE COLUMN	IA 🗸)≡	Ì
Asignados a mi				Caso	:		Proyecto		Estado		_		×		Fecha de registr
De mis grupos		*	:	• <u>PORS-18419</u>		-	Unal PQRS		E	VALUAD		Caso Provecto		v	24/4/2025, 20:1;
De mis proyectos Mis aprobaciones		*	:	• <u>RF-17706</u>	1	Ξ	Unal PQRS		GESTION	NANDO P		Estado Tipo de caso		•	17/4/2025, 19:03
Aprobaciones pendientes		*	:	• <u>RF-14156</u>	I	H	Unal PQRS		VALIDAN	NDO RESI		Fecha de registro Asunto Razón Cliente		•	31/3/2025, 14:5(;
Accesos directos Casos abiertos Vistas personalizadas Filtros personalizadas Casos favoritos															
	P	O ABI	ERTOS 🕕	CERRADOS	М	•	1 ▶ ₩		1	-3 of 3	ltem	s por página 50	•	Tiempo	de carga 0.49s

INTERFAZ BUSQUEDA DE CASOS

												I	Crea	r caso
Casos ^	¥	Q Buse	car por N	lúmer	o De Caso		~)×	ÅÂ	¢	OPCI			
Asignados a mi					Caso	:	Proyecto		Estado		:	Tipo de caso		Fecha de regis
De mis grupos		*	:	•	PORS-18419	H	Unal PQRS			EVALUADO		Requerimiento d	Ŧ	24/4/2025, 20
De mis proyectos		R	:		DE-17706	~	Ling POPS		GESTIC		IÓN	Pequerimiento d	-	17///2025 10-0
Mis aprobaciones		H	•		<u>KI -17700</u>	=	ondi Porto		OLOTIC	MANDOTETIC	ION	Requerimento d	<u> </u>	177472020, 10.1
Aprobaciones pendientes		*	:	•	<u>RF-14156</u>	\equiv	Unal PQRS		VALIDA	NDO RESPUES	зт	Requerimiento d	T	31/3/2025, 14:
📰 Tareas 🗸 🗸														
Base de														
Accesos directos														
E Casos abiertos 🕛														
🗐 Vistas personalizadas														
Filtros personalizados														
🖈 Casos favoritos														
	T:	O ABI	ERTOS) CE	RRADOS	M	4 <u>1</u> > H			1-3 of 3 Iter	ms por p	página 50 🔻	Tiem	npo de carga 0.21s

• Esta acción hace que cambie la interfaz, nos permite visualizar en la parte izquierda los casos asignados y el caso seleccionado en la parte derecha nos dará unos detalles breves del caso.

			Crear caso
El Casos ^	Buscar por Número De Caso	~	ii 🗐 🖄
Asignados a mi De mis grupos De mis proyectos	PORS-18419 24/4/2025. Re access a onedrive 20:19:05 Clie Proyects: Unal PORS Lar Servicio: Solicitud de	aquerimi Detalles ente: ara Notali	Historial EvaLUADO Progreso 0.42%
Mis aprobaciones Aprobaciones pendientes E Tareas ~	RF-17706 T7/4/2025, Ausencia de respuesta área d Proyecto: Unal PORS Servicio: Oueja	rquerimi) Fecha de registro 24/4/2025, 20:19:05 ente: ula Daniel ≝ : Autor ♥ Laura Natalia Duarte	Proyecto Requerimiento de Servicio Unal PORS Servicio Responsable Servicio Sistema de quejas Solicitud de información
Base de Conocimiento	RF-14156 31/3/2025, 14:50:29 Prueba Capacitacion Proyecto: Unal PORS Servicio: Oueja	equerimi Solicitante ① Laura Natalia Duarte ente: Ci Vannv 董: No hay información	Cliente Compañía Laura Natalia Duarte No hay información
 Casos abiertos Vistas personalizadas Casos favoritos 	•	0 Adjuntos	ADJUNTARARCHIVO >>
		H 4 1 > H	1-3 of 3 items

AGRUPACION DE CASOS

• Esta acción nos permite visualizar; los filtros, su actividad, también nos permite el seleccionar la forma en la que podemos agrupar los casos.

000 000 000 NACIONAL RECOMMA			Crear caso
Casos ^ Asignados a mi	Especialista Estado Agrupar por S C S C A	Seleccione V Proyecto Seleccione V Tipo de caso V Seleccione Compañia Solicitante Cliente Autor	 Filtros Actividad Filtros obtener información más detallada de especialistas y estados 0
Aprobaciones pendientes Tareas Base de Conocimiento	c		Ő
 E Casos abiertos Wistas personalizadas Casos favoritos 		No hay información cione un <u>provecto</u> y un <u>tipo de coso</u>	No hay información

GESTION RAPIDA

• Esta acción nos permite buscar al cliente, compañía o C.I.

NACIONAL														Crear	caso
Casos ^	Y	Q Busc	ar por N	úmer	o De Caso			~	Y.	**	đ	OPCIO	ONES DE COLUMNA 🗸		>(
Asignados a mi					Caso	:		Proyecto		Estado		:	Tipo de caso	Ľ	Fecha de registr
De mis grupos		*	:	•	PORS-18419		H	Unal PQRS		E	VALUADO		Requerimiento d	Ŧ	24/4/2025, 20:1
De mis proyectos					DE 17700					OFOTIO			Democraticate d		17// /0005_10-03
Mis aprobaciones		*	:	•	<u>RF-17706</u>		=	Unal PQRS		GESTIO	VANUU PETICIU	IN		•	17/4/2025, 19:00
Aprobaciones pendientes		Å	:	•	<u>RF-14156</u>		N	Unal PQRS		VALIDAN	IDO RESPUEST.		Requerimiento d	v	31/3/2025, 14:5(
📰 Tareas 🗸 🗸															
 Base de ∞ Conocimiento 															
Accesos directos															
🗐 Casos abiertos															
🗐 Vistas personalizadas															
Filtros personalizados															
🖈 Casos favoritos															
	T:	O ABIE	ERTOS) CE	ERRADOS	ł	4 4	1 н н		1	-3 of 3 Items	s por p	oágina 50 🔻	Tiemp	oo de carga 0.37s

• Al digitar el nombre del cliente o compañía, nos permite en encontrar el caso de una manera más rápida. Nos posibilita visualizar la información básica del cliente, los casos que tenga asignados, artículos y plantillas.

												🗐 Gestión rápida 🛛 🗙 🗙
Cosos ^	0	20	Buscar poi	r Númer	o De Caso				r	ââ		Seleccione un criterio y realice la búsqueda. Buscar por cliente, compañía o Cl's
Asignados a mi						:						Asunto
De mis grupos			* :	•			н			E	EVALUADO	
De mis proyectos Mis aprobaciones			Å :	•			В			GESTIO	NANDO PETICI	
Aprobaciones pendientes			* :	•			н			VALIDA	NDO RESPUES	
E Rose de												Cliente
Conocimiento												Giovanny Antonio Rozo Silva
												Información
Accesos directos												Nombre
Casos abiertos												Giovanny Antonio Rozo Silva
Vistas personalizadas												alarozosi-
Filtros personalizados												Correo Electrónico
🖈 Casos favoritos												giarozosi@unal.edu.co
								• ••••			7-17 1-	Teléfono 1
								1			- SOTS Iten	No hay informacion

CREACION DE CASOS

• En la parte superior derechas esta la opción de creación de caso.

NACIONAL NACIONAL													Crear	caso
Cosos ^	Y	Q Busc	ar por Nú	úmero De Caso			~)×	ŝŝ	æ	OPCIO	DNES DE COLUMNA 🗸	Ŧ	1
Asignados a mi				Caso	:		Proyecto		Estado		:	Tipo de caso	4	fecha de registr
De mis grupos		×	:	• <u>PORS-1</u>	8419	Ш	Unal PQRS		E	VALUADO		Requerimiento d	Ŧ	24/4/2025, 20:1
De mis proyectos				DE-1770	16		Ling DODS		CESTION		ί.	Requerimiente d	-	17///2025 10:07
Mis aprobaciones		R	•	• <u>RF=1770</u>	10		Unui PORS		OESTION	ANDOPETICI		Requerimiento u	*	1// 4/ 2023, 13:00
Aprobaciones pendientes		*	:	• <u>RF-1415</u>	6	\equiv	Unal PQRS		VALIDAN	DO RESPUEST		Requerimiento d	Ŧ	31/3/2025, 14:50
🛅 Tareas 🗸 🗸														
Base de														
Accesos directos														
📰 🛛 Casos abiertos														
Vistas personalizadas														
Filtros personalizados														
🖈 Casos favoritos														
	T	O ABIE	RTOS	CERRADOS]	н н	1 > H		1-	-3 of 3 Item	is por p	aágina 50 🔻	Tiemp	oo de carga 0.19s

• Al momento de clicar esta opción, nos permite visualizar la plantilla.

Notes and Nacional Nacional					Crear caso	
El Casos ^	Información de la atención al cl	iente			^	
Asignados a mi	Proyecto (*)		Tipo (*)			<
De mis grupos	Unal PQRS	×	Requerimientos de Servicio		Y	1
De mis proyectos	Categorización del caso				~	
Mis aprobaciones	Servicio (*)		Categoría (*)			
	Digite por lo menos una letra o tecla e	spaciadora	Seleccione las categorias		Q,	
Base de	Información del cliente	^				
oonocimiento	Solicitante	Cliente	Compañia	CI		
Accesos directos	Digite por lo menos tres letras o t	Digite por lo menos tres letras o t	Digite por lo menos una letra o te	Digite por lo menos una letra o	+	
🖹 Casos abiertos 🕕	sla 👁					
🗐 Vistas personalizadas						
🖈 Casos favoritos						
	0 Adjuntos			ADJUNTAR ARC	HIVO 🕨	
			lr al Li	stado Cancelar G	Guardar	

En la plantilla para crear un caso, lo primero que observamos, es la información de atención al cliente.

- Proyecto.
- Tipo de proyecto.
- Como se categoriza el caso.
- Información del cliente.

	NACIONAL RECIONAL						Crear case		•
	Casos ^	Información básica					^	∷≣	1
Asi	gnados a mi	Estado		Razón					
De	mis grupos	Seleccione	v.	Seleccione			T.		1
De	mis proyectos	Grupo responsable		Responsable					
Mis	aprobaciones	Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora		Seleccione			•		
Apr	obaciones pendientes	Tipo de registro							
SE S	Tareas 🗸 🗸	Seleccione							
	Base de Conocimiento	Detalles del caso					^		
Acces	sos directos	Asunto 0/256							
E) c	asos abiertos 🕕								
Į ۷	istas personalizadas		Desc	ripción					
🖈 Ca	sos favoritos								
		0 Adjuntos				ADJUNTA	R ARCHIVO 🕨		
					Ir al Listado	Cancelar	Guardar		

- Al crear un caso, podremos seleccionar el proyecto UNAL PQRS.
- El Tipo de requerimiento siempre será solicitado en los servicios. •

En la categorización del caso:

• Los servicios asociados son los mismos trabajados en la versión 8.

		Crear caso
E Casos ^	Información de la atención al cliente	^ III 👌
Asignados a mi	Proyecto (*) Tipo (*)	<
De mis grupos	Unal PQRS X Requerimientos de Servicio	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
De mis proyectos	Categorización del caso	^
Mis aprobaciones	Servicia (*)	
Aprobaciones pendientes	Oueld X Selectional las categories	0
🗐 Tareas 🗸 🗸		
Base de	Información del cliente	~
Gonocimiento	Información básica	~
Accesos directos		
🗐 Casos abiertos 🕕	Detalles del caso	~
🗐 Vistas personalizadas		
🖈 Casos favoritos	Defina el nivel de prioridad	~
	0 Adjuntos	ADJUNTAR ARCHIVO
	ir al Listado	Cancelar Guardar

En categoría:

NACIONAL DE GROMAL	Seleccione las categorias x erros	150
W. Course		
j Cosos	Categoria 🕹	
gnados a mi	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. MISIONALES. INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA. GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA. USO DE LOS B	
mis grupos	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. MISIONALES.INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTISTICA. GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA. SISTEMAS DE	
aprobaciones	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.MISIONALES.INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTISTICA.GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA.OTROS	
obaciones pen	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.MISIONALES.INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA.GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA.OPORTUNIDA	
Tareas	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.MISIONALES.INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTISTICA.GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA.GESTIÓN ACA	
Bose de	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA MISIONALES.INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTISTICA.GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA.FUNCIONAMI	
Conocimient	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.MISIONALES.INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTISTICA.GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA.ESTADO DE IN	
os directos	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.MISIONALES.INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTISTICA.GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA.CONDICIONES	
sos abiertos 🌔	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.MISIONALES.INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA. GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA. CALIDAD DE S	
stas personaliz	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA-MISIONALES.INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTISTICA.GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA.ASPECTOS RE	
isos favoritos	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.MISIONALES.INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTISTICA.GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA.APTITUD Y CO	
	H K 1 2 3 4 F H 1-100 of 346 Items por página 100 V	
	Aceptar	

• Seleccionáremos el árbol de categorías.

Se navegarán las mismas categorías que se estaban trabajando en la versión
8.



• Luego se debe rellenar la información al cliente. No necesariamente el solicitante tiene que ser el mismo cliente.

COO COO COO COO COO COO COO COO COO COO		Crear caso
E Casos ^	Información de la atención al cliente	_ ≡ 🧐
Asignados a mi	Proyecto (*) Tipo (*)	<
De mis grupos	Unal PORS X Requerimientos de Servicio	· · · · ·
De mis proyectos	Categorización del caso	~
Mis aprobaciones	Servicio(*) Categoria(*)	-
Aprobaciones pendientes	Oueja X Seleccione las categorias	Q 4
📰 Tareas 🗸 🗸		
Base de	Información del cliente	^
oonocimento	Solicitante 🖲 👁 Cliente 🖲 👁 Compañía Cl	
Accesos directos	Giovanny Antonio Rozo Silva X Giovanny Antonio Rozo Silva X Digite por lo menos una letra o te Digite por lo men	nos una letra o +
🗐 Casos abiertos 🕕	SLA 👁	
🗐 Vistas personalizadas		
🖈 Casos favoritos		
	0 Adjuntos	ADJUNTAR ARCHIVO 🕨
	Ir al Listado Cance	elar Guardar

• En la parte derecha de la opción del solicitante podemos observar el icono de un ojo, si clicamos, esta nos mostrara la información del cliente.

Si se desplaza hacia abajo, nos pedirá la información básica como:

- Estado.
- No requiere razón, debido se encuentra en un estado inicial.
- Grupo responsable que se vaya a asignar.

- Responsable.
- Tipo de registro, el cual se notifica el caso.

NACIONAL NACIONAL COMMA		Crear caso	
Casos ^	Información básica	^ III 🕺	3
Asignados a mi	Estado Razón	<	
De mis grupos	REGISTRADO 💌 Sin definir		6
De mis proyectos	Grupo Responsable Responsable		Z
Mis aprobaciones	Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora Seleccione	T T	
Aprobaciones pendientes	Tino de renistro		ĥ.
j≣ Tareas ∨	The derived as the second seco	. ml	
Base de≈ Conocimiento	Detailes del caso	^	
Accesos directos	Asunto 20/256		
🗐 Casos abiertos 1	prueba capacitación		
Vistas personalizadas	Descripción (*)		
🖈 Casos favoritos			
	0 Adjuntos AdJunt	TAR ARCHIVO 🕨	
	Ir al Listado Cancelar	Guardar	

Luego pedirá los detalles del caso (asunto), y la descripción del caso.

	NACIONAL RECOMMA			Crear caso	
	Canon	oucount .			
Asi	anados a mi	Detalles del caso		^	<
De	mis grupos	Asunto 0/258			1
De	mis proyectos				
Mis	aprobaciones	Ues	ripcion		
Ар	robaciones pendientes		7		
SE.	Tareas ~				
9	Base de Conocimiento				
Acce	sos directos				
El c	asos abiertos 🕕				
圓 v	istas personalizadas				
🖈 Co	isos favoritos	Define at sivel de svierided		^	
		0 Adjuntos		ADJUNTAR ARCHIVO 🕨	
			Ir al Listado	Cancelar Guardar	

• Luego de rellenar las cacillas nos pedirá información adicional, las cuales dos son obligatorias; el usuario y el campo que direcciona la petición.

		Crear caso	
Casos ^	Información adicional	^ III	÷
Asignados a mi	Usuario (*)	Dirección Correspondencia Fisica	<
De mis grupos	Seleccione		1
De mis proyectos	Este campo es obligatorio		
Mis aprobaciones	Teléfono Fijo	Número Celular	Ŧ
Aprobaciones pendientes			2
[i≣] Tareas ∨	Condicion	Razon Social (En caso de empresa)	
Base de Conocimiento	NIT (En caso de empresa)	Cedula de Extranjeria o Pasaporte	⊪
Accesos directos	País	Departamento	
🗊 Casos abiertos 🕕 選 Vistas personalizadas	Municipio	Sede a la que desea enviar su Petición (*) Seleccione	
🖄 Casos favoritos			
	0 Adjuntos	ADJUNTAR ARCHIVO 🕨	
		ir al Listado Cancelar Guardar	

• Son obligatorias a rellenar aquellas casillas que posean el signo *.

NIVELES DE PRIORIDAD.

• Dependiendo de la urgencia se lanzará el tipo de prioridad que es requerida.

	INCLORAD NACIONAL NCCIONAL				Crea	caso	3	Ð
	Casos ^					1	=	Ś
Asi	gnados a mi							<
De	mis grupos							1
De	mis proyectos	Defina el nivel de prioridad			^			
Mis	aprobaciones	Impacto		Urgencia				
Apr	obaciones pendientes	Seleccione	Ŧ	Seleccione	v			
¥≡	Tareas 🗸 🗸	Prioridad		Proveedor				
9	Base de Conocimiento	-Seleccione-		Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora				
		UC		Unidad organizacional				
Acce	sos directos	-Seleccione-		Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora				
El c	asos abiertos 🕕	OLA						
Ξv	istas personalizadas	-Seleccione-						
🖈 Co	sos favoritos							
		0 Adjuntos		ADJUNTAR.	ARCHIVO I			
				Ir al Listado Cancelar	Guarda	ir		

• Si no se llegó a diligenciar un campo este nos los indicará.

En la parte inferior derecha hay una opción de adjuntar archivos.

			Crea	ir caso		
Casos ^					=	Ś
	Municipio	Sede a la que desea enviar su Petición (*)				<
Asignados a mi		Seleccione	Ŧ			
De mis grupos		Este campo es obligatorio				1
De mis proyectos	DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 DE PROTECCIÓN D					
Mis aprobaciones						1
Aprobaciones pendientes	Defina el nivel de prioridad		^			*
Tareas 🗸 🗸	Impacto	Urgencia				.
Base de Conocimiento	CRITICAL	HIGH	Ŧ			
	Prioridad	UC				
Accesos directos	CRITICAL	-Seleccione-				
📰 Casos abiertos 🕕	OLA					
🗐 Vistas personalizadas	-Seleccione-					
🖈 Casos favoritos						
	0 Adjuntos		RARCHIVO			
		Ir al Listado Cancelar	Guard	ar		

Este nos permite seleccionar cualquier archivo necesario para el caso, además también nos permite escribir una descripción.

	NACIONAL PECIDIMAL					Crear cas	50 (9
P							:=	Ś
Asi		Municipio		Sede a la que desea enviar su l	Petición (*)			<
De			Adjuntar archivo	×		•		1
De		DE ACUERDO CON LA	Examinar					
Mis				0 Adjuntos				1
Арг		Defina el nivel de	Descrinción	0 Aujunto		^		2
		Impacto	Description					血
2		CRITICAL				Y		
		Prioridad						
Acce		CRITICAL						
	asos abiertos 🕕	OLA	PRIVADO PÚBLICO					
₩ v		-Seleccione-		Adjuntar archivo				
🖈 Co	isos favoritos							
					ADJU	NTAR ARCHIVO 🕨		
					Ir al Listado Cancelar	Guardar		

Son elegibles las opciones de privado o público:

- Si selecciona privado solo podrá ser visualizado por los especialistas.
- Si selecciona público podrá ser visualizado por el especialista y el cliente en su consola de usuario.

Se procede a guardar el caso.

therman.							Crear-corpo
n e	* RF-14158 Proyects	Evaluado P	hograco	Fechs de registro	Cases relacionados	Costes Situationes	California (
apos				Linear out instant bits	Buscar por número de caso, desc	ripción y asunto	
yectos	Asunto Willi				Premuos por Tipe Casos Estado Jevento. Tipo be-	ome Todos Relation Todos	
ane (FSC)	Prueba Capacitacion					activity.	Attustor O
aciones mes pendientes	0	econipción (*)		Solution			Desosser
fareas ~	2 A . (О • В Г ⊻ Ш Ⅲ П	. ∷ ∷ ∂		RF-5782	29/1/2025, 9-51,45	Requerimients de Servicio
de cimiento	Prueba Capacitacion				Pruebo caso PORS Proyecto Unal PORS Servisio: Consultas DP		Relacion Relacionado con _
ectos Jertos 🕕 ensonalizadas				I			
pritos.	Información adicio	nd		^			
	Usuario (*1	Die	rección Correcponder	cia Fisica (*)			
	2.doministration	* 0	calle				
	Telefono Fijo (*)	tio.	imero Celulor(*)				
	2	3	950				
	Condicion (*)	Ru	con Cocial (En caso d	empreos)(*)			
	1 Adjuntos			ADJUNTAN ARCHIVO P			

CREACION DE TAERAS

an o o	RF-14/56 Evacu Proyects Percent		istre III (50. 29	< X Hassinal @ Tierroos * Cessos Cosos relacionados	B fatorena	uno refociar Tauno amoulo
rupos				Buscar por número de caso, descripción y as	ounto	
royectes	Asunto Willi			Plimato por Tipe. Casos Estado: Aciento. Tipo se caso: Todos R	eracidos Todos	
torse (FSC)	Prueba Capacitación			Dependential para ver la información reclerate Accustor		
baciones iones pendientes	n ana uponataran Destipole (1) Solution					E Dessessor
eds 🗸	2 A • O • B I			RF-5782 Pruebo coso PORS	29/1/2025, 9:51,45	Requerimients de Cervicio
e de ocimiento	Prueba Capacitacion			Proyecto, Unal PORG Servicio, Concurtos DP	Relación Relacionado con -	
rectos Biertos 📵 eersonalizadas		I				
adductore.	Información adicional		^			
	Usuario (*)	Dirección Correspondencia Física (*)				
	Administration	* colle				
	Telefono Fijo (*)	Numero Celulor (*)				
	2	350				
	Condición (*)	Razon Cocial (En caso de empreca)(*)				
		Station of the local division of the local d				

Se puede crea la tarea o se pueda parametrizar para que pueda ser automático, a la cual cuando las tareas relacionadas al caso hayan sido resueltas, podrá existir una regla que permita modificar el caso. Al solucionar la tarea el caso se cerrará.

	Nueva tarea		Número del caso	Fecha de registro 🔠	<	B Tores		Q De		>	:
ice a mi	Proyecto	Prograso	RE-1488 Autor	31/3/2028, 14:58:24 Modelo	Modelo		Estado		Relación (*)		
prupos	Unal PORC	×	APPLICATION	103	Delectione	-	Seleccione		Galeccione		
proyectos	Apunto (*) 1/258				Razon		Grupos		Responsable		
idano (FSC)				I	Seleccione		Geleccione		Selecciote		<u>.</u>
bociones			lasengelan (*1	Asunto	Duracion (*)		Fecho de Inicio (*)		Fecha final		
ciones pendientes	2 A . 0				0 00 0 HP	0 HH	d/m/a.h.min.s	6	Pendiente por solculor		
nocimiento											
ve sa nocimiento Sirectos apieros S personalizados aperitos											

También se puede hacer por casos relacionados, la elaboración de estos modifica el caso principal.

Coros	Nueva tarea		Número del caso	Fecha de registro	≡ <	B Torec	O Dates Addresses	>
	Provento	Program	RF-14/55	31/3/2025, 14:58:24 Modelo	Modelo	Estado	Relación (*)	
	Unal POPS	s	APPLICATION	N/A	Seleccione	* Celeccione	* Seleccione	
n grupos	Apunto (*) 0/255				Razon	Grupos	Besponsoble	
andario (ESC)					Seleccione	-		
robaciones			Deconpoion(*)		Duración (*)	Fecha de inícia (*)	Fechafinal	
aciones pendientes	2 A . 0	• B 7 U =			0 00 0	HH 0 HH d/m/a hi min s	Pandianta por odiculor	
oreas ~	2							
nte da								
onocimiento								
function .								
aniertos (2)								
favoritos								
				and the second se				

En la parte derecha de tareas están las opciones de poder asignarle un grupo responsable o algún responsable.

Se cuenta con la pestaña tiempos y costos

C montes								\sim		Crear	0055		1
Cosos ^	RF-14156	EVALUADD	Progress	Fecho de registro 31/3/2025, 14:50-29	10	< <u><u> </u></u>	*** (A Teamper Costes	Aelacionec	G Toreas	>	:	1
Asignados a mi De mis grupos	Proyecto Una PORS	Requerimiento de Servicio	Autor O	Modelo Modelo ServiceCall pars			Tier	npos	¢	ostas		1	l
De mis proyectos	Pal		v.			PECHA D	E REGICTRO	PECHA DE CIERRE	FECHA DE COMMED	TIENPO TOTAL			
tis aprobaciones	Detalles del caso		31/3/2025, 14 50 29					¢					
Aprobaciones pendientes	Asunto 1975			EHPO	PROGRESS	РЕСНА ЕСТІМАВА	FECHA REAL						
Bose de Conocimiento			Atencion 00c.0	h.00min	0%	-	-						
cesos directos	2 A •		Solucion										
Casos obiertos 🧐 Vistas personalizadas Casos favoritos	Prueba Capacitac	lion				004.0	in 20min	0%		-			
	Información adici	^											
	Usuaria (*)		Dirección Correcpondencia	Fisica (*)									
	1 Adjuntos			ADJUNTAR ARCHIVO									
									Ir al Listado	Cancelar	Buard	lar	

La pestaña de tiempos y costos simplemente nos mostrara, la fecha del registro del caso, la información de la atención del caso y la información de la solución del caso.

Se cuenta también con la parte de relaciones:

						Crear casa	
Casos ^ Asignados a mi De mis grupos De mis provectos	RF-14156 Proyecta Unal PORS	EVALUADO Requerimiento de Servicio	Progress 5 Autor O APPLICATION_	Fecho de registro 31/3/2025, 14-80:29 Modelo Modelo ServiceColl pors	E Historial & Tiempes 7 Castes Engesiones Euseur per número de caso, descripción y asunto	Cla Torreon, > :	් < 1
Mi calendario (FSC)	Apunto 19/256				Pistrado por: Tipo: Casos Estado: Ablerto, Tipo de caso: Todos Helación: Todos		1
Mis aprobaciones Aprobaciones pendientes Tareas Base da Concimiente Accessos directos Cosos abiertos Vintos personalizadas	Prueba Capacitacion	ripcite(*) • B Z V E	° ≇≇ ⊨	ahutian	Cete encultar pro un o información recento	Enaiter O	2
(4) Casos fovoritos	Información adiciona	al		^			
	Usuario (*)		Dirección Correspondensis	a Fisica (*)			
	Administrativa		calle				
	Teléfono Fijo (*)		Número Celular (*)				
	2		350				
	Condición (*)		Razon Social (En caso de e	mpreca)(*)			
	1 Adjuntos			ADJUNTAR ARCHIVO 🕨			
	Pø				Ir ol Listodo	lancelar Guardar	

01 白 D 1. EVALUADO < 1 Buscar por n P 2 E Con <u>.</u> 12 A + 0 10 10 4 Bare de R . colla 350 Fe Inditi de l

Si queremos relacionar este caso con otro presionamos el icono de nueva relación.

En la parte superior habilita si se quiere hacer la búsqueda por caso, es decir, escribir el número de caso que se quiera relacionar.

Relacionar casos					×
Seleccione la opción de acuerdo a la información que	conoce 🔘 Buscor par caso. 🗌 Buscar por tipo c	le caso y proyecto.			
El coso RF-14156 será relacionado como p	adre de los casos seleccionados.				
Tipo de relación Casos	* Q RF-5782	· · · · ·	Busper		
Se encontraron las siguientes coincidencias seg	jún lá búsqueda 🛞		0		
Para realizar la relación, seleccione los caso	co y el tipo de caso Piltro: Número De Caso Operador: =				
Caso	Categoria Estado: Abiertos	Responsable	Entodo	Fécho de registro	Assents
2007-90	End-online reaction of the P	Alejandra Bolivar	RESULTANCE	28/1/2023, 9:51-49	Provins case PQRS
ABIERTOS CERMADOS		н 4 1	► H	1-1ef1	Relacionar

Al encontrar el caso que queremos relacionar simplemente se hace clic en el check de la parte izquierda.

Relacionar casos					×
Seleccione la opción de acuerdo a la información que con	nace 🔘 Buscar por caso. 🗍 Buscar por tipo de	case y proyecto.			
El caso RF-14156 será relacionado como pad	re de los casos seleccionados.				
Tipo de relación Donne	* O RF-5782		Buscar		
Se encontraron las siguientes coincidencias segun	la büsqueda. 🕢				
(Requerimiento de Dervicio					
Para realizar la felación, seleccione las casos y	y el tipo de caso y por ultimo la relación.				
Case _	Catingana	Responsable	Estado	Fecha de registro	Asunts
Bess	EVALUACIÓN, MEDICIÓN, DONTROL Y DEBUIHIENTO	Alejandro Bollvar		29/3/2025 8 31 48	Prueba zone PQRS
				1-141	
O ABIERTOS CERRADOS				1-1411	
					Rulacionar

Esto habilita dos opciones:

• requerimiento del que se va a relacionar, este nos va a indicar la razón de la relación que queremos.

Relacionar	casos					×
Seleccione la a	polón de acuerdo a la información que	conoce 🚫 Buscar por caso. 🗍 Buscar por tipo de co	sto y proyecto.			
O El caso i	RF-14156 será relacionado como p	adre de los casos seleccionados.				
Tipo de relac	ción casos	* Q RF-5782	~	Buscar		
Se encontra	ron los siguientes coincidencias seg	iún la büsqueda. 🕕				
Requerimier	nto de Servicio Relación:	lm -				
() Para rea	alizar la relación, seleccione os e 🔒	decionado con or último la relación.				
	Caso		Responsable	Estado	Fecho de registro	Asunto
2	RF-5782	ENALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL, Y SEBUIMIENTO	Alejandro Bollvar		29/1/2025, 9.51,45	Prueba caso PORS
	CERRADOS		н ч 1	э н	1-1cf1	
						Relacionar

Se escoge una de ellas y luego se hace clic en relación.

Relacionar casos					×
Seleccione la opción de ocuerdo a la información	que conoce 🔘 Buscar par casa. 👘 Buscar por tipo d	le caso y proyecto.			
El caso RF-14/56 será relacionado car	ma podre de los casos seleccionados.				
Tipo de relación Coses Se encontraron las siguientes coincidencia	* Q RF-5782	· · · ·	Buscar		
Requerimiento de Servicio Relación					
Para realizar la relación, seleccione los	C Relacionado con for ultimo la relación.				
Coso	Genera	Responsible	Estado	Fecho de registro	Asunta
2 RF-5782	EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEBUIMIENTO	Alejandro Bollvar		29/1/2025, 9.51,48	Prueba caco PORS
ABIERTOS CERRADOS		и 4 1	Þ. H	1-1671	ightarrow ightarr

Cuando se realiza la relación de casos, se enlistar los casos que estén relacionados al caso principal.

Cosos ^	RF-14156 EVALUADO	Progreso Fecho de registro 📕	K 🗄 Historial 🎄 Tiempos Y Costos 🗮 Relociones	E Toress > :
Asignados a mi De mis grupos	Proyecto Unal PORD Bervicio	Autor O Modelo APPLICATIONModelo CerviceColl pqrs	Casos relacionados Buscar por número de caso, descripción y asunto	Nuevo articulo
De mis proyectos Mi calendario (FSC) Mis aprobaciones	Categorización del caso	Categoria (*)	Pritrodo por Tipo. Casos Estado, Abienta. Tipo de ossoi: To dos Renación: Todos () Debe oscualizar poro ver la información reciente	Actualizar Q
Aprobaciones pendientes	Queja X	FINANCIERA Q		Desasselar
Tareas 🗸	Información del cliente	^	RF-5782 28/1/2021 9:51 46 Prueba caso PORS	6 (Requerimiento de Servicio)
Conocimiento	Solisitante 0 • Cliente 0 •	Compañía 🛈 👁	Proyecto: Unal PORG Servicio: Consultas DP	Relacionado con 🗕
Cossos directos 1 Dasos abiertos 🧟	Giovanny Antonio Rozo Si X Iliovanny Antonio Ci GLA Ø Iliovanny Antonio Digite por lo menos una letra Iliovanny Antonio Iliovanny Antonio	o Rozo Gi X + GEDE BOBOTA X + Ubicación Digite por lo menos una letra o te		
Casos favoritos	Información básica	^		
	Estado	Razón		
	EVALUADO *	Camplementa información y direcciona al respo		
	Secretoria y Dependencias sede Bogoto 🛛 🔻	Sistema de quéjas reclamas y sugerencias 🔻		
	1 Adjuntos	AGJUNTAR ARCHIVO		
			Ir al Lista	do Concelor Guardar

Si el caso tiene unas tareas específicas para el caso este se podrá visualizar el listado de las tareas para así darle gestión a las tareas que estén pendientes del caso.

1 Casos 🔷	* RF-14156 Proyecto Unal PORS	EVALUADO Requerimiento de Servicio	Progress S Autor O APPLICATION	Fecho de registro 31/3/2025, 14:50-29 Modelo Hodelo GerviceCall p	12	Casos relacionados	tos 🗮 Relaciones	Leva relacion Nuevo articu
na grupos nis proyectos siendario (FSC) torobaciones	Categorización del caso		Categoria (*)		^	Buscar por número de caso, descripci ristrado por Tipo: Casos Estado: Abierto. Tipo de caso: Debe ossualizar poro ver la información recier	ión y asunto Todos Relación: Todos Ita	Amusica: O
robaciones pendientes	Queja	×	FINANCIERA		Q			E Devasociar
Tareas 🗸	Información del cliente				~	RF-5782 Pruebo coso PORS Provecto Unal PORS	29/1/2025, 9:51:48	Requerimiento de Servicio
Conocimiento	Solicitante 0 👁	Cliente 0 @		Compañia 🖲 🁁		Servicio: Consultas DP		Relacionado con 🛛 🗕
ccesos directos Casos abiertos (2) Vistos personalizados Casos favoritos	Glovanny Antonia Roza Di	× + Giovanny Antoni	ie Roza Di 兴 🕂	DEDE BOOOTA	× +			
	CI	SLA 🛛 👁		Ubicación				
	Digite por lo menos una letra	_ + Oveja		Digite por la menas una letra	ote			
	Información básica				^			
	Estodo		Razán					
	EVALUADO	*	Camplemento información y direcciona al respo					
	Grupo Responsable		Responsable					
	Secretoria y Dependencias si	ede Bogota 🛛 👻	Slotemo de quej	as realamos y sugerencias	w.			
	Tipo de registro							
	14djuntos			ADJUNTAR ARD	HIVO ►			

En la parte inferior izquierda se encuentra un botón para poder redactar un correo del caso.

Cosos ^	RF-14156 EVALUADO	Progress Fesha de registro	III Kittorial 🎄 Tiempoc Y Costoc 🖺 Relaciones	Ca Toreco >
signados a mi	Proyecto Requerimiento de	Autor O Modelo	Tareas relacionadas	Nueva tarea
a mis grupos		APPLICATION Modelo ServiceCal po	Pa Buscar	
mis proyectos			Filtrado por: Estado: Todos Relación Todos	
calendario (FSC)	Categorización del caso		Debe octualizar para ver la información reciente	Actualizar O
s aprobaciones	Servicio (*)	Categoria (*)		
robaciones pendientes	Oueja	FINANCIERA	Q	
Toreos ~	Información del cliente		^	
Base de Conocimiento	Solicitante 0 @ Cliente 0 @	Compañía 🛙 👁		
	Glovanny Antonio Rozo Di 💥 🕂 🛛 Glovanny An	enie Reze DIX + GEDE BOGOTA	x +	
esos directos	CI SLA O @	Ubicación		
Jasas abiertos 🕲	Digite por la menos una letra	Digite por la menos una letra o	ite	
listas personalizadas Isos favoritas	Información básica		^ Sin información	
	Estado	Rozón		
	EVALUADO	Complemento información y direcciona al respo	· *	
	Grupo Responsable	Responsable		
	Secretorio y Dependencias sede Bogsta	 Sistema de quejas reclamos y sugerencias 	*	
	Tipo de registro			
			(0) Tareas Tipo de tareas O Tarea	

Hay que tener en cuenta que debe existir un guion parametrizable y la información a quien va dirigido el correo.

0=							Crear soza
Cotos ~ *	RF-14156 Evaluat	10 Progress	Fecha de registra	∷ <	📱 Historial	🔹 Trempos Y Dostos 🛛 📓 Relaciones	B Tarrece > :
Asignados o mi	Proyecto Requerimier Unol PORS Dervice	Enviar correo			×		Nuevo torea
De mis proyectos	Detropolita del com	Guian Seleccione			*	an Todoc	<u>م</u> الم
Mi calendario (FSC) Mis aprobaciones	Servicio(*)	Seleccione Encueste PQR8				a información reclette	Actualizar O
Aprobaciones pendientes	Oueja	Plantille Aprobacion					<u>.</u> ۵.
Ella Banx de Conocimiento	Solicitante 0 Clien	• 0					
Accesos directos	Grovenny Antonio Rozo Si	Asunto (*)			AGREGAR TAG	L C	
Res Victor personalizadas	Información basica Estado	2 A • 0 •	B I ∐ ≣ ≣ ≣		AGREGAR TAG	Sin información	
	EVALUADO Brupo Responsable						
	Tipo de registro					en • Tareo	
	1 Adjuntos		ADJULINTAR PACES V			Ir al Listad	Cancelor Suardor

APROVACIÓN

Cuando el caso llega a un proceso de aprobación no se pobra modificar más este mismo.

Company (A)	RF-14156	ALIOANDO RECP. Pro	ogreco	Fecho de registro	< X Hassela	🖨 Tiempos Y Costos 🛛 🖀 Relaciones	Ca Toress	> :
ados a mi	Proyects Uner PORS	lequermiento de Au Dervicio Ap	eur O PLICATION	31/3/2025, 14:50, 29 Modelo Modelo DerviceCal pars	Tarkas helacionadas			
s proyectos lendono (FSC)	Categorización del caso			^	Principa par Exhade: fields	s Perashte Tridou es ver la Información reciente	smarrer (0
robaciones actiones pendientes	Sarvicis (*) Divijo	Car X n	tegoria(*) Silvitozza	Q				
lareas 🗸	Información del cliente			^				
directos	Delicitante 0 🗢	Clarts 0 •	Compo 10 01. 74 + 0000	60 0 •				
s abiertos. 😨	Ci Digita por lo manos unaliante	+ Quere	Digite	ion e por lo menos uno letro o te		LØ		
teveritas	Información basica	\sim	- 1	^		un mutatorio		
	VALICANDO RESPUESTA NIVEL 1 Orupo Responsable		lide on de informació sponosble	•				
	Secretorio y Sependencios cede Tipo de registro	Bagota v D	istema de puejos reclor	ros y sugerancilos 🦷	Tores Tore	detures 0 Tares		
) Adjuntes							

Tan pronto que se bloquea, se desplegará otra opción, pestaña de aprobación.

						Crear cado	0
Cosos ^	* RF-14156 Proyecta Unal PORS	Requerimiento de Dervicio	Progress 5 Autor O APPLICATION	Fecho de registro 31/3/2025, 14:50:29 Modelo Modelo ServiceColl	II pqrs	Bescone: Constant of Longeneration Constant of Longeneration Constant of Longeneration	
De mis proyectos Mi calendario (FSC)	Categorización d	fel caso			^	Resultado de votaciones anteriores	
Mis aprobaciones Aprobaciones pendientes	Servicio (*) Queja	×	Categoria (*)		Q		
Tareas ~	Información del o	cliente			^		
Conocimiento	Galicitante 0 👁 Biovanny Antonio Ra	Cliente 🛈 👁 Izo Sk., K 🕂 Oliovanov Anton	ie Reza Si	Compañía 0 🗢	× +		
coesos directos 1 Casos ablertos (2) 1 Vistas personalizadas	Di Digita por lo menos u	SLA O O una letra (+) Querja		Ubicación Digite por lo menos una letro	to te		
Casos favoritos	Estado VALICIANDO RESPUE	ESTA NIVEL NACIONAL	Razon Validación de in	formación	*		
	Grupa Responsable Secretoria y Depende	enciaz sede Bogota 🛛 🔻	Responsable Sistema de quej	jas reclamos y sugerencias			
	Tipo de registro						
						iraL	istada

En esta se despliega dos opciones; la de votaciones pendientes y la pestaña de histórico de votaciones.

Casos 🔷	*	RF-14156 Proyecto	Requeriment	ECP)	Progress S Autor O	-	Fecho de registro 31/3/2025, 14:50:29 Modelo	=	<	E Relaciones	(3 Toreos	Z Aprobaciones	图 Encueatas	>
nis grupos		Und PURD	CHINES		J APPLICATION		Piodelo ServiceUdi pgi	9		Votacio	nes pendientes	Hist	órice de votaciones	
mis proyectos calendario (FSC)		Categorización del caso	5					~	Apro	bación por terce	roa Desaprobación	por terceros		
aprobaciones		Servicio (*)			Categoria (*)				Resu	imen de voto	ción		🕒 Agregor votantes 🗸	
robaciones pendientes		Oueja		×	FINANCIERA			Q	-					-
Tareas ~		Información del cliente						~		ſ				
Base de Conocimiento		Solicitante 0 👁	Olien	• O •		Compañio	0 @				\mathbf{O}		4	
		Olovanny Antonia Rosa Si	× + 0a	anny Antoni	e Roze Si 🛪 🕇	DEDE BO	DEGTA	+		L	Votociones realiza	das Número de vi	atantea	
sos directos		ci	SLA			Ubicación			-					
Casos objertos 🗐 Vistas perconalizadas Casos favoritos		Digite por lo menos una letra							1	bioquere	icu_nal			
		Información básica						^	-	Validana	Validando Respuesta Nivel.		Canuante	
		Estado				Razón			abalivarb Validanda		Ivorb DD/MM/YYYY HH: MM		Pandiente	
		VALIDANDO RESPUESTA NIV	EL NACIONAL	2	Validación de info	ormación		Ψ.		-				
		Grupa Responsable			Responsable				L Disc		Сіздиетези_лаі_pruebas		Pendiente	
		Georetoria y Dependencias o	ede Bogsta		Sistema de queja	as reclamos	y sugerencias	Ψ.						
		Tipo de registro							1	Disquer	esu_nai_pruebas1 Io Responsta Nivel	DD/MM/TYTY HH. HM	Pendlente	

• Este nos mostrara los especialistas que estarán pendientes por responder esta aprobación. En caso de que estos lo aprueben este seguirá un flujo respetivo.

Cosos ^	•	RF-14156	LIGANOO RECP		Prograco		Fecho de registro 31/3/2025, 14:50:29 Modelo	II	<	S Relaciones	🕼 Tareas	M Aprobaciones	E Encuestas	; 0 @	
le mis grupos		Unal PORG De	rvicio	-	APPLICATION		Modelo ServiceCall pg	2	0	Votocione	n pendientez	Historico	de votaciones		>
ii calendario (FSC)		Categorización del caso						^		Resultado de vota	ciones onteriores				
lis aprobaciones		Servicio (*)			Categoria (*)										
probaciones pendientes		Queja		×				Q							
Tareas ~		Información del cliente						^							
Conocimiento		Solicitante 0 🗢	Cliente 0 🤹	•		Compañ	ia 8 @								
		Biovanny Antonia Roza Si 🛞	+ Biovanny Ar	ntanik	Roca II 🔀 🕇	SEDE I	808074	< +							
isos directos		Ci.	SLA O @			Ubicacia	ón								
asas abiertos 🐷		Digite por lo menos una letra	+ Quein			Digite	por lo menos una letro o	te							
ristas personalizadas acos favoritos		Información básica						^							
		Estodo			Razón										
		VALIDANDO RESPUESTA NIVEL NA	CIONAL	٣	Validación de info	ormación		*							
		Grupa Responsable			Responsable										
		Secretorio y Dependencios cede Br	ogota	*	Sistemo de quejo	as reciamo	oo y sugerencias	*							
		Tipo de registro													
		1 Adjuntos													

• En esta pestaña se verá reflejado cuando un especialista vote para la aprobación del caso.

Cuando el caso es aprobado este desplegará la pestaña de solución.

Casos ^ -	RF-6197 Progress Fecha de registro	<	:
ados a mi	Projects Requerimiento de Carvicio Del Autor O Modelo Unal PORC Alajandro Bolivar Bol	Tedos • Q	1
s proyectos	Desures versuov	Actividad sirvada (2) Sistema Quejas Reclamos Y Sugerencias Nivel Nacional Medifico un item 19-28 Patton Estado	
endario (FSC)	Acunto 6/28	SINGESS	
robaciones aciones pendientes	Prueba Descripción (*) Salución	19:19 Regla Estado Regla 31-Regla 16 Grupos 31/rozsi (∑) Alajandro Bolivar Bolivar Modifico un item	
areas 🗸 🗸	A + O + BIU = = = = = =	survess (A) Alejandro Bollvar Bollvar Modificé un item	
nocimiento	Sd T	911/2025 (2) ARANDA SERVICES USER Modificó un item 18:14 Brapo Responsable, Prioridad, Razin, Responsable, Regla, Essado, Urgenolo	
directos	1	Regla 41-REGLA 26 GEDES Bir/vacts Alejandro Bolivar Bolivar Agregó un archiva adjunto 15:14	
s personalizadas		structors 🖉 Alajondro Bollivor Creó un item 18:14 Solicitante, Cotegoria, Compañía, Clierte, Engo Responsable, Tiene más información, Códiga	
favoritos	Información adicional		
	Usuario (*) Dirección Correspondencia Física (*)		
	Administrative + Cra 45 # 28-85		
	Teléfono Fijo (*) Numero Celulor (*)		
	1234686 653322113		
	1 Adjuntos ADJUNTAR ARDHVD >		

• También dependiendo del flujo o el estado del caso se podrá cambiar la razón de este.

At products a mi De mis grupost De mis grupost De mis grupost Machadowi (FEC)	npos Y Costos 🚊 Relaciones 🔂 Tareas	>
Intransicion basico Intransi	Q	C≈
Construction Of Out of Construction Construction Of Construction problements Construction	ciamos Y Sugerencias Nivel Nacional Madificó un item	\odot
probabilities Probabilities	USER Modificò un item	\odot
Torial Viscenestrate Beneral j Depandencies Nivel Niv	pos olivar Modifică un item	
Concontinuente Tes de registre Concontinuente nar Conconte nar <td>olivar Modifico un item</td> <td></td>	olivar Modifico un item	
Production Production Deconflocations Basento 6/1000 Deconflocations Basento 6/1000 Deconflocations Deconflocations (1)	I UDER Modifică un item rioridad Ration Resourceble Reala Estado Ursensia	\odot
Altera personalizades Sees fore/files. Assets form Prueba Cencripation(*) Coluction Column Colu	EDES olivar Agregó un archiva adjunto	\odot
Prueba	alivar Creó un item Compoñía, Cliente, Brups Responsable, Tiene más información, Códiga.	\odot
Description(*) Solution 22 A. → O. → B I III III III III III III III IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIIII IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII		
Solucionado		
12djuntos AQUINTARIARHINO 🕨		

• La razón cambia dependiendo de cada flujo correspondiente al nuevo estado del caso, luego se procede a guardar o actualizar el estado del caso.

Ciscos 🔺	* RF-6197 CERPADO	Prograco Fecho de registro	III < .	😨 Historial 💩 Tempos Y Costos 🖀 Relaciones 🕼 Tareas	> :
mados a mi nis grupos	Proyecto Requercmento de Direl PORO Dervició	Autor O Modelo Alejumano Solivor Bolivor Proteco ServiceCal p	tere Are	lodos. • Q	c≈
nis proyectos alendaria (FSC)	Categorizacion del caso		AC1	tivided process APPLICATION ADMINISTRATOR Cerro elitem Social Statement Construction Distribution V Socialization Vision Statement	
aprobaciones	Servicio (*)	Cotegoria(*)	0	2012 2012 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in ourgenerics as intre-inductional PEDerinary environment 2020 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in ourgenerics as intre-inductional PEDerinary environment 2020 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in ourgenerics as intre-inductional PEDerinary environment 2020 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in ourgenerics as intre-inductional PEDerinary environment 2020 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in ourgenerics as intre-induction PEDerinary environment 2020 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in ourgenerics as intre-induction PEDerinary environment 2020 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in ourgenerics as intre-induction PEDerinary environment 2020 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in ourgenerics as intre-induction PEDerinary environment 2020 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in ourgenerics as intre-induction PEDerinary environment 2020 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in ourgenerics as intre-induction PEDerinary environment 2020 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in our environment 2020 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in our environment 2020 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in our environment 2020 [2] 2012 [2] 2012 BTIC (Longson Heronances in our environment 2020 [2] 2012 [2] 2	
Tareas ~	Información del cliente	N The Sector Sector	~	1913 Billion (2013) Balance and a state of reserve and a state of the	0
Base da Conocimiento	Solicitante O 🗢 Cliente O 🗢	Compañia 🛈 👁		15-18 Raam Estade Sincotta (2) Alejandro Bellivar Relivar Modifice un item	0
us directos	Angundra Bainer Ballere X + Angundra Ba	Iver Enlister X + DEDE BOODTS	× +	10.10 Estats SVV2003 (2) ARANDA SERVICES USER Modifics unitem	
pa obiertoa 🌒	Ogto per o monecuna locra	Digita y 🛇 menos una latra	ote	15:14 Ange Nepomazie Profitad. Racin Reconstitie Repa. Emoto: Urgenoia Regio 4 - REDIL 25 DEDES ENV2007 (a) Exigendo Bolivar Bolivar Agrego un archivo adjunto	
Viates personalizadas Casos favoritos	Información básico		^	15.14 CBD-CD4 art Sirvicata & aligondro Bolivar Bolivar Creb un item	
	Estodo CERRADO	Racon v Rasaren 5 dias hàbiles y el usuario no diligenció .		10.14 Splinitaria, categoria, comparia, crienta, prupo respondania. Terra ima: imprimension. veopo	
	Grupo Responsable	Responsable			
	Vicenvicurie Benardi y Dependanturis Never . X	Distema Quejos Reclamos Y Sugerencias Nivel	2		
	11 dama	Province of the local data	1000		

• Ya que el caso este cerrado, se verifica que este no pueda tener ninguna modificación. Después de este procedimiento, en parte derecha se habilitará una pestaña de encuesta.

Casos ^	RF-6197 CERRADO	Progress	Fecha de registro III 31//2023. 15-14-17	Cherrosse ()
Asignados a mi De mis grupos	Unal PORS Bervicio	de Alejandro Baliva	r Bolivar Modelo Service Coll para	
De mis proyectos Mi calendario (FSC)	Categorización del caso		^	4
Mis aprobaciones	Servicio (*)	Cotegoria (*)		
Aprobaciones pendientes	Superencia	× GESTION ACAD	IEHICA Q	
Tareas ~	Informacion del cliente		^	
Conocimiento	Solicitante 🛈 👁 Cliente	0 0	Compañia 🖲 👁	Ċ
	Ziejandra Bollvar Bollvar 🚿 🕂 Ziejan	tra Beliver Boliver 🛛 🔀	+ x +	
Accesos directos	CF SLA O	•	Ubicación	
👔 Casos obiertos 🚳	Digite por lo menos una letra		Digita por lo menos una letra o te	No hou información
Vistas personalizadas Casos favoritos	Información básica		^	
	Estado	Razon		
	CERRADO	▼ Pasaron 5 dias	hábiles y el usuprio no diligenció	
	Grupa Responsable	Responsable		
	Vicemectoria Generally Dependencias Nivel	X Gistema Quejar	s Reclamos Y Sugerencias Nivel 🔻	
	Tipo de registro			
	1 Adjuntos		ADJUNTAR ARCHIVO	
	DØ			IratListada

• Al clicar el icono de encuesta, este nos va a redireccionar a esta misma. Esta encuesta será realizada por el cliente final. Este mismo se archivará en el mismo apartado de encuestas.



• Nos dirigimos a la parte inferior donde dice listado.

• Nos indicará que el caso está cerrado.

																		Crear casa 🛛 🍥 👤
T Casos	5	QB	uscar por c	aco / a	isunto					Guardar Fittra		Duitar filtros 🗙) 🌾	11	налоная 🔂	EXPORT	IR OPCIONES DE CO	JUMNA	~ = III III 🤇
Asignados a mi					Gaso	E		Proyecto	Esta	do	:	Tipo de caso		Fecho de registro	:	Adunto	:	Razón
De mis grupos			1	•	<u>RF-8197</u>		10	Unel PORD	-	CERPADO		Requeremento d	7	31/1/2025, 16:14:17		Prusba		Pasaron 5 dias habilies y
Mi colendorio (FSC)			:		87-5805		-	Unal PORS		CERRADO		Requerimiento d	Ψ.	29/1/2028 10:28:34		Prueba vatación PORS 3	5	Pasaron 8 diss höblies y
Mis aprobaciones Aprobaciones pendientes			:	•	85-23		H	Unal PORS	-	CERRADO		Bequerimiento d	•	7/11/2024, 10:44,87		Prueba PORG		Se Cierro el coso y se dill
Tareas 🗸																		
Base de Conocimiento																		
Accesos directos																		
Casos abiertos 🚳																		
Vistos personalizadas																		
Piltros personalizados																		
Casos fevoritos								2										
	7		EVERTOS	0.05	RRADOS						1	* *			1-3 of	3 items por pógina 🗧	50 ·	Tiempo de corgo, - 0.77s

• En la parte superior derecha se ubicarán los iconos que muestran los datos del autor del caso.



Icono del usuario

000 000 000 000 Reconsta					
El Casos ^	Buscar por caso / asunto	~	У. ±â ₽	OPCIONES DE COLUMN	
Asignados a mi	Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	
De mis grupos					
De mis proyectos		\frown			
Mis aprobaciones		$\left(\begin{array}{c} \\ \\ \\ \\ \end{array}\right)$			
Aprobaciones pendientes					Acerca de
📰 Tareas 🗸 🗸					
📖 Base de					Enviar comentario
Conocimiento					Cerrar Sesión
Accesos directos		No hay información			
Casos abiertos					
Vistas personalizadas					
Filtros personalizados					
🖈 Casos favoritos					
	The ABIERTOS CERRADOS		0-0of0 Ite	ems por página 50 🔻	Tiempo de carga 0.53s

Al presionar el icono de usuario nos permite visualizar, tres opciones:

• Acerca de, este nos mostrara una pestaña, donde podemos visualizar acerca del software y la versión de producto.



• En la opción de enviar un comentario, nos mostrara una pestaña, donde podremos escribir un comentario.

ACCORD			Crear caso
Casos ^	Q Buscar por caso / asunto 🗸	A OPCIONES DE COLUMN	
Asignados a mi De mis grupos De mis proyectos Mis aprobaciones Aprobaciones pendientes E Tareas V	Asunto:	× in the case.	Manuel Esteba Acerca de Enviar comentario
Base de Conocimiento Accesos directos Casos abiertos		Cancelar Envir	
 Vistas personalizadas Filtros personalizados Casos favoritos 		0-0 of 0 Items por pógina 50 ▼	Tiempo de carga 0.53s

• El ultimo de las opciones nos permitirá cerrar la sección del portal.

NACIONAL 000				Crear caso
Casos ^	Buscar por caso / asunto	~	🌾 👬 🖬 OPCIONES DE COLUMN	
Asignados a mi	Caso	Proyecto	Estado Tipo de caso	
De mis grupos				
De mis proyectos		\bigcirc		
Mis aprobaciones		$\left(\begin{array}{c} \\ \\ \\ \\ \end{array}\right)$		Manuel Esteba
Aprobaciones pendientes		<u> </u>		Acerca de
j≡ Tareas ∨				Enviar comportario
Base de				Envior comentario
				Cerrar Sesión
Accesos directos		No hay información		
Casos abiertos				
🗐 Vistas personalizadas				
Filtros personalizados				
🖈 Casos favoritos				
	R ABIERTOS CERRADOS	H 4 > H	0 - 0 of 0 Items por página 50 🔹	Tiempo de carga 0.53s