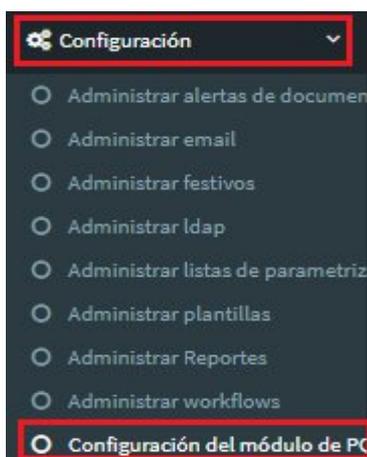


# CONFIGURACIÓN DEL MÓDULO DE PQRSD

Este módulo permite realizar la configuración en el sistema para que los ciudadanos puedan registrar solicitudes tipo PQRSD.

Se debe ingresar al menú *Configuración* y seleccionar la opción *Configuración del módulo de PQRD.*



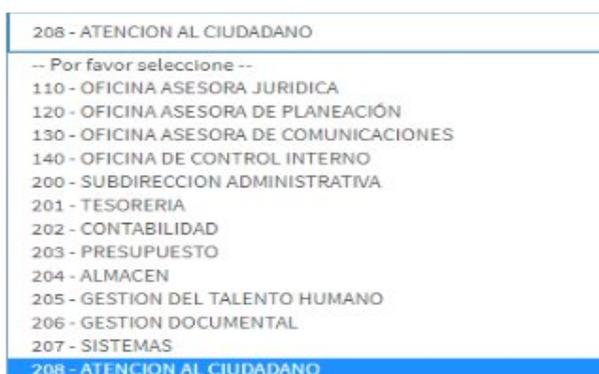
El sistema mostrará diferentes campos en los cuales se debe ingresar o seleccionar la información para la configuración general del módulo. A continuación se detalla cada uno de los campos.

## Configuración general

**1.Nombre personalizado:** se ingresa el nombre que se utilizará para identificar el módulo en el formulario, PDF, correos electrónicos, etc.

Nombre personalizado

**2.Dependencia:** se selecciona el código de la dependencia responsable de los documentos que correspondan a solicitudes de tipo PQRSD.





**3.Serie:** se selecciona el número de la serie que identifica los documentos que corresponden a solicitudes de tipo PQRSD. La indexación de las PQRSD para las estadísticas se realizará usando este criterio.

53 - PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES (PQRS) ▼
- Seleccione -
39 - INFORMES
41 - INSTRUMENTOS DE CONTROL
53 - PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES (PQRS)
73 - DOCUMENTOS DE APOYO

**4.Subserie:** se selecciona el número de la subserie que identifica los documentos que corresponden a solicitudes de tipo PQRSD.

Subserie	1 - PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES (PQRS) ▼
	- Seleccione -
	1 - PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES (PQRS)

**5.Tipo documental:** identificador de la matriz de la TRD que se usará para clasificar las nuevas peticiones. Este parámetro es usado únicamente cuando la fuente de los tipos de solicitud es una lista personalizable y no la TRD.

Tipo documental	- Seleccione - ▼
	- Seleccione -
	852 - correos electrónicos (digital)
	966 - COMUNICACIÓN OFICIAL DE RESPUESTA AL PETICIONARIO
	1382 - Derecho de Petición de Interés General

**6.Modo del documento:** se selecciona el número del modo de documento (1-Salida, 2-Entrada, etc.) que identifica los documentos que corresponden a solicitudes de tipo PQRSD. Para incluir todos los modos del documento se debe dejar en blanco.

Modo del documento	2 - Entrada ▼
--------------------	---------------

**7.Usuario responsable:** nombre del usuario a quien se asignarán las solicitudes de tipo PQRSD recibidas.

Usuario responsable	PAOLA ANDREA HARNACHE CASTAÑO ▼
---------------------	---------------------------------

**8.Número de solicitudes a indexar:** número de solicitudes de tipo PQRSD que se indexarán en cada llamado del cron.

Número de solicitudes a indexar	0
---------------------------------	---



**9. Dirección de la aplicación de PQR:** se ingresa la dirección URL de la aplicación de PQRSD de Papiro Cloud que se usará para generar los vínculos en las notificaciones a los usuarios.

Dirección de la aplicación de PQR

**10. Dirección del formulario de PQR:** se ingresa la dirección URL del formulario de PQRSD de Papiro Cloud que se encuentra disponible para los ciudadanos. Por favor tenga en cuenta que si desea habilitar la opción de *seleccionar el medio de recepción* debe agregar al final de la url "?show\_document\_source=1".

Dirección del formulario de PQR

**11. Texto del botón de PQR:** se ingresa el texto del botón de creación de PQRSD que se usará en la pantalla de selección del modo de radicación.

Texto del botón de PQR

**12. Texto de la descripción de PQR:** descripción que se presentará en la pantalla de selección del modo de radicación.

Texto de la descripción de PQR

**13. Origen del tipo de solicitud:** seleccionar el origen de los tipos de solicitud a usar, estos pueden ser tomados desde los tipos documentales de la TRD (se debe activar en la base de datos (sgd\_tpr\_tpd\_documento.sgd\_tpr\_web)), o se pueden tomar de una lista del módulo de listas generales de PapiroCloud.

Es importante saber que si se modifica el origen del tipo de solicitud, los tipos de solicitud asignados a PQRD existentes se tendrán que migrar manualmente para mantener la integridad de las estadísticas. Por lo anterior se recomienda modificar este valor antes de iniciar el uso del sistema de PQRSD, es decir, cuando aún no hay solicitudes creadas.

Origen del tipo de solicitud

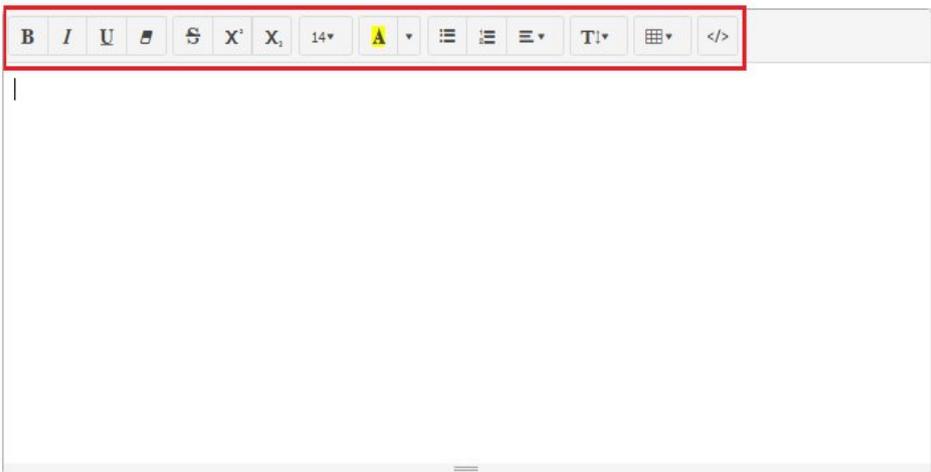
Para guardar la configuración realizada se hace clic en el botón *Aplicar los cambios*.

## Reportes

El sistema permite la configuración del reporte para exportarlo en PDF y las columnas del mismo.

**Texto encabezado:** se digita el encabezado de los reportes en PDF

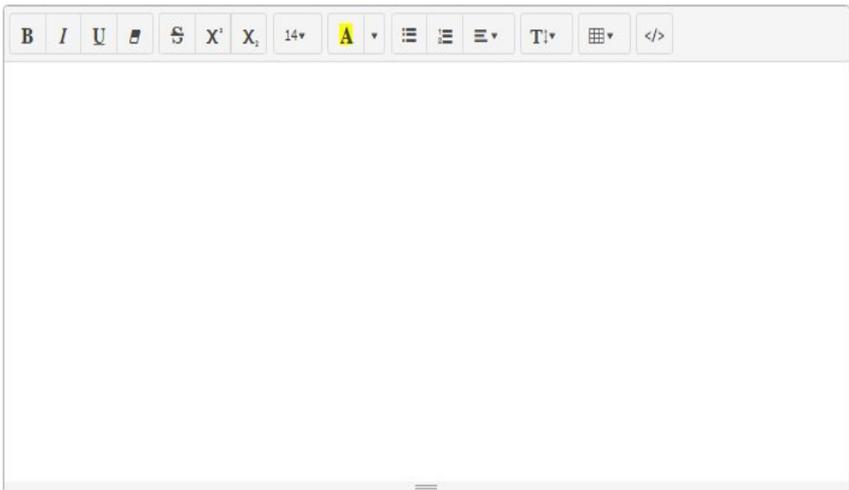
Texto encabezado



The image shows a text editor interface for the report header. It features a toolbar with icons for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), subscript (X²), superscript (X²), font size (14), background color (A), bulleted list, numbered list, indent, text color (T), table, and source code (</>). The main text area is empty with a vertical cursor at the beginning.

**Texto al pie:** se digita el pie de página de los reportes en PDF

Texto al pie



The image shows a text editor interface for the report footer. It features a toolbar with icons for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), subscript (X²), superscript (X²), font size (14), background color (A), bulleted list, numbered list, indent, text color (T), table, and source code (</>). The main text area is empty with a vertical cursor at the beginning.



**Columnas PQRSD:** permite seleccionar la lista que se usara como fuente, la selección se verá reflejada en las estadísticas de PQRSD.

- **Días después de vencer:** se debe seleccionar la lista que usará como fuente para los tipos de documento de PQRSD.

Días después de vencer

Suma
<b>Suma</b>
Cuenta
Promedio

- **Días hábiles antes de vencer:** se debe seleccionar la lista que usará como fuente para los tipos de documento de PQRSD.

Días hábiles antes de vencer

Suma
Suma
<b>Cuenta</b>
Promedio

- **Tiempo hasta archivo (días calendario):** se debe seleccionar la lista que usará como fuente para los tipos de documento de PQRSD.

Tiempo hasta archivo (días calendario)

Suma
<b>Suma</b>
Cuenta
Promedio

- **Tiempo hasta creación respuesta (días hábiles):** se debe seleccionar la lista que usará como fuente para los tipos de documento de PQRSD.

Tiempo hasta creación respuesta (días hábiles)

Suma
------

Para guardar la configuración realizada se debe hacer clic en el botón *Aplicar Cambios*

Aplicar los cambios

El índice de solicitudes de PQRSD se utiliza para la generación de reportes. Este índice debe ser regenerado cuando se hace un cambio en los criterios de identificación de las solicitudes, tal como sería un cambio en la serie o en el modo del documento.

**Estado del índice:** Indica la cantidad de solicitudes indexadas para los reportes hasta el momento. [Regenerar índice de solicitudes de PQRD](#)



# Integración del PQR con el sistema SDQS del Distrito de Bogotá (Colombia)

El sistema permite agregar en los flujos de trabajo una acción llamada “Crear solicitud en el SDQS”

---

add\_request\_on\_bogota\_sdqs

Crear solicitud en el SDQS

Lleva a cabo la creación de la solicitud de PQR en el sistema de PQR de la ciudad de Bogotá llamado SDQS.

La acción lleva a cabo la creación de la solicitud en el sistema de quejas y reclamos de la ciudad de Bogotá a través del webservice disponible para tal fin (<http://sdqsws.cintel.org.co/documentation-ws-v2/>)

Se deben pasar los parámetros definidos a continuación en formato JSON

- webservice\_user
- webservice\_pass
- webservice\_endpoint
- codigo\_sector
- codigo\_dependencia
- codigo\_tipo\_requerimiento
- codigo\_genero
- codigo\_opcion
- entidad\_que\_ingresa\_requerimiento
- codigo\_canal
- codigo\_pais
- codigo\_departamento
- codigo\_ciudad
- codigo\_tipo\_persona

Ejemplo



```
{
  "1": {
    "type": "fixed",
    "var_name": "webservice_user",
    "value": "username-asignado-a-la-entidad"
  },
  "2": {
    "type": "fixed",
    "var_name": "webservice_pass",
    "value": "password-asignada-a-la-entidad"
  },
  "3": {
    "type": "fixed",
    "var_name": "webservice_endpoint",
    "value": "https://www.alcaldiabogota.gov.co/sdqs/ser"
  },
  "4": {
    "type": "fixed",
    "var_name": "codigo_sector",
    "value": "9"
  },
  "5": {
    "type": "fixed",
    "var_name": "codigo_dependencia",
    "value": "90607"
  },
  "6": {
    "type": "fixed",
    "var_name": "codigo_tipo_requerimiento",
    "value": "5"
  },
  "7": {
    "type": "fixed",
    "var_name": "codigo_genero",
    "value": "1"
  },
  "8": {
    "type": "fixed",
    "var_name": "codigo_opcion",
    "value": "1"
  },
  "9": {
    "type": "fixed",
    "var_name": "entidad_que_ingresa_requerimiento",
    "value": "906"
  },
}
```



```
"10": {
  "type": "fixed",
  "var_name": "codigo_canal",
  "value": "7"
},
"11": {
  "type": "fixed",
  "var_name": "codigo_pais",
  "value": "169"
},
"12": {
  "type": "fixed",
  "var_name": "codigo_departamento",
  "value": "11"
},
"13": {
  "type": "fixed",
  "var_name": "codigo_ciudad",
  "value": "11001"
},
"14": {
  "type": "fixed",
  "var_name": "codigo_tipo_persona",
  "value": "1"
}
}
```