

Instructivo de creación y gestión de PQRS en CRM

Septiembre 2022

Versión 01



Revisado por:

Luz Day Briceño Romero

Aprobado por:

Juan Fernando Lezaca Mendoza

INSTRUCTIVO DE CREACIÓN Y GESTIÓN DE PQRS EN CRM

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
3.1. GRUPOS DE INTERÉS.....	3
3.2. CRM, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT.....	3
3.3. PERSONA NATURAL	3
3.4. PERSONA JURÍDICA.....	3
3.5. REQUERIMIENTO (PQRS)	4
3.6. PETICIÓN	4
3.7. QUEJA	4
3.8. RECLAMO.....	4
3.9. SUGERENCIA	4
3.10. RECONOCIMIENTO	4
4. PROCESOS DE PQRS	5
4.1. INTERACCIÓN	5
4.2. DERIVACIÓN	5
5. INGRESO A CRM	5
6. CREACIÓN PQRS	11
6.1. BÚSQUEDA DE PERSONA NATURAL O PERSONA JURÍDICA	11
6.2. CREACIÓN DE UNA PQRS BÁSICA	12
6.3. CIERRE PQRS INTERACCIÓN	16
6.4. GESTIÓN PQRS DERIVACIÓN.	22
6.4.1. PANEL DE CONTROL PQRS.....	22
6.4.2. CORREO DE NOTIFICACIÓN RESPONSABLE DEL CASO	25
6.4.3. RECONOCIMIENTO DEL CASO	26
6.4.4. DERIVACIÓN DEL CASO.....	28
6.4.5. RESOLUCIÓN DEL CASO.....	31
6.4.6. PRÓRROGA DEL CASO.....	37
6.4.7. SEGUIMIENTO DEL CASO	39

1. OBJETIVO

Establecer las directrices para la creación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y derechos de petición dentro del aplicativo CRM.

2. ALCANCE

Está dirigido a todos los integrantes de la Federación con competencia y responsabilidad de creación e interacción con personas naturales y jurídicas en la ejecución de sus actividades laborales.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1. Grupos de interés

Personas, grupos u organizaciones que mantienen una relación directa o indirecta con Fedepalma, en su calidad de gremio y de administrador de los Fondos Parafiscales Palmeros, y con Cenipalma, como Corporación de carácter científico que genera, adapta y transfiere tecnología para el sector.

3.2. CRM, Customer Relationship Management

Sistema de gestión de relaciones con los grupos de interés completamente integrado y con funcionalidad web.

3.3. Persona Natural

Cualquier individuo con sus datos de contacto e información inherente al Grupo de Interés al que corresponda.

3.4. Persona Jurídica

Se denomina Persona Jurídica a una organización que ejerce obligaciones comerciales o legales mediante su representante legal con sus datos de contacto e información inherente al Grupo de Interés al que corresponda.

3.5. Requerimiento (PQRS)

Manifestación de una Persona Natural o Persona Jurídica frente a un requerimiento ante la Federación, cuyo tiempo máximo de respuesta según la normatividad vigente es de 15 días hábiles.

3.6. Petición

Solicitud de información con relación a los servicios propios de la Federación.

3.7. Queja

Manifestación de insatisfacción con la actuación de determinado empleado de la Federación o con la forma o condición en que se presta el servicio.

3.8. Reclamo

Manifestación de insatisfacción por el incumplimiento de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Federación.

3.9. Sugerencia

Recomendación o propuesta que formula un solicitante para el mejoramiento de los servicios de la Federación.

3.10. Reconocimiento

Expresión de satisfacción que experimenta el solicitante con motivo de los productos y/o servicios ofrecidos por la Federación.

IMPORTANTE:

De acuerdo con la *LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012* que autoriza el “Tratamiento de Datos” se debe tener en cuenta que:

- Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización y se requiere el respectivo consentimiento.
- Se debe informar de manera clara y expresa al titular la finalidad del uso de los datos.

- Acreditar la seguridad de esta información evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de entes públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información.

Adicionalmente, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Las respuestas a los requerimientos deben atender todas las inquietudes que hace el manifestante.
- Las respuestas deben ser concretas, claras y deben cumplir con los tiempos establecidos por cada área.

4. PROCESOS DE PQRS

4.1. Interacción

Es el registro y cierre inmediato de una PQRS, en la cual se mantuvo contacto con el cliente y se le brindó respuesta de manera inmediata. Se registra en el historial de la Persona Natural o Persona Jurídica.

4.2. Derivación

Es el registro y creación de una PQRS que necesita de tiempo de análisis o de un área adicional para brindar la respuesta definitiva al cliente. Este tipo de contacto es una gestión interna competente a las diferentes áreas de la Federación según la temática del caso creado.

5. INGRESO A CRM

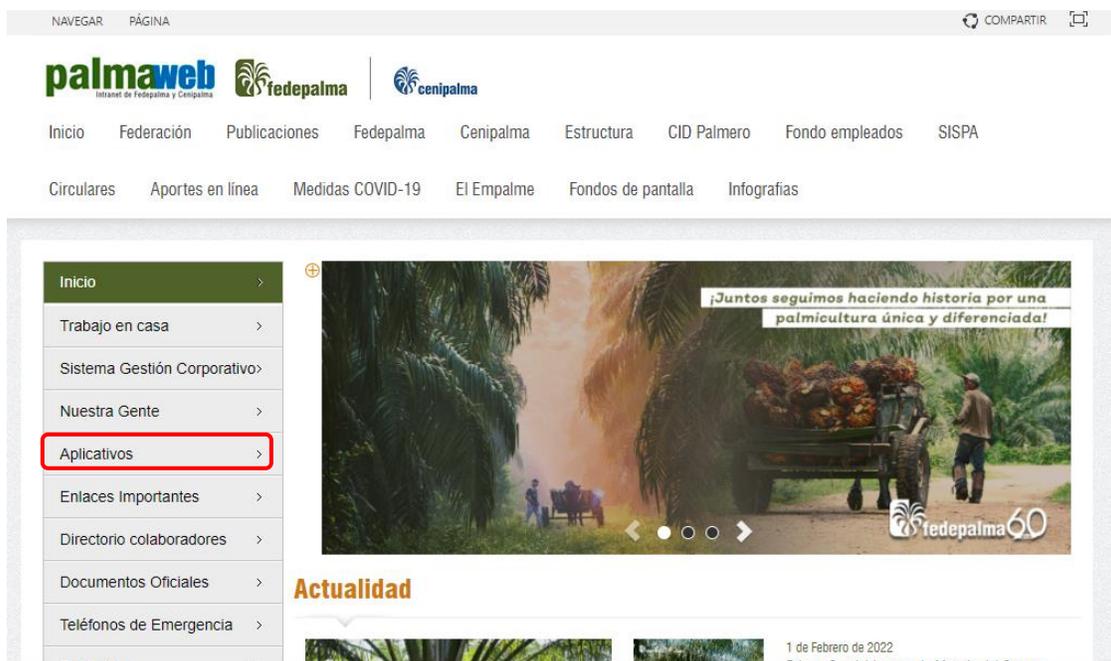
Para ingresar al aplicativo CRM de la Federación, existen dos maneras diferentes:

1. Ingreso por medio de Palmaweb.
2. Ingreso directo del link de acceso.

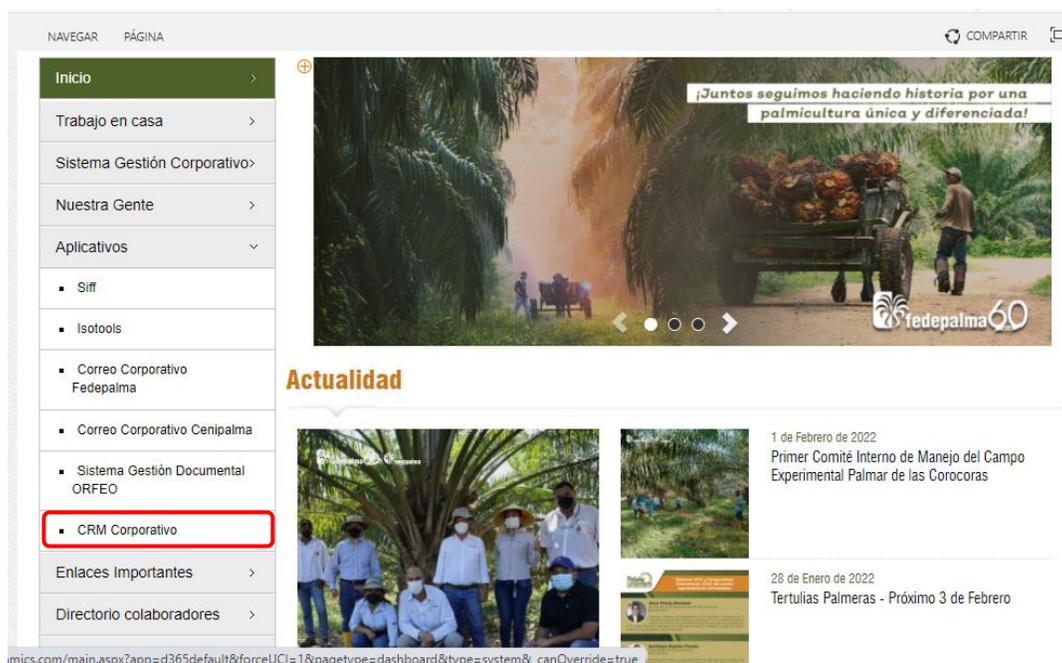
Para poder realizar el acceso indicado, continuar los siguientes pasos según el punto:

1. Ingreso por medio de Palma Web:

- Ingrese a la página de Palmaweb desde cualquier navegador de internet, sin embargo, es recomendable utilizar los exploradores Microsoft Edge o Internet Explorer, teniendo en cuenta que el CRM de uso de la Federación es Dynamics de Microsoft.
- Desde la página de Palmaweb, ubicar la opción aplicativos en la parte izquierda .

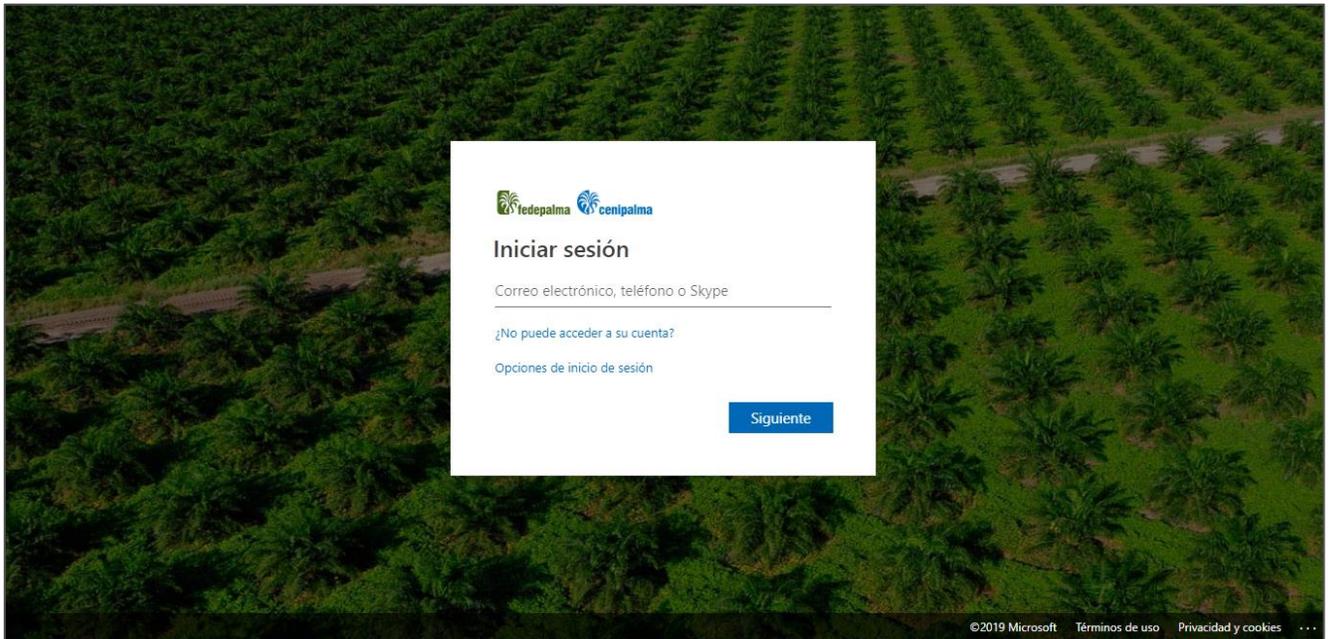


- Del menú desplegable, seleccionar la opción “CRM Corporativo”.

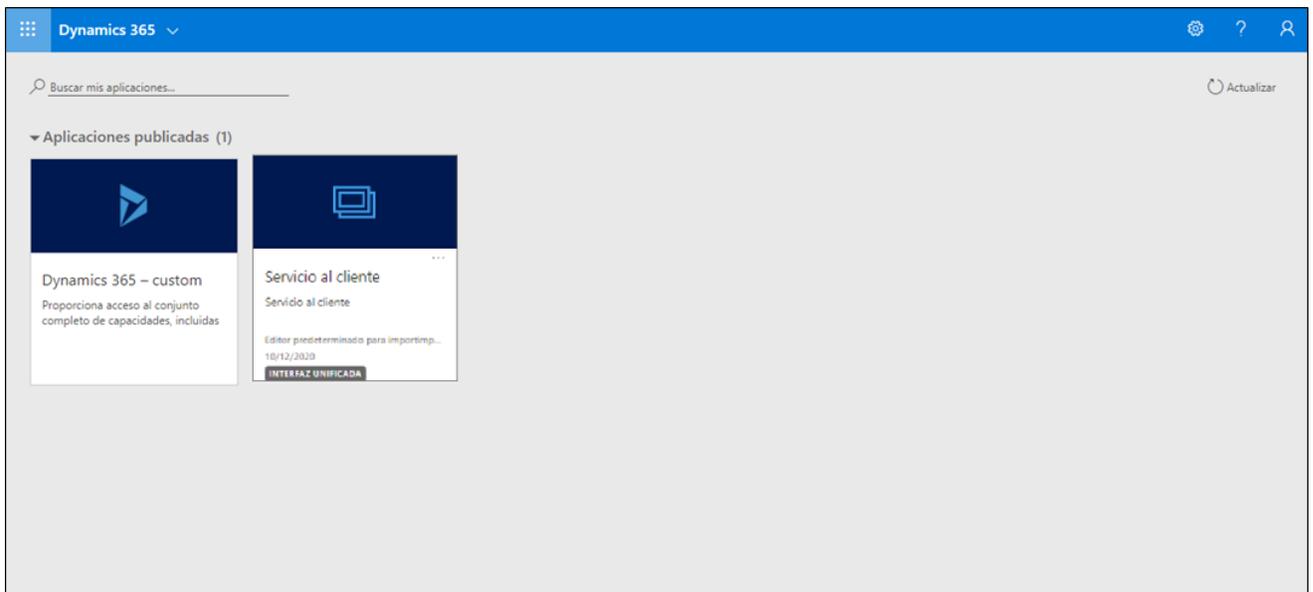


2. Ingreso directo del enlace de acceso

- Realizar el ingreso al enlace <https://crmfedepalma1.crm.dynamics.com/>
- En caso de no ingresar automáticamente, realizar acceso con el correo corporativo y contraseña utilizada en el correo y aplicaciones de la Federación.



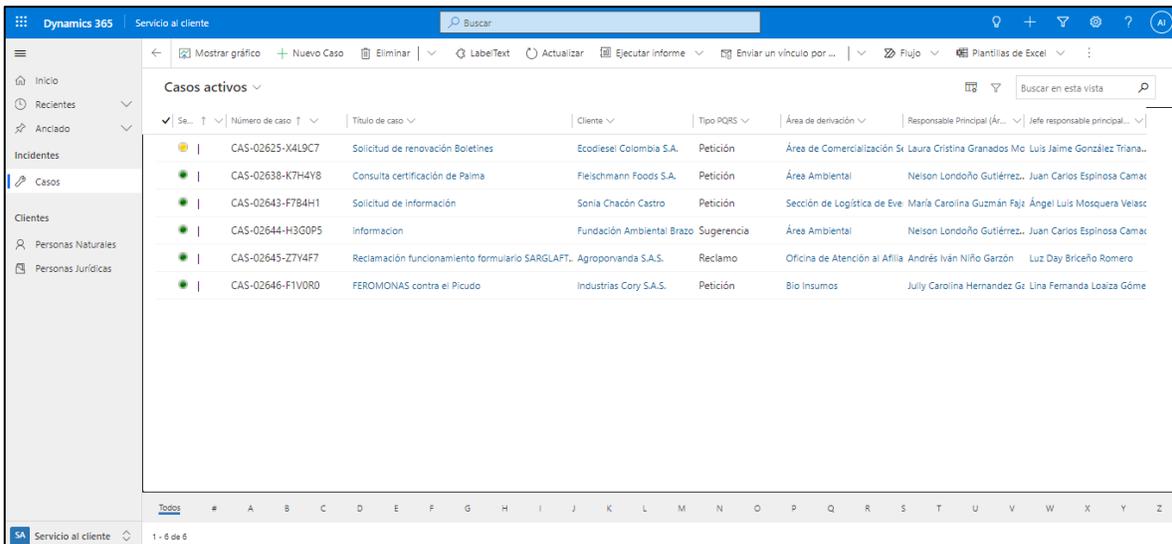
Al ingresar al aplicativo CRM, se visualizará una ventana como la siguiente con dos opciones:



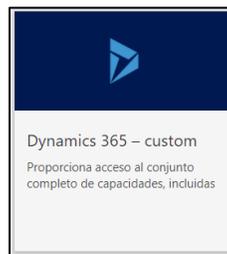
Sí el usuario tiene el rol BackOffice debe seleccionar la opción con nombre “Servicio al cliente”.



- Sí el usuario ingreso a CRM por la opción “Servicio al cliente”:
 - Seleccionar la opción con nombre “Casos” ubicada en la parte izquierda de la ventana.

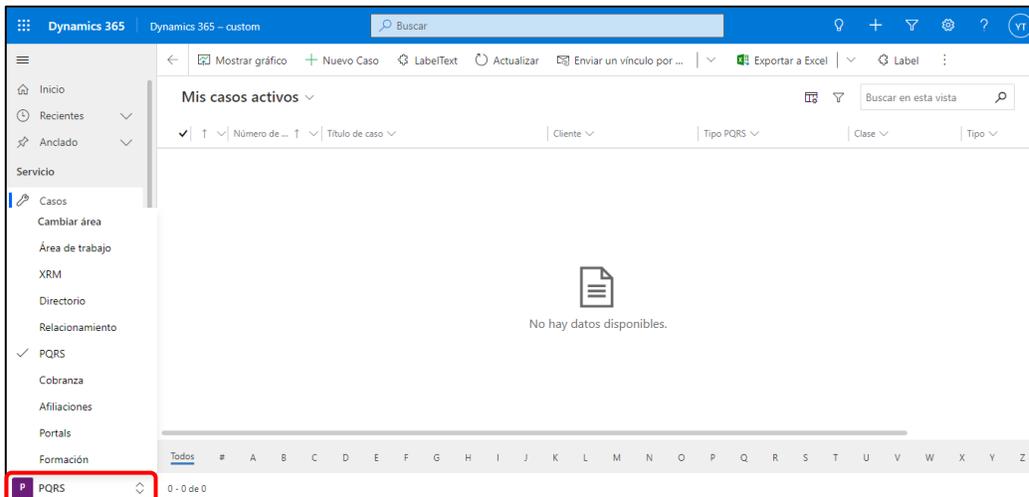


Sí el usuario tiene el rol Frontoffice debe seleccionar la opción con nombre “Dynamics 365 - custom”.

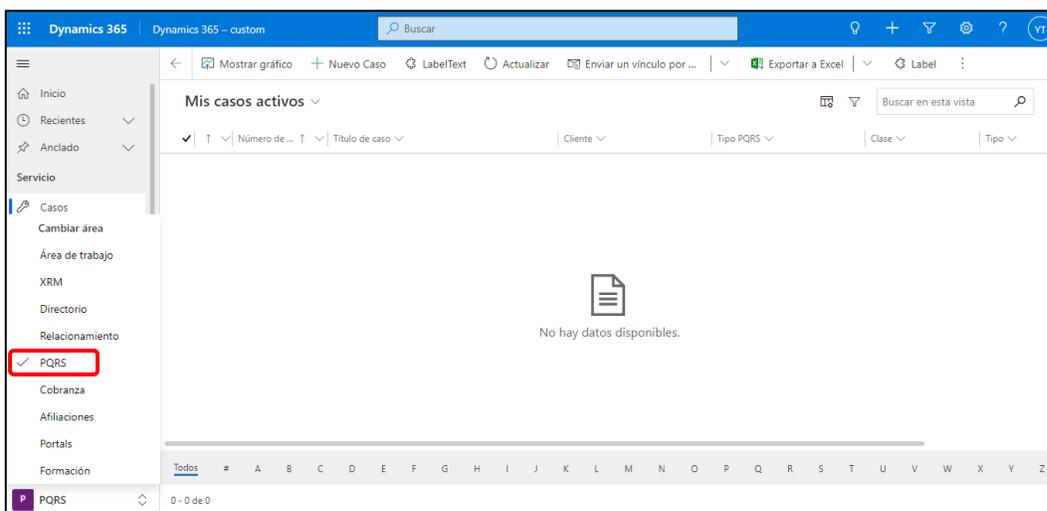


- Sí el usuario ingreso a CRM por la opción “Custom”:

- Seleccionar el menú ubicada en la parte inferior izquierda de la ventana.



- Seleccionar la opción con nombre “PQRS” ubicada en la parte izquierda baja de la ventana.



- Por cualquiera de las dos opciones, se visualizará el panel de seguimiento de casos pendientes por resolución del usuario.

6. CREACIÓN PQRS

Para crear una PQRS el registro Persona Natural o Persona Jurídica ya debe estar creado en CRM y debe estar en estado activo.

6.1. Búsqueda de Persona Natural o Persona Jurídica

Con el fin de encontrar el registro en CRM Persona Natural o Persona Jurídica sobre la cual se realizará la creación de la PQRS, se debe realizar la búsqueda del registro de la siguiente manera:

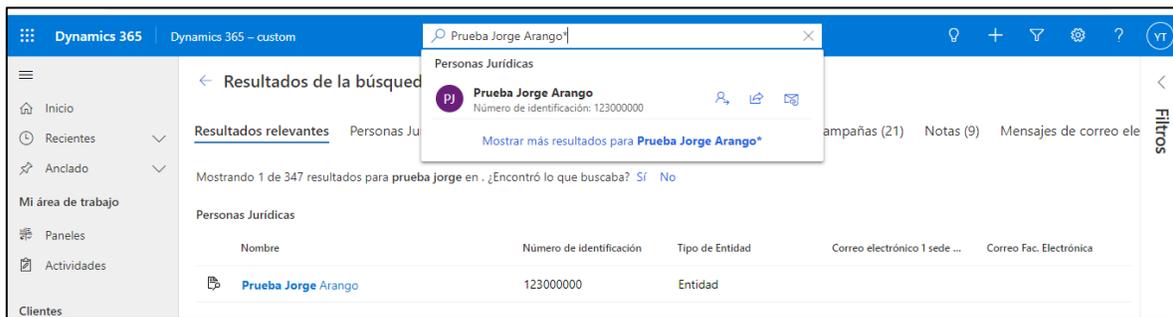
- En la parte superior del área de trabajo de CRM, identificar la lupa.



- Luego de desplegar la opción, realizar la búsqueda por los siguientes niveles de información de la Persona Natural o jurídica
 - Número de identificación
 - Correo electrónico
 - Nombre o apellido
 - Razón Social

En la búsqueda por nombre, se deben agotar todas las posibles combinaciones, con el fin de asegurar que efectivamente el registro no existe en CRM .

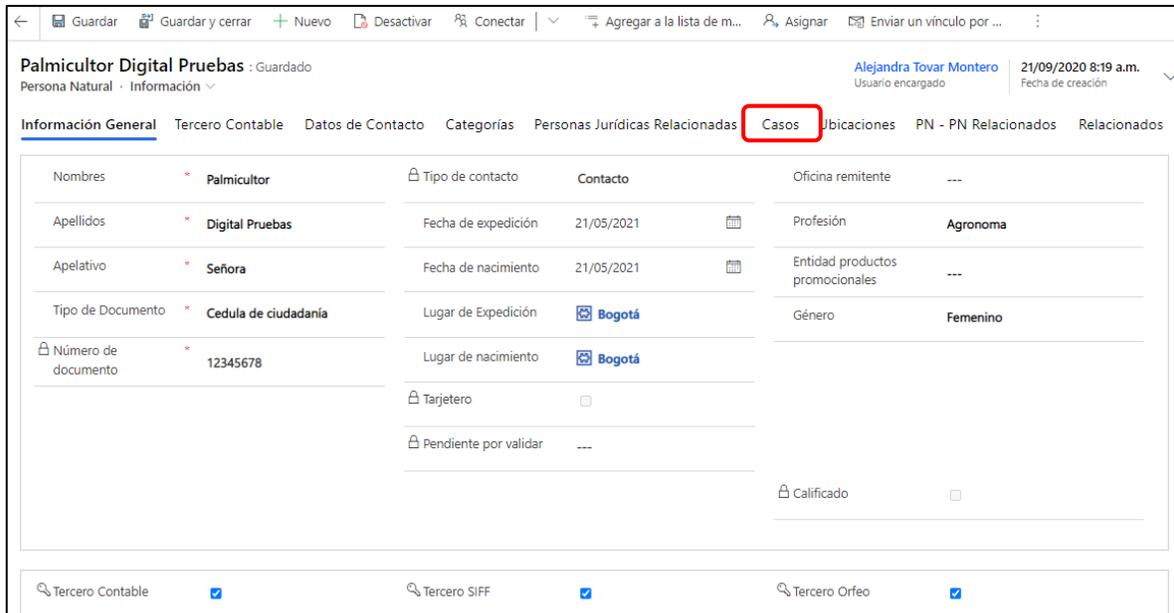
- Si el registro existe, aparecerá de la siguiente manera:



6.2. Creación de una PQRS básica

Posterior a identificar el registro de la Persona Natural o Jurídica en CRM, se deben realizar los siguientes pasos para crear una PQRS:

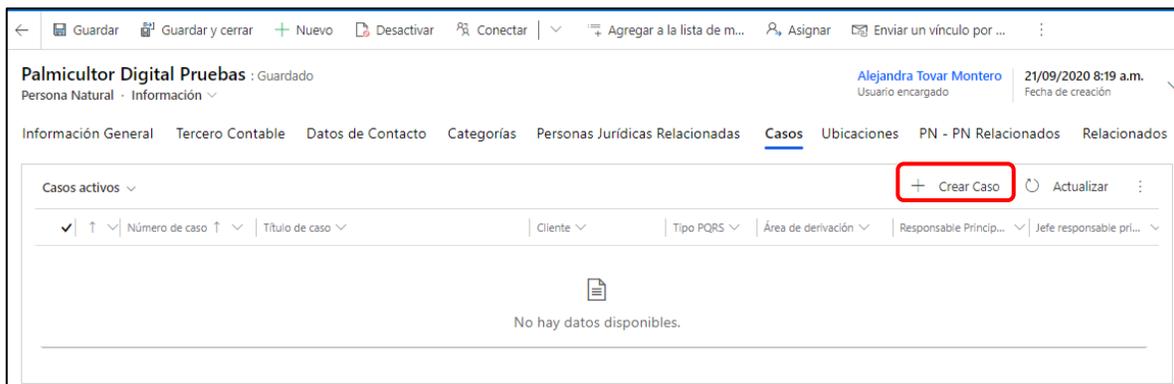
- Dentro de la ventana del registro se selecciona la pestaña o sección con nombre “Casos”.



The screenshot shows the 'Palmicultor Digital Pruebas' record page. The 'Casos' tab is highlighted with a red box in the top navigation bar. The main content area displays personal information for the contact, including names, surnames, and identification details.

Nombres	* Palmicultor	Tipo de contacto	Contacto	Oficina remitente	---
Apellidos	* Digital Pruebas	Fecha de expedición	21/05/2021	Profesión	Agronoma
Apelativo	* Señora	Fecha de nacimiento	21/05/2021	Entidad productos promocionales	---
Tipo de Documento	* Cedula de ciudadanía	Lugar de Expedición	Bogotá	Género	Femenino
Número de documento	12345678	Lugar de nacimiento	Bogotá		
		Tarjetero	<input type="checkbox"/>		
		Pendiente por validar	---		
		Calificado	<input type="checkbox"/>		

- En la pestaña o sección con nombre “caso” se selecciona la opción “Crear caso”



The screenshot shows the 'Casos' tab selected in the navigation menu. The 'Casos activos' section is visible, and the '+ Crear Caso' button is highlighted with a red box. The main content area is currently empty, displaying 'No hay datos disponibles.'

- Dentro del formulario que se despliega, diligenciar la información con *.

Nuevo Caso : Sin guardar
Caso · Servicio al cliente

--- Número de caso --- Fecha de creación **En curso** Estado **Yineth Tatiana Salcedo Arias** Responsable del caso

Resumen Detalles del SLA mejorados

Resumen

Título de caso*

·

Descripción*

Persona*

Persona natural

Cliente*

Palmicultor Digital Pruebas

Destino*

Tipo de resolución*

Tipo PQRS*

Escala de tiempo

Ya falta poco

Seleccione Guardar para ver la escala de tiempo.

Correo

dannygwongv@gmail.com

Teléfono

0123456

Celular

300000020

Dirección

AV 12 A BIS B NORTE 13 C BIS D 14 SUR A...

Procedimiento de Solución

Resolución

El primer campo que se debe diligenciar es el campo con nombre “Tipo de resolución”, el cual se selecciona si el caso es “Interacción” o “Derivación” según el escenario.

Adicional, se deben diligenciar los siguientes campos:

- **Título del caso:** Denominación o asunto de la PQRS de forma corta, concreta y concisa.
- **Descripción:** Relato o resumen detallado de la PQRS.
- **Cliente:** Selección de la Persona Natural o Persona Jurídica que interpone el requerimiento, si el caso se realiza desde el registro de la Persona Natural o Persona Jurídica, este campo se diligencia automáticamente.
- **Destino:** Lista desplegable de los valores:
 - Fedepalma: Se selecciona cuando la PQRS corresponde a un tema de Fedepalma.
 - Cenipalma: Se selecciona cuando la PQRS corresponde a un tema de Cenipalma.

- Federación: Se selecciona cuando la PQRS corresponde a temas de las dos organizaciones Fedepalma y Cenipalma.
 - Tecnopalma: Se selecciona cuando la PQRS pertenece a un tema de Tecnopalma.
- **Tipo PQRS:** Lista desplegable de los valores:
- Petición.
 - Queja.
 - Reclamo.
 - Reconocimiento.
 - Derecho de petición.
 - Sugerencia.
- **Clase:** Selección según el escenario de la PQRS y la matriz de casos, corresponde a la mayor agrupación de temáticas de la Federación. Las clases definidas en el modelo de gestión son:
- **Institucional-Fedepalma:** Casos clasificados en temáticas de Representación Gremial e institucionales de Fedepalma,
 - **Institucional-Cenipalma:** Casos clasificados en temáticas de Investigación e institucionales de Cenipalma.
 - **Financiero:** Casos clasificados en temáticas Financieras de la Federación.
 - **Administrativo:** Casos clasificados en temáticas de funcionamiento Administrativo de la Federación.
 - **Comercial:** Casos clasificados en temáticas Comerciales (Ventas) de la Federación.

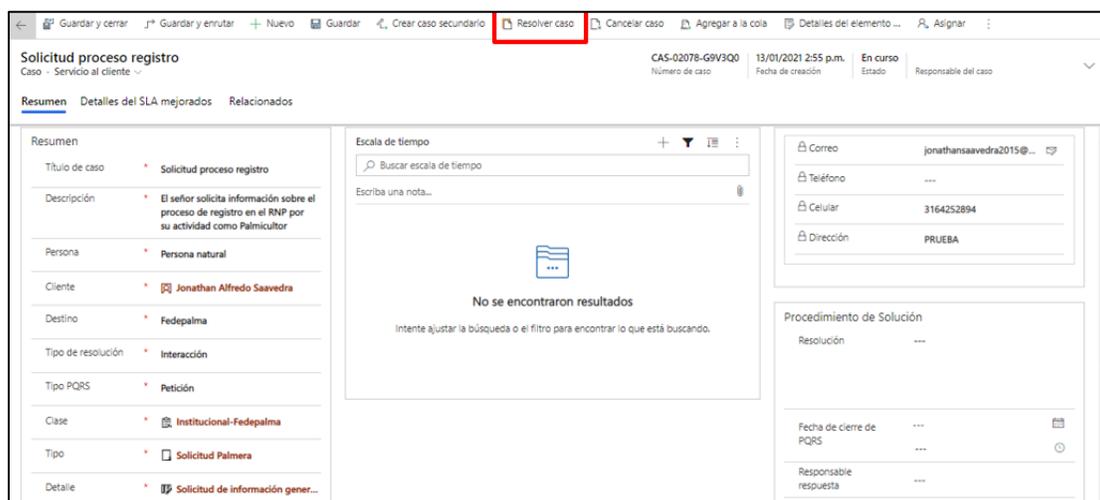
- **Jurídica:** Casos clasificados en temáticas Jurídicas de la Federación. Se tratarán los Derechos de Petición.
 - **Tipo:** Segmentación y clasificación de la clase al que corresponde el requerimiento interpuesto.
 - **Detalle:** Selección según el escenario de la PQRS y la matriz de casos, corresponde a la descripción puntual del requerimiento.
 - **Fuente u origen:** Canal o medio de ingreso de la PQRS a la Federación, es una lista desplegable de los valores:
 - Teléfono.
 - Correo electrónico.
 - Correo electrónico Fedepalma.
 - Correo electrónico Cenipalma.
 - Web Fedepalma.
 - Web Cenipalma.
 - Presencial.
 - Escrito.
 - Redes sociales.
 - WhatsApp.
 - **Incidencia PQRS:** Determina si la PQRS es interpuesta por el cliente por primera vez o se trata de una PQRS reincidente.
- Al finalizar el diligenciamiento de la información, seleccionar  ○
 en la parte superior izquierda del formulario.
 - Si hace falta diligenciar algún campo, CRM nos indicara que información se encuentra faltante.

- Si el registro es tipo de resolución “Derivación” el proceso de creación ha finalizado, sin embargo, si el registro es tipo de resolución “Interacción” se debe continuar con el paso descrito en el numeral 6.3.

6.3. Cierre PQRS Interacción

Una vez se diligencien los campos obligatorios en la creación de una PQRS con tipo de resolución “Interacción” y teniendo en cuenta que este tipo de requerimiento se debe cerrar de manera inmediata en el sistema, se deben seguir los siguientes pasos:

- Seleccionar la opción “Resolver caso” en el formulario del caso creado.

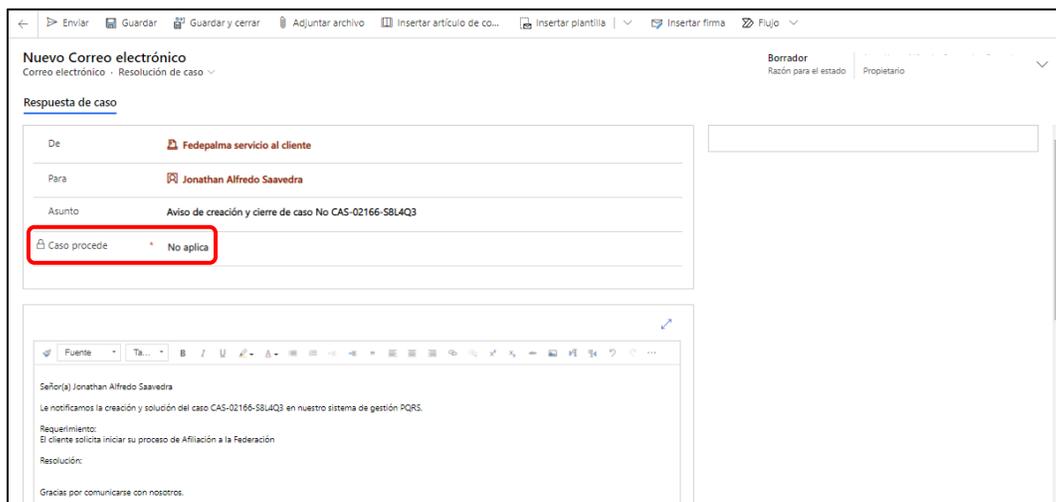


The screenshot shows a web interface for a 'Solicitud proceso registro' case. At the top, there is a navigation bar with buttons like 'Guardar y cerrar', 'Nuevo', 'Resolver caso' (highlighted in red), and 'Cancelar caso'. Below the navigation bar, the case details are displayed: 'CAS-02078-G9V3Q0', '13/01/2021 2:55 p.m.', 'En curso', and 'Responsable del caso'. The main content area is divided into three sections: 'Resumen' (left), 'Escala de tiempo' (center), and 'Procedimiento de Solución' (right). The 'Resumen' section lists details such as 'Título de caso', 'Descripción', 'Persona', 'Cliente', 'Destino', 'Tipo de resolución', 'Tipo PQRS', 'Clase', 'Tipo', and 'Detalle'. The 'Escala de tiempo' section has a search bar and a message 'No se encontraron resultados'. The 'Procedimiento de Solución' section shows 'Resolución' as 'PRUEBA' and other fields like 'Fecha de cierre de PQRS' and 'Responsable respuesta'.

- En la nueva ventana, se debe diligenciar el campo con nombre “Caso Procede” según el escenario del tipo PQRS descrito:

Tipo PQRS	Valor
Petición	No Aplica
Queja	Si, No, Parcial
Reclamo	Si, No, Parcial
Reconocimiento	No Aplica
Derecho de petición	Si, No, Parcial
Sugerencia	No Aplica

Si el caso tiene Tipo PQRS igual a Petición, Reconocimiento o sugerencia, el campo automáticamente se diligencia con el valor “No Aplica” y se bloquea para su modificación.



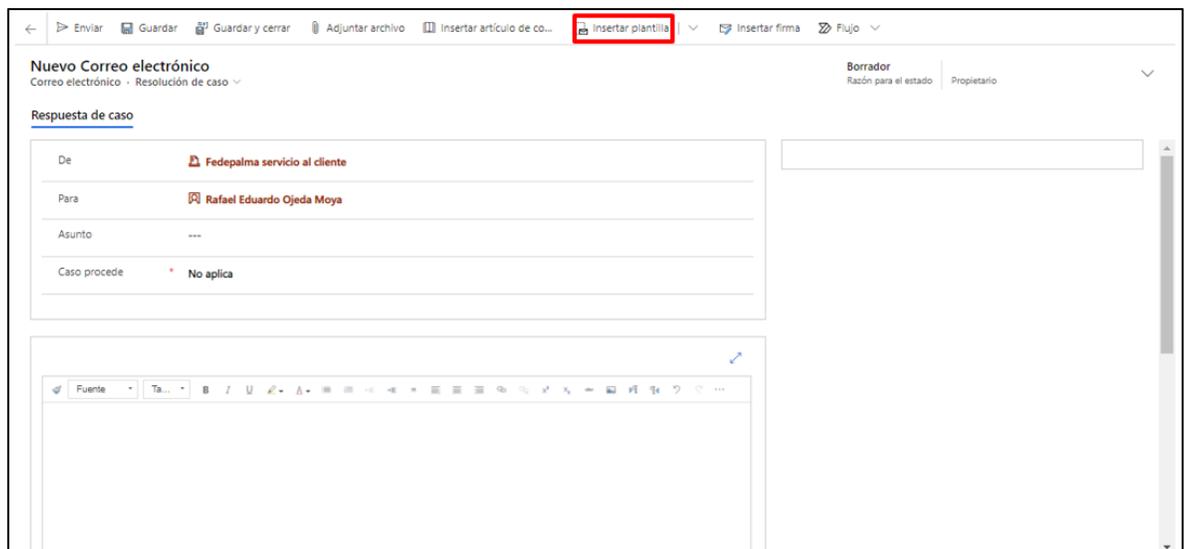
The screenshot shows an email composition window titled 'Nuevo Correo electrónico'. The 'Asunto' field contains 'Aviso de creación y cierre de caso No CAS-02166-SBL4Q3'. Below the subject, there is a dropdown menu for 'Caso procede' which is currently set to 'No aplica'. The email body contains the following text:

Señor(a) Jonathan Alfredo Saavedra
 Le notificamos la creación y solución del caso CAS-02166-SBL4Q3 en nuestro sistema de gestión PQRS.
 Requerimiento:
 El cliente solicita iniciar su proceso de Afiliación a la Federación
 Resolución:
 Gracias por comunicarse con nosotros.

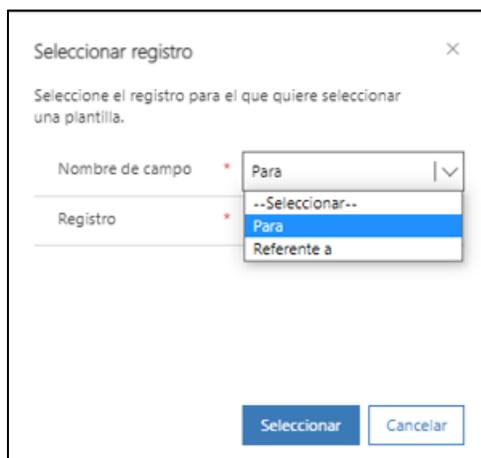
Si el caso tiene Tipo PQRS igual a Queja, Reclamo o Derecho de petición, el campo es una lista desplegable con los siguientes valores:

- **Si:** Opción que se selecciona si la Persona Natural o Persona Jurídica que interpone el requerimiento tiene la razón frente a la solución de esta, es decir, su PQRS es válida.

- **No:** Opción que se selecciona cuando después de efectuar la indagación y análisis de la queja o reclamo, se comprueba que la Persona Natural o Persona Jurídica no tiene la razón y por lo tanto no hay lugar a reclamación alguna.
- **Parcial:** Opción que se selecciona cuando al momento de la gestión del requerimiento se evidencia que es válido de manera parcial.
- Seleccionar la opción  ubicada en la parte central superior de la ventana del caso activo.



- En la nueva ventana cambiar el valor del campo “Nombre del campo” del valor “Para” a “Referente a”.



Seleccionar registro

Seleccione el registro para el que quiere seleccionar una plantilla.

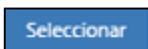
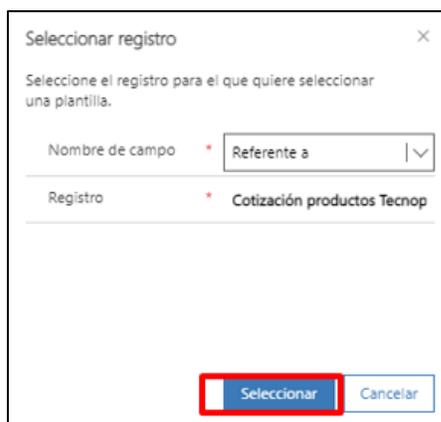
Nombre de campo * Para

Registro * --Seleccionar--

Referente a

Seleccionar Cancelar

- Seleccionar la opción

Seleccionar registro

Seleccione el registro para el que quiere seleccionar una plantilla.

Nombre de campo * Referente a

Registro * Cotización productos Tecnop

Seleccionar Cancelar

- Se debe seleccionar la plantilla de respuesta en el listado que aparece en la parte izquierda de la ventana según el escenario del requerimiento, sin embargo, si el responsable del caso no tiene plantilla creada, debe utilizar la plantilla con nombre “Correo de resolución del caso”.

Plantillas de correo electrónico ✕

Idioma * **Español**

🔍 Buscar plantillas

Usadas recientemente

- Correo de resolución-cierre de caso Derivación Caso

Todas las plantillas (A-Z)

- Comunicación de marketing de confirmación de cancelación de suscripción Usuario
- Confirmación de nuevo caso Caso
- Confirmación de que se ha cerrado el caso Caso
- Consulta - Correo de confirmación de recibo

Señor(a) Empresa Social del Estado Salud Yopal

Le notificamos la solución del caso CAS-02647-H4Z2N9 en el sistema de gestión de PQRS.

Requerimiento:

Buenos días señores Palmar de Altamira Sas,

Me permito adjuntar oficio de solicitud de legalización de pagos Pruebas Covid-19. Muchas gracias por la atención.

Erika Mendoza
Apoyo area Administrativa
Cel. 3102346989
correo: erikayicela@hotmail.com

Resolución:

Gracias por comunicarse con nosotros.

Nos gustaría que nos comentará como fue su

Aplicar plantilla
Cancelar

- Seleccionar la opción Aplicar plantilla.
- Si se utilizó la plantilla con nombre “Correo de resolución del caso”, el usuario debe documentar su respuesta en el espacio “Resolución” del cuerpo del correo. La descripción del correo y el requerimiento inicial solicitado se diligencia automáticamente.

Señor(a) Jonathan Alfredo Saavedra

Le notificamos la creación y solución del caso CAS-02078-G9V3Q0 en nuestro sistema de gestión PQRS.

Requerimiento:
El señor solicita información sobre el proceso de registro en el RNP por su actividad como Palmicultor

Resolución:
Diligenciar la respuesta de la interacción

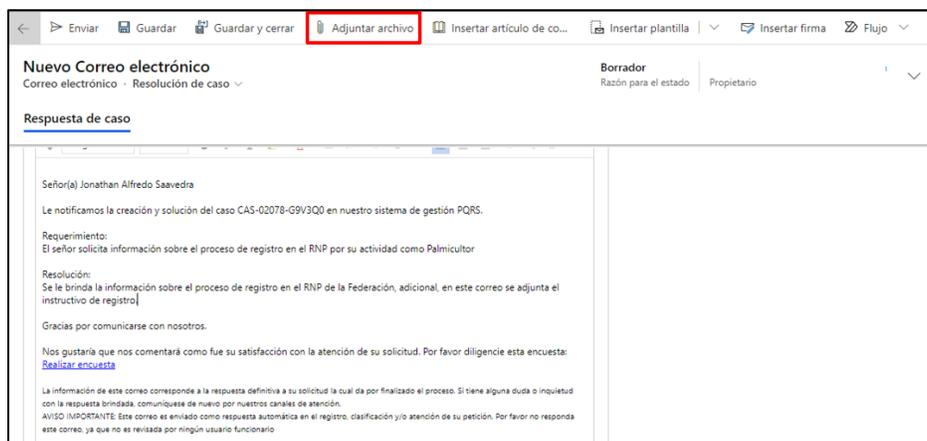
Gracias por comunicarse con nosotros.

Nos gustaría que nos comentará como fue su satisfacción con la atención de su solicitud. Por favor diligencie esta encuesta: [Realizar encuesta](#)

La información de este correo corresponde a la respuesta definitiva a su solicitud la cual da por finalizado el proceso. Si tiene alguna duda o inquietud con la respuesta brindada, comuníquese de nuevo por nuestros canales de atención.
AVISO IMPORTANTE: Este correo es enviado como respuesta automática en el registro, clasificación y/o atención de su petición. Por favor no responda este correo, ya que no es revisada por ningún usuario funcionario

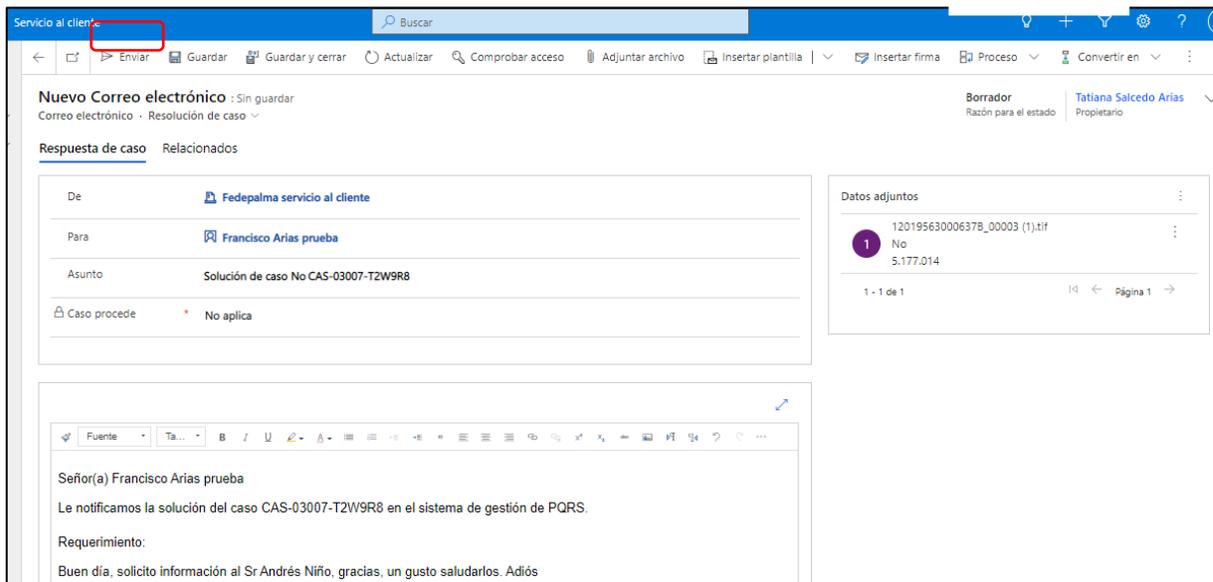
Texto diligenciado en la creación del caso en el campo Descripción

- Si el usuario requiere adjuntar un documento en su respuesta, debe seleccionar la opción “Adjuntar documento” y seleccionar el documento en su equipo para agregar a la respuesta del caso.



Nota: Es importante recordar que los archivos adjuntos no pueden superar 25 MB.

- Por último, cuando el usuario culmine de diligenciar su respuesta, debe seleccionar la opción “Enviar”.

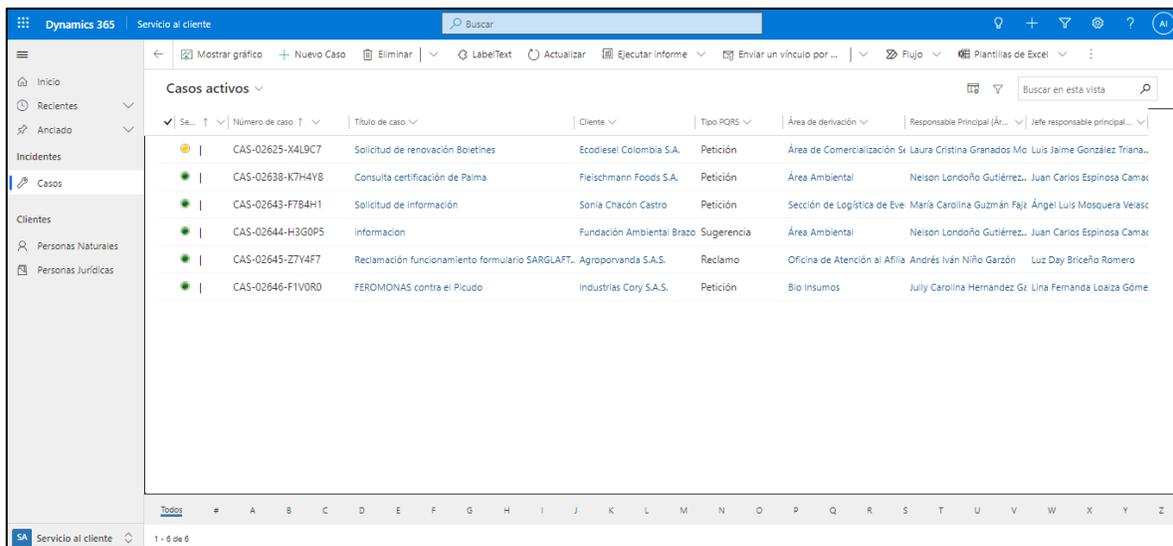


6.4. Gestión PQRS Derivación.

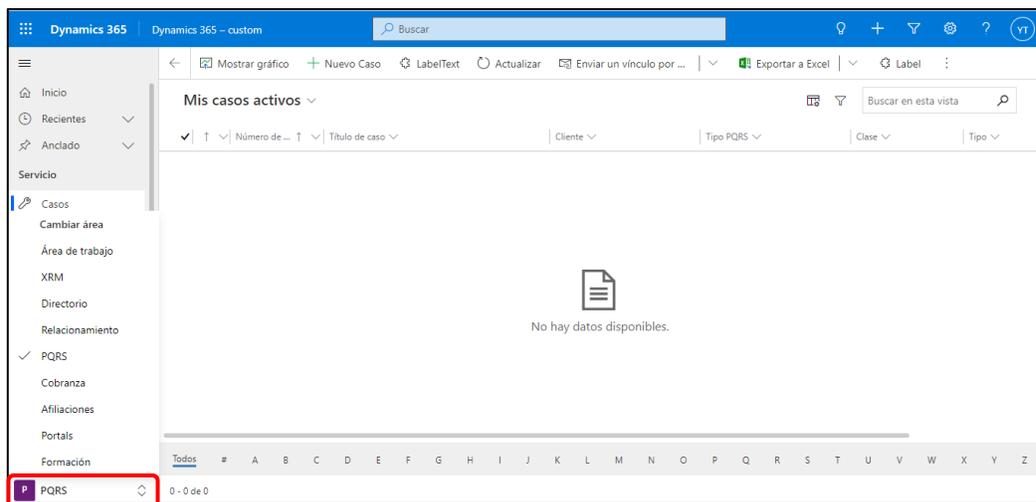
6.4.1. Panel de control PQRS

El usuario CRM puede identificar sus PQRS pendientes por medio del panel de control de casos activos, el cual se puede ingresar de la siguiente manera:

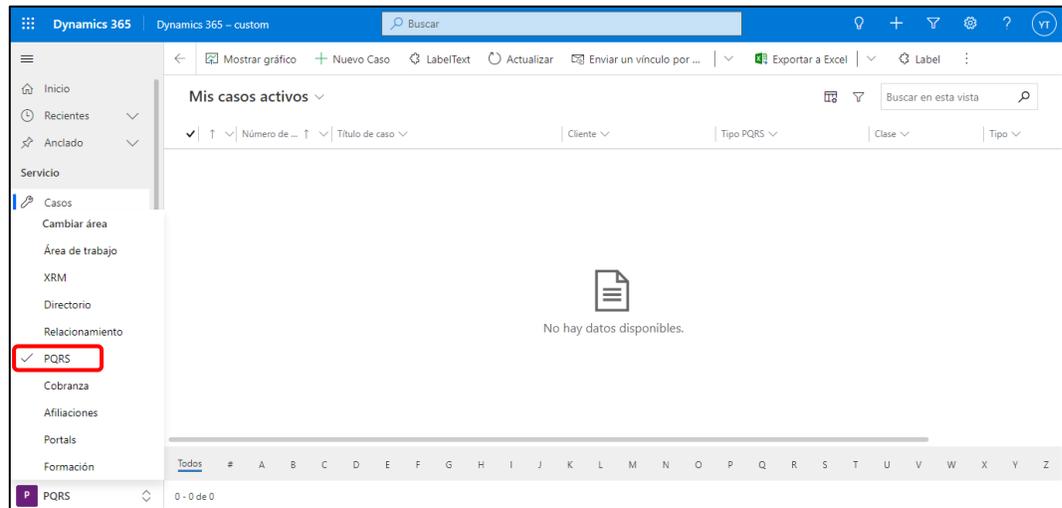
- Sí el usuario ingreso a CRM por la opción “Servicio al cliente”:
 - Seleccionar la opción con nombre “Casos” ubicada en la parte izquierda de la ventana.



- Sí el usuario ingreso a CRM por la opción “Custom”:
 - Seleccionar el menú ubicada en la parte inferior izquierda de la ventana.



- Seleccionar la opción con nombre “PQRS” ubicada en la parte izquierda baja de la ventana.



- Por cualquiera de las dos opciones, se visualizará el panel de seguimiento de casos pendientes por resolución del usuario.

Se.	Número de caso	Título de caso	Cliente	Tipo PQRS	Área de derivación	Responsable Principal (Ár...)	Jefe responsable principal...
●	CAS-02625-X4L9C7	Solicitud de renovación Boletines	Ecodiesel Colombia S.A.	Petición	Área de Comercialización	Sr. Laura Cristina Granados Mo.	Luis Jaime González Triana.
●	CAS-02638-K7H4Y8	Consulta certificación de Palma	Fleischmann Foods S.A.	Petición	Área Ambiental	Nelson Londoño Gutiérrez..	Juan Carlos Espinosa Camar
●	CAS-02643-F784H1	Solicitud de información	Sonia Chacón Castro	Petición	Sección de Logística de Eve	María Carolina Guzmán Fajá	Ángel Luis Mosquera Velasc
●	CAS-02644-H3G0P5	Información	Fundación Ambiental Brazo	Sugerencia	Área Ambiental	Nelson Londoño Gutiérrez..	Juan Carlos Espinosa Camar
●	CAS-02645-Z7Y4F7	Reclamación funcionamiento formulario SARGLAFT..	Agroprovanda S.A.S.	Reclamo	Oficina de Atención al Atila	Andrés Iván Niño Garzón	Luz Day Briceño Romero
●	CAS-02646-F1V0R0	FEROMONAS contra el Picudo	Industrias Cory S.A.S.	Petición	Bio Insumos	Jully Carolina Hernandez Gt.	Lina Fernanda Loaiza Góme

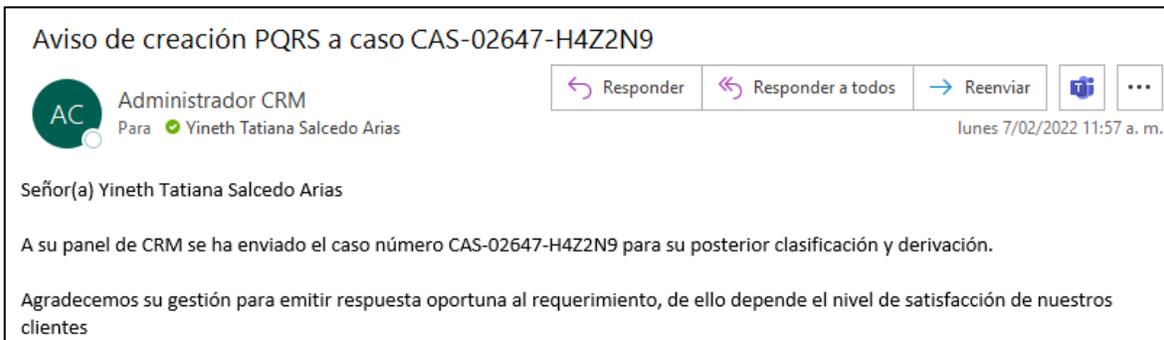
- La columna izquierda de los casos tiene un círculo de color verde, amarillo o rojo, colores que ayudan a identificar el estado del caso:
 - **Verde:** Caso en curso y dentro del tiempo de resolución Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) acordado .

- **Amarillo:** Caso próximo a vencer el tiempo de resolución Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) acordado .
-
- **Rojo:** Caso vencido, se pasó el tiempo de resolución Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) acordado .

- El usuario debe seleccionar el caso que dispone gestionar.

6.4.2. Correo de notificación responsable del caso

El usuario responsable del caso, es decir, el usuario que esté relacionado al área de derivación del caso, recibirá de manera automática un correo electrónico a su correo corporativo notificando la creación y/o derivación de una PQRS a su área. El correo le indicará el número del caso que podrá buscar en el aplicativo y el tiempo establecido según el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido con su jefe inmediato.



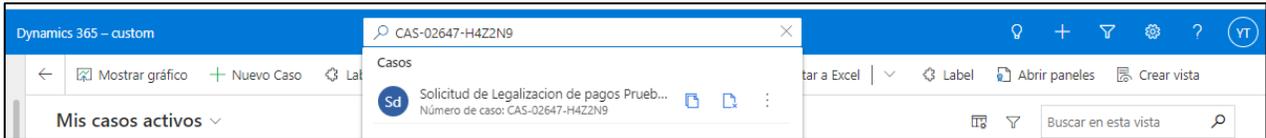
Para adelantar el proceso de búsqueda, continuar los siguientes pasos:

- En la parte superior del área de trabajo de CRM, identificar la lupa en el lado derecho



- Luego de desplegar la opción, realizar la búsqueda por los siguientes niveles de información de la Persona Natural o Persona Jurídica

- Número del caso.
 - Nombre del caso.
- El registro aparece de la siguiente manera



- Seleccionar el registro del caso encontrado.

6.4.3. Reconocimiento del caso

Cuando el responsable del caso ingrese al requerimiento solicitado, debe consultar los datos con el fin de entender el requerimiento a gestionar y sus tiempos máximos de respuesta.

La visualización del requerimiento dentro del sistema se divide en 3 partes:

- Información del caso: Bloque que identifica la información de creación, clasificación y descripción de la solicitud interpuesta.
- Histórico de actividades: Cronología de notas, correos o actividades de llamada que se han realizado en la gestión del caso desde el momento de su creación.
- Datos de contacto del registro: Campos que identifican el correo electrónico, teléfono celular, teléfono fijo y dirección, en caso de que el usuario gestor necesite realizar contacto con el solicitante.

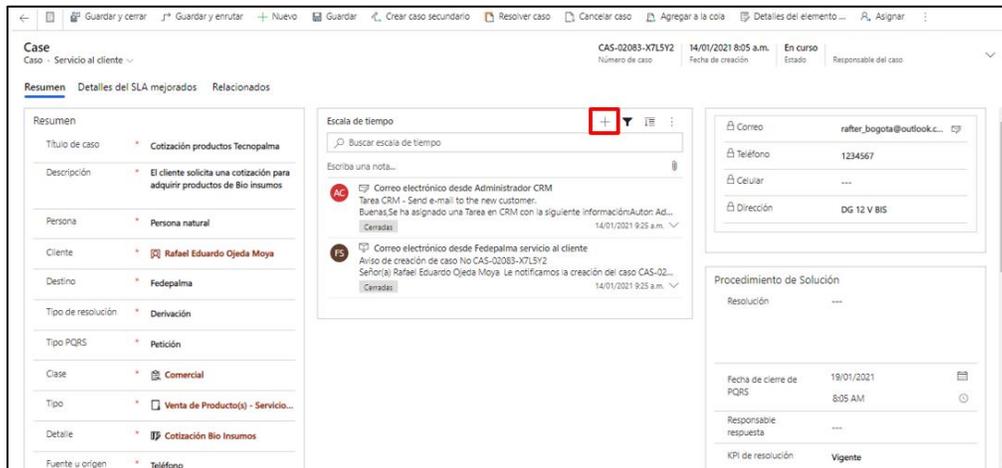
Si el usuario requiere consultar el tiempo disponible para gestionar el caso cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio, debe seleccionar la pestaña con nombre “Detalles del SLA mejorados”.

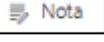
En la nueva ventana podrá consultar el temporizador en tiempo calendario el cual le permite identificar el tiempo requerido de gestión y respuesta al solicitante, evitando así el incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

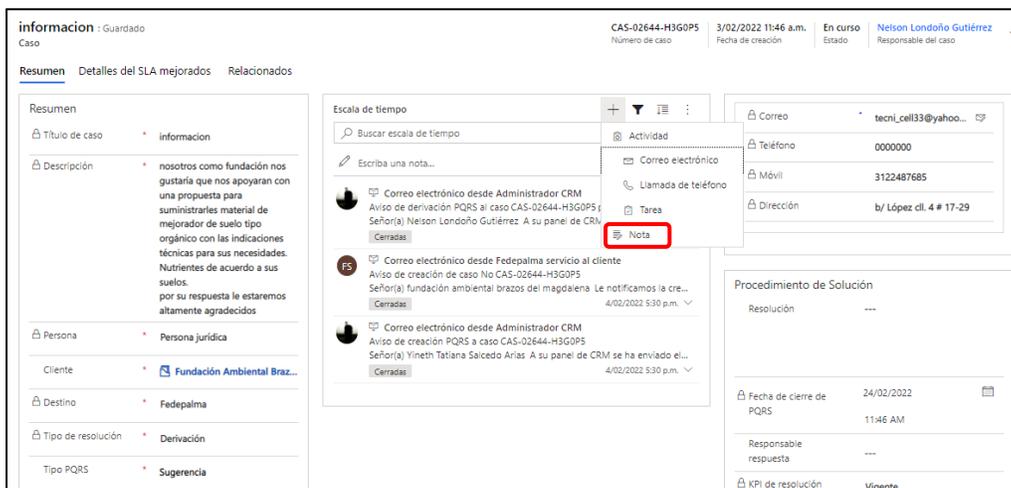
6.4.4. Derivación del caso

Cuando el responsable actual del caso activo considere que el requerimiento PQRS debe ser gestionado o completado desde otra área de la Federación, debe realizar la derivación del caso, el cual se detalla de la siguiente manera:

- Una vez dentro del formulario del caso a derivar, seleccionar el símbolo .

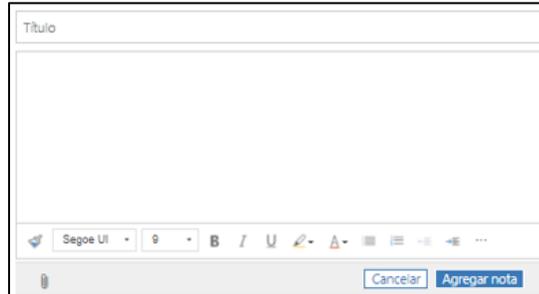


- Del menú desplegado, seleccionar la opción .

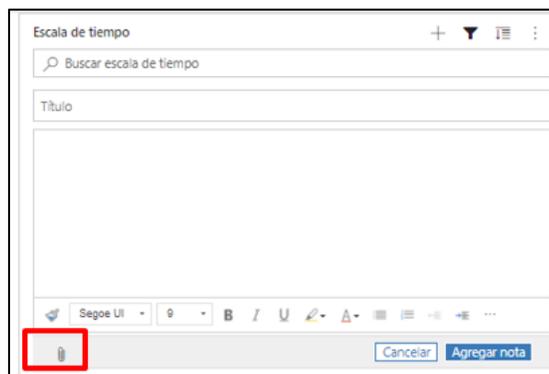


- Diligenciar el título de la nota de forma corta, concreta y concisa; y la descripción detallada, indicando las causales de la derivación o solicitud de apoyo a la nueva área de derivación. Es importante resaltar que se debe ser

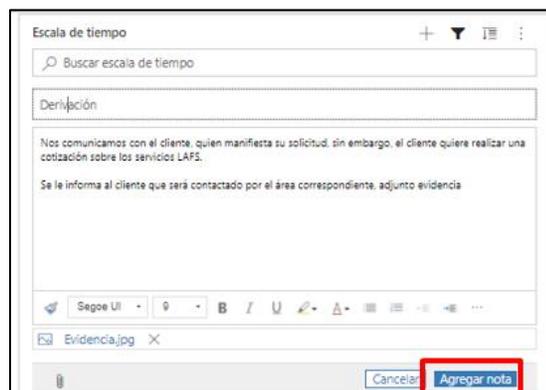
lo más descriptivo posible para que el nuevo responsable del caso pueda iniciar su gestión sin problema.



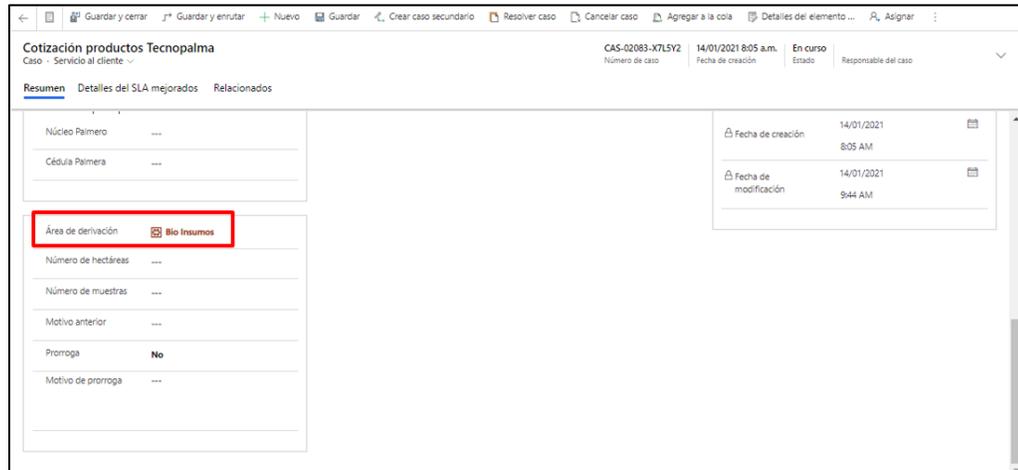
En caso de ser necesario, se puede adjuntar documentación que complemente la información seleccionando la opción .



- Seleccionar la opción **Agregar nota** una vez se diligencie la información.



- En la ventana del caso, desplazar la vista hasta la parte de debajo de la ventana e identificar el campo con nombre “Área de derivación”.



- Colocar el cursor sobre el valor del área de derivación y luego seleccionar  para eliminar el registro.



- Seleccionar  en el campo y en la lista desplegable buscar el valor del área que se requiere derivar.



- Al finalizar el diligenciamiento de la información, seleccionar  o  en la parte superior izquierda del formulario.

6.4.5. Resolución del caso

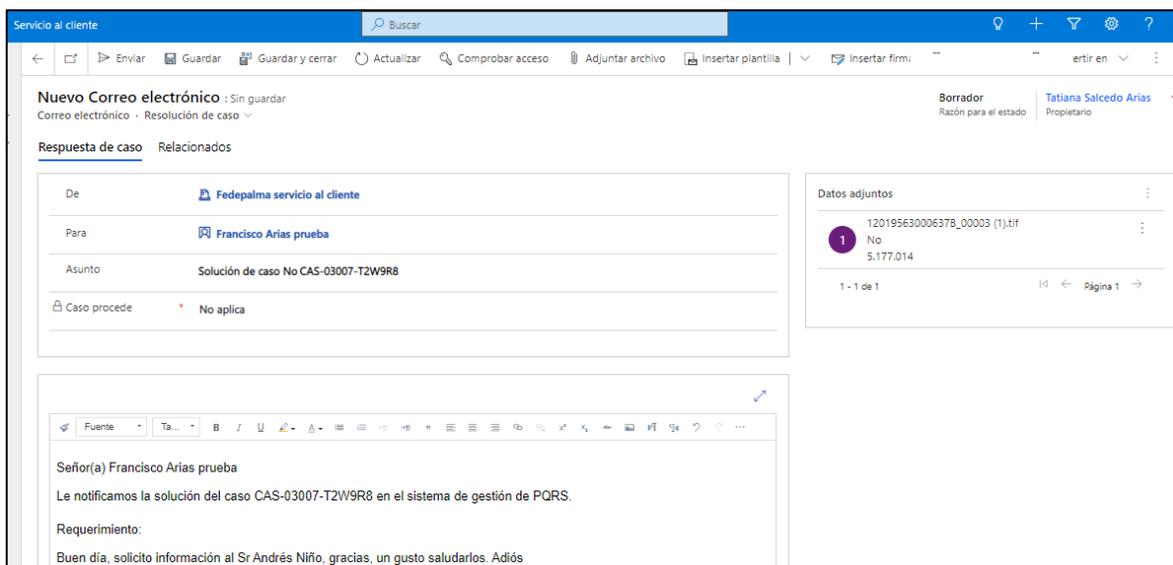
Cuando el responsable del caso tenga la solución final del requerimiento, debe gestionar la resolución de este en el aplicativo, proceso ejecutado de la siguiente manera:

- Seleccionar la opción  ubicada en la parte central superior de la ventana del caso activo.

- En la nueva ventana, se debe diligenciar el campo con nombre “Caso Procede” según el escenario del tipo PQRS descrito:

Tipo PQRS	Valor
Petición	No Aplica
Queja	Si, No, Parcial
Reclamo	Si, No, Parcial
Reconocimiento	No Aplica
Derecho de petición	Si, No, Parcial
Sugerencia	No Aplica

Si el caso tiene Tipo PQRS igual a Petición, Reconocimiento o sugerencia, el campo automáticamente se diligencia con el valor “No Aplica” y se bloquea para su modificación.

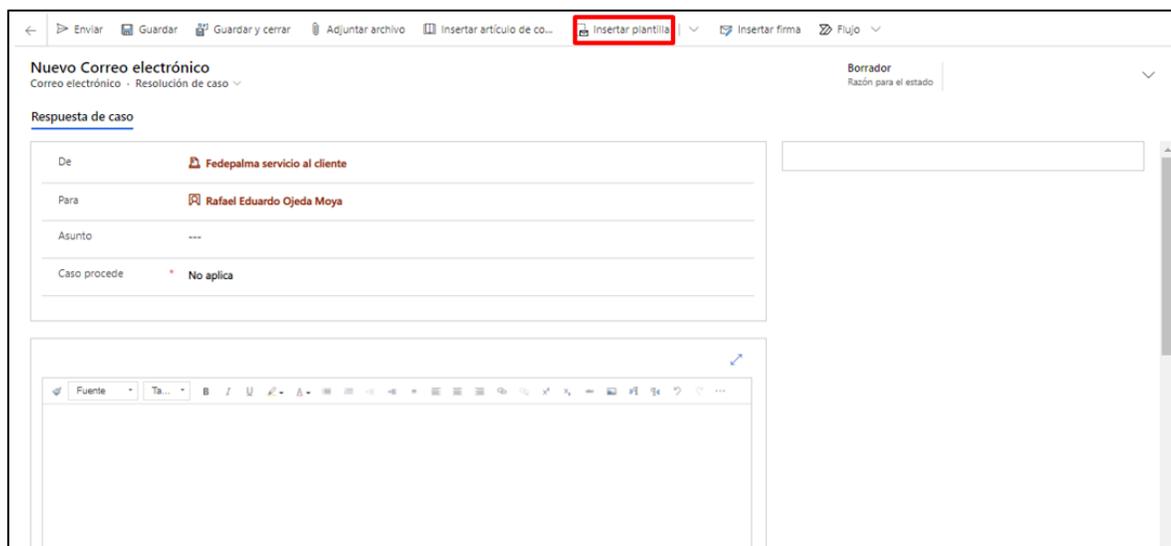


The screenshot shows a web interface for creating an email. The subject is 'Solución de caso No CAS-03007-T2W9R8'. The 'Caso procede' field is set to 'No aplica' and is disabled. The email body contains the following text:

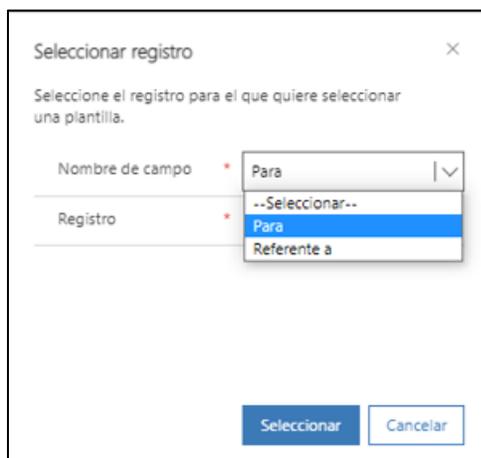
Señor(a) Francisco Arias prueba
 Le notificamos la solución del caso CAS-03007-T2W9R8 en el sistema de gestión de PQRS.
 Requerimiento:
 Buen día, solicito información al Sr Andrés Niño, gracias, un gusto saludarlos. Adiós

Si el caso tiene Tipo PQRS igual a Queja, Reclamo o Derecho de petición, el campo es una lista desplegable con los siguientes valores:

- **Si:** Opción que se selecciona si el manifestante que interpone el requerimiento tiene la razón frente a la solución de esta, es decir, su PQRS es válida.
 - **No:** Opción que se selecciona cuando después de efectuar la indagación y análisis de la queja o reclamo, se comprueba que el manifestante no tiene la razón y por lo tanto no hay lugar a reclamación alguna.
 - **Parcial:** Opción que se selecciona cuando al momento de la gestión del requerimiento se evidencia que es válido de manera parcial.
- Seleccionar la opción  ubicada en la parte central superior de la ventana del caso activo.



- En la nueva ventana cambiar el valor del campo “Nombre del campo” del valor “Para” a “Referente a”.



Seleccionar registro

Seleccione el registro para el que quiere seleccionar una plantilla.

Nombre de campo * Para

Registro *

Seleccionar Cancelar

- Seleccionar la opción




Seleccionar registro

Seleccione el registro para el que quiere seleccionar una plantilla.

Nombre de campo * Referente a

Registro * Cotización productos Tecnop

Seleccionar Cancelar

- Se debe seleccionar la plantilla de respuesta en el listado que aparece en la parte izquierda de la ventana según el escenario del requerimiento, sin embargo, si el responsable del caso no tiene plantilla creada, debe utilizar la plantilla con nombre “Correo de resolución del caso”.

Plantillas de correo electrónico ✕

Idioma * **Español**

Usadas recientemente

- Correo de resolución-cierre de caso Derivación Caso

Todas las plantillas (A-Z)

- Comunicación de marketing de confirmación de cancelación de suscripción Usuario
- Confirmación de nuevo caso Caso
- Confirmación de que se ha cerrado el caso Caso
- Consulta - Correo de confirmación de recibo

Señor(a) Empresa Social del Estado Salud Yopal

Le notificamos la solución del caso CAS-02647-H4Z2N9 en el sistema de gestión de PQRS.

Requerimiento:

Buenos días señores Palmar de Altamira Sas,

Me permito adjuntar oficio de solicitud de legalización de pagos Pruebas Covid-19. Muchas gracias por la atención.

Erika Mendoza
Apoyo area Administrativa
Cel. 3102346989
correo: erikayicela@hotmail.com

Resolución:

Gracias por comunicarse con nosotros.

Nos gustaría que nos comentará como fue su

- Seleccionar la opción .
- Si se utilizó la plantilla con nombre “Correo de resolución del caso”, el usuario debe documentar su respuesta en el espacio “Resolución” del cuerpo del correo.

Nuevo Correo electrónico
Correo electrónico - Correo electrónico

De: Fedepalma servicio al cliente
Para: Francisco Arias prueba
Cc: ---
Cco: ---
Asunto: Solución de caso No CAS-03007-T2W9R8
Fecha de creación: 27/09/2022 5:15 PM

Datos adjuntos:
Nombre de archivo: 12019563006378_00003 (1).docx
Seguido: No
Tamaño de archivo: 5.177.014

Señor(a) Francisco Arias prueba
Le notificamos la solución del caso CAS-03007-T2W9R8 en el sistema de gestión de PQRS.
Requerimiento:
Buen día, solicito información al Sr Andrés Nillo, gracias, un gusto saludarlos. Adíos
Resolución:
Nos gustaría que nos comentará como fue su satisfacción con la atención de su solicitud. Por favor diligencie esta encuesta.
[Realizar encuesta](#)
Gracias por comunicarse con nosotros
La información del presente correo corresponde a la respuesta definitiva a su requerimiento, la cual da por finalizado el proceso. Si tiene alguna duda o inquietud con la respuesta brindada, comuníquese de nuevo a través de nuestros canales de atención.
AVISO IMPORTANTE: Este correo es enviado como respuesta automática en el registro, clasificación y/o atención de su requerimiento. Por favor no responder con nuevas consultas ya que éstas no podrán ser atendidas dentro del procedimiento y lapso de respuesta establecido.

Se diligencia la respuesta al requerimiento

- Si el usuario requiere adjuntar un documento en su respuesta, debe seleccionar la opción “Adjuntar documento” y seleccionar el documento en su equipo para agregar a la respuesta del caso.

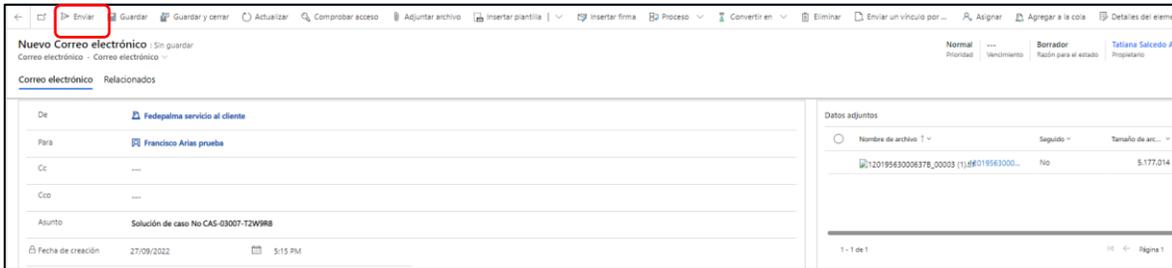
Nota: Es importante recordar que los archivos adjuntos no pueden superar 25 MB.

Nuevo Correo electrónico
Correo electrónico - Resolución de caso

Respuesta de caso

Señor(a)
Le notificamos la creación y solución del caso CAS-02078-G9V3Q0 en nuestro sistema de gestión PQRS.
Requerimiento:
El señor solicita información sobre el proceso de registro en el RNP por su actividad como Palmicultor
Resolución:
Se le brinda la información sobre el proceso de registro en el RNP de la Federación, adicional, en este correo se adjunta el instructivo de registro.
Gracias por comunicarse con nosotros.
Nos gustaría que nos comentará como fue su satisfacción con la atención de su solicitud. Por favor diligencie esta encuesta:
[Realizar encuesta](#)
La información de este correo corresponde a la respuesta definitiva a su solicitud la cual da por finalizado el proceso. Si tiene alguna duda o inquietud con la respuesta brindada, comuníquese de nuevo por nuestros canales de atención.
AVISO IMPORTANTE: Este correo es enviado como respuesta automática en el registro, clasificación y/o atención de su petición. Por favor no responda este correo, ya que no es revisada por ningún usuario funcionario

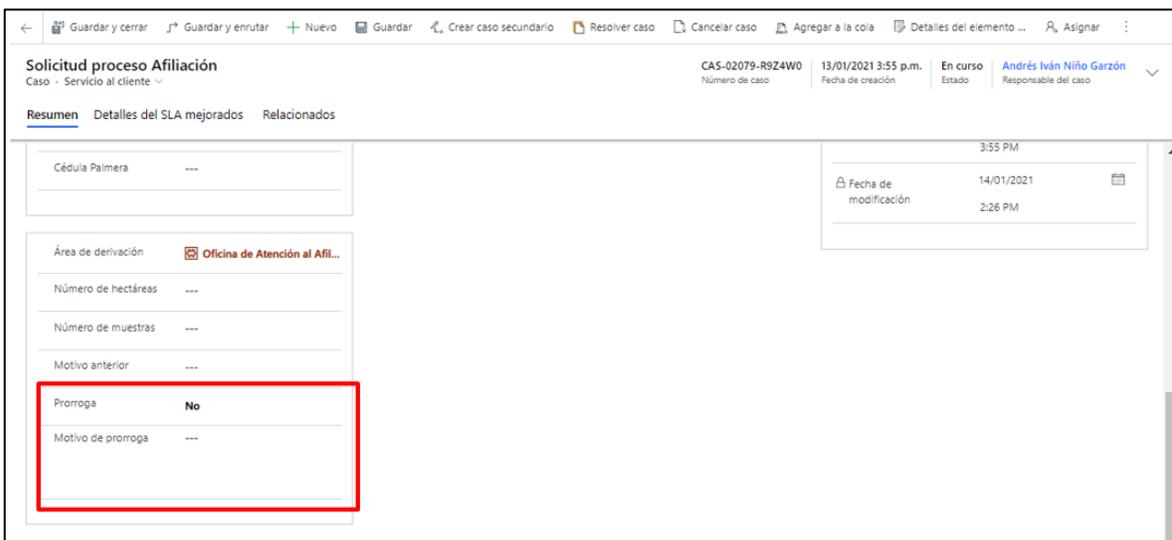
- Por último, cuando el usuario culmine el diligenciamiento de su respuesta, debe seleccionar la opción “Enviar”.



6.4.6. Prórroga del caso

Cuando el responsable del caso necesite tiempo adicional a los 15 días hábiles establecidos por norma, tiene la posibilidad de extender el tiempo por otros 15 días hábiles adicionales, sin embargo, se debe notificar al cliente la razón de su extensión, el usuario debe realizar este proceso de la siguiente manera:

- En la ventana del caso, desplazar la barra a la parte inferior del caso y ubicar el campo con nombre “Prórroga”.



- Seleccionar el valor “No” para que se modifique como “Si”.

← Guardar y cerrar Guardar y enrutar + Nuevo Guardar Crear caso secundario Resolver caso Cancelar caso Agregar a la cola Detalles del elemento ... Asignar

Solicitud proceso Afiliación CAS-02079-R9Z4W0 13/01/2021 3:55 p.m. En curso Andrés Iván Niño Garzón
Caso - Servicio al cliente Número de caso Fecha de creación Estado Responsable del caso

Resumen Detalles del SLA mejorados Relacionados

Cédula Palmera ---

Área de derivación Oficina de Atención al Afil...

Número de hectáreas ---

Número de muestras ---

Motivo anterior ---

Prorroga **No**

Motivo de prórroga ---

3:55 PM

Fecha de modificación 14/01/2021

2:26 PM

- Diligenciar el campo “Motivo de prórroga” con la razón detallada del motivo de la extensión, la información aquí diligenciada será la notificada al manifestante por medio de correo electrónico.

← Guardar y cerrar Guardar y enrutar + Nuevo Guardar Crear caso secundario Resolver caso Cancelar caso Agregar a la cola Detalles del elemento ... Asignar

Prueba 2 derivación CAS-02168-G988W2 21/01/2021 2:58 p.m. En curso
Caso - Servicio al cliente Número de caso Fecha de creación Estado Responsable del caso

Resumen Detalles del SLA mejorados Relacionados

Núcleo Palmero ---

Cédula Palmera ---

Área de derivación Oficina de Atención al Afil...

Número de hectáreas ---

Número de muestras ---

Motivo anterior ---

Prorroga **Si**

Motivo de prórroga * ---

21/01/2021 2:58 PM

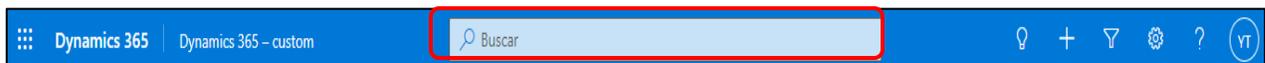
21/01/2021 2:58 PM

- Al finalizar el diligenciamiento de la información, seleccionar o en la parte superior izquierda del formulario.

6.4.7. Seguimiento del caso

Si el solicitante del requerimiento se comunica con la Federación con el fin de consultar el estado de su caso, el usuario debe buscar el caso en el aplicativo CRM, notificar al solicitante el estado actual del mismo y registrar la consulta del solicitante sobre el caso en gestión, proceso que se detalla a continuación:

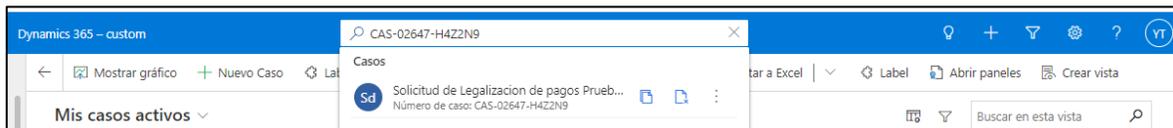
- En la parte superior del área de trabajo de CRM, identificar el buscador en la parte superior de la ventana



- Luego de desplegar la opción, realizar la búsqueda por los siguientes niveles de información de la Persona Natural o jurídica

- Número del caso.
- Nombre del caso.

- El registro aparece de la siguiente manera



- Seleccionar el registro del caso encontrado.
- Consultar y notificar el histórico al solicitante.

Cotización productos Tecpalma
CAS-02083-X7L5Y2
14/01/2021 8:05 a.m. En curso

Resumen Detalles del SLA mejorados Relacionados

Resumen
Título de caso: Cotización productos Tecpalma
Descripción: El cliente solicita una cotización para adquirir productos de Bio Insumos
Persona: Persona natural
Cliente: Rafael Eduardo Ojeda Moya
Destino: Fedepalma
Tipo de resolución: Derivación
Tipo PQRS: Petición
Clase: Comercial
Tipo: Venta de Producto(s) - Servicio...
Detalle: Cotización Bio Insumos
Fuente u origen: Teléfono

Escala de tiempo
Buscar escala de tiempo

Escriba una nota...

- Correo electrónico desde Administrador CRM
Tarea CRM - Send e-mail to the new customer.
Buenas.Se ha asignado una Tarea en CRM con la siguiente información:Auton Ad...
Cerrada: 14/01/2021 10:29 a.m.
- Correo electrónico desde Fedepalma servicio al cliente
Aviso de creación de caso No CAS-02083-X7L5Y2
Señor(a) Rafael Eduardo Ojeda Moya. Le notificamos la creación del caso CAS-02...
Cerrada: 14/01/2021 10:29 a.m.
- Nota modificada por Administrador CRM
Derivación
Nos comunicamos con el cliente, quien manifiesta su solicitud, sin embargo, el d...
Evidencia: [link]
14/01/2021 10:29 a.m.

Consultar y notificar el histórico al cliente

Correo rafter_bogota@outlook.c...
Teléfono 1234567
Celular ---
Dirección DG 12 V BIS

Procedimiento de Solución
Resolución: ---
Fecha de cierre de PQRS: 19/01/2021 8:05 AM
Responsable respuesta: ---
KPI de resolución: Vigente

- Seleccionar el símbolo

Case CAS-02083-X7L5Y2
14/01/2021 8:05 a.m. En curso

Resumen Detalles del SLA mejorados Relacionados

Resumen
Título de caso: Cotización productos Tecpalma
Descripción: El cliente solicita una cotización para adquirir productos de Bio Insumos
Persona: Persona natural
Cliente: Rafael Eduardo Ojeda Moya
Destino: Fedepalma
Tipo de resolución: Derivación
Tipo PQRS: Petición
Clase: Comercial
Tipo: Venta de Producto(s) - Servicio...
Detalle: Cotización Bio Insumos
Fuente u origen: Teléfono

Escala de tiempo
Buscar escala de tiempo

Escriba una nota...

- Correo electrónico desde Administrador CRM
Tarea CRM - Send e-mail to the new customer.
Buenas.Se ha asignado una Tarea en CRM con la siguiente información:Auton Ad...
Cerrada: 14/01/2021 9:25 a.m.
- Correo electrónico desde Fedepalma servicio al cliente
Aviso de creación de caso No CAS-02083-X7L5Y2
Señor(a) Rafael Eduardo Ojeda Moya. Le notificamos la creación del caso CAS-02...
Cerrada: 14/01/2021 9:25 a.m.

Procedimiento de Solución
Resolución: ---
Fecha de cierre de PQRS: 19/01/2021 8:05 AM
Responsable respuesta: ---
KPI de resolución: Vigente

- Del menú desplegado, seleccionar la opción

- Diligenciar el título de la nota de forma corta, concreta y concisa; y la descripción detallada, indicando la solicitud de seguimiento del cliente, se debe describir de manera detallada el contacto con el solicitante.

En caso de ser necesario, se puede adjuntar documentación que complemente la información seleccionando la opción .

- Seleccionar la opción **Agregar nota** una vez se diligencie la información.

Cotización productos Tecnopalma
CAS-02083-X7LSY2
14/01/2021 8:05 a.m.
En curso

Resumen Detalles del SLA mejorados Relacionados

Resumen

Título de caso * Cotización productos Tecnopalma

Descripción * El cliente solicita una cotización para adquirir productos de Bio insumos

Persona * Persona natural

Cliente * Rafael Eduardo Ojeda Moya

Destino * Fedepalma

Tipo de resolución * Derivación

Tipo PQRS * Petición

Clase * Comercial

Tipo * Venta de Producto(s) - Servicio...

Detalle * Cotización Bio Insumos

Escala de tiempo

Buscar escala de tiempo

Llamada de seguimiento del cliente

El cliente se comunica por llamada de teléfono y se le indica el estado de resolución del caso, el cliente manifiesta la urgencia de respuesta del caso.

Segue UI

Evidencia.jpg

Cancelar Agregar nota

Correo electrónico desde Administrador CRM
Tarea CRM - Send e-mail to the new customer.
Buenas. Se ha asignado una Tarea en CRM con la siguiente información: Autor Ad...
Cerradas 14/01/2021 9:25 a.m.

Correo electrónico desde Fedepalma servicio al cliente
Aviso de creación de caso No: CAS-02083-X7LSY2

Correo rafter_bogota@outlook.c...

Teléfono 1234567

Celular ---

Dirección DG 12 V BIS

Procedimiento de Solución

Resolución ---

Fecha de cierre de PQRS 19/01/2021

Responsable respuesta ---

KPI de resolución Vigente

- Al finalizar el diligenciamiento de la información, dar GUARDAR o GUARDAR Y CERRAR en la parte superior izquierda del formulario.