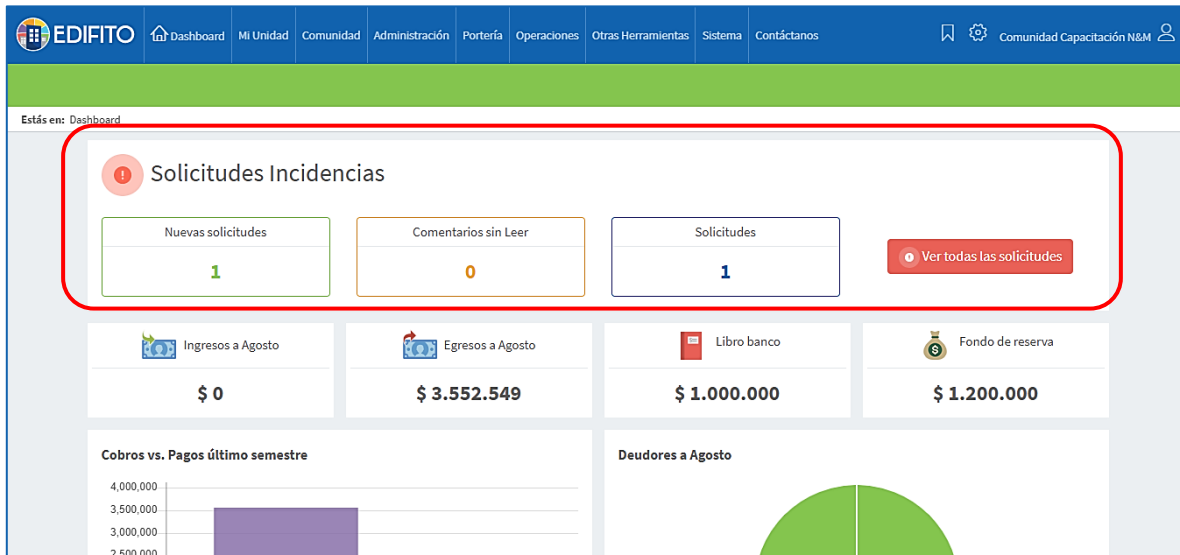


Mensajería e incidencias (PQRSF)

Esta sección te permitirá recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los propietarios/residentes de tu comunidad.
Los propietarios/residentes también podrán enviarte archivos adjuntos sobre el tema de la solicitud y escribir mensajes adicionales en ella.

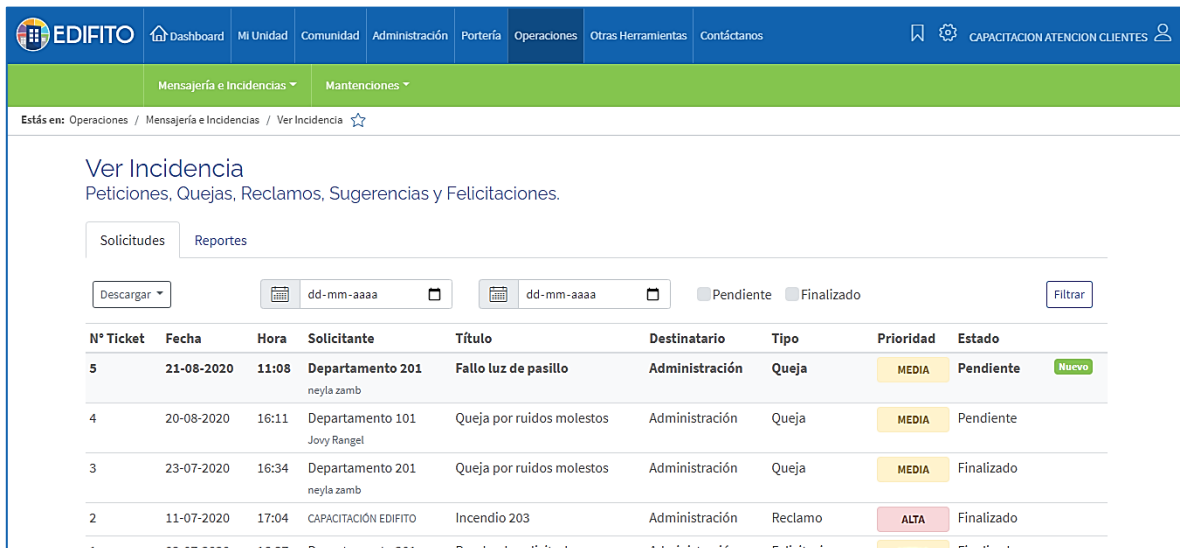
La cantidad de solicitudes o PQRSF recibidos se mostrarán en el Dashboard:



Para ver y/o responder las solicitudes recibidas haz click en el botón:


[Ver todas las solicitudes](#)


En el listado “**Solicitudes**” Selecciona la que deseas ver:



N° Ticket	Fecha	Hora	Solicitante	Título	Destinatario	Tipo	Prioridad	Estado
5	21-08-2020	11:08	Departamento 201 neyla zamb	Fallo luz de pasillo	Administración	Queja	MEDIA	Pendiente Nuevo
4	20-08-2020	16:11	Departamento 101 Jovy Rangel	Queja por ruidos molestos	Administración	Queja	MEDIA	Pendiente
3	23-07-2020	16:34	Departamento 201 neyla zamb	Queja por ruidos molestos	Administración	Queja	MEDIA	Finalizado
2	11-07-2020	17:04	CAPACITACIÓN EDIFITO	Incendio 203	Administración	Reclamo	ALTA	Finalizado
1	02-07-2020	16:37	Departamento 201	Prueba de solicitud	Administración	Felicitaciones	MEDIA	Finalizado

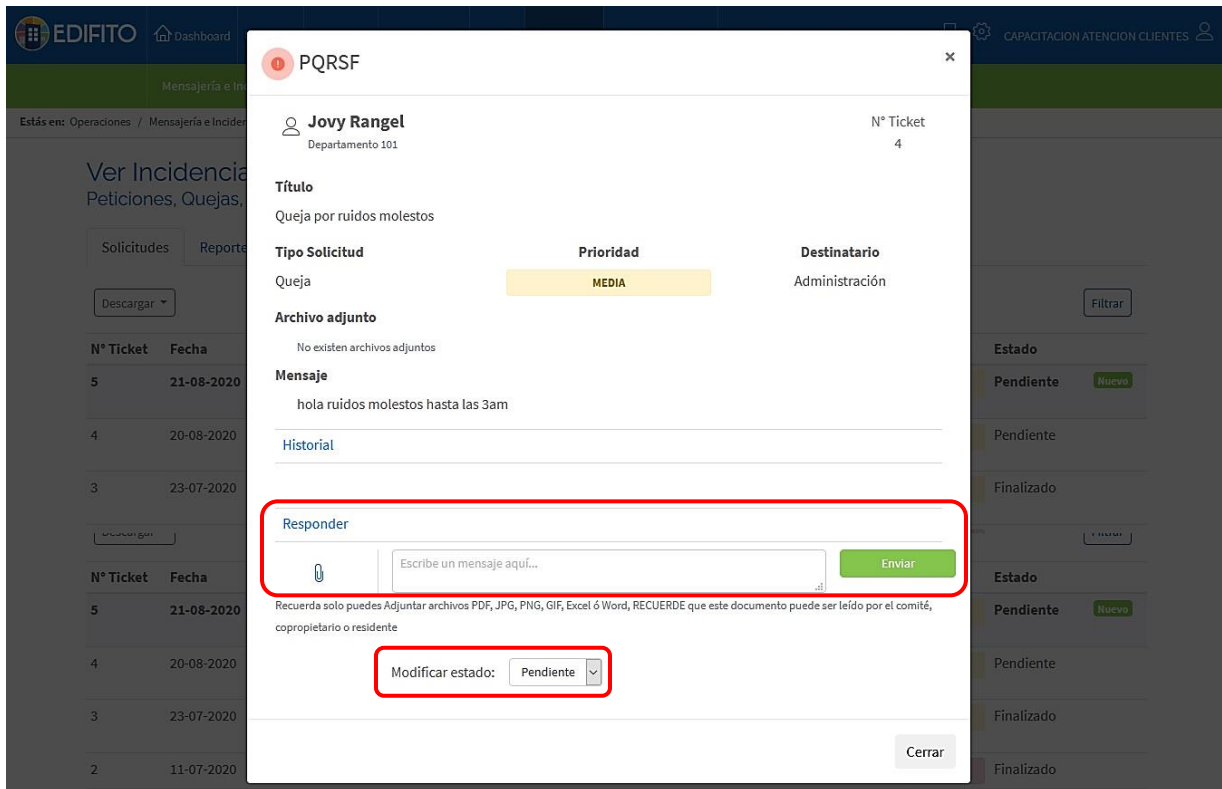
NOTA: Las solicitudes que no has visto aparecen resaltadas en **negrita**
Cuando una solicitud vista, vuelva a aparecer en **negrita** significa que has recibido nuevos comentarios de la misma.

Escribe la respuesta a la solicitud en el campo correspondiente y haz click en el botón 

Si deseas enviar archivos adjuntos deberás hacer click en el icono: 

Una vez dada solución a la solicitud del propietario/residente podrás modificar el estado a:

Finalizada





The screenshot shows the EDIFITO PQRSF interface. The main window displays ticket details for Jovy Rangel (Departamento 101, N° Ticket 4). The title is 'Queja por ruidos molestos'. The priority is 'MEDIA' and the destination is 'Administración'. The message content is 'hola ruidos molestos hasta las 3am'. Below the message, there is a 'Responder' section with a text input field containing 'Escribe un mensaje aquí...', an 'Enviar' button, and a 'Modificar estado:' dropdown menu currently set to 'Pendiente'. A red box highlights the 'Responder' section, and another red box highlights the 'Modificar estado:' dropdown. The background shows a list of tickets with columns for 'N° Ticket' and 'Fecha'.

NOTA: al modificar el estado de la solicitud a: **Finalizada** no se podrán enviar nuevos mensajes.
Si deseas enviar nuevos mensajes haz click en reabrir la solicitud:

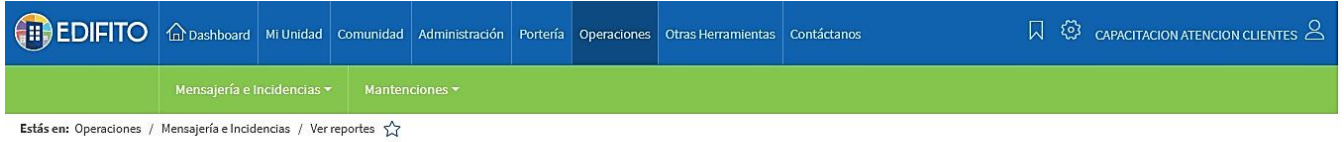
Historial

Modificó estado a Finalizado

24-08-2020 10:57:54

 [Desea reabrir la solicitud Si](#) 

En la opción “**Reportes**” podrás visualizar la información del estado todas las solicitudes recibidas para el rango de fecha que desear consultar:



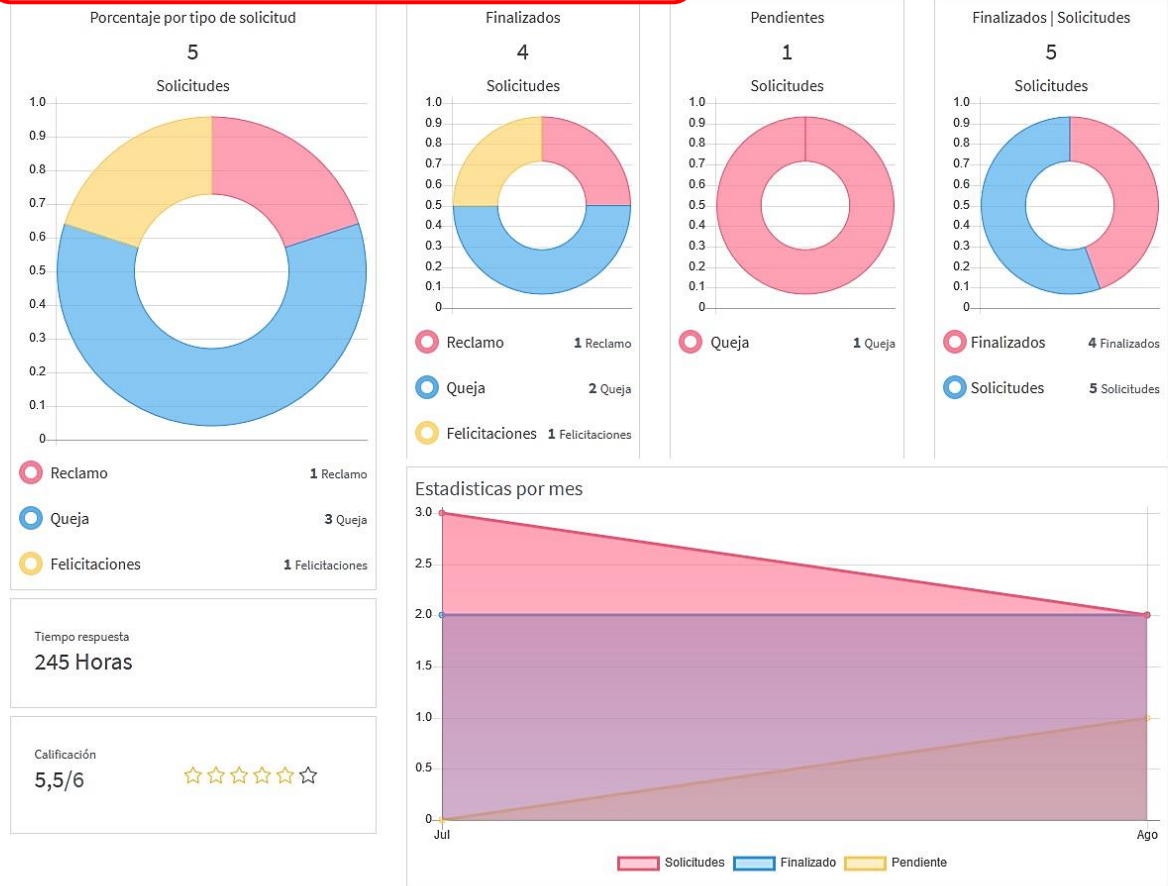
Reportes Incidencias

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Solicitudes Reportes

Desde: Hasta:

Cantidad de solicitudes Desde: 02-07-2020 Hasta: 24-08-2020



La pantalla también te muestra la información del tiempo promedio de respuesta y calificación promedio obtenida.

¡Has finalizado con éxito la guía PQRSF (Incidencias)! 🎉

Tu trabajo más fácil y seguro con Edifito.