

# Notificaciones por correo electrónico en PQRS

Esta guía explica **qué correos electrónicos automáticos envía nuby** relacionados con el módulo de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes): qué información contienen, en qué momento se envían, quiénes los reciben y cómo configurar los destinatarios.

Para navegar esta guía, haz clic sobre la sección que desees consultar. Cada sección se expande al dar clic.

## 1. ¿Qué son las notificaciones de PQRS?

Cada vez que se crea o actualiza un PQRS en nuby, el sistema puede enviar automáticamente un **correo electrónico de notificación** a las personas designadas para estar informadas sobre ese registro. Esta funcionalidad permite que el equipo responsable esté al tanto de cada requerimiento sin necesidad de revisar manualmente el sistema.

### ? ¿Para quién es útil esta guía?

- **Administradores de la inmobiliaria** → Para entender cómo fluye la información sobre cada PQRS y quién es notificado.
- **Coordinadores y asistentes de atención al cliente** → Para conocer cuándo recibirán correos y qué información encontrarán en ellos.
- **Usuarios de configuración del sistema** → Para ajustar quién recibe las notificaciones de forma predeterminada.

### ? Resumen rápido

¿Cuándo?	¿Qué activa el correo?	¿A quién llega?
Al crear un PQRS (desde el sistema administrativo)	Guardar un nuevo registro	Destinatarios seleccionados en el formulario

¿Cuándo?	¿Qué activa el correo?	¿A quién llega?
Al actualizar un PQRS (desde el sistema administrativo)	Guardar cambios sobre un PQRS existente	Destinatarios seleccionados en el formulario
Al crear un PQRS desde el <b>portal web</b>	Un arrendatario o propietario registra un PQRS desde el portal	Destinatario predeterminado (configurable) + quien creó el PQRS

**Nota:** El simple cambio de estado de un PQRS o la adición de un seguimiento (comentario interno) **no generan correos**. Solo la creación y la actualización completa del formulario disparan notificaciones.

## 2. ¿Cuándo se envían los correos? □

Los correos de notificación de PQRS se envían en tres momentos específicos:

### ? Evento 1 — Creación de un PQRS (módulo administrativo)

Cuando un usuario del sistema registra un **nuevo PQRS** desde el módulo **PQRS > Crear PQRS** y hace clic en "**Guardar**", el sistema envía automáticamente un correo de notificación a todos los destinatarios indicados en el campo "**Mantener Informado a**".

El correo lleva el encabezado: "*Nuevo requerimiento.*"

### ?? Evento 2 — Actualización de un PQRS (módulo administrativo)

Cuando un usuario edita un PQRS existente y guarda los cambios (botón "**Actualizar**"), el sistema envía nuevamente el correo a todos los destinatarios indicados en el campo "**Mantener Informado a**" al momento de la actualización.

El correo lleva el encabezado: "*Actualización de requerimiento.*"

### ? Evento 3 — Creación de un PQRS desde el portal web

Cuando un arrendatario o propietario registra un PQRS a través del **portal web de clientes** (formulario en línea), el sistema también envía un correo de notificación. En este caso:

- El destinatario se determina **automáticamente**: se usa el **empleado predeterminado** configurado en el sistema, más el tercero que registró el PQRS (si tiene correo activo).
- **No es posible seleccionar manualmente** los destinatarios desde el portal web; siempre aplica la configuración predeterminada del sistema.

**Importante:** Los correos se envían **en el momento** en que se guarda el PQRS. Si el destinatario no tiene una dirección de correo válida registrada, el sistema omite silenciosamente ese envío sin mostrar ningún error al usuario.

### 3. ¿Qué información incluye el correo?

Todos los correos de notificación de PQRS comparten la misma estructura. A continuación se detalla el contenido exacto que el destinatario recibe:

#### ? Asunto del correo

El asunto siempre tiene el siguiente formato:

Recordatorio de PQRS #[número]

Donde [número] es el código único del PQRS en el sistema (por ejemplo:

Recordatorio de PQRS #142).

#### ? Cuerpo del correo

El cuerpo del correo comienza con una línea indicando si es nuevo o actualizado, seguida de los datos principales del PQRS:

Campo	Descripción
<b>Encabezado</b>	"Nuevo requerimiento." (creación) o "Actualización de requerimiento." (actualización)
<b>Estado</b>	Estado actual del PQRS (ej. Abierto, En proceso, Cerrado)
<b>Clasificación</b>	Tipo de solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Solicitud)
<b>Contrato</b>	Número o código del contrato asociado (si aplica)
<b>Propiedad</b>	Propiedad vinculada al PQRS (si aplica)

Campo	Descripción
<b>Asunto</b>	Título o motivo breve del PQRS
<b>Descripción</b>	Detalle completo del requerimiento ingresado al registrar el PQRS
<b>Opciones relacionadas</b>	Información adicional que aplique según el tipo de PQRS (ej. valor de reparación cuando se trata de un daño)

**Sobre las "opciones relacionadas":** Algunos PQRS permiten registrar información complementaria como el valor estimado de una reparación. Si esta información fue ingresada, también aparecerá en el correo.

## 4. ¿Quién recibe los correos?

Los destinatarios de los correos de notificación dependen del origen desde el cual se registró el PQRS:

### ? Desde el módulo administrativo (nuby)

Los correos se envían a los **terceros seleccionados manualmente** en el campo "**Mantener Informado a**" al momento de crear o actualizar el PQRS.

- Se pueden seleccionar **uno o varios destinatarios** al mismo tiempo.
- Si el campo queda **vacío** (sin ninguna selección), el sistema usa automáticamente el destinatario predeterminado configurado en el sistema.

### ? Desde el portal web de clientes

Cuando el PQRS se origina desde el portal web, los destinatarios se determinan automáticamente:

- **El empleado predeterminado** configurado en ajustes del sistema (ver Sección 6).
- **El tercero que registró el PQRS** (el arrendatario o propietario), siempre que tenga un correo electrónico activo registrado.

### ? Condiciones para recibir el correo

Para que un destinatario reciba efectivamente el correo, debe cumplir:

#	Condición
1	Tener una <b>dirección de correo electrónico registrada</b> en su ficha de tercero.
2	La dirección debe ser <b>válida y entregable</b> según la validación interna del sistema.

**Importante:** Si la dirección de correo de un destinatario no está registrada, o si el sistema detecta que no es entregable, el envío se omite silenciosamente. **No se muestra ningún error al usuario.** Por eso es fundamental verificar que los terceros tengan su correo actualizado.

### ? ¿Qué son los correos CC?

Además de los destinatarios principales, el sistema puede incluir automáticamente direcciones adicionales en el campo **CC (copia)** del correo, si estas están configuradas en la ficha de correo del tercero. Esto permite que otras personas reciban una copia sin ser los destinatarios directos.

## 5. ¿Cómo seleccionar los destinatarios al crear o editar un PQRS?

Al registrar o actualizar un PQRS desde el módulo administrativo, el formulario incluye el campo "**Mantener Informado a**", que permite indicar quién debe recibir las notificaciones por correo de ese PQRS específico.

### ? Campo "Mantener Informado a"

Es una **lista de selección múltiple**. Puedes seleccionar uno o varios destinatarios al mismo tiempo manteniendo presionada la tecla `Ctrl` (en Windows) o `Command` (en Mac) mientras haces clic en cada nombre.

### ? ¿Qué personas aparecen disponibles en la lista?

Las opciones que se muestran en el campo dependen de la información del PQRS:

- **Siempre disponibles:** todos los empleados (terceros de tipo "empleado") que tienen una cuenta de usuario activa en el sistema.
- **Disponibles al seleccionar un contrato:** una vez que seleccionas el contrato vinculado al PQRS, la lista también incluye los terceros (arrendatarios y propietarios) asociados a ese contrato.

**Tip:** Si deseas notificar al arrendatario afectado directamente, primero selecciona el contrato correspondiente en el formulario. Una vez seleccionado, el arrendatario aparecerá disponible en la lista "Mantener Informado a".

## ? ¿Qué pasa si no selecciono a nadie?

Si el campo "**Mantener Informado a**" se deja sin ninguna selección, el sistema **aplica automáticamente el destinatario predeterminado** configurado en los ajustes del sistema (ver Sección 6). Esto garantiza que siempre haya alguien informado, incluso si se olvida hacer la selección manual.

## 6. ¿Cómo configurar el destinatario predeterminado? ⚙️

nuby permite definir un **empleo predeterminado** que recibirá las notificaciones de PQRS cuando no se indique un destinatario específico en el formulario, o cuando el PQRS se cree desde el portal web.

### ?? Cómo acceder

1. En el menú lateral de nuby, busca y haz clic en "**Configuraciones**".
2. Dentro de Configuraciones, selecciona la opción "**Comunicaciones y Mensajería**".
3. En la pantalla de Comunicaciones, ubica la sección "**PQRS**" y haz clic en "**Notificaciones**".
4. Haz clic en la pestaña "**Mantener Informado**".

**Ruta de acceso resumida:** Configuraciones → Comunicaciones y Mensajería → PQRS → Notificaciones → Pestaña "Mantener Informado"

## ? Configuración del campo "Mantener informado a por defecto"

En esta pantalla verás un **selector desplegable** con la lista de empleados disponibles. Solo aparecen los terceros que cumplen **dos condiciones**:

- Son de tipo "**empleado**" en el sistema.
- Tienen una **cuenta de usuario activa** en nuby.

Selecciona el empleado que debe recibir las notificaciones de PQRS de forma predeterminada. El cambio se guarda **automáticamente** al seleccionar el empleado; **no es necesario hacer clic en ningún botón de guardar**.

## ? ¿Cuándo se usa el destinatario predeterminado?

Situación	¿Se usa el predeterminado?
Se crea un PQRS desde el módulo administrativo <b>con</b> destinatarios seleccionados manualmente	No. Se usan los seleccionados.
Se crea un PQRS desde el módulo administrativo <b>sin</b> seleccionar ningún destinatario	Sí. Se usa el predeterminado como respaldo.
Se actualiza un PQRS desde el módulo administrativo <b>con</b> destinatarios seleccionados	No. Se usan los seleccionados.
Se actualiza un PQRS desde el módulo administrativo <b>sin</b> seleccionar ningún destinatario	Sí. Se usa el predeterminado como respaldo.
Se crea un PQRS desde el <b>portal web</b>	Sí, siempre. El portal no permite selección manual.

**Recomendación:** Configura este destinatario predeterminado **antes de comenzar a usar el módulo de PQRS** para asegurarte de que ningún requerimiento pase inadvertido.

## 7. Recordatorio automático en la Agenda

Además de los correos electrónicos, nuby crea automáticamente un **recordatorio en el módulo de Agenda** cuando se asigna un responsable al PQRS. Este comportamiento es **independiente de los correos** y no requiere ninguna configuración adicional.

## ? ¿Cuándo se crea el recordatorio?

El recordatorio se crea automáticamente al guardar un PQRS (nuevo o editado) en el que el campo "**Asignado a**" tenga un usuario seleccionado.

## ? ¿Cómo es el recordatorio?

- Aparece en el módulo de **Agenda** del sistema, visible para el usuario asignado.
- Se programa para **un día antes** de la fecha de inicio registrada en el PQRS.
- Es una notificación **interna** del sistema, no es un correo electrónico.

## ? Diferencia entre "Asignado a" y "Mantener Informado a"

Campo	¿Qué hace?	¿Genera correo?	¿Genera recordatorio en Agenda?
<b>Mantener Informado a</b>	Define quién recibe el correo de notificación	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
<b>Asignado a</b>	Define el responsable de gestionar el PQRS	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí (1 día antes)

**Tip:** Para una gestión completa de un PQRS, es recomendable usar **ambos campos**: seleccionar en "Mantener Informado a" a quienes deben estar al tanto del requerimiento, y en "Asignado a" al empleado que debe resolverlo.

## 8. Recomendaciones y buenas prácticas

### ? Antes de comenzar

- **Configura el destinatario predeterminado** antes de empezar a usar el módulo de PQRS. De lo contrario, los PQRS creados sin destinatario seleccionado no generarán ninguna notificación.
- **Verifica que los empleados tengan su correo registrado** en su ficha de tercero. El sistema no muestra advertencias si no puede enviar el correo; simplemente lo omite.

### ? Al crear o actualizar PQRS

- Si el PQRS involucra a un arrendatario específico y deseas notificarlo, primero **selecciona el contrato** en el formulario para que el arrendatario aparezca disponible en la lista "Mantener Informado a".
- Recuerda que el correo se envía **tanto al crear como al actualizar**. Si realizas actualizaciones menores (correcciones de texto), considera si realmente deseas que todos los destinatarios reciban otro correo.

## ? Para el portal web

- Los arrendatarios y propietarios que usen el portal web para registrar PQRS recibirán una copia del correo automáticamente (si tienen email registrado). Esto les confirma que su solicitud fue recibida.
- Asegúrate de tener un **empleado predeterminado activo** configurado, ya que en el portal web no es posible elegir destinatarios manualmente.

## ?? Comportamiento silencioso ante errores

El sistema de notificaciones de PQRS **no muestra mensajes de error** cuando no puede enviar un correo (por ejemplo, si la dirección es inválida o el destinatario no tiene email registrado). El PQRS se guarda correctamente pero el correo simplemente no se envía.

Si sospechas que los correos no están llegando, verifica:

- Que el tercero destinatario tiene un correo electrónico activo en su ficha.
- Que el correo no está llegando a la carpeta de **spam o correo no deseado**.
- Que la configuración de envío de correos del sistema (SMTP) esté correctamente configurada.

**Atención:** Si la configuración de correo SMTP del sistema no está activa o tiene errores, **ninguna notificación de PQRS se enviará**, independientemente de quiénes estén seleccionados como destinatarios. En ese caso, contacta al administrador del sistema.

## 9. Preguntas frecuentes

## ¿Cuántos destinatarios puedo seleccionar en "Mantener Informado a"?

Puedes seleccionar **todos los que necesites**. No hay un límite en la cantidad de destinatarios. Para seleccionar varios a la vez, mantén presionada la tecla `Ctrl` (Windows) o `Command` (Mac) mientras haces clic en cada nombre de la lista.

---

## ¿Se envía correo cada vez que actualizo un PQRS, aunque sea un cambio pequeño?

**Sí.** Cada vez que se hace clic en el botón "Actualizar" de un PQRS, el sistema envía el correo de notificación con los datos actuales del registro. Por eso es recomendable agrupar varias modificaciones en una sola actualización cuando sea posible.

---

## ¿Recibirá el correo el empleado que está "Asignado a" el PQRS?

**No necesariamente.** El campo "Asignado a" solo genera un recordatorio en la Agenda del sistema, **no envía correo**. Si quieres que el empleado asignado también reciba el correo de notificación, debes incluirlo en la lista "**Mantener Informado a**".

---

## ¿Puedo saber si un correo fue enviado correctamente?

El módulo de PQRS no muestra una confirmación visual de los envíos de correo. Sin embargo, en el registro de actividad del sistema (bitácoras/logs) pueden quedar trazas de los envíos. Si necesitas auditar los envíos, consulta con el administrador del sistema.

---

## ¿Qué pasa si el empleado predeterminado es desactivado del sistema?

Si el empleado configurado como predeterminado deja de tener una cuenta activa, los PQRS que usen el destinatario predeterminado (sin selección manual) podrían no generar ninguna notificación. Se recomienda **actualizar el destinatario predeterminado** cuando haya cambios de personal en el equipo de atención.

---

## ¿El arrendatario que registra un PQRS por el portal web siempre recibe copia del correo?

**Sí**, siempre que tenga una dirección de correo electrónico registrada y activa en su ficha de tercero en nuby. En caso contrario, el sistema omite ese envío silenciosamente.

---

## ¿Puedo cambiar el destinatario predeterminado en cualquier momento?

**Sí**. Puedes modificarlo cuando lo necesites desde **Configuraciones > Comunicaciones y Mensajería > PQRS > Notificaciones**. El cambio aplica de inmediato para todos los PQRS futuros; los ya enviados no se ven afectados.

---

Revisión #1

Creado el 5 mayo 2026 17:49:57 por Isabel Higuita

Actualizado el 5 mayo 2026 17:52:11 por Isabel Higuita