

# SISTEMAS DE PQRSD CIUDADANO



2019

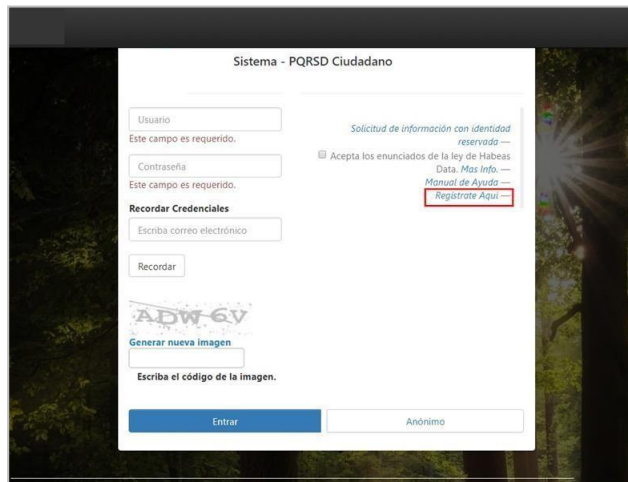
## Contenido

1. MODULO DE PQRSD.....	3
Creación y Registró De Usuario Para Login De Acceso .....	3
2. PROCESO DE RADICACIÓN.....	5
3. CONSULTA DE RADICADOS.....	8
4. ACCESO MODO ANÓNIMO.....	11

## 1. MODULO DE PQRSD

### Creación y Registró De Usuario Para Login De Acceso

Por medio del usuario y contraseña, la persona tendrá la opción de iniciar el proceso de radicación de su solicitud, si no cuenta con credenciales de ingreso, en la opción [Regístrese Aquí](#) podrá hacerlo, siguiendo unos sencillos pasos. Ver **Imagen 1**.



Sistema - PQRSD Ciudadano

Usuario  
Este campo es requerido.

Contraseña  
Este campo es requerido.

Recordar Credenciales  
Escriba correo electrónico

Recordar

ADW-6V  
Generar nueva imagen  
Escriba el código de la imagen.

Entrar Anónimo

Solicitud de información con identidad reservada —  
Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data. Mas Info. —  
Manual de Ayuda —  
**Regístrate Aquí** —

**Imagen 1.** Sistemas de PQRSD Ciudadano / Regístrate Aquí

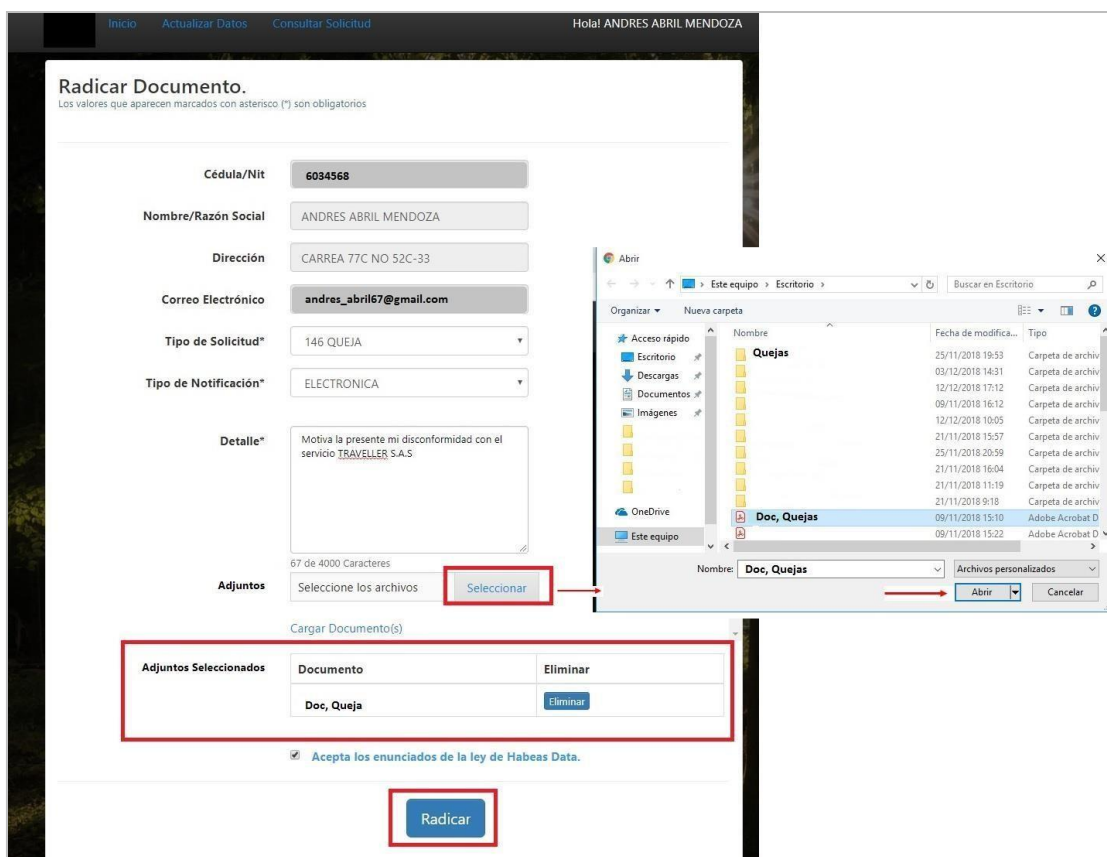
#### Registro de Usuario

En este paso todos los campos son obligatorios, una vez se diligencia el formulario por completo debe chequear la casilla de habeas Data para permitir el registro, por medio de la opción **Registrar** se dará por finalizado el proceso, las credenciales de acceso, usuario y contraseña serán enviadas al correo electrónico registrado.

**Nota:** Recuerde que solo se podrá hacer un registro por persona.

Como resultado del anterior evento se despliega la ventana radicar documento, en la cual deberá diligenciar las casillas en su totalidad; deberá escoger el tipo de solicitud que desea y realizar una breve descripción si desea subir un archivo lo adjuntará como la imagen lo indica dando clic en seleccionar y luego en cargar Documento, chequear la casilla de Habeas Data y finaliza dando clic en **Radicar**. Ver **Imagen 2**.

**Imagen 2.** Radicar Documento/Registro



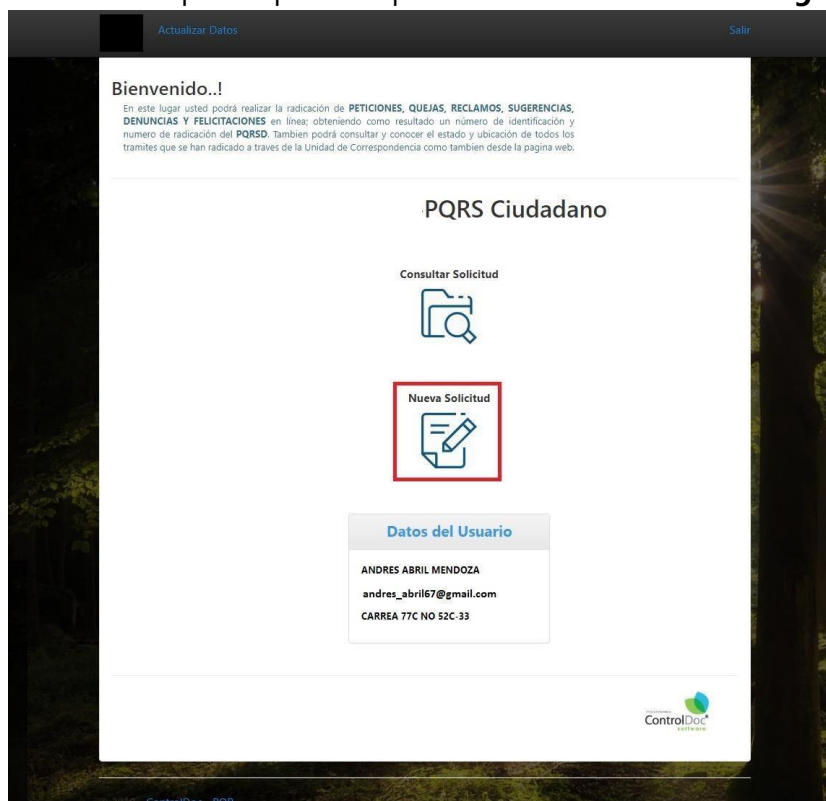
Como resultado del anterior evento se despliega la ventana de Información, donde podrá visualizar el IDControl y el número del radicado de su solicitud; con esto sabrá que su radicación fue exitosa. Ver **Imagen 3**.



**Imagen 3.** Información/Radicación Exitosa.

## 2. PROCESO DE RADICACIÓN

Al iniciar sesión, el usuario tendrá dos opciones; se hace clic en el botón nueva solicitud, para continuar con el paso a paso del proceso de radicación. Ver **Imagen 4**.



**Imagen 4.** Inicio de sesión por el Login- Contraseña

Como resultado del anterior evento se despliega la ventana radicar documento, en la cual solo encontrará habilitado el paso de Tipo de Solicitud.; allí deberá escoger la opción que desea, realice una breve descripción si desea subir un archivo lo adjuntará como la imagen lo indica dando clic en seleccionar y luego en cargar Documento, chequear la casilla de Habeas Data y finalizando clic en Radicar. Ver **Imagen 5**.

Inicio Actualizar Datos Consultar Solicitud Hola! ANDRES ABRIL MENDOZA

### Radicar Documento.

Los valores que aparecen marcados con asterisco (\*) son obligatorios

Cédula/Nit: 6034568

Nombre/Razón Social: ANDRES ABRIL MENDOZA

Dirección: CARREA 77C NO 52C-33

Correo Electrónico: andres\_abril67@gmail.com

Tipo de Solicitud\*: 146 QUEJA

Tipo de Notificación\*: ELECTRONICA

Detalle\*: Motiva la presente mi disconformidad con el servicio TRAVELLER S.A.S

67 de 4000 Caracteres

Adjuntos: Seleccione los archivos Seleccionar

Cargar Documento(s)

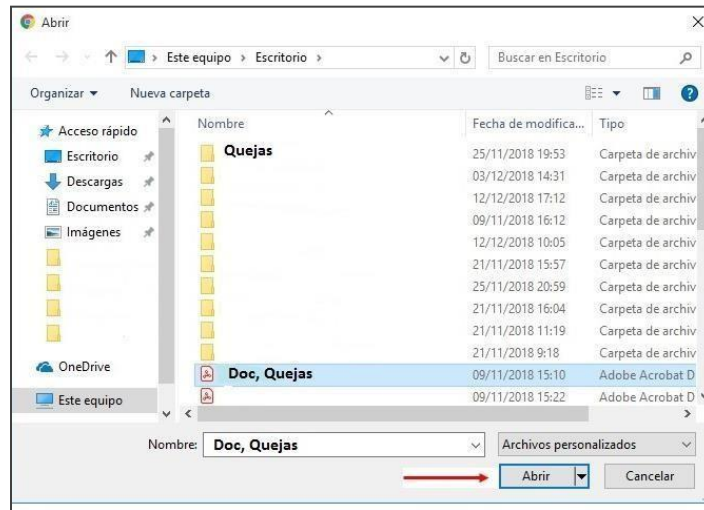
Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data.

Radicar

**Imagen 5.** Proceso de Radicación

**Nota:** los valores que aparecen con asterisco (\*) son obligatorios, al finalizar se radicará la comunicación.

Para el caso en el que las comunicaciones lleven anexos, se hace clic en el botón **Seleccionar Archivo** se cargaran los archivos, luego se da clic en abrir. Para dar continuación. Ver **Imagen 6**.



**Imagen 6.** Seleccionar Archivo

Como resultado del anterior evento se carga el documento, se hace clic en el botón **RADICAR**. Ver **Imagen 7**.

The image shows a web form titled 'Radicar Documento.' with the following fields and values:

- Cédula/NIT: 6034568
- Nombre/Razón Social: ANDRES ABRIL MENDOZA
- Dirección: CARREA 77C NO 52C-33
- Correo Electrónico: andres\_abril67@gmail.com
- Tipo de Solicitud\*: 146 QUEJA
- Tipo de Notificación\*: ELECTRONICA
- Detalle\*: Motivo la presente mi disconformidad con el servicio TRAVELLER S.A.S.
- Adjuntos: Seleccione los archivos (Seleccionar)
- Adjuntos Seleccionados: Documento (Doc, Queja) (Eliminar)
- Checkbox:  Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data.
- Botón: Radicar

**Imagen 7.** Radicar

como resultado del anterior evento se despliega la ventana de Información, donde podrá visualizar el IDControl y el número del radicado de su solicitud; con esto sabrá que su radicación fue exitosa. Ver **Imagen 8**.



**Imagen 8.** Radicación Exitosa

### 3. CONSULTA DE RADICADOS

Al finalizar el proceso de radicación, el usuario recibirá al correo un mensaje con el IDCONTROL y RADICADO, lo anterior para efectuar consultas desde la opción Consulte su solicitud. Ver **Imagen 9**.

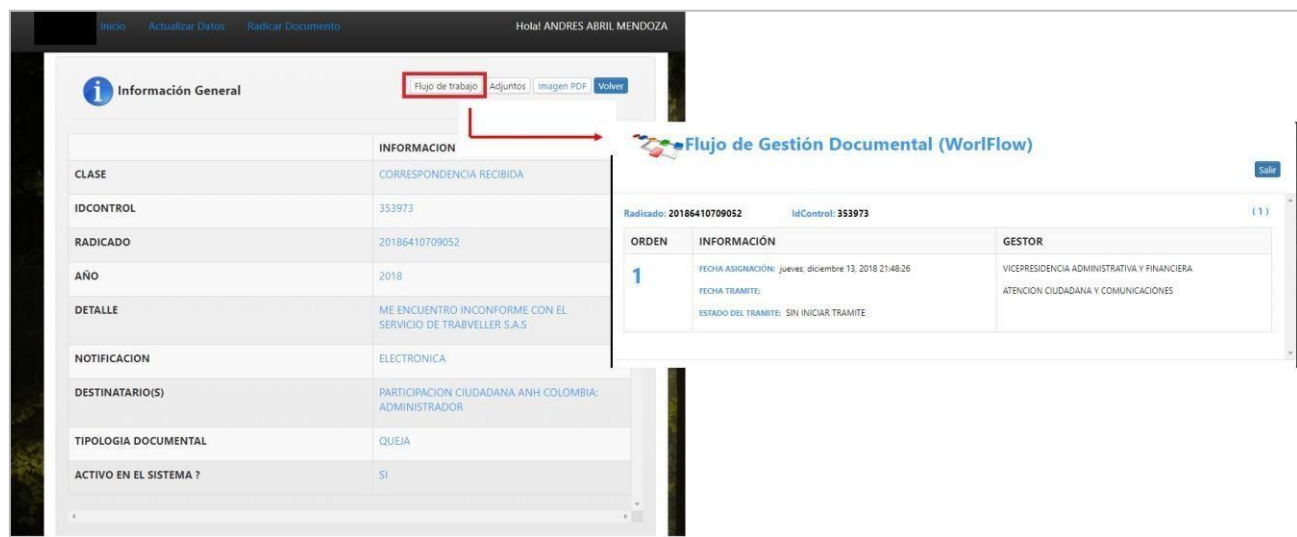


**Imagen 9.** Consulta de Radicado



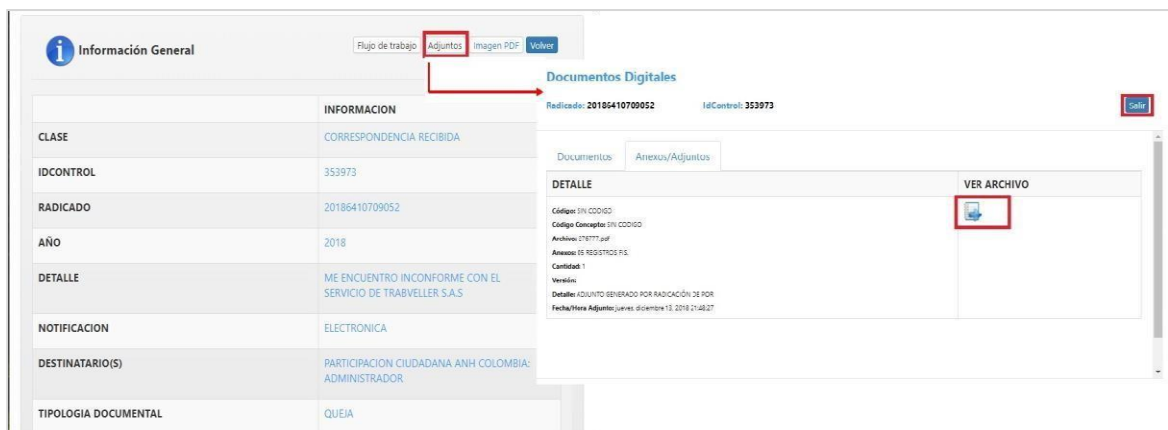
**Nota:** Para las búsquedas, es importante tener presente tanto el IdControl como el Radicado, de lo contrario la búsqueda no arrojará ningún resultado. Para dar continuidad se hace clic en el botón **INFORMACION**.

Como resultado del anterior evento se despliega la ventana de Información General, allí va a encontrar diferentes botones (Flujo de trabajo, Adjuntos, ImagenPDF); se hace clic en el botón Flujo de trabajo, donde se despliega inmediatamente una ventana con el (Radicado, Idcontrol, y en la parte inferior Orden, Información, Gestor). Se hace clic en el botón salir. Ver **Imagen 10, 11, 12**



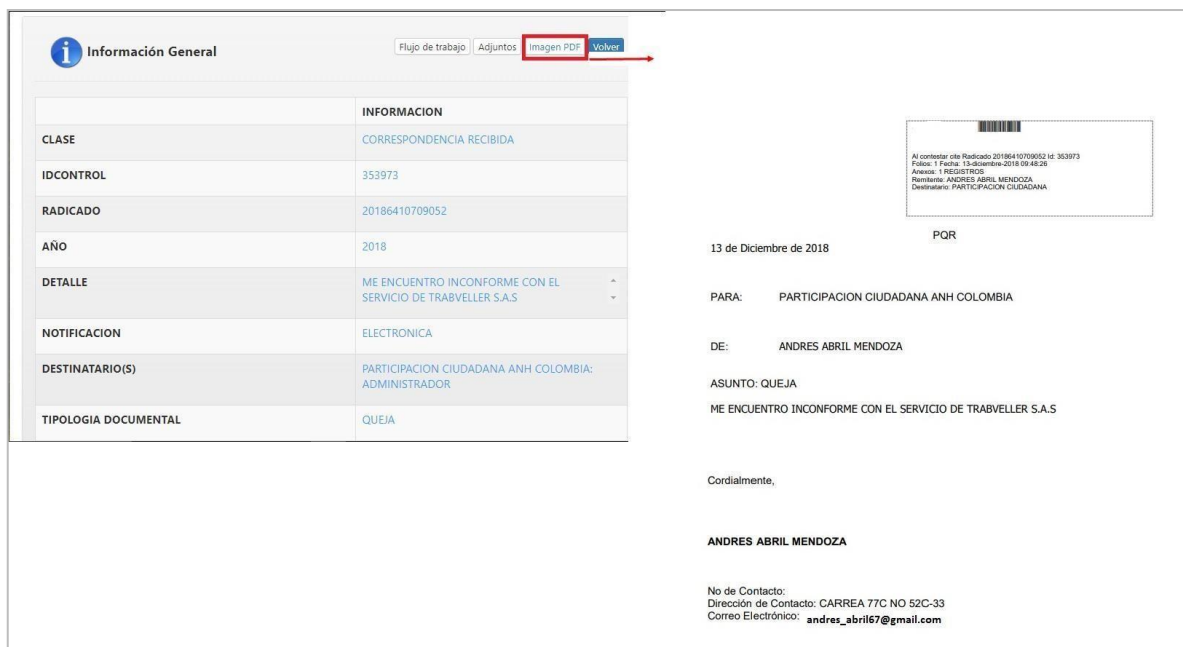
**Imagen 10.** Información General/ Flujo de trabajo

**Nota:** en la ventana de Flujo de Gestión Documental, es donde se va a observar la trazabilidad que la tenido Documento.



**Imagen 11.** Información General/ Adjunto

**Nota:** Cuando se hace clic en el botón **Adjuntos**, se va a observar los **Documentos Digitalizados**, se hace clic en ver **Archivo** (se observa el documento que el usuario a cargado).



The screenshot displays a web interface for document management. On the left, there is a table titled 'INFORMACION' with the following data:

	INFORMACION
CLASE	CORRESPONDENCIA RECIBIDA
IDCONTROL	353973
RADICADO	20186410709052
AÑO	2018
DETALLE	ME ENCUENTRO INCONFORME CON EL SERVICIO DE TRABVELLER S.A.S
NOTIFICACION	ELECTRONICA
DESTINATARIO(S)	PARTICIPACION CIUDADANA ANH COLOMBIA: ADMINISTRADOR
TIPOLOGIA DOCUMENTAL	QUEJA

At the top of the interface, there are navigation buttons: 'Flujo de trabajo', 'Adjuntos', 'Imagen PDF' (highlighted with a red box and an arrow), and 'Volver'. To the right of the table, there is a scanned image of a document with a barcode and the following text:

Al control del Radicado 20186410709052 Id: 363973  
Folio: 1 Fecha: 13-diciembre-2018 09:48:26  
Asunto: 1 RESISTIDOS  
Remitente: ANDRES ABRIL MENDOZA  
Destinatario: PARTICIPACION CIUDADANA

Below the scanned image, the document details are listed:

13 de Diciembre de 2018

PQR

PARA: PARTICIPACION CIUDADANA ANH COLOMBIA

DE: ANDRES ABRIL MENDOZA

ASUNTO: QUEJA

ME ENCUENTRO INCONFORME CON EL SERVICIO DE TRABVELLER S.A.S

Cordialmente,

ANDRES ABRIL MENDOZA

No de Contacto:  
Dirección de Contacto: CARREA 77C NO 52C-33  
Correo Electrónico: andres\_abril67@gmail.com

**Imagen 12.** Información General /Imagen PDF

**Nota:** En el botón **Imagen PDF**, se observa la imagen del documento radicado.

## 4. ACCESO MODO ANÓNIMO

En la plataforma encontrará un botón en la parte inferior donde se podrá realizar la PQRSD de forma **anónima** podrá hacerlo, siguiendo unos sencillos pasos. Ver **Imagen 13**.

Sistema - PQRSD Ciudadano

**Recordar Credenciales**

Recordar

**Generar nueva imagen**

Escriba el código de la imagen.

[Solicitud de información con identidad reservada](#) —

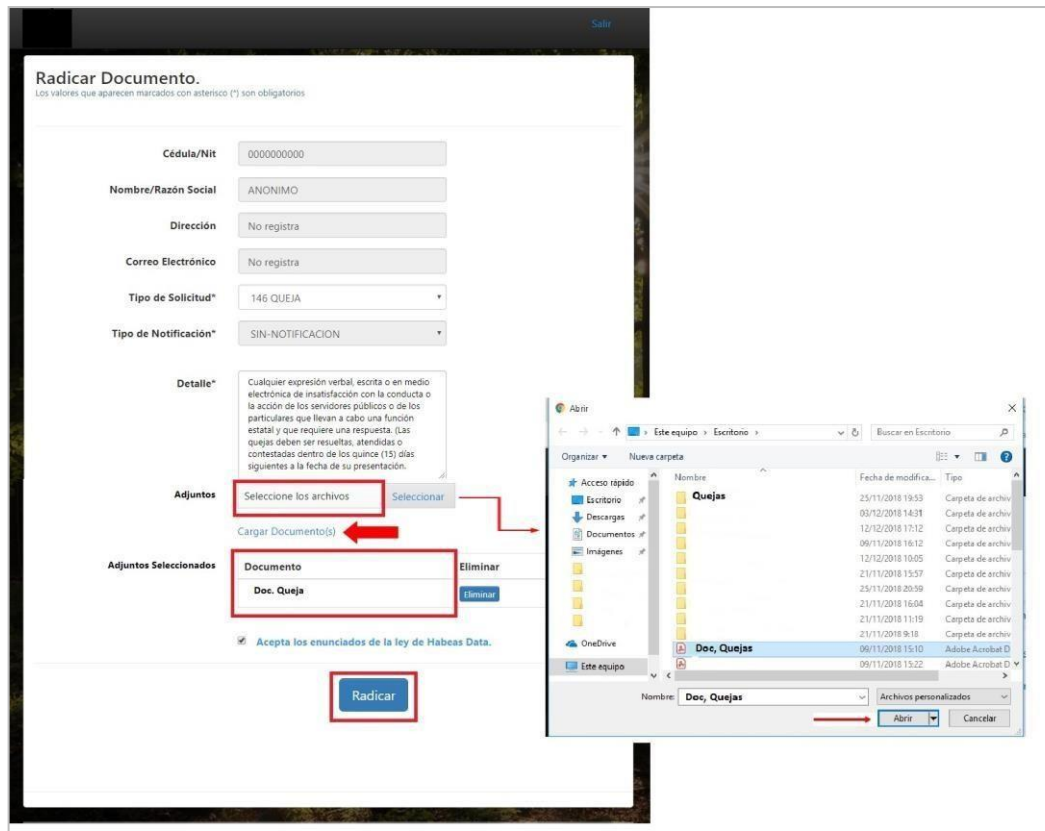
Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data. [Mas Info.](#) —

[Manual de Ayuda](#) —

[Regístrate Aquí](#) —

**Imagen 13.** Ingreso al Sistema PQRSD/ Anónimo

Como resultado del anterior evento se despliega la ventana radicar documento, en la cual solo encontrará habilitado el paso de Tipo de Solicitud.; allí deberá escoger la opción que desea, realice una breve descripción si desea subir un archivo lo adjuntará como la imagen lo indica dando clic en seleccionar y luego en cargar Documento, chequear la casilla de Habeas Data y finalizando clic en Radicar. Ver **Imagen 14**.



**Imagen 14.** Radicar Documento

Como resultado del anterior evento se despliega la ventana de Información, donde podrá visualizar el IDControl y el número del radicado de su solicitud; con esto sabrá que su radicación fue exitosa. Ver **Imagen 15**.



**Imagen 15.** Radicación Exitosa/ Salir