

# QfDocument Web

## MANUAL DE PQRSD PARA USUARIOS EXTERNOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Erika Andrea Zapata David	Mónica Natalia Zapata David	Wilfrido Melo Campo

 NIT 900.028.155-1	<b>INSTRUCTIVO</b>	CÓDIGO:INS-STC-006
		VERSIÓN:001
		FECHA DE APROBACION: 2015-03-03
		Página 2 de 9

## TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1	REGISTRO DE PQRSD	4
1.1	Abrir formulario de PQRSD	4
1.2	Diligenciar formulario	4
1.2.1	Campos obligatorios:	5
1.2.2	Campos deshabilitados:	5
1.2.3	Listas seleccionables:	5
1.2.4	Seleccionar archivos adjuntos:	6
1.2.5	Enviar la PQRSD	6
1.2.6	Descargar PQRSD radicada	6
1.2.7	Consulta de trámite y respuesta	7

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Erika Andrea Zapata David	Mónica Natalia Zapata David	Wilfrido Melo Campo

 NIT 900.028.155-1	<b>INSTRUCTIVO</b>	CÓDIGO:INS-STC-006
		VERSIÓN:001
		FECHA DE APROBACION: 2015-03-03
		Página 3 de 9

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Pág.

Ilustración 1-1 Vinculo par ingresar a formulario de PQRSD .....	4
Ilustración 1-2 Formulario de PQRSD.....	4
Ilustración 1-3 Campos obligatorios.....	5
Ilustración 1-4 Campos deshabilitados.....	5
Ilustración 1-5 Lista desplegable .....	5
Ilustración 1-6 Seleccionar Archivos Adjuntos .....	6
Ilustración 1-7 Descargar PQRSD radicada.....	6
Ilustración 1-8 Copia de PQRSD radicada .....	7
Ilustración 1-9 Ingreso de usuario y contraseña .....	8
Ilustración 1-10 Listado de PQRSD .....	8
Ilustración 1-11 Trazabilidad del trámite y descarga de respuesta a la PQRSD .....	9

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Erika Andrea Zapata David	Mónica Natalia Zapata David	Wilfrido Melo Campo

 NIT 900.028.155-1	<b>INSTRUCTIVO</b>	CÓDIGO:INS-STC-006
		VERSIÓN:001
		FECHA DE APROBACION: 2015-03-03
		Página 4 de 9

## 1 REGISTRO DE PQRSD

### 1.1 Abrir formulario de PQRSD

Dar clic en el enlace de PQRSD que aparece en la página principal de la empresa.

Ilustración 1-1 Vinculo par ingresar a formulario de PQRSD



### 1.2 Diligenciar formulario

Ilustración 1-2 Formulario de PQRSD

[Inicio](#) [Consultar](#)

**INGRESE LA INFORMACIÓN REQUERIDA**

**PQRS - Metroparques**

Radicado (**)	Fecha *	Rta Radicado (**)	Tipo Documento *	Documento *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombres y Apellidos *		Telefono	Celular *	Ciudad *
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dirección *		Correo electronico *	Codigo Postal	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Tipo Usuario *	Tipo PQRS *	Medio para envio de respuesta *	Autoriza que le enviemos informacion? *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Explicación de la PQRS \* (Máximo 500 caracteres)

Serie Consulta (\*\*)

Clasificación de la PQRS (\*\*)

LOS CAMPOS MARCADOS CON \* SON OBLIGATORIOS  
NO DILIGENCIE LOS CAMPOS MARCADOS CON (\*\*)

caracteres restantes

ADJUNTE LOS REQUISITOS

NOTA: El tamaño total de los adjuntos no debe exceder el máximo permitido (2 MB)

Ningún archivo seleccionado

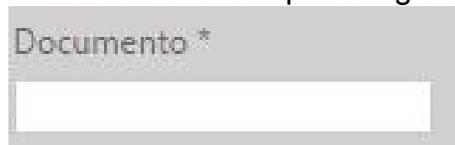
Sus datos están protegidos según la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Erika Andrea Zapata David	Mónica Natalia Zapata David	Wilfrido Melo Campo

### 1.2.1 Campos obligatorios:

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco \*, son los campos que debe llenar el usuario externo para poder registrar la PQRSD. El campo Fecha se llena al dar clic sobre el.

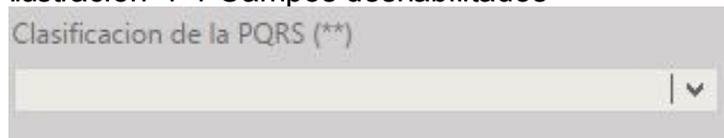
Ilustración 1-3 Campos obligatorios



### 1.2.2 Campos deshabilitados:

Los campos deshabilitados están marcados con dos asterisco dentro de paréntesis (\*\*), no deben ser diligenciados por el usuario externo, estos serán diligenciados por los usuarios internos durante el trámite de la PQRSD.

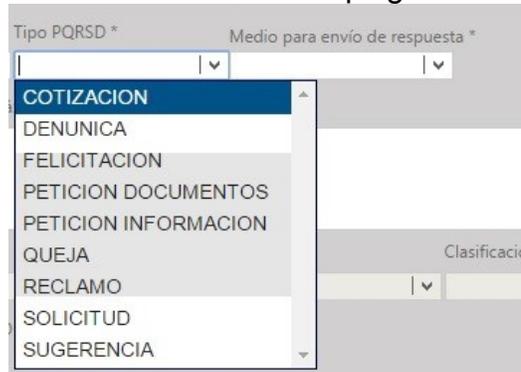
Ilustración 1-4 Campos deshabilitados



### 1.2.3 Listas seleccionables:

Las listas desplegables son campos que se autocompletan al escribir las primeras letras de alguna palabra de la lista. Una vez seleccionada una opción, para que se vuelvan a desplegar todas las opciones, se debe borrar el contenido del cuadro de texto.

Ilustración 1-5 Lista desplegable



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Erika Andrea Zapata David	Mónica Natalia Zapata David	Wilfrido Melo Campo

 NIT 900.028.155-1	<b>INSTRUCTIVO</b>	CÓDIGO:INS-STC-006
		VERSIÓN:001
		FECHA DE APROBACION: 2015-03-03
		Página 6 de 9

#### 1.2.4 Seleccionar archivos adjuntos:

Si se quiere adjuntar otros documentos a la PQRSD, se debe dar clic en “Seleccionar Archivo”, para adjuntar más archivos se debe dar clic en el botón “Mas”. La sumatoria del tamaño de los documentos adjuntos no debe superar los 2 MB.

#### Ilustración 1-6 Seleccionar Archivos Adjuntos

ADJUNTE LOS REQUISITOS

NOTA: El tamaño total de los adjuntos no debe exceder el máximo permitido (2 MB)

Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado
Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado
<b>mas</b>	

#### 1.2.5 Enviar la PQRSD

Una vez lleno el formulario y seleccionados los documentos de soporte, se debe dar clic en el botón “Enviar” para que la PQRSD quede registrada.

#### 1.2.6 Descargar PQRSD radicada

Después de registrar la PQRSD se cierra el formulario y en el pantallazo siguiente, el usuario puede ver el número de radicado de la PQRSD registrada y puede descargar una copia en formato PDF dando clic en “Descargar”.

#### Ilustración 1-7 Descargar PQRSD radicada

<a href="#">Inicio</a>   <a href="#">Consultar</a>   <a href="#">Salir</a>
<b>SU TRAMITE HA SIDO REGISTRADO CORRECTAMENTE</b> Radicado: 2014040076, <a href="#">Descargar</a> Para consultar su solicitud, de clic en <a href="#">Consultar</a> e ingrese en usuario su numero de cedula y en contraseña los ultimos cuatro digitos de esta."

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Erika Andrea Zapata David	Mónica Natalia Zapata David	Wilfrido Melo Campo

### Ilustración 1-8 Copia de PQRSD radicada

MEDELLIN, 21/04/2015 1:47 p. m.

Radicado: 2014040076

Señores  
RIONEGRO  
Registro de PQRSD  
Medellín

ASUNTO: PETICION INFORMACION

Texto de la PQRSD  
Buenas tardes,

Solicito información sobre los horarios de atención en el Aeroparque Juan Pablo II

Firma  
ERIKA ANDREA ZAPATA DAVID  
Cédula: 43760498  
Dirección: MEDELLIN, CALLE 23 # 13 -21  
Celular: 3206896008  
Correo: EANDREAZD@GMAIL.COM  
Medio envío: 5452452

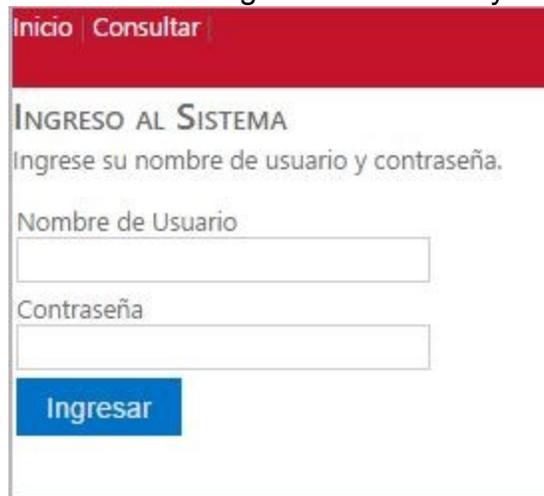
#### 1.2.7 Consulta de trámite y respuesta

Para consultar el estado del trámite y la respuesta a la PQRSD, el usuario puede ingresar al formulario de PQRSD y dar clic en “Consultar”, le saldrá un pantallazo para ingresar usuario y contraseña.

El usuario es el número de cédula del usuario y la contraseña corresponde a los cuatro últimos dígitos del número de cédula.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Erika Andrea Zapata David	Mónica Natalia Zapata David	Wilfrido Melo Campo

### Ilustración 1-9 Ingreso de usuario y contraseña



En el pantallazo siguiente saldrá un listado de las PQRSD que ha registrado el usuario, dando clic en “Ver” se abrirá la trazabilidad del trámite y es podrá descargar la respuesta de la PQRSD.

### Ilustración 1-10 Listado de PQRSD



	fecha	radicado
<a href="#">ver</a>	2015-04-21 13:47:47	2014040076
<a href="#">ver</a>	2015-03-03 07:50:13	2014040073
<a href="#">ver</a>	2015-02-11 14:58:46	2014040069
<a href="#">ver</a>	2015-01-30 10:51:43	2014040068
<a href="#">ver</a>	2015-01-08 15:06:54	2014040066
<a href="#">ver</a>	2015-01-08 13:30:04	2014040065
<a href="#">ver</a>	2015-01-08 07:05:40	2014040063
<a href="#">ver</a>	2015-01-08 06:58:32	2014040062
<a href="#">ver</a>	2015-01-02 08:58:36	2014040049
<a href="#">ver</a>	2014-12-19 07:28:30	2014040043

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Erika Andrea Zapata David	Mónica Natalia Zapata David	Wilfrido Melo Campo

## Ilustración 1-11 Trazabilidad del trámite y descarga de respuesta a la PQRSD

[Inicio](#) | [Consultar](#) | [Ayuda](#) | [Salir](#)

### TRAZABILIDAD

Radicado: 20150400019, [Descargar](#)

Respuesta: [Descargar](#)

### TRAZABILIDAD

Nombre Usuario	Fecha Llegada	Fecha Lectura	Fecha Terminación	Fecha Límite	Actividad	Observación	Copia
Administrador	2015-03-26 14:35:59	2015-03-26 14:35:59	2015-03-26 14:35:59		INICIO		
ANA MARIA BUSTAMANTE CARRILLO	2015-03-26 14:35:59	2015-03-27 11:13:16	2015-03-27 11:45:04	2015-03-30 14:35:59	Asignar PQRS		
LAURA CAMILA TAPIA BEDOYA	2015-03-27 11:45:04	2015-03-27 11:45:32	2015-03-28 11:21:21	2015-03-31 11:45:04	Asignar PQRS		
SANTIAGO ATEHORTUA SIERRA	2015-03-28 11:21:21	2015-04-08 08:29:11	2015-04-08 08:37:10	2015-04-01 12:00:00	Revisar Documentación		
JORGE ORLANDO QUINTAZ ESCOBAR	2015-04-08 08:37:10			2015-04-09 08:37:10	Recolectar datos		

[Regresar](#)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Erika Andrea Zapata David	Mónica Natalia Zapata David	Wilfrido Melo Campo