

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	INSTRUCTIVO	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	INSTRUCTIVO	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	INSTRUCTIVO	CÓDIGO:INS-STC-006
		VERSIÓN:001
		FECHA DE APROBACION: 2015-03-03
		Página 4 de 9

1 REGISTRO DE PQRS

1.1 Abrir formulario de PQRS

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

Ilustración 1-1 Vinculo par ingresar a formulario de PQRS



1.2 Diligenciar formulario

Ilustración 1-2 Formulario de PQRS

[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

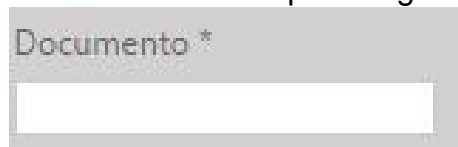
Sus datos están protegidos según la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
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.

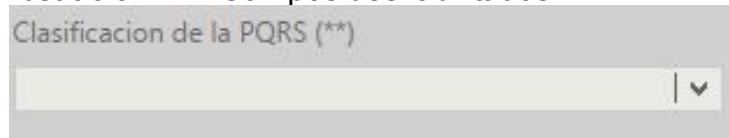
Ilustración 1-3 Campos obligatorios



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.

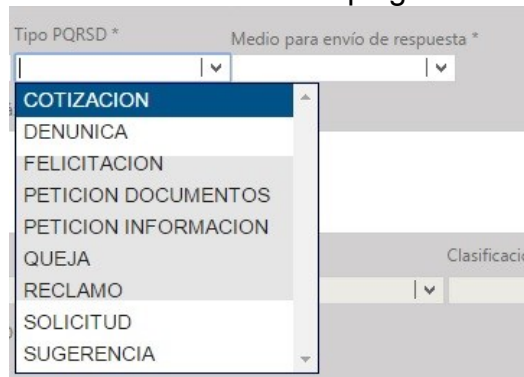
Ilustración 1-4 Campos deshabilitados




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	INSTRUCTIVO	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
mas	

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

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

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

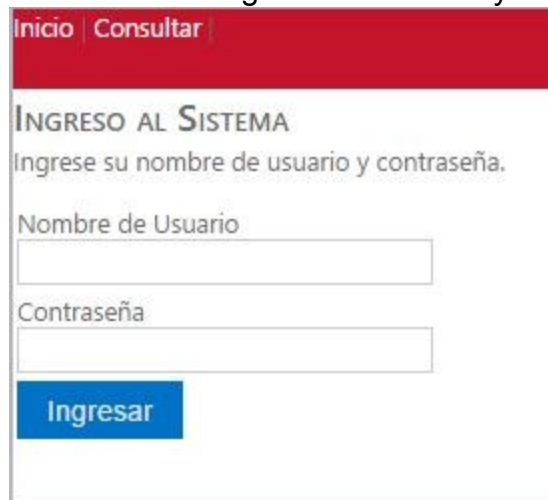
1.2.7 Consulta de trámite y respuesta

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
ver	2015-04-21 13:47:47	2014040076
ver	2015-03-03 07:50:13	2014040073
ver	2015-02-11 14:58:46	2014040069
ver	2015-01-30 10:51:43	2014040068
ver	2015-01-08 15:06:54	2014040066
ver	2015-01-08 13:30:04	2014040065
ver	2015-01-08 07:05:40	2014040063
ver	2015-01-08 06:58:32	2014040062
ver	2015-01-02 08:58:36	2014040049
ver	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