

MANUAL DE USUARIO EXTERNO
TRÁMITES PQRSDA
Centro de Diagnóstico Automotor del Valle

Año - 2023

▪

Versión: 1
Fecha elaboración: 14 / 08 / 2023

CONTENIDO

Introducción.....	3
Objetivo.....	3
1. Radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.....	4
2. Registro en el portal.....	5
3. Registro de solicitud PQRSDA.....	5
4. Seguimiento de solicitudes PQRSDA.....	7
5. Revisión de respuesta.....	9

▪

Versión: 1

Fecha elaboración: 14 / 08 / 2023

Introducción

Este manual contiene el paso a paso para el correcto seguimiento de los trámites PQRSDA registrados de manera virtual, con el fin de facilitar el manejo de la herramienta al usuario final.

Objetivo

- Facilitar al ciudadano la usabilidad de los registros de los trámites PQRSDA, para que de esta manera todo lo pueda realizar sin incurrir a un desplazamiento a la Entidad.

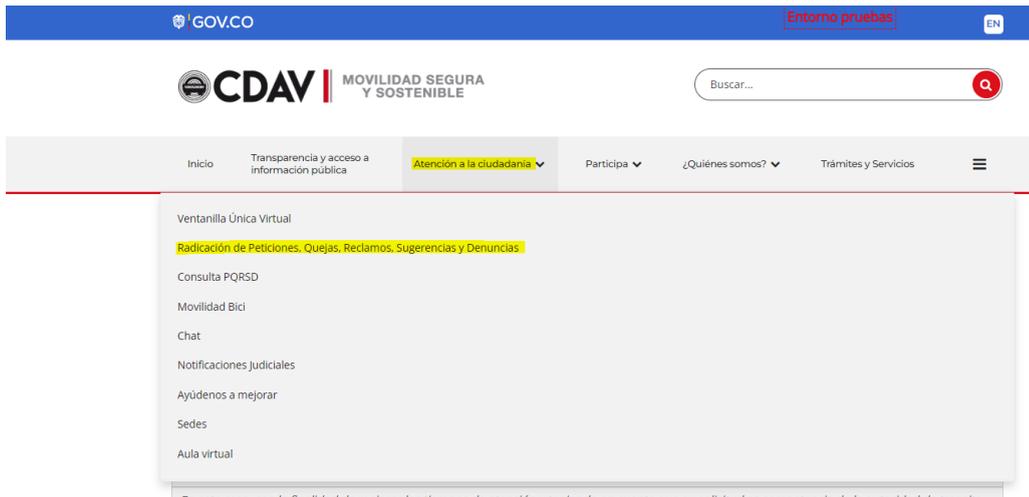
▪

Versión: 1

Fecha elaboración: 14 / 08 / 2023

1. Radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

- Para poder registrar su PQRSDA debe ingresar por el menú Atención a la ciudadanía y posteriormente darle clic en **Radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**:



- Al ingresar, podrá validar la información de cada solicitud, para que de esta manera pueda seleccionar la opción correcta:

Para poder ampliar los plazos es necesario, notificarlo al solicitante dentro del plazo inicial.

Solicitudes Generales:



- Al seleccionar cualquiera de estas opciones, el sistema lo redireccionará a la siguiente ventana:



■

Versión: 1

Fecha elaboración: 14 / 08 / 2023

2. Registro en el portal

Luego de seleccionar el tipo de PQRSDA que va a registrar, la opción lo va a dirigir a la siguiente ventana, para que pueda iniciar sesión o registrarse:

Inicio > Ingreso al sistema

Ingreso al sistema

Datos ingreso al sistema

Email *

Contraseña *

Este campo es obligatorio.

Acceder

Registro en línea | Recuperar contraseña

- Si ya se encuentra registrado y olvidó la contraseña, debe seleccionar la opción *recuperar contraseña*, automáticamente la aplicación le envía un correo ya sea a la bandeja principal o bandeja de Spam, indicando un enlace para la recuperación.

3. Registro de solicitud PQRSDA

Cuando inicie sesión, el sistema lo va a redireccionar al formulario que corresponde de acuerdo a la opción escogida:



Inicio > SUGERENCIA

SUGERENCIA

Tipo de solicitud

En esta sección usted puede registrar una comunicación relacionada con peticiones quejas, reclamos, comentarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la solicitud y asegúrese de dejar la información necesaria para emitir la respuesta.

Asunto *

¿Por qué mecanismo desea recibir respuesta a su solicitud? *

Origen *

Por Favor Seleccione el Lugar o Sede Donde Realizo su Tramite/Servicio

Versión: 1

Fecha elaboración: 14 / 08 / 2023

En la parte superior derecha podrá validar que la sesión está iniciada, siempre y cuando visualice su nombre.

En la parte final del formulario del PQRSDA va a encontrar la opción para agregar observaciones, anexos y finalmente crear el trámite, para que de esa manera pueda realizarle seguimiento de acuerdo al número de radicado que se cree.

Observaciones

Anexos 

Documento

Documento_de_prueba_final.pdf Evicendia 

SUGERENCIA [Entorno pruebas]

En esta sección usted puede registrar una comunicación reactiva o comentarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la solicitud y asegúrese de dejar la información necesaria para el seguimiento de la misma.

Asunto *

SUGERENCIA

¿Por qué mecanismo desea recibir respuesta a su solicitud?

Correo electrónico x

Origen *

Aventura Plaza x

Por Favor Seleccione el Lugar o Sede Donde Realizo su Trámite/Servicio

Observaciones

 **¿Esta seguro de realizar esta acción?**

Se va a registrar un nuevo trámite. Si desea continuar de clic en el botón "Aceptar"

 Inicio > SUGERENCIA

SUGERENCIA

Se generó la solicitud **2023-410-916-3**, si desea ver todas las solicitudes de clic [aquí](#) x

■

4. Seguimiento de solicitudes PQRSDA

Para realizar seguimiento a sus solicitudes, usted contará con una bandeja de solicitudes, a la cuál podrá ingresar de la siguiente manera, siempre y cuando su sesión este iniciada:



- Le dará clic en la primera opción que se llama **Mi perfil**. el cual lo direccionará a las siguientes opciones:



- **Mis solicitudes:** En esta opción podrá ingresar a la lista de todas las solicitudes que ha registrado:



Esta bandeja cuenta con detalle de los trámites registrados:

- **Número de trámite:** Es el número de radicado principal que se le asignó a la solicitud.
- **Fecha de registro:** La fecha y hora en la cuál se registró la solicitud.
- **Asunto:** Asunto asociado a la solicitud registrada, de acuerdo a lo escrito por parte suya.
- **Estado:** Es el estado de la solicitud, cuando indica que es Procesado, quiere decir que aún está siendo gestionado por parte del funcionario. Si indica el estado que es Finalizado, quiere decir que a la solicitud ya se le generó un oficio de respuesta.
- **Acciones:** En esta columna usted podrá ver el símbolo de un ojo  , el cuál significa Ver detalle de ese radicado en específico. Al darle clic, lo llevará a la siguiente pantalla:

Inicio > Mis solicitudes > **Detalle del tramite**

Detalle del tramite

Solicitud **Histórico**

Radicado asociado **2023-410-916-3** 

Documento principal **Rótulo**

Descargar sticker 

Número de trámite

7814

Asunto

SUGERENCIA

Campos dinámicos 

Anexos

Evidencia.pdf

Observación

SE REGISTRA SUGERENCIA

■

Versión: 1

Fecha elaboración: 14 / 08 / 2023

5. Revisión de respuesta

Para revisar la respuesta a la PQRSDA registrada, se deben seguir los siguientes pasos:

- **Revisar pestaña histórico:** En esta opción se podrá ver toda la información del trámite, desde que se registró, mientras se va gestionando y cuando ya se le genera oficio de respuesta:

Detalle del tramite

Solicitud		Histórico	
7814 : SUGERENCIA		↕ Expandir todo	
E	Jose Paz - Respondida la solicitud con el número de radicado: 2023-410-662-1 Enlace al radicado de respuesta	>	2023-08-14 03:56
E	Jose Paz - Finalización de solicitud. Su solicitud fue gestionada con éxito, a continuación le generaremos el oficio de respuesta, el cuál puede descargar ...	>	2023-08-14 03:50
A	ANDREA RIVERA - Asociado con el radicado 2023-410-916-3	>	2023-08-14 03:45
A	ANDREA RIVERA - Se realiza procesamiento automático de la solicitud.	>	2023-08-14 03:45
A	ANDREA RIVERA - Se crea una nueva solicitud	>	2023-08-14 03:45

Por favor tener presente todos los comentarios escritos por parte del funcionario. Cuando ya se cuente con una respuesta a su solicitud, aparecerá el **Enlace al radicado de respuesta**, donde al darle clic, lo llevará al documento de respuesta para que pueda ser descargado:

▪

Versión: 1

Fecha elaboración: 14 / 08 / 2023

TRANSFORMACIÓN DIGITAL
al servicio de los ciudadanos

Inicio > Detalle de la solicitud

Detalle de la solicitud

Número de radicado: 2023-410-662-1
 Fecha de creación: 2023-08-14 15:56:17
 Remitente: Edwin Ortiz
 Destinatario: ANDREA ASTUDILLO RIVERA
 Propietario: Edwin Ortiz
 Tipo documental: SUGERENCIA
 Descargar sticker
 Estado: Activo
 Asunto: RESPUESTA A SUGERENCIA

Descarga de 1 >

RESPUESTA DOCUMENTO DE PRUEBA

Esto es reconocible, en parte, como el estándar del Lorem ipsum de hoy y fue traducido a:

"Nor egen is there anyone who loves or pursues or desires to obtain pain of itself, because it is pain, but occasionally circumstances occur in which toil and pain can procure him some great pleasure".

Pasando a la década de 1950, el Lorem ipsum fue popularizado por el fabricante de tipografía Letraset, que lo utilizó en sus campañas publicitarias. Letraset ofrecía páginas de Lorem ipsum como hojas de transferencia, que fueron ampliamente utilizadas en la era anterior a los ordenadores para los diseños. Estas páginas de transferencia, conocidas como Letraset Body Type, se incluyeron en la publicidad de la compañía y en su popular catálogo.

El Lorem ipsum fue reintroducido en la década de 1980 por Aldus Corporation, una empresa que desarrolló Software de Publicación de Escritorio. Su producto más conocido PageMaker viene con gráficos y plantillas de procesamiento de textos previamente instaladas que contienen una versión del lenguaje latín falso.

Anexos vinculados
 Documento sin título.pdf

- **Otra forma de revisar su respuesta:** Cuando ingrese al detalle de su solicitud, si aparece debajo de Radicado asociado un **Radicado de respuesta**, eso quiere decir que su solicitud ya fue atendida, de lo contrario si no aparece nada, quiere decir que su solicitud aún sigue pendiente por responder:

Detalle del tramite

Solicitud **Histórico**

Radicado asociado 2023-410-915-3

Radicado(s) de respuesta:

2023-410-661-1

[Ver más](#)

Descargar sticker

Número de trámite

7813

Asunto

SUGERENCIA

Campos dinámicos

Anexos

Documento_1.pdf

Observación

Observación de prueba

■

Versión: 1

Fecha elaboración: 14 / 08 / 2023