

TRANSFORMACIÓN DIGITAL al servicio de los ciudadanos



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

Año - 2023

Versión: 1 Fecha elaboración: 14 / 08 / 2023

.



CDAV MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE

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

.





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.

.





- 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:

Inicio Transparencia y acceso a Atencion a ta cuidadania v Participa v ¿Quiénes somos? v Trámites y Servicios Inicio Trámites y Servicios Ventanilla Única Virtual Rádicación de Peticiones. Quejas, Reclamos. Sugerencias y Denuncias Consulta PQRSD Movillada Bici Chat Notificaciones Judiciales Addicadors a mejorar Sedes Sedes	EN	ntorno pruebas	Er			0	₿ <mark> </mark> GOV.C
Inicio Transparencia y acceso a información publica Atención a la cudadania Participa < ¿Quiénes somos?	٩		Buscar		AD SEGURA STENIBLE		ec
Ventanilla Única Virtual Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Dehuncias Consulta PQRSD Movilidad Bici Chat Notificaciones judiciales Ayūdenos a mejorar Sedes	≡	Trámites y Servicios	¿Quiénes somos? 🗸	Participa 🗸	Atención a la ciudadanía 🗸	Transparencia y acceso a información pública	Inicio
Consulta PQRSD Movilidad Bici Chat Notificaciones Judiciales Ayüdenos a mejorar Sedes					Sugerencias y Denuncias	nica Virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, S	Ventanilla Úr <mark>Radicación d</mark>
Movilidad Bici Chat Notificaciones judiciales Ayūdenos a mejorar Sedes						RSD	Consulta PQ
Notificaciones judiciales Ayúdenos a mejorar Sedes						ici	Movilidad Bi
Ayüdenos a mejorar Sedes						es Judiciales	Notificacione
seues						mejorar	Ayúdenos a
Aula virtual							Aula virtual

• 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.

Solicitude	S Gener	dies.					
<u>PETICIÓN</u>	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	APELACIÓN	COMENTARIO POSITIVO)

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

ℰ Inicio > Ingreso al sistema	
Ingreso al sistema	
	Datos ingreso al sistema
	Email *
	Contraseña *
	Contraseña
	Este campo es obligatorio.
	Acceder
	Registro en línea Recuperar contraseña

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 *
	Email
	Contraseña *
	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:

	Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.	- CO	Sesión iniciada
# Inicio > SUGERENCIA			
SUGERENCIA Tipo de solicitud			
En esta sección usted puede registrar una comunicación relacio solicitud y asegúrese de dejar la información necesaria para emi	nada con peticiones quejas, reclamos, comentarios positivos. Escriba sus datos en el detall tir la respuesta.	e de la	
Asunto *			
SUGERENCIA			
¿Por qué mecanismo desea recibir respuesta a su solicitud?*			
Origen *		•	
		•	
Por Favor Seleccione el Lugar o Sede Donde Realizo su Tramite/	Servicio		





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.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx				
cos o Agregar anexos imento Evicendia comento_de_prueba_final.pdf Evicendia comento_de_prueba_final.pdf Evicendia				
tors Agregar anexos mento umento_de_prueba_final.pdf Evicendia Crear traintee Crear t				
Agregar anexos mento				
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx				
Immento cumento_de_prueba_final.pdf Evicendia Immento_de_prueba_final.pdf Evicendia Immento_de_prueba_final.pdf Evicendia Immento_de_prueba_final.pdf Evicendia Immento_de_prueba_final.pdf Evicendia Immento_de_prueba_final.pdf Evicendia Immento_de_prueba_final.pdf Immento_de_prueba_final.pdf Immento_de_prueba_final.pdf Immento_de_prueba_final.pdf Immento_final.pdf Immento_final.pdf <th>KOS Ø</th> <th></th> <th>Agregar ar</th> <th>iexos 🔶 🛨</th>	KOS Ø		Agregar ar	iexos 🔶 🛨
cumento_de_prueba_final.pdf Evicendia Crear tránite Cre	umento			
Crear trámite ENCIA exectónico	cumento_de_prueba_final.pdf		Evicendia	
Exer training				
ENCLA Sector una comunicación recesaria par el defaria información necesaria par el defaria esta aceción? Setercione de Lugar o Sede Donde Realizo su Tramite/Servicio acelectorise				
RENCIA sección usado registrar una comunicación a dy asegúrese de dejar la información necesaria par i gEsta seguro de realizar esta acción? Se va a registrar un nuevo trámite. Si deceránico - ventar mar Plaza or Seleccione el Lugar o Sede Donde Realizo su Tramite/Servicio				Crear trámite
RENCIA sección usted puede registrar una comunicación re dy asegurese de dejar la información necesaria par presidente de la la defarita formación necesaria par i Esta seguro de realizar esta acción? Se va a registrar un nuevo trámite. Si de ese continuar de clic en el botón "Aceptar" war Piza vor Seleccione el Lugar o Sede Donde Realizo su Tramite/Servicio	□ . ⊌⊚			Crear trámite
ERENCIA a sección usted puede registrar una comunicación recesaria par o e erentCIA de yasegúrese de dejar la información necesaria par j Esta seguro de realizar esta acción? Se va a registrar un nuevo trámite. Si dese acortínum de clice nel borón "Aceptar" tora Plaza vor Seleccione el Lugar o Sede Donde Realizo su Tramite/Servicio vaciones				Crear trámite
a sección usted puede registrar una comunicación ra dy asegúrse de dejar la información necesaria par energistra de la comentarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la j Esta seguro de realizar esta acción? Se va a registrar un neve o trainite. Si de des continuar de clice nel botón "Aceptar" vor Seleccione el Lugar o Sede Donde Realizo su Trainite/Servicio vaciones				Crear trámite
o* estectrolico a* estectrolico a* vor Seleccione el Lugar o Sede Donde Realizo su Tranité/Servicio vaciones	🖶 阔		Entorno pruebas	Crear trámite
GERENCIA ¿Esta seguro de realizar esta acción? wé mecanismo desea recibir respuesta a su solicitura exectrónico Se va a registrar un nuevo trámite. Si desea continuar de clice nel botón "Aceptar" Aceptar" Aceptar hurs Plaza Cancelar X • vor Seleccione el Lugar o Sede Donde Realizo su Tramite/Servicio vaciones	ERENCIA a sección usted puede registrar una comunicación re		Enformo pruebas omentarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la	Crear trámite
ué mecanismo desea recibir respuesta a su solicitus exe electrónico x = n n * Aceptar tura Plaza x = Osde Donde Realizo su Tramite/Servicio vaciones	ERENCIA a sección usted puede registrar una comunicación re ud y asegurese de dejar la información necesaria para o:	Đ	Enformo pruebas orientarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la	Crear trámite
ué mecanismo desea recibir respuesta a su solicitur se electrónico Seva a registrar un nuevo trámite. Si desea continuar de clice nel botón X + Aceptar Cancelar X + wor Seleccione el Lugar o Sede Donde Realizo su Tramite/Servicio vaciones	ERENCIA Second a sección usted puede registrar una comunicación re ud y asegurese de dejar la información necesaria para o* ERENCIA	€ ¿Esta seguro de	Enformo pruebas orientarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la	Crear trámite
ao electrónicos desea contínuar de clice el botón x • * Aceptar* * Aceptar* * Aceptar* * Aceptar* * * * * * * * * * * * * * * * * * *	ERENCIA SECON La Constant puede registrar una comunicación re dy asegúrese de dejar la información necesaria para pr	€ ¿Esta seguro de realizar esta acción?	Enformo pruebas amentarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la	Crear trámite
	ERENCIA a sección usted puede registrar una comunicación re dy a segúrese de dejar la información necesaria par o * BRENCIA ué mecanismo desea recibir respuesta a su solicitud	و ¿Esta seguro de realizar esta acción? Se va a registrar un nuevo trámite. Si	Entorno pruebas orientarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la	Crear trámite
vor Seleccione el Lugar o Sede Donde Realizo su Tramite/Servicio vaciones contra el porter porter	ERENCIA a sección usted puede registrar una comunicación re dy a segürese de dejar la información necesaria para para. ERENCIA ué mecanismo desea recibir respuesta a su solicitud os electrónico	Esta seguro de cealizar esta acción? Se va a registrar un nuevo trámite. Si desea continuar de clic en el botón "Aceptar"	Enformo pruebas omentarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la	Crear trámite
vor Seleccione el Lugar o Sede Dande Realizo su Tramite/Servicio vaciones contras e portras das	ERENCIA a sección usted puede registrar una comunicación re dy a segúrese de dejar la información necesaria para o * BRENCIA ué mecanismo desea recibir respuesta a su solicitud os electrónico *	Caracteria de la construir de la construir de la construir de cile en el botón "Aceptar"	Entorno pruebas omentarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la	Crear trámite
	ERENCIA REENCIA A vacatives de dejar la información necesaria para * KEENCIA wé mecanismo desea recibir respuesta a su solicitud so electrónico a* trus Plaza	Curcers	Entorno pruebas omentarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la x *	Crear trámite
	ERENCIA CRENCIA CRENCIA CREATING CREA	Carter of the second se	Entorno pruebas omentarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la x •	Crear trámite
	ERENCIA	Caracteria de la construir de	Entorno pruebas omentarios positivos. Escriba sus datos en el detalle de la x •	Crear trámite



•





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:

CDAV MOVUDAD SEGURA	Centro de Diagnóstico Automot or del Valle Ltda.	
∯ Inicio > SUGERENCIA		
 Le dará clic en la direccionará a las 	orimera opción que se llama Mi r siguientes opciones:	perfil. el cual lo



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

# Inicio > <u>Mi perfil - ANDREA</u> > <u>Mis solicitudes</u>								
Mis solicitudes	Mis solicitudes							
🎓 🛔 Mi perfil	🕼 Actualizar perfil 🛛 💌	Actualizar correo electrónico 🛛 🔒 Cambiar contraseña	ပံ Cerrar sesión					
Número de trámite	Fecha de registro	Asunto		Estado	Acciones			
2023-300-001-3	2023-02-26 09:49:00	FELICITACIÓN POR BUENA ATENCIÓN EN LA SEDE LA F	FLORA	Procesado	۲			
2023-520-200-3	2023-02-25 10:55:22	SUGERENCIA PARA QUE UTILICEN TAPABOCAS		Finalizado	۲			
2023-300-85-3	2023-01-13 10:45:47	APELACIÓN A DERECHO DE PETICIÓN		Procesado	۲			
Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros Anterior 1 Siguiente								
🕒 ()								





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:

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		
Evicendia.pdf		
Observación		
SE REGISTRA SUGERENCIA		
	8	

.





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

Solic	tud Histórico		
7814 : S	UGERENCIA Jose Paz - Respondida la solicitud con el número de radicado: 2023-410-662-1 Enlace al radicado de respuesta	>	Expandir todo 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 soliciti	ud	
Número de radicado:	2023-410-662-1	Descarga de 1 >
Fecha de creación:	2023-08-14 15:56:17	
Remitente:	Edwin Ortiz	RESPUESTA DOCUMENTO DE PRUEBA
Destinatario:	ANDREA ASTUDILLO RIVERA	Esto es reconocible, en parte, como el estándar del Lorem (psum de hoy y fue traducido a:
Propietario:	Edwin Ortiz	"Nor again 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
Tipo documental:	SUGERENCIA	procure nim some great pleasure .
Descargar sticker	¥	Pasando a la decada de 1900, el Lorem (psum has popularizado por el fabricante de tipografía Letrasa (que lo utilida de sus campañas publicitarias. Letrasto diveis páginas de Lorem (psum como hojas de transferencia, que fueno ampliamente ellipsión e lo restructura no no como hojas de transferencia, que fueno ampliamente ellipsión e lo restructura no no como hojas de transferencia.
Estado:	Activo	unizadas en la en a menoria in os otoenaciones para los claentos. Estas paginas de transferencia, concidas como Latraset Body Type, se incluyeron en la publicidad de la compañía y en su popular catálogo.
Asunto:	RESPUESTA A SUGERENCIA	El Lorem (psum fue reintroducido en la década de 1980 por Aldus Corporation, una empresa que desarrolló Software de Publicación de Escritorio. Su producto más
Anexos vinculados		conociso nagenasce: viene con granicos y platitilas de processimiento de textos previamente instaladas que contienen una versión del lenguaje latín falso.
Documento sin título ndf		

- 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 A Radicado(s) de respuesta: 2023-410-661-1 A		
Ver más Descargar sticker 📩		
7813		
Asunto		
SUGERENCIA		
Campos dinámicos	>	
Anexos		
Documento_1.pdf		
Observación		
Observación de prueba		

Versión: 1 Fecha elaboración: 14 / 08 / 2023

.