



## Manual de Pqr's y Consulta Pública de Documentos en la Página Web

<i>Versión</i>	<i>Autores</i>	<i>Descripción Cambio</i>
0.1	Laura Ramirez	Primera Versión

© 2009-2019 Copyright Skina Technologies S.A.S.

*Skina Technologies* provee soluciones integrales a problemas de manejo de información, basadas en servicios de consultoría especializada, soporte a soluciones, infraestructura administrada y Hard o Soft appliances

## Tabla de Contenido

Manual de PQR'S y Consulta Pública de Documentos.....	3
1. PQR'S:.....	3
1.1. Pqr's con datos.....	3
1.2. Pqr's Anónimas.....	8
2. Consulta Pública de documentos.....	9

## **Manual de PQR'S y Consulta Pública de Documentos**

### **1. PQR'S:**

La página Web de PQR's permite al ciudadano la creación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Para la utilización de la página Web el ciudadano tiene dos opciones, la primera opción esta dada para registrar las PQR's con datos por medio del registro del ciudadano en la página Web y la segunda opción es la creación PQR's Anónima. A continuación se podrá visualizar el procedimiento para ambos casos.

#### **1.1. Pqr's con datos**

- Ingresar a la página de las PQR's proporcionada por Skina Technologies S.A.S



*Ilustración 1: página principal de PQR's*

- Dar clic en la opción “Regístrate” ubicada en la parte superior de la pantalla, allí se desplegara la siguiente ventana emergente ( el usuario debe leer la información suministrada ) y dar clic a la opción “ acepto”.

**Ley 1581 del 2012 y Decreto 1377 de 2013: Protección de datos personales**

Se informa que los datos suministrados en este formulario serán incluidos en la base de datos de la Entidad, únicamente con el fin de atender su petición. Mediante el registro de sus datos personales, en su calidad de peticionario, usted autoriza a la **Skina Technologies S.A.S**, como responsable del tratamiento de la información registrada.

He leído y autorizo el tratamiento de datos personales, implementados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ver términos y condiciones.

Certifico que los datos de contacto ingresados en mis datos personales se encuentran vigentes, de igual manera autorizo al **Skina Technologies S.A.S** para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

NO ACEPTO

ACEPTO

*Ilustración 2: Terminos y condiciones*

- Seguido de esto el usuario debe diligenciar los datos generales del formulario de registro, y dar clic a la opción “siguiente” mostrada en la parte inferior de la pantalla hasta completar el formulario( es importante tener en cuenta que los campos mostrados en cada pestaña del formulario son obligatorios por lo cual el registro del usuario no se realizará correctamente si todos los campos no estas diligenciados), para terminar el registro el usuario debe dar clic a “registrarse”.

Skina Tech Expert Tech Consulting Inicio Iniciar Sesión Regístrate

Registrar POR'S

### Regístrate

**Datos Generales**

Tipo de Remitente  
Seleccione tipo Remitente

Nombres Apellidos Tipo de Identificación  
Seleccione un tipo de ...

Número de Identificación Edad Teléfono - Celular  
Seleccione un rango de ...

Estado civil Género Tipo de Población  
Seleccione un Estado civil Seleccione un Género Seleccione Tipo de Población

Siguiente

*Ilustración 3: Formulario de registro*

- Al realizar el registro el sistema le mostrara al usuario una ventana con la información de la actualización de su cuenta, la funcionalidad de esta pestaña es permitirle al usuario recuperar la contraseña guardada por medio del correo electrónico ( ingresado en el registro) o por medio de preguntas de seguridad.

## Actualiza la Información de tu Cuenta

En Caso de que olvides tu Contraseña, indícanos como te gustaría restablecer la misma:

Correo Electrónico

Preguntas de Seguridad

*Ilustración 4: Actualización de contraseña*

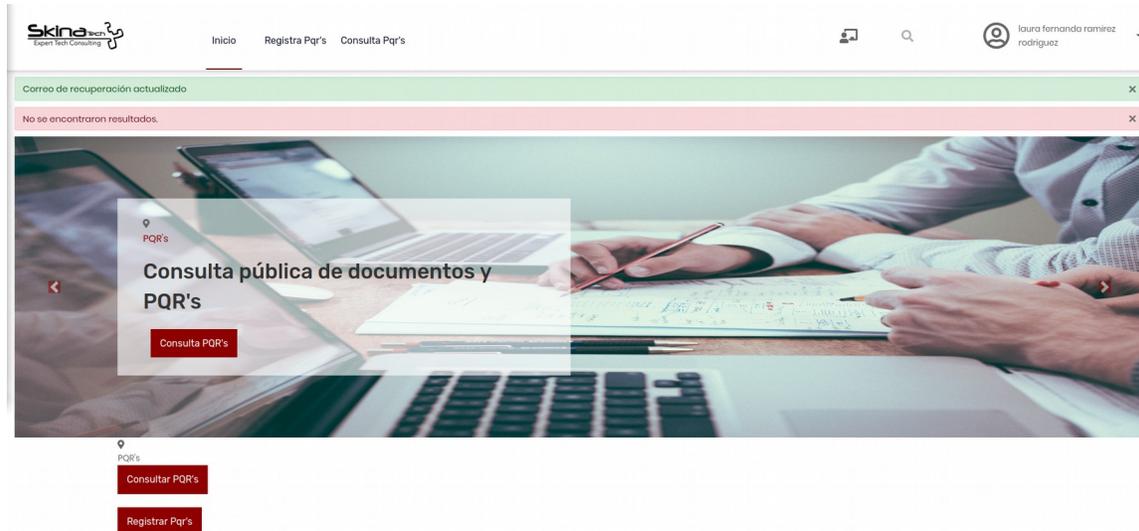
- En dado caso que el usuario haya registrado su correo electrónico, el sistema se encarga de enviar la notificación correspondiente.



Derechos de Autor © 2021  
Skina technologies S.A.S

*Ilustración 5: Notificación de la Página Web*

- Al realizar los pasos anteriormente mencionados el usuario puede proceder a registrar la PQR's, ya sea desde el registro realizado con anticipación o desde el botón de la notificación enviada al correo electrónico. El registro de la PQR's se realiza dando clic a la opción “Registrar Pqr” ubicada en la parte superior de la pantalla.



CONSULTA PÚBLICA DE DOCUMENTOS

*Ilustración 6: Registro PQR'S*

- Este botón direcciona al usuario al formulario de la PQR's, dentro del formulario el sistema le mostrara al usuario una ventana para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el usuario debe dar clic a la opción “ acepto”.

### **FORMULARIO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Para nosotros es importante conocer su opinión, la Skina Technologies S.A.S coloca a su disposición esta herramienta con el fin de que usted pueda registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias.

**Derecho de petición en interés general:** Es la solicitud cuyo tema no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.

**Petición de Información:** Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Ministerio. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.

**Consulta:** Solicitud mediante la cual se solicita un concepto del Ministerio sobre un caso o asunto de su competencia. Término de respuesta: 30 días hábiles.

**NO ACEPTO** **ACEPTO**

*Ilustración 7: Formulario PQR's*

- Seguido de esto el usuario debe ingresar la información con sus debidos anexos si así lo requiere, y dar clic en el botón “ enviar solicitud” ubicado en la parte inferior de la pantalla para generar el registro de la PQR’s.

**Detalles de Solicitud**

Nombre del Remitente: laura fernanda ramirez rodriguez

Tipo de Solicitud: Seleccione un tipo de Solicitud.

Tipo de Usuario: Seleccione un tipo de Solicitante.

Servicio: Seleccione un tipo de servicio.

Centro de Atención: Seleccione un centro de atención.

Asunto:

Descripción:

Agregar Anexos: NO

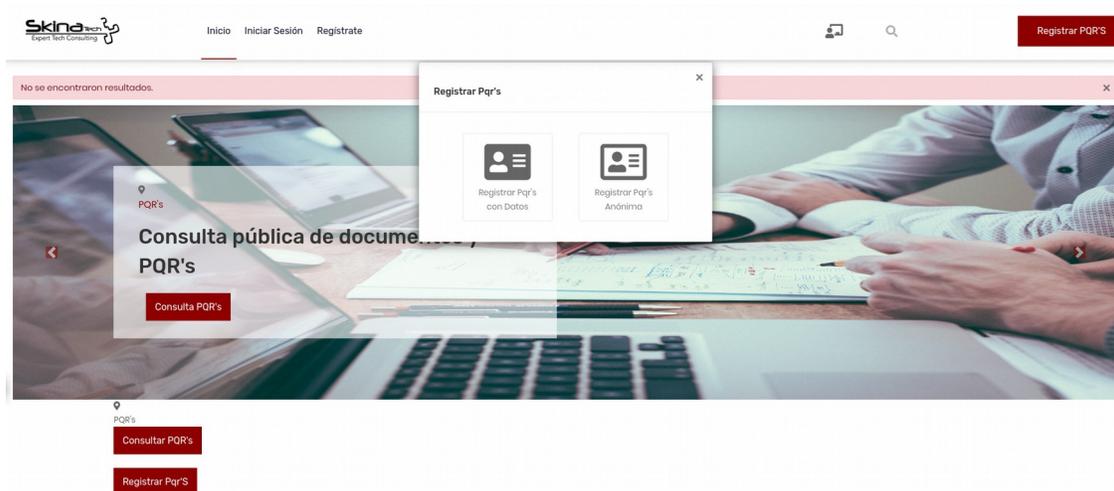
Autoriza el envío de respuesta por algun medio

SI  No

*Ilustración 8: información PQR's*

## 1.2. Pqr's Anónimas

- Para el caso de las Pqr's Anónimas el usuario/ciudadano debe dar clic a la opción “Registrar PQR’S” ubicada en la parte inferior derecha de la pantalla, y seguido de esto dar clic a la opción “Registrar Pqr's Anónima”



CONSULTA PÚBLICA DE DOCUMENTOS

### Últimos Documentos

*Ilustración 9: Registro de PQR's Anónima*

- El sistema lo que permite con esta opción es ingresar a la pantalla antes mencionada para el registro de la PQR's pero de manera anónima, el proceso a seguir para el registro es el mismo el usuario debe ingresar a la opción “ Registrar Pqr's” en la parte superior de la pantalla e ingresar todos los campos de registro de una PQR's.

## 2. Consulta Pública de documentos

Para acceder a los documentos públicos el usuario funcionario de Orfeo debe realizar el debido proceso dentro del SGD Orfeo con el fin de que el ciudadano o cualquier usuario externo a la entidad pueda visualizar este documento marcado como público, el procedimiento a seguir es el siguiente:

- Ingresar al SGD Orfeo
- Ingresar a cualquiera de los tipos de radicados en el menú “ Carpetas” ubicado en la parte superior derecha de la pantalla
- Seguido de esto el usuario funcionario debe ingresar al radicado del cual quiere hacer público un documento, accediendo por medio de la fecha de radicado

- El usuario funcionario debe ingresar a la opción documentos, en esta opción el usuario podrá visualizar todos los documentos asociados al radicado seleccionado, por último el usuario debe dar clic a la opción “Marcar Público” para que el documento se pueda visualizar en la página Web.
- Por último el usuario o ciudadano que desee visualizar los documentos, debe ingresar a la página Web en la parte inferior, donde se podrán visualizar todos los documentos marcados como públicos.

CONSULTA PÚBLICA DE DOCUMENTOS

## Últimos Documentos

<p><b>Radicado N°: 2019SGE40000094</b> Expediente: 20190998104000003E</p>  <p>Ver Documento</p> <p><b>Tipo de Solicitud:</b> derecho de petición <b>Asunto:</b></p> <p>lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, aenean commodo ligula eget dolor, aenean massa. cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. nulla consequat massa quis enim. don</p>	<p><b>Radicado N°: 2019SGE40000074</b> Sin Expediente</p>  <p>Ver Documento</p> <p><b>Tipo de Solicitud:</b> comunicado <b>Asunto:</b> Acoso laboral según lo establecido en la ley 1010 de 2006</p>	<p><b>Radicado N°: 201909980000022</b> Expediente: 20190998104000002E</p>  <p>Ver Documento</p> <p><b>Tipo de Solicitud:</b> petición <b>Asunto:</b> Radicaciones de pruebas</p>	<p><b>Radicado N°: 2019SGE4000009400005</b> Sin Expediente</p>  <p>Ver Documento</p> <p><b>Tipo de Solicitud:</b> petición de consulta <b>Asunto:</b> Respuesta 2</p>
<p><b>Radicado N°: 2019SGE4000009400003</b> Sin Expediente</p>  <p>Ver Documento</p> <p><b>Tipo de Solicitud:</b> petición de consulta <b>Asunto:</b> PDF</p>	<p><b>Radicado N°: 2019SGE4000009400002</b> Sin Expediente</p>  <p>Ver Documento</p> <p><b>Tipo de Solicitud:</b> derecho de petición <b>Asunto:</b> Anexo de respuesta</p>	<p><b>Radicado N°: 2019SGE4000009400001</b> Sin Expediente</p>  <p>Ver Documento</p> <p><b>Tipo de Solicitud:</b> anexos <b>Asunto:</b></p>	<p><b>Radicado N°: 2019SGE4000007400001</b> Sin Expediente</p>  <p>Ver Documento</p> <p><b>Tipo de Solicitud:</b> comunicado <b>Asunto:</b> Respuesta a solicitud</p>
<p><b>Radicado N°: 20190998000002200002</b> Sin Expediente</p>  <p>Ver Documento</p> <p><b>Tipo de Solicitud:</b> Solicitud <b>Asunto:</b> Respuesta a comunicación 201909980000022 de fecha 2019-12-20.</p>			

Copyright ©2019

*Ilustración 10: Documentos Públicos*

- En caso que el usuario o ciudadano necesite realizar la búsqueda de un documento en específico, debe utilizar la lupa ubicada en la parte superior derecha de la página Web