



## CREACION DE PQRSD

Este manual busca enseñar al usuario a generar una petición PQRSD: derecho de petición, queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, felicitación o denuncia.

Un ciudadano puede generar una PQRSD a través de la página web, mientras que un usuario que requiera radicar una PQRSD a través de PapiroCloud lo puede hacer a través del módulo de radicación haciendo clic en la opción *Crear PQRSD*.

Se mostrará paso a paso como diligenciar el formulario de PQRSD.

### Información general del solicitante

Se deben diligenciar los datos personales del solicitante, únicamente los campos resaltados con rojo son obligatorios.

The screenshot shows a web interface with a navigation menu at the top containing: INICIO, QUIÉNES SOMOS, PLATAFORMAS, TECNOLOGÍAS, CONTRATACIÓN, NOTICIAS, and ATENCIÓN AL CIUDADANO. Below the menu, there is a breadcrumb trail: Inicio > Formulario de PQRSD. The main heading is 'Formulario de PQRSD'. A message reads: 'Bienvenido al módulo de radicación de PQRSD, por favor diligencie los campos que encontrará a continuación.' Below this, there are three input fields: '\*Primer Nombre', 'Segundo Nombre', and '\*Primer Apellido'. The asterisks indicate that these fields are mandatory.

### Información de la solicitud

Se debe diligenciar la información referente a la solicitud que se va a radicar, esta parte del formulario está compuesta por los siguientes campos:

**1. Tipo de solicitud:** se selecciona el tipo de trámite que se va a realizar. Campo obligatorio

The screenshot shows a dropdown menu titled 'Tipo de Solicitud'. The current selection is 'Peticiones'. The dropdown list is open, showing the following options: Peticiones, Quejas, Reclamos (highlighted in blue), Sugerencias, Comentarios, and Denuncias.



**2. Describa un asunto:** se ingresa el asunto del trámite. Campo obligatorio

Describe un asunto corto y claro

**3. Realice una descripción detallada del objeto de la petición:** se describe la solicitud, la información consignada en este campo facilitará a la entidad proporcionar una respuesta oportuna y acorde. Campo obligatorio

Realice una descripción detallada del objeto de la petición

**4. Archivo adjunto:** en caso de querer adjuntar evidencias se puede hacer a través de este campo. Permite cargar archivos de hasta 5 Mb en los siguientes formatos: .pdf, .png, .jpg, .doc, .docx, .xls, .xlsx y .zip.

Archivo Adjunto

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Se admiten archivos pdf, png, jpg, doc, docx, xls, xlsx y zip. Solo archivos hasta 5mb

**5. Enviar:** cuando el formulario ha sido diligenciado en su totalidad se hace clic en el botón *Enviar*

Enviar

**6. Confirmación del trámite:** después de enviar el formulario el sistema confirma la recepción la PRQSD generando un número de seguimiento del trámite. A través de este número se puede consultar el estado de la solicitud.



Atención al ciudadano - Sistema de PQRD en línea  
PQRD N°: 434d0b0a

La solicitud fue creada con éxito

**Datos del solicitante**

<b>Identificación:</b> 52636363	<b>Segundo Nombre:</b> Stephen
<b>Primer Nombre:</b> William	<b>Segundo Apellido:</b> 
<b>Primer Apellido:</b> Rubiano	<b>Dirección:</b> CLL 19 NO 3A-37
<b>Correo electrónico:</b> fwlches@ximil.co	

**Datos de Solicitud**

<b>Código de solicitud:</b> 434d0b0a	<b>Fecha de solicitud:</b> 2018-11-19 18:55:12+00
<b>Tipo de solicitud:</b> Peticiones	<b>Radicado solicitud:</b> 20182130141862
<b>Objeto solicitud:</b> Prueba de Pqrd	<b>Argumento solicitud:</b> xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

## CREACION DE PQRSD POR LA OPCIÓN (CREAR DOCUMENTO)

Para radicar una PQRSD se debe ingresar al módulo *Crear Documentos*, el sistema muestra las opciones de radicación y se debe oprimir el botón Crear PQRD.



El sistema muestra el formulario en el cual se debe diligenciar la información referente a la solicitud que se va a radicar



Atención al ciudadano - Sistema de PQRD en línea

Crear PQRD

Primer nombre	MARTHA	Segundo nombre:	ANGEL
Primer apellido:	MUNOZ	Segundo apellido:	
Tipo de identificación	Cedula de Ciudadania	Número identificación:	52439877
Correo electrónico:	123@hotmail.com	Dirección:	CL 56-63698
Teléfono:		Ubicación	BETEITIVA
Medio de recepción		Tipo de solicitud:	

**1. Tipo de solicitud:** se selecciona el tipo de trámite que se va a realizar. Campo obligatorio

Tipo de Solicitud

Peticiones	▼
Peticiones	
Quejas	
<b>Reclamos</b>	
Sugerencias	
Comentarios	
Denuncias	

**2. Describa un asunto:** se ingresa el asunto del trámite. Campo obligatorio

Describa un asunto corto y claro

**3. Realice una descripción detallada del objeto de la petición:** se describe la solicitud, la información consignada en este campo facilitará a la entidad proporcionar una respuesta oportuna y acorde. Campo obligatorio

Realice una descripción detallada del objeto de la petición

**4. Archivo adjunto:** en caso de querer adjuntar evidencias se puede hacer a través de este campo. Permite cargar archivos de hasta 5 Mb en los siguientes formatos: .pdf, .png, .jpg, .doc, .docx, .xls, .xlsx y .zip.



Archivo Adjunto

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Se adminten archivos pdf, png, jpg, doc, docx, xls, xlsx y zip. Solo archivos hasta 5mb

**5. Enviar:** cuando el formulario ha sido diligenciado en su totalidad se hace clic en el botón *Enviar*



**6. Confirmación del trámite:** después de enviar el formulario el sistema confirma la recepción la PQRSD generando un número de seguimiento del trámite. A través de dicho número se puede consultar el estado de la solicitud.

Atención al ciudadano - Sistema de PQRD en línea  
PQRD N°: 434d0b0a

La solicitud fue creada con éxito

**Datos del solicitante**

<b>Identificación:</b> 52636363	<b>Segundo Nombre:</b> Stephen
<b>Primer Nombre:</b> William	<b>Segundo Apellido:</b>
<b>Primer Apellido:</b> Rubiano	<b>Dirección:</b> CLL 19 NO 3A-37
<b>Correo electrónico:</b> fwilches@ximil.co	

**Datos de Solicitud**

<b>Código de solicitud:</b> 434d0b0a	<b>Fecha de solicitud:</b> 2018-11-19 18:55:12+00
<b>Tipo de solicitud:</b> Peticones	<b>Radicado solicitud:</b> 20182130141862
<b>Objeto solicitud:</b> Prueba de Pqrd	<b>Argumento solicitud:</b> xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Después de crear la PQRSD, el sistema envía un correo de notificación al ciudadano con copia oculta al profesional de PQRSD. El correo incluye el número de radicado, código de consultas y el enlace a través del cual se puede consultar el documento

HTML HTML Source Text Raw Analysis Check HTML

Señor(a) Martha Rubiano, su solicitud fue radicada mediante el No **201802080001472**, la cual será respondida de acuerdo a los términos de Ley. Para consultar el estado de su petición, por favor ingrese a la página <http://orfeogobpruebas.ofb.ximil.co/pqrd/search> y utilice el código de consulta **a9337edc**

[Puede consultar el estado de la solicitud directamente usando este vínculo](#)





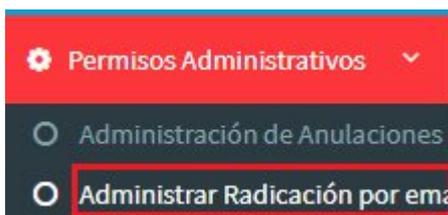
# CREACIÓN DE PQRSD DESDE CORREO ELECTRÓNICO

El sistema permite radicar una PQRSD enviando un correo electrónico, el cual genera un documento con número de radicado, contenido y anexos si los tuviera. Para realizar este proceso se deben seguir los siguientes pasos:

1. El administrador debe configurar el sistema con una cuenta de correo electrónico
2. La persona encargada debe tener el permiso de *Administrar Radicación email*
3. Para que el proceso funcione los correos que se van a radicar deben marcarse como **NO LEIDO**.



Se ingresa al sistema de gestión Documental Orfegob, se ubica el módulo *Permisos Administrativos* y se selecciona la opción de *Administrar Radicación por email*.



El sistema muestra los datos de la cuenta de correo: *nombre*, *servidor*, *puerto*, *encripción*, *nombre de usuario* y por último *acción*.

## Cuentas de correo

Nombre	Servidor	Puerto	Encripción	Nombre de usuario	Acción
PQRD	imap.gmail.com	993	ssl	orfeoforpo@gmail.com	  

[Agregar cuenta](#)



Para finalizar el proceso se presiona sobre el primer botón ubicado en la columna *Acción*



El sistema confirmará la acción realizada.

Se ha consultado el buzón de correo correctamente.

Para confirmar que los correos fueron radicados exitosamente se debe ingresar en el módulo *Mensajes de correo*, donde se visualiza el *remitente*, *asunto*, *fecha* y *acción*.

En la columna de *Acción* se puede ingresar al detalle del documento y a la información general del mismo.

El sistema por defecto envía los radicados a la bandeja del usuario profesional de PQRSD.

Remitente	Asunto	Fecha	Acción
Andrés Lancheros (alancherosr@gmail.com)	Prueba radicado por correo	Mon, Jul 30, 2018 2:01 PM	
Andrés Lancheros (alancherosr@ximil.co)	Prueba de radicación por correo	Mon, Jul 30, 2018 1:57 PM	



General Documentos y anexos Expedientes Flujo de trabajo Historial

Atributos del documento 20182130141212

<b>Usuario actual</b>	<b>Usuario para salida</b> Dependencia de Salida
<b>Fecha de vencimiento</b>	2018-10-30 00:00:00
Número de documento	20182130141212
Fecha de radicado	2018-10-16 09:14:14
Asunto	Prueba de radicación por correo
Remitente	Andrés Lancheros
Dirección	
Nivel de seguridad	Público
Clasificación (TRD)	PETICIONES, DERECHOS DE PETICION, Derecho de Petición
Usuario radicador	PAULA ANDREA POVEDA GONZALEZ (PQR)

Imagen principal

Descargar imagen principal Cargar imagen principal

