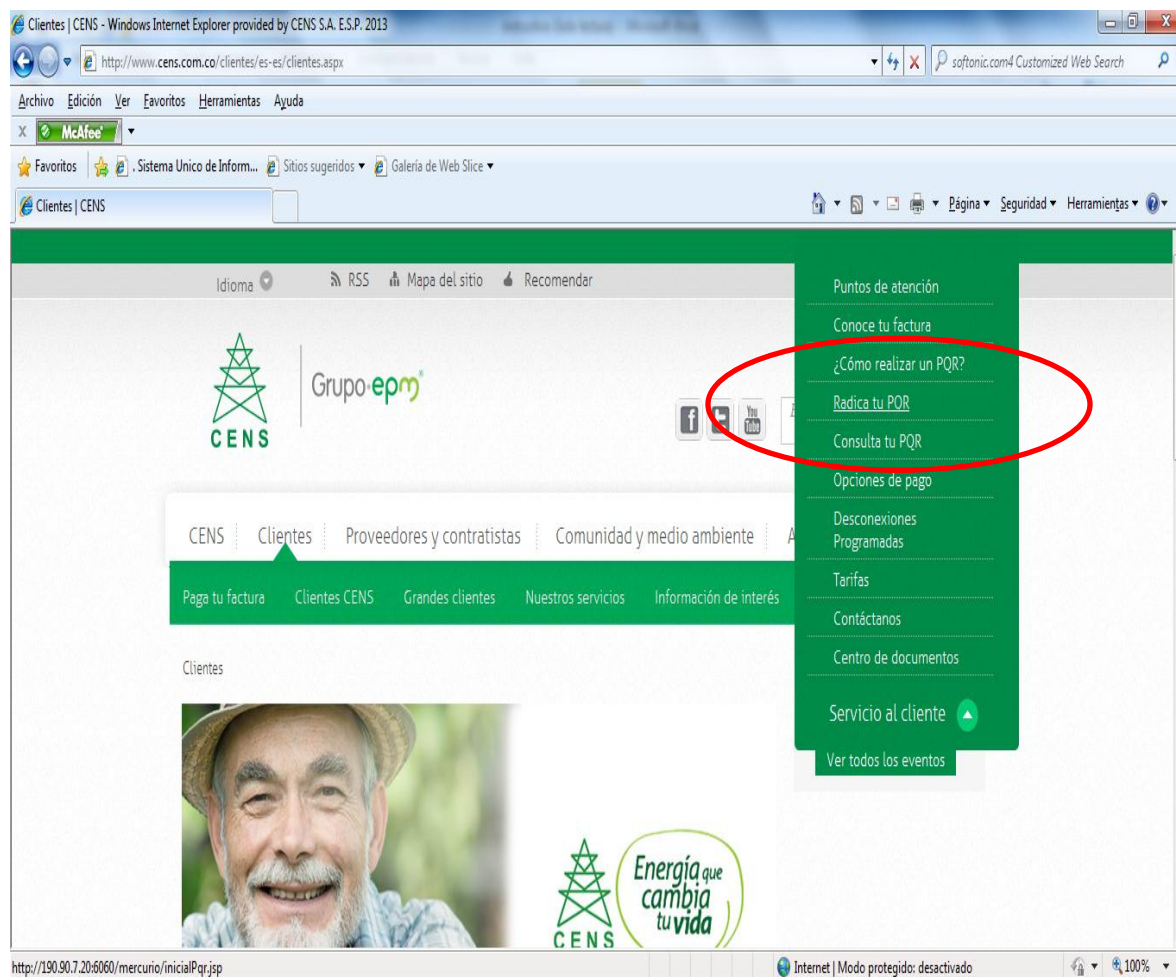


INSTRUCTIVO PARA RADICAR PQR'S POR LA WEB

Teniendo en cuenta la normatividad vigente (Actual Código Contencioso Administrativo y Ley Antitramites) y la disposición de CENS para estar más cerca de nuestros clientes, se ha diseñado el acceso para radicar Peticiones, quejas y reclamos de nuestros usuarios vía web, a través de nuestra página, donde se encuentra el siguiente botón activo y para lo cual se diseñó el siguiente instructivo con el fin de aclarar cualquier duda o inquietud que se tenga respecto a este nuevo contacto con nosotros.

Imagen No. 1 ACCESO EN LA PAGINA WEB



Después de acceder a la página principal de la WEB a través de nuestra dirección www.cens.com.co, se encuentra el botón llamado “Petición, Quejas y Reclamos”, donde haciendo clic, despliega la siguiente pantalla:

Imagen No. 2 SOLICITUD DE PÍN

Bienvenido(a):
Ingrese los datos que le solicitamos a continuación para dar respuesta a sus comentarios y requerimientos, y de esta manera poder brindarle un mejor servicio (Todos los campos son obligatorios). y un correo electrónico válido donde recibirá el pin junto con las instrucciones para terminar su trámite.

* Cedula:

* Nombre:

* Correo Electronico:

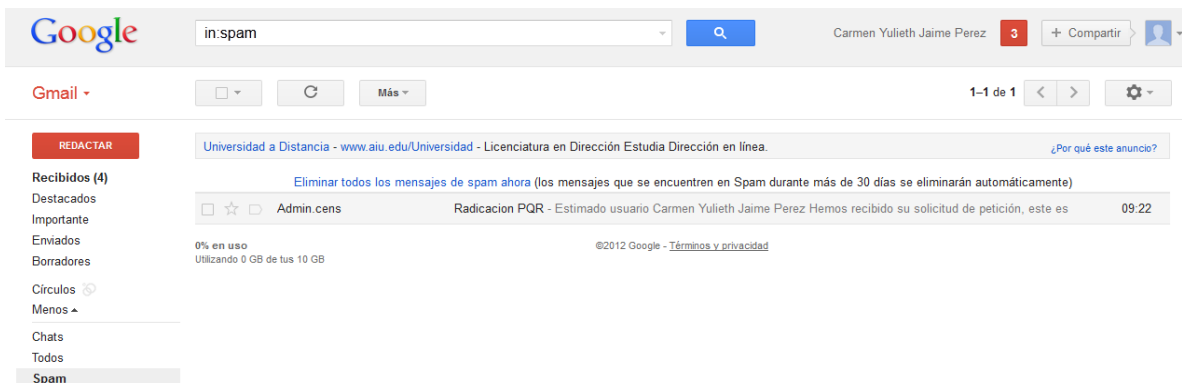
En esta pantalla se requiere que el petente suministre la información que solicita la pantalla de manera completa y real (Cedula, Nombre completo y correo electrónico), con el fin de obtener el número del PIN que le dará acceso a nuestro Sistema de Gestión Documental. Lo anterior, teniendo en cuenta que este número de PIN será enviado al correo electrónico que nos suministra en los datos para asegurar la información y con él podrá continuar con el trámite de la radicación de su petición, queja o reclamo. Después de ingresar la información oprime OBTENER # PIN

Imagen No. 3. RESPUESTA DE SOLICITUD DE PIN

Su petición se realizó con éxito, por favor verifique su correo.

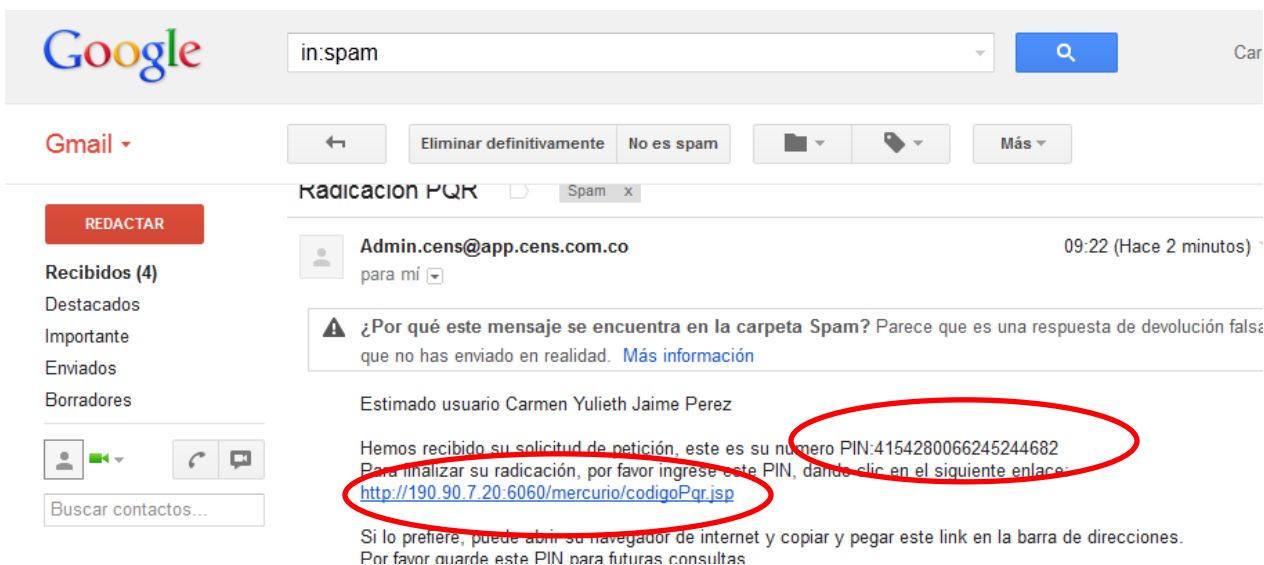
Tan pronto ha oprimido el botón para obtener el PIN, saldrá esta pantalla, dando ACEPTAR.

Imagen No. 4 ACCEDER AL CORREO ELECTRONICO PERSONAL



Revisar el correo electrónico personal y verificar el mensaje enviado por nuestro sistema de información documental con los datos mencionados. Se debe destacar que el correo puede estar en la bandeja de spam

Imagen No.5 Ingresar al mensaje y obtener el pin y la dirección de la radicación:



En el mensaje encontrará el número del pin y así mismo un LINK DIRECTO para ingresar de nuevo a nuestro sistema de gestión documental y continuar con el trámite de la radicación.

Imagen No.6 RETORNO A LA WEB



Gracias por realizar aportes tan valiosos que apuntan al mejoramiento continuo de nuestra institución. Por favor ingrese su Cédula y PIN asignado en los siguientes campos para comenzar su trámite.

*Cedula:
*PIN

En esta pantalla debe ingresar de nuevo su numero de cedula y numero de PIN.

Imagen No.7 COMPLEMENTAR INFORMACION

The screenshot shows a web form titled "Radicación de Trámites, Peticiones, Quejas, Reclamos y otros." under the "MERCURIO Sistema de Gestión Documental 5.5" header. The form contains a table for user information, a subject dropdown, a CAPTCHA image, and a security code input field.

CEDULA *:	1234567
NOMBRE *:	Carmen Yulieth Jaime Perez
CUENTA DE USUARIO *:	123456
DIRECCION *:	Carrera 23 # 5-45
TELEFONO *:	123456
CORREO ELECTRONICO *:	carmenyulieth12@gmail.com
NUMERO PIN *:	1522407429567240287
DESEA QUE LE NOTIFIQUEMOS: *:	Direccion Domicilio ▼
OBJETO DE LA PETICIÓN *: Restan 62 Caracteres	Registre aqui la solicitud del usuario.

Asunto:

Ingrese el código de seguridad de la imagen:

ATENCIÓN: Cuando haga clic en el botón ENVIAR DATOS, aparecerá una página en la que usted podrá ampliar su solicitud y anexar documentos.

En esta pantalla se deben diligenciar todos los espacios correspondientes, el numero de usuario sin DV (es decir, -#). Son de carácter obligatorio. Después de ingresar el código de seguridad de la imagen, presione ENVIAR y aparecerá la siguiente pagina donde podrá ampliar su solicitud y anexar documentos o registros fotográficos.

Imagen No.8 AMPLIAR SOLICITUD Y/O INCLUSION DE ANEXOS



The screenshot displays the MERCURIO 5.5 Sistema de Gestión Documental interface. At the top, the logo 'MERCURIO 5.5' is visible. The main content area shows a confirmation message: 'Su radicación ha sido exitosa.' Below this, it states 'Su número de radicado es 201200018379 Tipo Recibido.' and asks the user to note and save this number for future inquiries. A text area labeled 'Comentarios' is provided for additional details, with a note that it allows for a maximum of 500 characters. Below the text area, there are five rows for attaching documents, labeled 'Anexo 1' through 'Anexo 5', each with an 'Examinar...' button. At the bottom, there are two buttons: 'Enviar Información' and 'Cancelar'.

En esta pantalla se registra el número del radicado con el cual quedo registrado su solicitud y le permite si desea ampliar comentarios y anexar registros fotográficos u otros documentos que usted considere necesarios para respaldar su petición. Al finalizar, esta pantalla le permite ENVIAR INFORMACION.

Imagen No.9 FIN DE TRAMITE

En esta imagen encontrará todos los datos que certifican el radicado de su petición, tipo de radicado, la fecha, el nombre del asunto, cedula del radicador, nombre del radicador y el correo del radicador, que le permitirá imprimir o se recomienda guardarlo para cualquier consulta que requiera al respecto.

Su radicación ha terminado con éxito.

Datos de radicación

Número Radicado: 201200018379
Tipo Radicado: Recibido
Fecha Radicado: 10/08/2012 09:46:40.0
Nombre Asunto: PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Cedula Radicador: 1234567
Nombre Radicador: Carmen Yulieth Jaime Perez
Correo Radicador: carmenyulieth12@gmail.com

Para consultar su tramite entre [aquí](#)

Imprimir

Cerrar