INSTRUCTIVO PARA RADICAR PQR'S POR LA WEB

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

Imagen No. 1 ACCESO EN LA PAGINA WEB



Despues de acceder a la pagina principal de la WEB a través de nuestra direccion <u>www.cens.com.co</u> , se encuentra el botón llamado "Peticiones, Quejas y Reclamos", donde haciendo clic, despliega la siguiente pantalla:

Imagen No. 2 SOLICITUD DE PÍN

ENS Grup	o-epm	y Reclamo
Bienvenido(a):	
respuesta a poder brin obligatorios; junto con la * Cedula:	a sus comentarios y rec darle un mejor servi), y un correo electrón is instrucciones para terr 1234567	uperimientos, y de esta manera cio (Todos los campos son ico válido donde recibirá el pin minar su trámite.
could.	Carmon Yulioth Jaime	Doroz
1 Blombroi	Carmen Tulleur Jaime	1 6162

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

Imagen No. 3. RESPUESTA DE SOLICITUD DE PIN

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

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

Google	in:spam	- Q Carmen Yulieth Jaime Perez 3 + Compartir	
Gmail -	C Más	- 1-1 de 1 < > 🔯 -	
REDACTAR	Universidad a Distancia - www.aiu.ed	u/Universidad - Licenciatura en Dirección Estudia Dirección en línea.	2
Destacados Importante	📋 🖞 🗇 Admin.cens	Radicación POR - Estimado usuario Carmen Yulisth Jaime Perez Hemos recibido su solicitud de petición; este es 09/22	
Enviados Borradores	0% en uso Utilizando 0 GB de tus 10 GB	©2012 Google - Termitics, y antrasidad	
Circulos 🔊 Menos 🔺			
Chats Todos			
Spam			

Imagen No. 4 ACCEDER AL CORREO ELECTRONICO PERSONAL

Revisar el correo electronico personal y verificar el mensaje enviado por nuestro sistema de informacion 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 numero del pin y asi 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



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

NOMBRE *: Carmen Yulleth Jaime Perez CUENTA DE USUARIO *: 123456 DIRECCION *: Carrera 23 # 5-45 DIRECCION *: 123456 CORREO ELECTRONICO *: carmenyulieth12@gmail.com NUMERO PIN *: 1522407429567240287 DESEA QUE LE NOTIFIQUENOS: *: Direction Domicilio Regiørze aquí la solicitud del usuario. Regiørze aquí la solicitud del usuario.
CUENTA DE USUARIO *: 123455 DIRECCION *: Carrera 23 # 5-45 TELEFONO *: 123456 CORREO ELECTRONICO *: carrmenyulieth12@gmail.com NUMERO PIN *: 1522407429567240287 DESEA QUE LE NOTIFIQUENOS: *: Direccion Domicilio Registre aquí la solicitud del usuario. Registre aquí la solicitud del usuario.
DIRECCION *: Carrera 23 # 5-45 TELEFONO *: 123455 CORREC ELECTRONICO *: carrnenyulieth12@gmail.com NUMERO PIN *: 1522407429567240287 DIRECCION DOMICIO DESEA QUE LE NOTIFIQUENOS: *: Direccion Domicilio Regierze aqui la solicitud del usuario. DESETO DE LA PETICIÓN *: Restan 62 Caracteres
TELEFONO *; 123456 CORREC ELECTRONICO *; carmenyulieth12@gmail.con NUMERO PIN *; 1522407429567240287 DESEA QUE LE NOTIFIQUENOS; *; Direccion Domicilio Registre aqui la solicitud del usuario. Registre aqui la solicitud del usuario.
CORREO ELECTRONICO *: carmenyulieth12@gmail.com NUMERO PIN *: 1522407429567240287 DESEA QUE LE NOTIFIQUENOS: *: Direccion Domicilio Registre aqui la solicitud del usuario. Registre aqui la solicitud del usuario.
NUMERO PIN *: 1522407429567240287 DESEA QUE LE NOTIFIQUEMOS: *: Direccion Domicilio Registre aqui la solicitud del usuario. Registre aqui la solicitud del usuario. Restan 62 Caracteres Solicitud del usuario.
DESEA QUE LE NOTIFIQUENOS: *: Direccion Domicilio Registre aqui la solicitud del usuario. Restan 62 Caracteres
Registre aqui la solicitud del usuario. Restan 62 Caracteres

Imagen No.7 COMPLEMENTAR INFORMACION

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.

	513	tema de Gestión Documental
	Su radicación ha sido	exitosa.
Su número de radicado	es 201200018379 Tipo Recibido.	
Por favor anote y guarde requerimiento.	e este número para posteriores co	nsultas sobre el estado de su comentario c
	En este espacio registre sus	s comentarios con más
	detalle.	20
Comentarios		
Comentarios	Máximo 500 cara	رة ا
Comentarios A continuación puede ar su solicitud. Haga clic er	Máximo 500 cara nexar los documentos requerido pa n el botón Examinar.	دteres. ara el trámite o los que desee para comple
Comentarios A continuación puede ar su solicitud. Haga clic er Anex	Máximo 500 cara nexar los documentos requerido pa al botón Examinar. co 1	deres. ara el trámite o los que desee para comple Examinar
Comentanos A continuación puede ar su solicitud. Haga clic er Anex Anex	Máximo 500 cara nexar los documentos requerido pa n el botón Examinar. co 1	.d cteres. ara el trámite o los que desee para comple Examinar Examinar
Comentanos A continuación puede ar su solicitud. Haga clic er Anex Anex	Máximo 500 cara nexar los documentos requerido pa n el botón Examinar. co 1 co 2	.d cteres. ara el trámite o los que desee para comple Examinar Examinar Examinar
Comentanos A continuación puede ar su solicitud. Haga clic er Anex Anex Anex	Máximo 500 cara nexar los documentos requerido pa n el botón Examinar. no 1 no 2 no 3 no 4	cteres. sra el trámite o los que desee para comple Examinar Examinar Examinar

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

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 <u>aqui</u>

