





**Informática y Tributos**

Contribuimos al mejoramiento de tu gestión

**MANUAL DE USUARIO  
TAXATION SMART  
REGISTRO Y CONSULTA DE  
PQR**

	<b>GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</b>		 <b>Informática y Tributos</b> <small>Contribuimos al mejoramiento de tu gestión</small>	
	<b>MANUAL DE USUARIO</b>			<b>IT-AC-M-01</b>
				<b>VERSION: 05</b>
				<b>30/AGO/2023</b>

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
REGISTRO Y CONSULTA DE PQR	3
1. Registro De PQR	3
1.1. Acceso a la opción	3
1.2. Funcionalidad	4
2. Consulta De PQR	7
2.1. Acceso a la opción	7
2.2. Funcionalidad	7

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	05	30-08-2023

	<b>GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</b>		 <b>Informática y Tributos</b> <small>Contribuímos al mejoramiento de tu gestión</small>	
	<b>MANUAL DE USUARIO</b>			<b>IT-AC-M-01</b>
				<b>VERSION: 05</b>
				<b>30/AGO/2023</b>

## MANUAL DE USUARIO – REGISTRO Y CONSULTA DE PQR

### INFORMATICA Y TRIBUTOS S.A.S

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta obra puede ser reproducida de ninguna forma o por cualquier medio - gráfico, electrónico mecánico, incluyendo fotocopias, grabación o almacenamiento de información y sistemas de recuperación de información - sin la autorización por escrito de la editorial.

Los productos que se mencionan en este documento pueden ser marcas comerciales y/o marcas registradas de sus respectivos propietarios. El editor y el autor no pretenden estas marcas.

Si bien todas las precauciones se han tomado en la preparación de este documento, el editor y el autor no asumen responsabilidad alguna por errores u omisiones, ni de daños que resulten del uso de la información contenida en este documento o del uso de programas y código fuente que pueden que lo acompañen. En ningún caso, el editor y el autor serán responsables de ninguna pérdida de beneficios o cualquier otro daño comercial causado o presuntamente causado directa o indirectamente por este documento.

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	05	30-08-2023

	<b>GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</b>		 <b>Informática y Tributos</b> <small>Contribuímos al mejoramiento de tu gestión</small>	
	<b>MANUAL DE USUARIO</b>			<b>IT-AC-M-01</b>
				<b>VERSION: 05</b>
				<b>30/AGO/2023</b>

## REGISTRO Y CONSULTA DE PQR

El siguiente manual detalla el proceso de registro y consulta de pqr en el portal tributario.

### 1. Registro De PQR

#### 1.1. Acceso a la opción

Para acceder al portal ciudadano, clic [aquí](#).

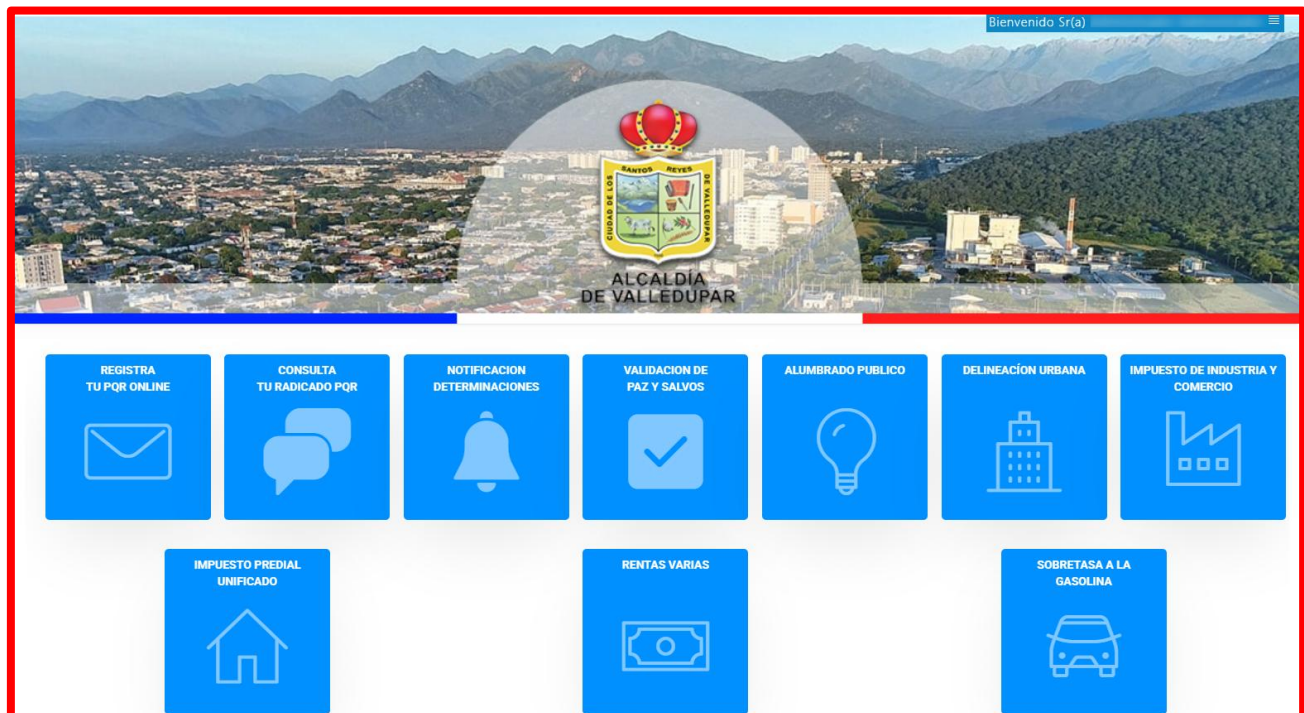


Imagen 1 – Portal Ciudadano.

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	05	30-08-2023

	<b>GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</b>		 <b>Informática y Tributos</b> <small>Contribuimos al mejoramiento de tu gestión</small>	
	<b>MANUAL DE USUARIO</b>			<b>IT-AC-M-01</b>
				<b>VERSION: 05</b>
				<b>30/AGO/2023</b>

## 1.2. Funcionalidad

Para registrar una PQR en el portal ciudadano seguir los siguientes pasos:

Clic a la opción '**REGISTRA TU PQR ONLINE**'.

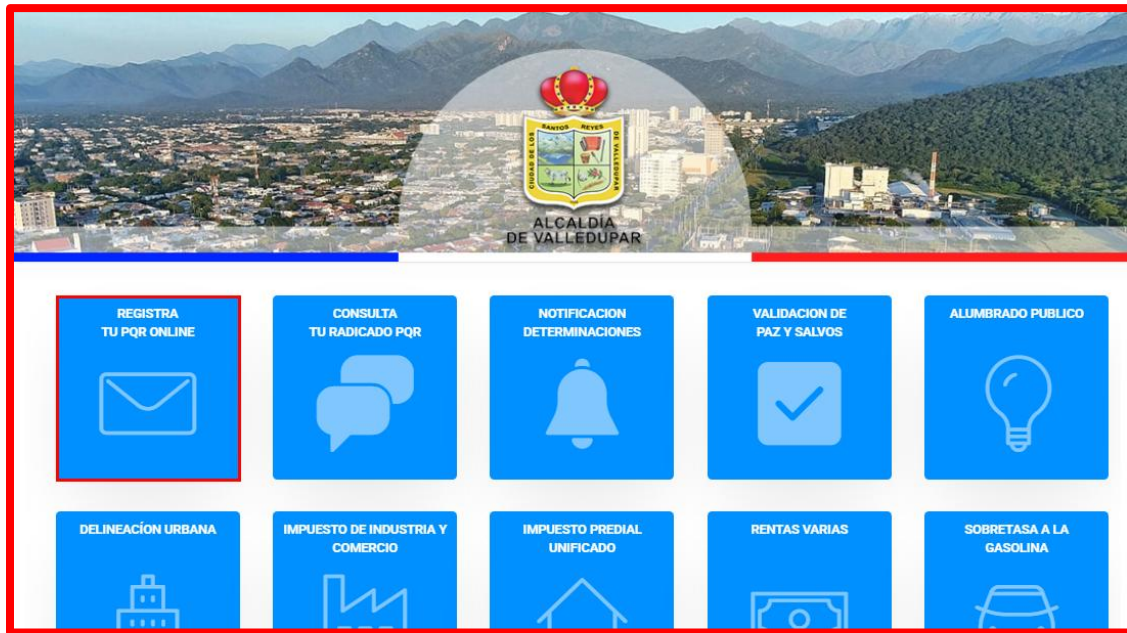


Imagen 2 – Opción: Registra Tu PQR Online.

Diligenciar los datos requeridos por el sistema

1. Digitar **Usuario**.
2. Digitar **Clave**.
3. Clic **INICIAR SESIÓN**.



Imagen 3 – Iniciar Sesión.

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	05	30-08-2023

A continuación, se visualizan los datos de la solicitud y la fecha de gestión de la solicitud:

4. Clic **Nueva PQR +**.

Imagen 4 – Nueva PQR.

A continuación, se diligencian los **Datos de la Solicitud**:

- 5. Clic  seleccionar **Tipo**.
- 6. Clic  seleccionar **Tipo de Presentación**.
- 7. Clic  seleccionar **Motivo**.
- 8. Ingresar **Observación**.


Imagen 5 – Datos Solicitud.

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	05	30-08-2023




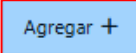
	<b>GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</b>		 <b>Informática y Tributos</b> <small>Contribuimos al mejoramiento de tu gestión</small>
	<b>MANUAL DE USUARIO</b>		
			<b>IT-AC-M-01</b>
			<b>VERSION: 05</b>
			<b>30/AGO/2023</b>

En la pestaña **Documentos** realizar los siguientes pasos:

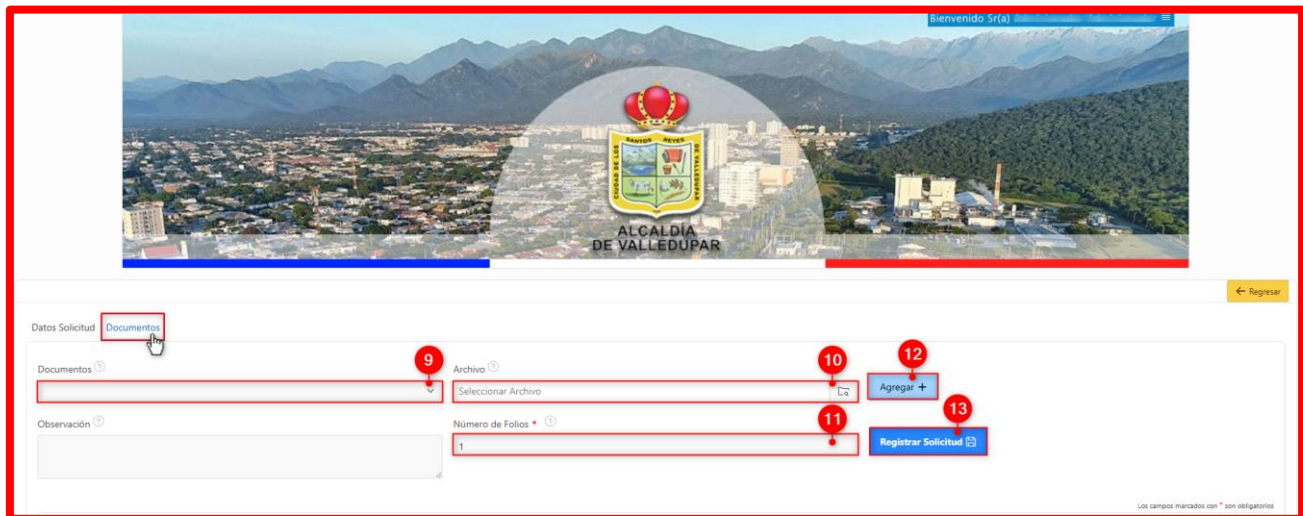
9. Clic  seleccionar **Documento**.

10. Clic  seleccionar **Archivo**.

11. Clic  seleccionar **Número de Folios**.

12. Clic .

13. Clic .



*Imagen 6 – Documentos.*

Se genera notificación **Solicitud Registrada de Forma Exitosa:**

Clic .



*Imagen 7 – Notificación Solicitud Registrada Exitosamente.*

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	05	30-08-2023

	<b>GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</b>		 <b>Informática y Tributos</b> <small>Contribuimos al mejoramiento de tu gestión</small>
	<b>MANUAL DE USUARIO</b>		
			<b>IT-AC-M-01</b>
			<b>VERSION: 05</b>
			<b>30/AGO/2023</b>

## 2. Consulta De PQR

### 2.1. Acceso a la opción

Para acceder al portal ciudadano, clic [aquí](#).

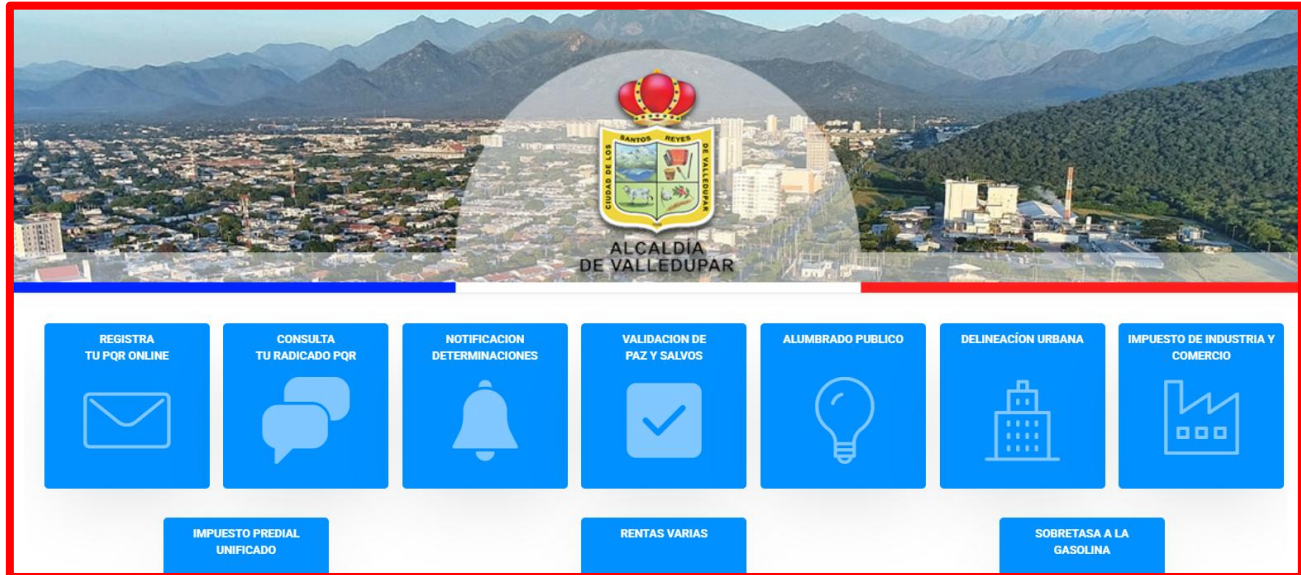


Imagen 8 – Portal Ciudadano.

### 2.2. Funcionalidad

Para consultar una PQR realizar los siguientes pasos:

Clic a la opción '**CONSULTA TU RADICADO PQR**':

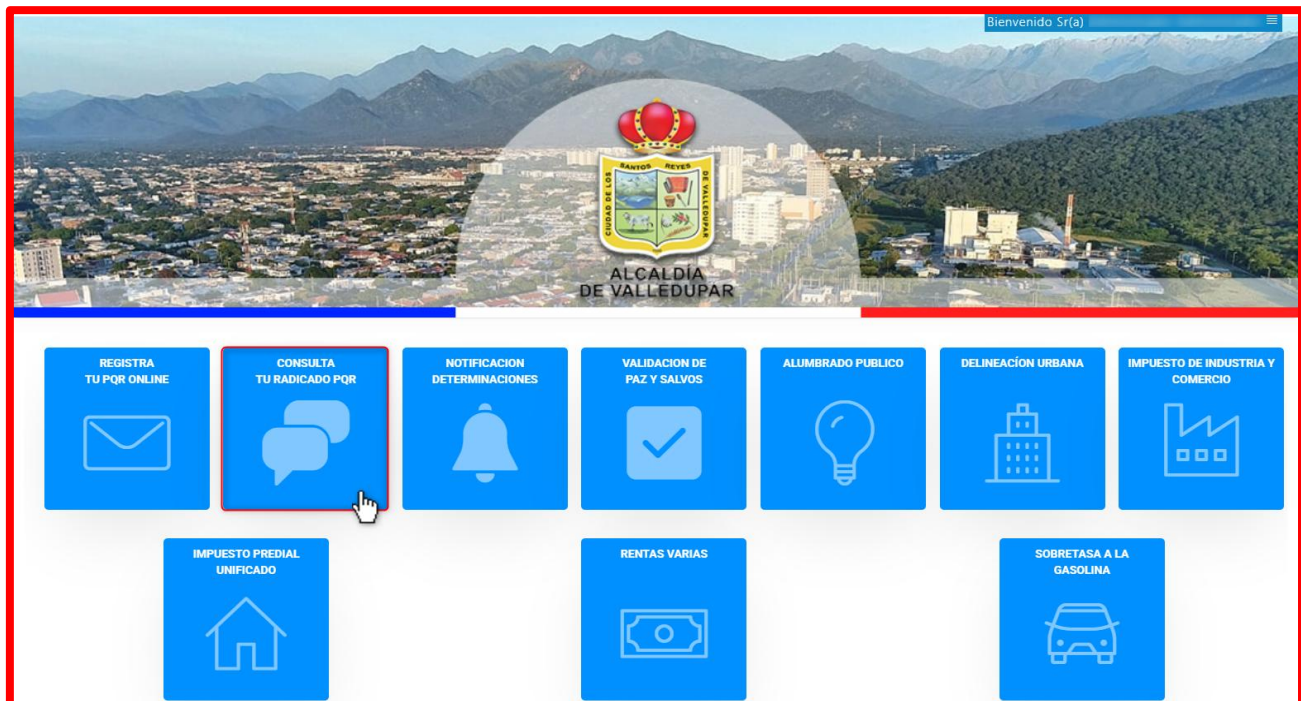


Imagen 9 – Opción: Consulta Tu Radicado PQR.

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	05	30-08-2023



A continuación, se visualiza la página de **consulta de estado radicado PQR**:

1. Ingresar **Número de Radicado**.

2. Clic .

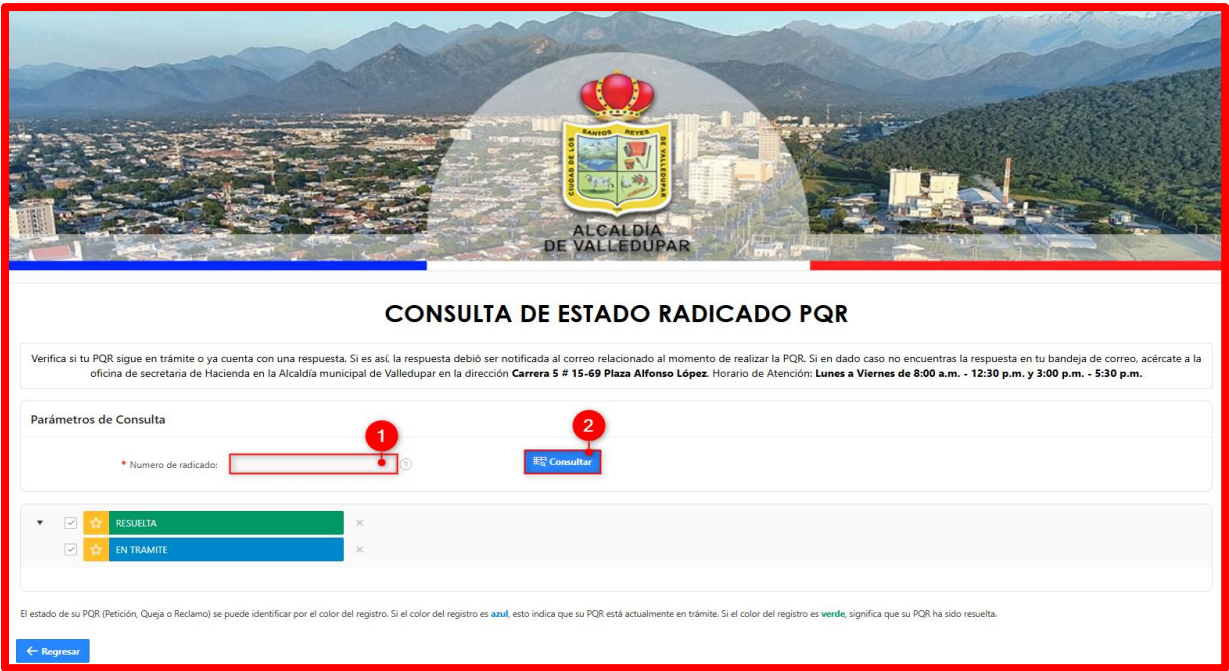


Imagen 10 – Consultar.

Se visualiza exitosamente el PQR consultado:

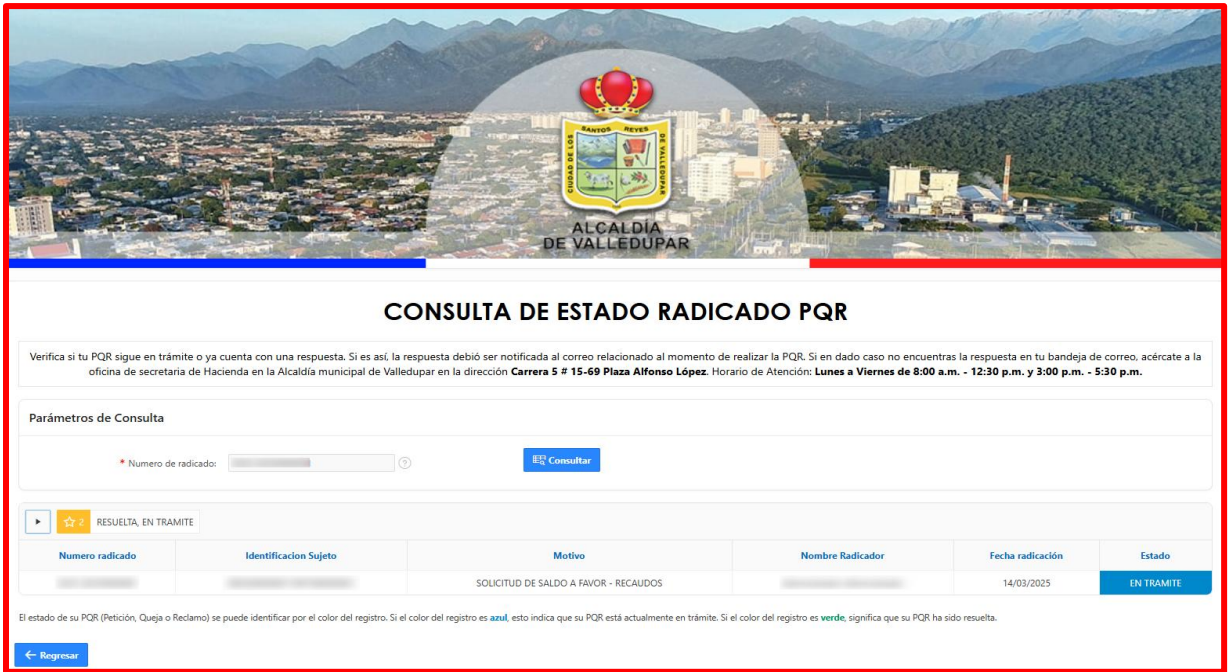


Imagen 11 – PQR Consultado.

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	05	30-08-2023