



## Manual del Módulo de Radicación Web

**ORF-20181109-01**

<i>Versión</i>	<i>Autores</i>	<i>Descripción Cambio</i>
0.1	Jenny Gamez	Primera Versión
0.2	Alexander Bueno	Segunda Versión

© 2009-2018 Copyright Skina Technologies S.A.S

*Skina Technologies S.A.S. 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*

## Índice de contenido

Radicación WEB.....	3
1. Creación de PQR.....	3
1.1. Confirmación de Radicación Web.....	6
2. Consulta WEB.....	7
2.1. Consulta del Radicado Generado.....	7

## **Radicación WEB**

El módulo de radicación web PQR, permite a cualquier persona o entidad realizar solicitudes como peticiones, quejas o reclamos. Solo requiere que el solicitante ingrese los datos de su comunicación en un formulario que se encontrará publicado en Internet o en la red sobre la que se encuentra instalado el sistema gestión Orfeo.

### **1. Creación de PQR**

Para ingresar al formulario de creación de PQR debe ingresar a la dirección en la que este se encuentra publicado, generalmente esta dirección se compone de la URL o de la dirección IP sobre la que se encuentra el sistema configurado en su entidad finalizando con el directorio “/formularioWeb”.

**Ejemplo:** URL: [skinatech.com/orfeo/formularioWeb](http://skinatech.com/orfeo/formularioWeb) o IP local: 192.168.0.10/orfeo/formularioWeb

Una vez ha ingresado al formulario, verá los campos obligatorios marcados con un asterisco rojo. El formulario se encuentra dividido en tres partes.

Apreciado ciudadano:

Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

En cualquier caso su requerimiento puede realizarse de manera anónima o identificada. Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, no será posible que reciba de manera directa respuesta por parte de este Ministerio. Los campos con (\*) son obligatorios.

INFORMACIÓN SOLICITANTE		
Seleccione tipo de solicitante *	Número de identificación *	Tipo de documento *
<input type="text" value="Seleccione"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Seleccione"/>

*Ilustración 1: Información Solicitante*

- a) Al seleccionar el tipo de solicitante “Persona Natural” el sistema carga los campos: Nombre Solicitante, Primer y Segundo Apellido

Apreciado ciudadano.

Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

En cualquier caso su requerimiento puede realizarse de manera anónima o identificada. Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, no será posible que reciba de manera directa respuesta por parte de este Ministerio. Los campos con (\*) son obligatorios.

INFORMACIÓN SOLICITANTE		
<b>Seleccione tipo de solicitante *</b> <input type="text" value="Persona Natural"/>	<b>Número de identificación *</b> <input type="text"/>	<b>Tipo de documento *</b> <input type="text" value="Seleccione"/>
<b>Nombres Solicitante: *</b> <input type="text" value="Nombres y Apellidos"/>	<b>Primer Apellido: *</b> <input type="text"/>	<b>Segundo Apellido:</b> <input type="text"/>

*Ilustración 2: Persona Natural*

- b) Al seleccionar “Persona Jurídica” el sistema carga los campos Razón Social, Sigla, Rep. Legal.

Apreciado ciudadano:

Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

En cualquier caso su requerimiento puede realizarse de manera anónima o identificada. Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, no será posible que reciba de manera directa respuesta por parte de este Ministerio. Los campos con (\*) son obligatorios.

INFORMACIÓN SOLICITANTE		
<b>Seleccione tipo de solicitante *</b> <input type="text" value="Empresa - Persona Jurídica"/>	<b>Número de identificación *</b> <input type="text"/>	<b>Tipo de documento *</b> <input type="text" value="Seleccione"/>
<b>Razón Social: *</b> <input type="text" value="Razón Social"/>	<b>Sigla:</b> <input type="text"/>	<b>Rep. Legal: *</b> <input type="text"/>

*Ilustración 3: Persona Jurídica*

- c) Al ingresar el Número de Identificación, si ya existe en la base de datos, el sistema llena automáticamente los campos con la información existente.

Ilustración 4: Resultados con el Numero

- d) Hacer clic en “Aceptar”, el sistema muestra la información relacionada con el número de documento ingresado

Ilustración 5: Cargar Datos

- e) Se debe llenar el resto de la información solicitada en el formulario, ya que todos los campos marcados con \* son obligatorios para generar de forma exitosa la PQR's.
- f) En la información de la solicitud, se debe seleccionar el “Tipo Solicitud” (queja, reclamo, felicitación), “Asunto” y una “Descripción”. “Referente al Radicado No”, este campo (no obligatorio), es para asociar la solicitud con una anterior por medio del número de radicado,

Ilustración 6: Información de Solicitud

- g) El sistema realiza la validación de los campos de todo el formulario, muestra una alerta informando cuales campos están vacíos o con información incorrecta.

Ilustración 7: Validación de Campos

## 1.1. Confirmación de Radicación Web

Ingresados todos los datos del formulario, deberá presionar el botón enviar, el sistema le entregará el número de radicación con el cual se registró su solicitud.

Su solicitud ha sido registrada de forma exitosa con el radicado No. **20172040061042** . Por favor tenga en cuenta estos datos para que realice la consulta del estado a su solicitud a través de la página web de la entidad.

Pulse continuar para **finalizar la solicitud** y visualizar el documento en formato PDF. Si desea almacenarlo en su equipo o imprímalo.

**Continuar** **Cerrar**

Ilustración 8: Número de Radicado Generado

En la página de confirmación deberá presionar el botón “Continuar” para que el sistema genere un archivo en PDF diligenciado con los datos de su solicitud, guárdelo para la posterior consulta. Recuerde que el número de radicado es el que identifica el trámite del documento ante la empresa o entidad



Radicado N°. 20172040061032  
Folios: N/A (WEB) 02 - 04 - 2017 12:44:37 Anexos: 0  
Destino: 204 Gestión D - Rem/D: SKINATECH SKINA  
Consulte su trámite en la página web <http://www.sht.com.co>

BOGOTÁ, D.C. 02 de abril de 2017

Señores  
Sociedad Hotelera Tequendama  
Ciudad

Asunto : ASUNTO DE PETICION, QUEJA, RECLAMO

SKINATECH

*Ilustración 9: Pdf de la Solicitud*

## 2. Consulta WEB

El módulo de consulta web, permite a cualquier persona o entidad consultar las solicitudes realizadas. Solo requiere que el solicitante ingrese el número de radicado de la comunicación que desea consultar en la página del módulo de consultas web, esta es similar a la página de radicación web solo que termina en “consultaWeb”

Ejemplo: URL: [skinatech.com/orfeo/consultaWeb](http://skinatech.com/orfeo/consultaWeb) o IP local: 192.168.0.10/orfeo/consultaWeb

### 2.1. Consulta del Radicado Generado

El número de radicado es el que identifica el trámite del documento ante la empresa o entidad y se encuentra en la página de confirmación al momento de crear la comunicación o en el PDF que genera el sistema cuando se confirma la comunicación. Tenga en cuenta que se podrán consultar únicamente las PQR que se han generado.

- a) Ingrese el número de radicado que generó el sistema.

Señor Ciudadano al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

Sólo podrá consultar radicados conociendo el numero de radicado que se genero al crear la solicitud.

**CONSULTA SOLICITUD**

Número de Radicado (sólo números) \*

20172040061032

Consultar

Cancelar

*Ilustración 10: Consulta de Radicado*

- b) Una vez ingresado el número de radicado, deberá presionar en el botón Consultar, esto desplegará una página en la que podrá ver la información del radicado dividida en tres partes, información del documento, documentos anexos de la solicitud y datos de envío realizados.
- c) En la primera sección se encuentran los datos de la información del documento, Tipo Documento, Fecha Radicado, Asunto, Destinatario, Dirección, Mun/Dpto, Oficio, Estado Actual.

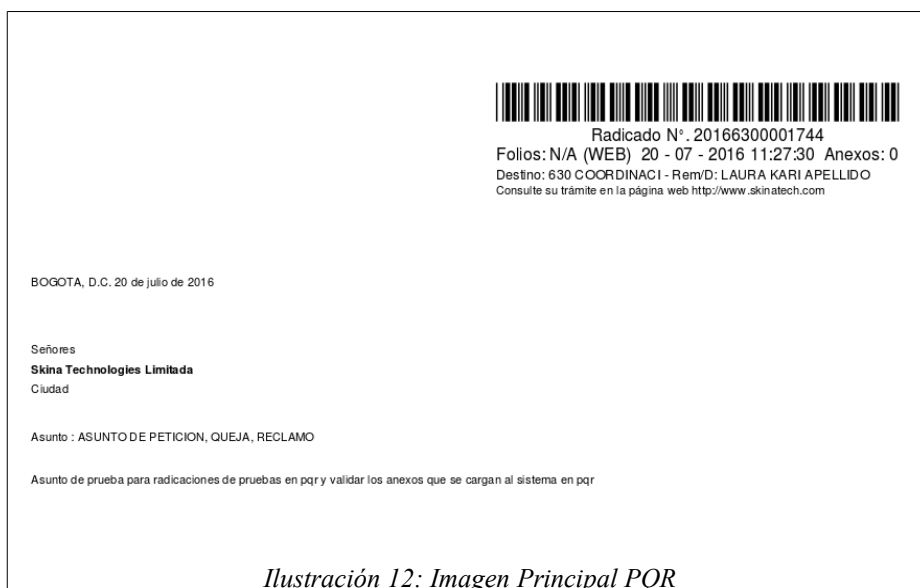
A continuacion encontrara toda la informacion correspondiente a su solicitud.

INFORMACION DEL DOCUMENTO CON NUMERO DE RADICADO 20172040061032 <a href="#">(Ver el documento)</a>							
TIPO DOCUMENTO	FECHA RADICADO	ASUNTO	REMITENTE	DIRECCIÓN	MUN/DPTO	REF/OFICIO /CUENTA INT	ESTADO ACTUAL
Quejas y reclamos	2017-04-02 00:44:37.84151-05	ASUNTO DE PETICION, QUEJA, RECLAMO	DUVAN DIAZ NA	SKINATECH	D.C./Bogota	-	En Tramite

*Ilustración 11: Información Documento (Radicado)*

- d) Se encontrará un enlace “Ver imagen del documento” que lo conduce a la imagen principal del radicado que es el PDF generado al momento de crear la solicitud.





*Ilustración 12: Imagen Principal PQR*

- e) El la segunda sección encontrará los documentos que han sido anexados a su solicitud, Tipo, Radicado (Número asignado a sus respuestas), Fecha, Asunto, Digitalización.

DOCUMENTOS ANEXOS DE LA SOLICITUD				
TIPO	RADICADO	FECHA	ASUNTO	DIGITALIZACIÓN
Salida	20172040019541	2017-04-02 01:01:58.506104-05	Respuesta a comunicación 20172040061032 de fecha 2017-04-02.	<a href="#">Abrir Imagen</a>
Entrada	2017204006103200002		Documento de soporte	<a href="#">Abrir Imagen</a>
Entrada	2017204006103200003		Documento de soporte	<a href="#">Abrir Imagen</a>

*Ilustración 13: Documentos Anexados*

- a) Se encontrará un enlace correspondiente a cada uno de los documentos que se han anexado a la solicitud, estos podrán ser vistos o descargados por medio de “abrir imagen”

A continuacion encontrara toda la informacion correspondiente a su solicitud.

INFORMACION DEL DOCUMENTO CON NUMERO DE RADICADO 20172040061032 (Ver el documento)							
TIPO DOCUMENTO	FECHA RADICADO	ASUNTO	PERMITENTE	DIRECCIÓN	MUN/DPTO	REF/OFICIO /CUENTA INT	ESTADO ACTUAL
Quejas y reclamos	2017-04-02 00:44:37.84151-05	ASUNTO DE PETICION, Q RECLAMO					En Tramite

TIPO	RADICADO	DIRECCIÓN	DPTO	MUNICIPIO	DIGITALIZACIÓN
Salida	20172040019541				
Entrada	2017204006103200002				<a href="#">Abrir Imagen</a>
Entrada	2017204006103200003				<a href="#">Abrir Imagen</a>

Ilustración 14: Anexos a Solicitud

- f) En la tercera sección se encuentra la información relacionada a los envíos que se han realizado a cada una de las respuestas que se le den a la solicitud.

DATOS DE ENVIOS REALIZADOS								
RADICADO	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	N°. PLANILLA	OBSERVACIONES
20166300001031	2016-07-21 23:14:14.239968	LAURA KARINA APELLIDO GOMEZ	SKINATECH	D.C.	BOGOTA	PERSONAL		Forma Envio
20166300001021	2016-07-21 23:10:23.853929	LAURA KARINA APELLIDO GOMEZ	SKINATECH	D.C.	BOGOTA	MAILBOX		Esto es una observacion

Ilustración 15: Datos de los Envíos