

**MANUAL DE USUARIO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

Línea Nacional CNSC 019003311011

Sede Principal: Carrera 4 N. 75-49, Bogotá D.C., Colombia
PBX: 57 (1) 3259700, Fax: 3259711/12/13
Horario de Atención al Público 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

Contenido

1.INTRODUCCION	3
2.OBJETIVOS.....	3
3. INGRESO AL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	4
4. PAGINA INFORMATIVA DEL APLICATIVO PQR.....	5
4. REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.....	6
5. CONSULTAR SOLICITUD / RADICADO	10

1. INTRODUCCION

El sistema PQR (Peticiónes, Quejas y reclamos), es una aplicación web que permite realizar el registro de las Peticiónes, Quejas y Reclamos en la Comisión Nacional del Servicio Civil –CNSC–.

El Sistema PQR se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las peticiones, quejas y reclamos que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la Institución.

2. OBJETIVOS

- ✓ Permitir la participación ciudadana y el mejoramiento continuo dentro de la CNSC.
- ✓ Recibir, tramitar y resolver de forma electrónica las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- ✓ Canalizar cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña la Entidad y el servicio que presta.

3. INGRESO AL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Para ingresar al aplicativo de peticiones, quejas y reclamos de la CNSC es necesario ingresar al siguiente enlace.

http://www.cnsc.gov.co/esp/atencion_al_usuario.php

Luego de ingresar seleccionamos el link: Aplicación Peticiones, Quejas y Reclamos.

Seguido del aplicativo se puede consultar el manual PQR



The screenshot shows the CNSC website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Inicio, Noticias, Foros, Teleconferencias, Audios, Chat, and Comunidad. Below this is a secondary navigation bar with links for Institucional, Normatividad, Contratación, Comunicaciones, Publicaciones y estudios, and Contáctenos. The main content area is titled 'PARTICIPACIÓN CIUDADANA' and features a search bar and a list of services. The 'Aplicación Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)' link is highlighted in blue. Other services listed include 'COMPENSACION DE TIEMPO PARA DESCANSO DE SEMANA SANTA (27/01/2012)', 'Respuesta a anónimos o sin dirección', 'Normatividad', 'Preguntas frecuentes', and 'Glosario'. The footer contains contact information for the CNSC, including the national line number 01 900 331 10 11 and the principal office address in Bogotá D.C.

El cual nos mostrará en otra ventana el registro de peticiones, quejas y reclamos y la consulta de la solicitud/radicado

4. PAGINA INFORMATIVA DEL APLICATIVO PQR

Esta es la primera página del aplicativo PQR y contiene información de los conceptos principales de peticiones, quejas y reclamos, además de aspectos que se deben tener en cuenta al momento de diligenciar el formulario de peticiones, quejas y reclamos, así como el alcance del aplicativo.

Contiene dos enlaces:

[Registro Peticiones Quejas y Reclamos](#): Es un formulario en el cual se registran los datos básicos de PQR.

[Consulte solicitud/radicado](#): Es un formulario en el cual se consulta la solicitud web o se consulta la solicitud web en caso de olvidar el número de la solicitud a través del número de cedula.



The screenshot shows a web browser window displaying the CNSC website. The page title is 'Comisiones de Personal - Windows Internet Explorer provided by CNSC'. The address bar shows 'http://201.234.78.142:8088/'. The browser's address bar contains 'Comisiones de Personal'. The main content area features the CNSC logo and the text 'Comisión Nacional del Servicio Civil' and 'IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD'. Below this is a section titled 'Peticiónes, Quejas y Reclamos'. Underneath, there is a section for 'CONCEPTOS' with definitions for 'PETICION', 'QUEJA', and 'RECLAMO'. It also includes 'PROCESO DE RECEPCION' and 'TIEMPOS DE SOLUCION' with a list of response times: 15 días para dar respuesta a la queja, 10 días para atender reclamos, 10 días para peticiones de información, 30 días para contestar consultas, and 15 días para contestar solicitudes. At the bottom of the content area, there are two links: 'Registro Peticiónes Quejas y Reclamos' and 'Consulte solicitud/radicada'. The browser's status bar at the bottom shows 'Internet | Modo protegido: desactivado' and the system tray displays the time '11:18 a.m.' and date '28/03/2012'.

4. REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

La página de registro de peticiones, quejas y reclamos, permite registrar los datos básicos de PQR solicitados por la Comisión Nacional del Servicio Civil para su trámite.



Peticiónes, Quejas y Reclamos

Nombres: Tipo y Numero de identificación:

email: email (confirmación):

Ciudad:

Dirección: Teléfono:

Nombre completo de la Entidad: Cargo:

Tipo solicitud:
 Petición Queja Reclamo

Tipo Radicación(solo para peticiones):

Asunto(Maximo 300 Caracteres):

CAMPOS OBLIGATORIOS QUE SE DEBEN REGISTRAR

Nombres: Registrar el nombre completo del solicitante

Nombres:

Tipo de identificación: Seleccionar de la lista el tipo de identificación del solicitante que puede ser cédula, tarjeta de identidad o cédula de extranjería.

Número de identificación: Registrar el número de identificación completo

Tipo y Numero de identificación:

Email y confirmación de email: Registrar el email de contacto, muy importante registrarlo correctamente ya que es el medio principal de contacto.

email:

email (confirmación):

Ciudad: Seleccionar de la lista, la ciudad desde donde se realiza el radicado.

Ciudad



Dirección: Registrar la dirección completa donde reside el solicitante.

Dirección:

Teléfono: Registrar el número de teléfono de contacto

Telefono:

Tipo de solicitud Petición: Para esta opción existen varios tipos de radicaciones, los cuales se pueden seleccionar de la lista, éstos son: solicitud de información de interés general, solicitud de información de interés particular, consulta de interés general, consulta de interés particular, solicitud de copias de interés general, solicitud de copias de interés particular.

Tipo de solicitud Queja: Seleccionar el botón queja

Tipo de solicitud Reclamo: Seleccionar el botón Reclamo

Tipo solicitud:

Petición Queja Reclamo

Tipo Radicación(solo para peticiones):

Solicitud de información de interés general 

Asunto: Escribir un texto de 300 caracteres máximo para describir la solicitud

Asunto(Maximo 300 Caracteres):

Código de Verificación: Registrar el código de verificación que se visualiza en el formulario

Código de Verificación

VLGL8

CAMPOS OPCIONALES A REGISTRAR

Si usted pertenece a una entidad tiene la posibilidad de llenar los siguientes campos:

Nombre completo de la entidad: Nombre completo de la entidad a la cual pertenece.

Cargo: Nombre del cargo que desempeña en la entidad.

Nombre completo de la Entidad:

Cargo:

Registrar solicitud: Presionar el botón registrar solicitud, una vez se registren completos los datos anteriormente mencionados

Registrar Solicitud

Después presionar el botón registrar solicitud, el sistema muestra el número de solicitud asignado y envía al email registrado en el formulario, el número solicitud asignado.

Luego de registrar la solicitud web, el sistema de forma automática asigna un número de solicitud, lo muestra y lo envía al correo electrónico registrado, con el cual podrá realizar seguimiento, por favor conservar este número.

Su solicitud fue registrada con el número **201206010001** y fue enviada a su correo electrónico

5. CONSULTAR SOLICITUD / RADICADO



Consultar solicitud web:

Para consultar el estado de la solicitud web, usted debe seleccionar la opción **[Consulte solicitud/radicado:](#)** luego digite el número de solicitud web y presione el botón ver.

Consulte su número de solicitud virtual:

Si olvidó su radicado de solicitud virtual, consúltelo con su número de cédula: Si olvidó el número de solicitud web digite su número de cédula para recuperar el número de solicitud.

Si olvidó su radicado de solicitud virtual, consúltelo con su número Cedula: