

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p>CNSC IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</p>	<p>GUÍA</p> <p>GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL</p>	<p>Código: G-AU-001</p>
		<p>Versión: 3.0</p>
		<p>Fecha : 24/12/2015</p>
		<p>Página 1 de 13</p>

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

COPIA NO CONTROLADA

	GUÍA	Código: G-AU-001
	GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	Versión: 3.0
		Fecha : 24/12/2015
		Página 2 de 13

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DICCIONARIO CONCEPTUAL.....	3
4. POLITICAS DE OPERACIÓN.....	4
5. DESARROLLO.....	5
5.1 Ingreso al Aplicativo de Peticiones, Quejas y Reclamos.....	4
5.2 Consultar guía PQR.....	5
5.3 Aplicativo PQR.....	6
5.4 Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos.....	7
5.4.1 Campos obligatorios que se deben registrar.....	9
5.4.2 Registrar solicitud.....	12
5.5 Consultar Solicitud/Radicado.....	12
6. CONTROL DE MODIFICACIONES.....	13

COPIA NO CONTROLADA

	GUÍA	Código: G-AU-001
	GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	Versión: 3.0
		Fecha : 24/12/2015
		Página 3 de 13

1. OBJETIVO

- ✓ Permitir la participación ciudadana y el mejoramiento continuo frente a la atención a los ciudadanos, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la alta Dirección.
- ✓ Recibir, tramitar y resolver de forma virtual las Peticiones, Quejas y Reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- ✓ Canalizar las Peticiones, Quejas y Reclamos relacionadas con la función que desempeña la Entidad y el servicio que presta.

2. ALCANCE

La guía de manejo del aplicativo PQR (Peticiones, Quejas y reclamos), va dirigida al ciudadano que desea registrar y/o consultar las Peticiones, Quejas o Reclamos realizadas en la página web de la Comisión Nacional del Servicio Civil –CNSC. El cual inicia con el ingreso a la página web www.cns.gov.co hasta el registro satisfactorio de la Petición, Queja o Reclamo con el número asignado.

3. DICCIONARIO CONCEPTUAL

- **Petición:** Acción que tiene toda persona natural o jurídica de acudir ante las autoridades públicas para solicitar información o intervención, sobre los temas de competencia de la CNSC.
- **Queja:** Es el medio a través del cual una persona natural o jurídica pone de manifiesto su incomodidad con la CNSC o con un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- **Reclamo:** Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el fin de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y tiene la finalidad de que esta sea mejorada o cambiada.
No se atenderá por este medio, reclamaciones frente a los procesos de selección, los cuales deberán tramitarse de acuerdo con el cronograma de cada convocatoria.

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p>CNSC IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</p>	<p>GUÍA</p> <p>GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL</p>	Código: G-AU-001
		Versión: 3.0
		Fecha : 24/12/2015
		Página 4 de 13

- **Proceso de Recepción PQR:** Es el proceso que capta la satisfacción de la comunidad en el momento en el que se provee un servicio o después de prestar el mismo. Esa manifestación es: recibida, registrada y clasificada según los procesos afectados; para ser dimensionada a los responsables de dichos procesos para ser solucionados y finalmente ofrecer una respuesta y retroalimentación a la comunidad.
- **Anónimo:** Son Peticiones, Quejas, o Reclamos que provienen de ciudadanos no identificados.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para que pueda registrar satisfactoriamente la Petición, Queja o Reclamo debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresar a la página web de la CNSC www.cnsc.gov.co.
- ✓ Seleccionar el icono en la parte superior derecha  o por Atención al Ciudadano en: Registre su Petición, Queja o Reclamo
- ✓ Seleccionar alguna categoría: Concepto, Queja, Reclamo, Petición de documentos o Petición.
- ✓ Seleccionar el tema.
- ✓ Digitar los campos obligatorios como lo son: Nombre completo, tipo de documento, número de documento, correo electrónico y confirmación de correo electrónico que este creado, Departamento, Municipio, dirección y teléfono.
- ✓ Si selecciona anónimo, solo se habilitara la opción de correo electrónico y confirmación de correo electrónico, que es opcional digitarlo.
- ✓ Digitar el asunto el cual será de mínimo 50 caracteres
- ✓ y máximo de 2.500 caracteres y/o puede cargar un archivo PDF con una carga máxima de 1MB.
- ✓ Digitar el Código de Verificación.
- ✓ Dar clic en “Registrar PQR” para finalizar el registro.

	GUÍA GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	Código: G-AU-001
		Versión: 3.0
		Fecha : 24/12/2015
		Página 5 de 13

Para que pueda consultar la Petición, Queja, Reclamo o Concepto registrado debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresar a la página web de la CNSC www.cnsc.gov.co.
- ✓ Seleccionar el icono en la parte superior derecha  o por Atención al Ciudadano en: Registre su Petición, Queja o Reclamo.
- ✓ Selecciona “Consulte su PQR”
- ✓ Digitar el número de radicado del PQR que fue registrado.
- ✓ Dar clic en “Consultar”.

5. DESARROLLO

A continuación se realiza una descripción paso a paso para ingresar al aplicativo, registrar y consultar las Peticiones, Quejas, Reclamos o Conceptos por la página web de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

5.1 Ingreso al Aplicativo de Peticiones, Quejas y Reclamos

Para ingresar al aplicativo de Peticiones, Quejas y Reclamos es necesario ingresar a la página web de la CNSC: <http://www.cnsc.gov.co/> y seleccionar en el menú de primera línea ubicado en la parte superior de la página de la CNSC, la opción “**Atención al Ciudadano**”.

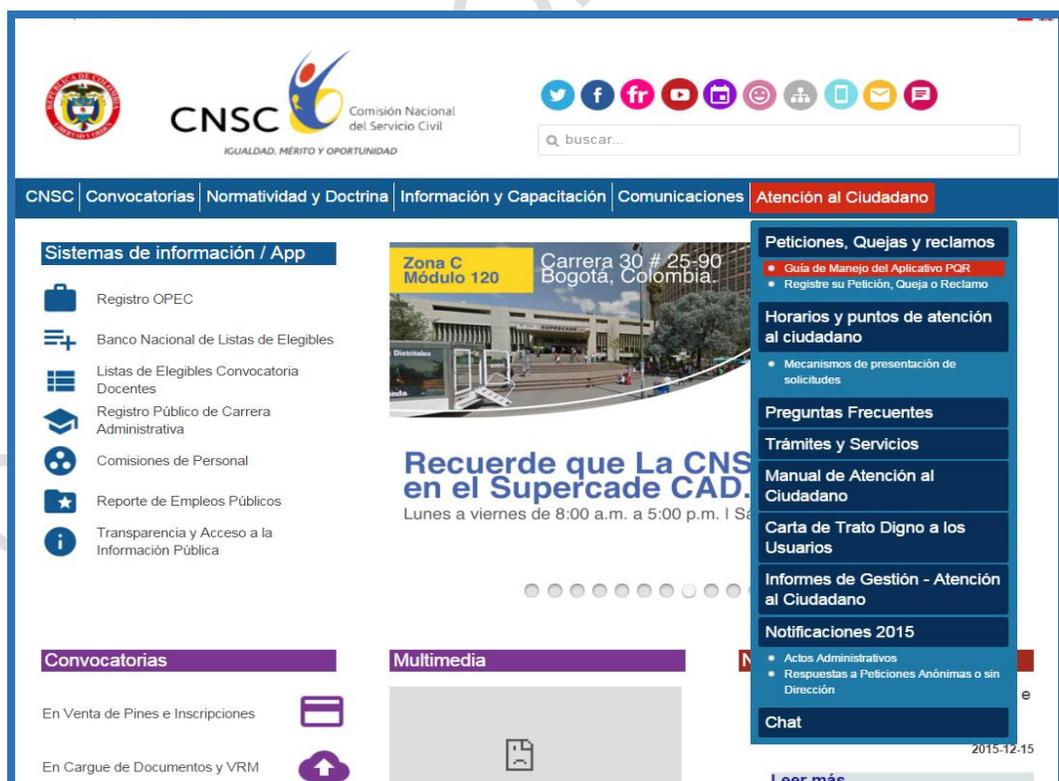
<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> 	<p>GUÍA</p> <p>GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL</p>	Código: G-AU-001
		Versión: 3.0
		Fecha : 24/12/2015
		Página 6 de 13



5.2 Consultar Guía PQR

Ingresar a la página de la CNSC <http://www.cnsc.gov.co/>

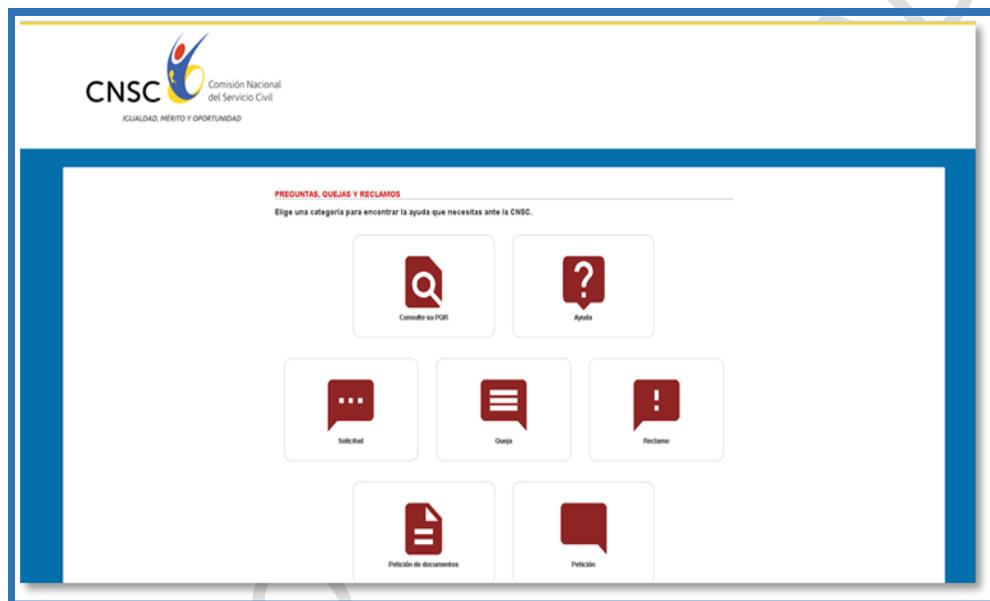
- En el menú de primera línea ubicado en la parte superior de la página de la CNSC, seleccionar la opción Atención al Ciudadano → “Guía de Manejo del Aplicativo PQR”



	GUÍA	Código: G-AU-001
	GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	Versión: 3.0
		Fecha : 24/12/2015
		Página 7 de 13

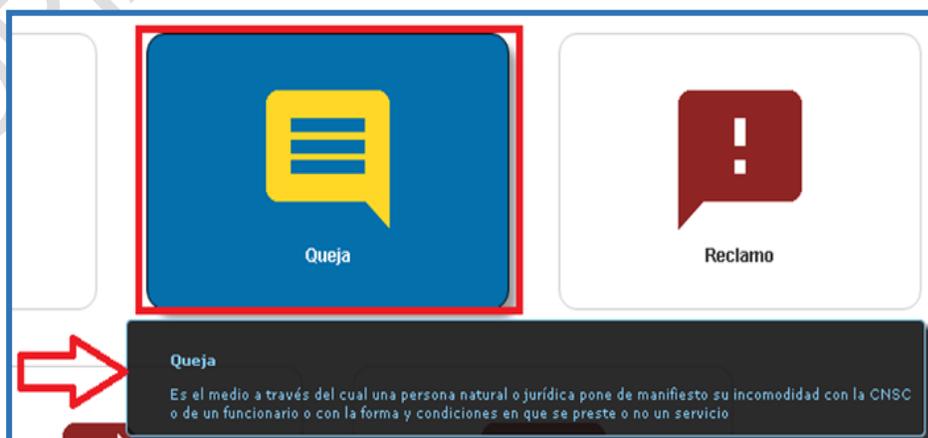
5.3. *Aplicativo PQR*

El presente aplicativo permite a cualquier persona o entidad informarse sobre alguna Petición, Queja o Reclamo. Una vez ingresa en el aplicativo este despliega las diferentes opciones que tiene el usuario para registrar o consultar su PQR ante la CNSC.



Cuando selecciona una de las diferentes opciones este despliega una pequeña ventana emergente con la definición de cada tipo de PQR, a su vez este resalta la opción seleccionada como se muestra en la siguiente ilustración.

5.4. *Registro*

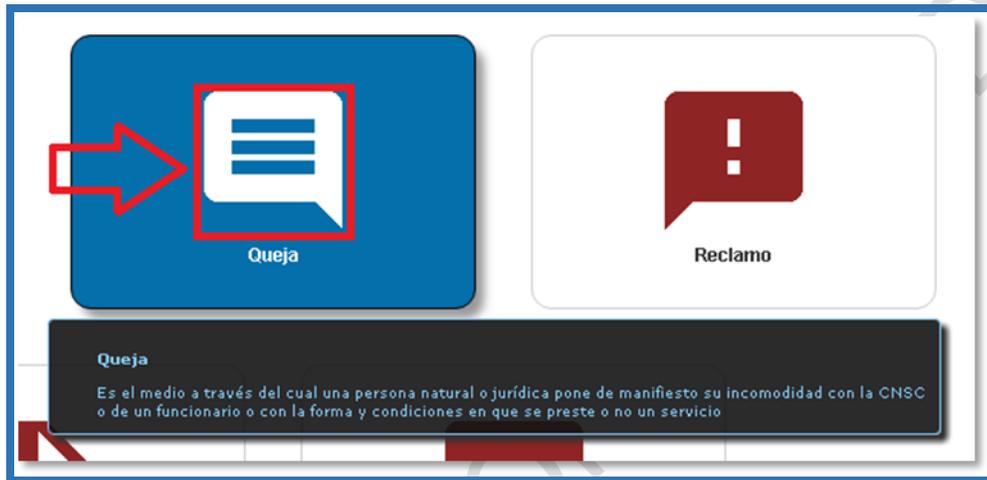


	GUÍA	Código: G-AU-001
	GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	Versión: 3.0
		Fecha : 24/12/2015
		Página 8 de 13

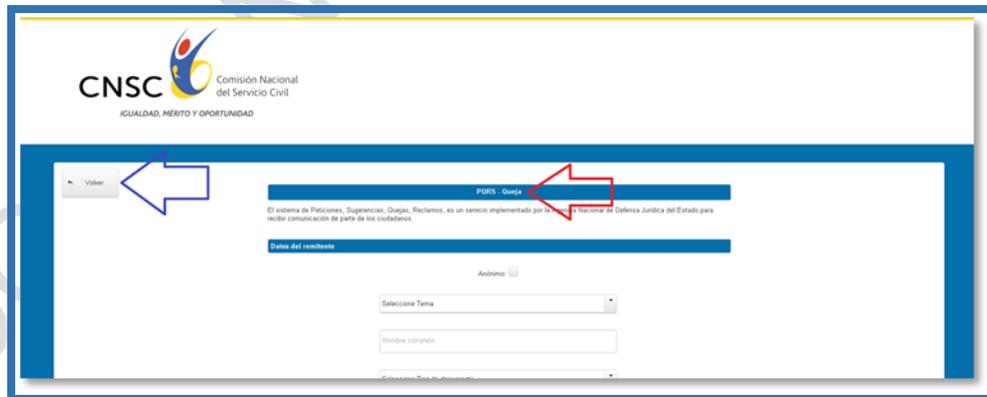
de Peticiones, Quejas y Reclamos

Una vez ingresa al aplicativo este despliega las diferentes categorías que tiene el ciudadano para seleccionar y registrar o consultar su PQR ante la CNSC.

Seleccionada la opción deseada para ingresar al formulario de registro de PQR debe hacer clic en el icono del tipo de PQR a registrar.



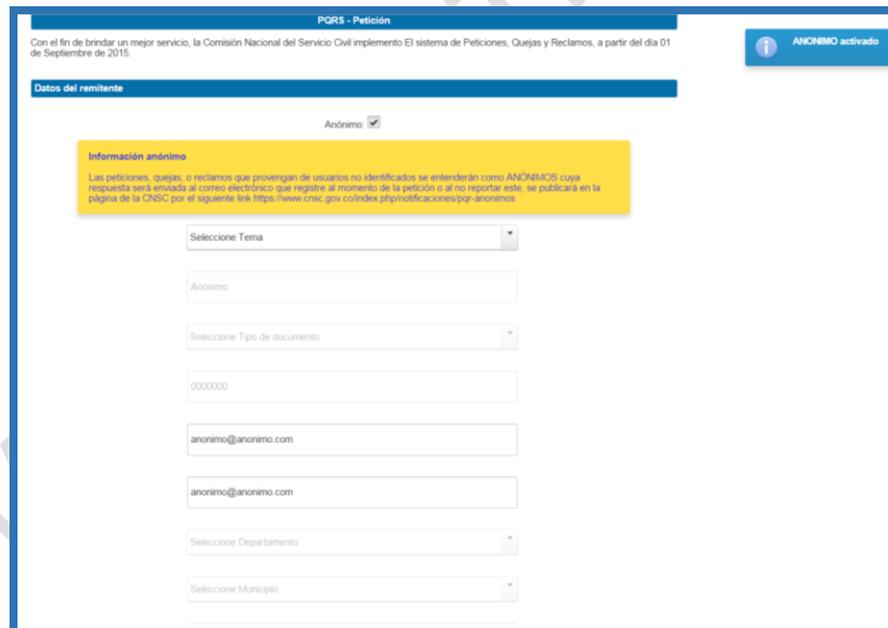
El formulario de registro, muestra la opción seleccionada como lo señala la flecha roja en la siguiente imagen y permite retornar a la vista anterior con el botón “Volver” ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla.



5.4.1 Campos del formulario

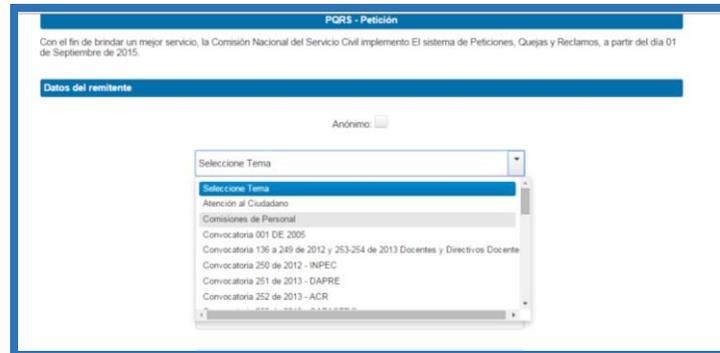
	GUÍA	Código: G-AU-001
	GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	Versión: 3.0
		Fecha : 24/12/2015
		Página 9 de 13

- **Anónimo:** Opción “CHECK” que permite registrar una PQR anónima, cuando se selecciona esta opción se deshabilitan los siguientes campos.
 - ✓ Nombre completo
 - ✓ Tipo de documento
 - ✓ Número de documento
 - ✓ Departamento
 - ✓ Municipio
 - ✓ Dirección
 - ✓ Teléfono
 - ✓ Correo electrónico: El correo electrónico aunque no se deshabilite completamente en la opción ANONIMO, este por defecto muestra el siguiente correo “anonimo@anonimo.com” el cual se puede modificar e ingresar el correo electrónico deseado; si no se registra un correo diferente al anteriormente señalado la PQR se responderá en la sección de ANONIMOS de la página de la CNSC.



- **Seleccionar Tema:** Opción desplegable con los temas permitidos para registrar una PQR.

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p> 	<p>GUÍA</p> <p>GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL</p>	Código: G-AU-001
		Versión: 3.0
		Fecha : 24/12/2015
		Página 10 de 13



- **Datos básicos de usuario:** Estos datos son obligatorios para poder registrar un Concepto, Queja, Reclamo o Petición

- ✓ **Nombre completo:** Registrar el nombre completo del solicitante.

- ✓ **Selecciones Tipo de documento:** Seleccionar de la lista el tipo de identificación del solicitante que puede ser cédula, tarjeta de identidad.

- ✓ **Número de documento:** Registrar el número de documento completo.

- ✓ **Correo electrónico (confirmación):** Registrar el correo electrónico de contacto, muy importante registrarlo correctamente ya que es el medio principal de contacto.

- ✓ **Seleccione Departamento y Municipio:** Seleccionar de la lista, el departamento y municipio desde donde se realiza el PQR.

	GUÍA	Código: G-AU-001
	GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	Versión: 3.0
		Fecha : 24/12/2015
		Página 11 de 13

- ✓ **Dirección:** Registrar la dirección completa donde reside el solicitante.

- ✓ **Teléfono:** Registrar el número de teléfono de contacto.

- ✓ **Asunto:** Permite digitar mínimo 50 caracteres y máximo de 2.500 caracteres para que el usuario describa su PQR.

Asunto

Asunto

2500 caracteres restantes

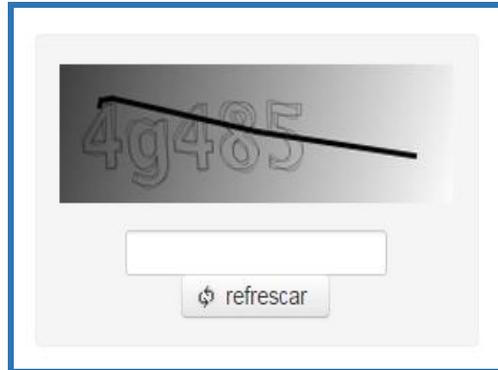
- **Adjuntar Archivo:** Solo se permite cargar un archivo PDF con una carga máxima de 1MB.

Importante: Solo se permite cargar un archivo PDF con una carga maxima de 1MB.

Documento seleccionado:

- **Captcha:** Es un codigo de verificación que se visualiza en el formulario. (prueba de Turing completamente automática y pública para diferenciar computadoras de humanos).

	GUÍA	Código: G-AU-001
	GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	Versión: 3.0
		Fecha : 24/12/2015
		Página 12 de 13



5.4.2 Registrar solicitud

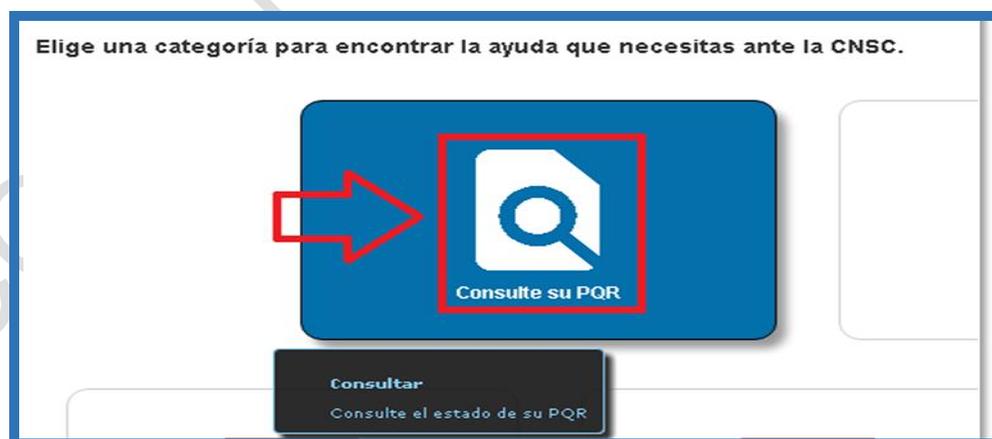
Una vez finaliza el diligenciamiento de los datos anteriormente mencionados, debe dar clic en “Registrar PQR”.



Luego el sistema despliega una ventana emergente donde indica el número de radicado del PQR y envía de forma automática copia al correo electrónico registrado, conservar el número para que pueda hacer seguimiento.

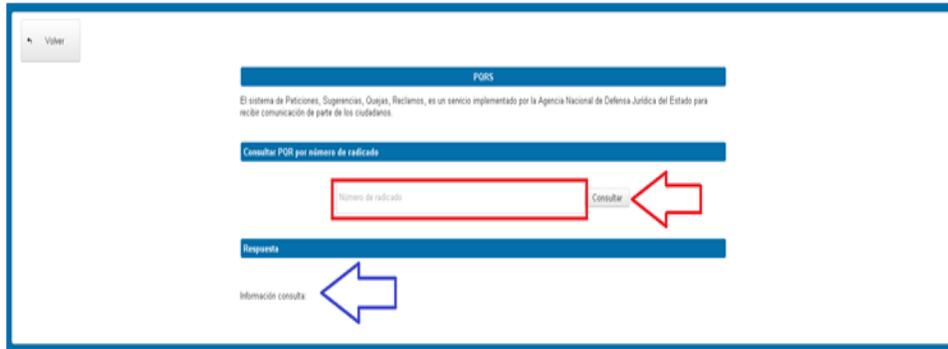
5.5 Consultar su PQR

Para consultar el estado de su PQR debe dar clic a la opción de “Consulte su PQR”



	GUÍA GUÍA DE MANEJO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	Código: G-AU-001
		Versión: 3.0
		Fecha : 24/12/2015
		Página 13 de 13

Digitando el número de radicado informado al momento de radicar su PQR en el aplicativo, da clic en “Consultar” y el sistema genera el resultado obtenido en la búsqueda en la parte inferior conforme lo indica la flecha azul.



6. CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha de Vigencia	Modificación Realizada	Solicitada por
2.0	23/05/2014	Creación del documento	Coordinadora Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano.
3.0	24/12/2015	Actualización del documento en todos sus numerales.	Coordinadora Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Andres Menco Martinez Contratista Oficina Asesora de Informática	Edilma Polania Zamora Coordinadora Grupo Atención a PQR y Orientación al Ciudadano Secretaría General	Mónica Maria Moreno Bareño Secretaria General Secretaría General

Original Firmado