



## **TABLA DE CONTENIDO**

1. VENTANILLA UNICA VIRTUAL.....	2
2. ACCEDER A LA VENTANILLA .....	3
3. REGISTRARSE .....	3
4. AGREGAR REQUERIMIENTO.....	4
5. HISTORIAL DE REQUERIMIENTOS.....	5
6. LISTADO DE REQUERIMIENTOS.....	5
7. GENERAR PDF.....	5
8. ACCIONES.....	5
9. EDITAR CIUDADANO.....	6
10. CERRAR SESIÓN.....	6

# MANUAL DE CIUDADANO PARA LA VENTANILLA UNICA VIRTUAL (V.U.V)

## 1. VENTANILLA UNICA VIRTUAL

La Ventanilla Única Virtual les permite a todos los ciudadanos registrar y consultar sus requerimientos en línea.

En este sistema puede ingresar nuevos requerimientos tales como: Consultas, Sugerencias, Quejas, Reclamos y radicar trámites en línea. Desde la comodidad de su casa u oficina, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibirá, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail.

***Es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:***

**QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

**SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**DENUNCIA:** La denuncia es un documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta. Una denuncia anónima no obliga a la administración competente a abrir una investigación, aunque no quiere decir que no se haga, dependerá de los indicios y del criterio personal para llevarse a cabo.

## 2. ACCEDER A LA VENTANILLA

Para acceder a este nuevo sistema de atención, tan sólo debe registrar sus datos, usuario o número de identificación y contraseña. Si ya está registrado, ingrese su nombre de usuario o número de identificación y contraseña, de lo contrario haga clic en registrarse y digite toda la información solicitada.



**ACCESO A LA VENTANILLA UNICA VIRTUAL**

**Si ya está registrado**

Nombre de Usuario /  
Número de  
Identificación

Si es ciudadano ingrese su número de identificación.

Clave

Recordarme

- [¿Recordar contraseña?](#)
- [¿Recordar usuario?](#)
- [Crear una cuenta](#)

**Acceder**

**Si no está registrado**

**Registrarse**

## 3. REGISTRARSE

El ciudadano debe llenar los campos requeridos (\*) con sus datos personales; donde también se verifica que el número de cedula y correo electrónico se encuentren disponibles; además existe una opción donde el ciudadano puede elegir si desea enterarse del estado de su solicitud vía e-mail.

[Ver video](#)

**Formulario de Registro de Ciudadano**

Tipo de Usuario \*

**Datos de Acceso**

Contraseña \*

Confirmar Contraseña \*

**Datos Básicos**

Nombres \*

Apellidos \*

Documento de Identidad \*

Tipo de Documento \*

Sexo \*

**Datos de Correspondencia**

País \*

Departamento \*

Ciudad \*

Correo electrónico \*

Dirección \*

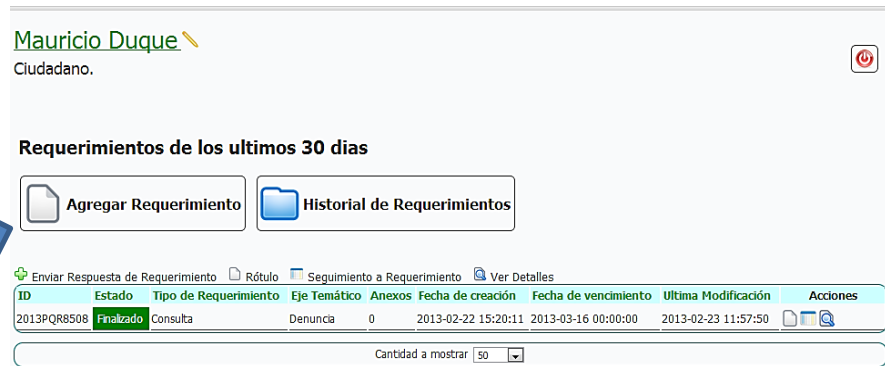
Teléfono \*

Deseo enterarme vía email del estado de mi solicitud

#### 4. AGREGAR REQUERIMIENTO

El ciudadano puede agregar un requerimiento y/o visualizar el historial de sus requerimientos en forma de listado donde se puede detallar individualmente.

[Ver video](#)



Mauricio Duque  
Ciudadano.

**Requerimientos de los últimos 30 días**

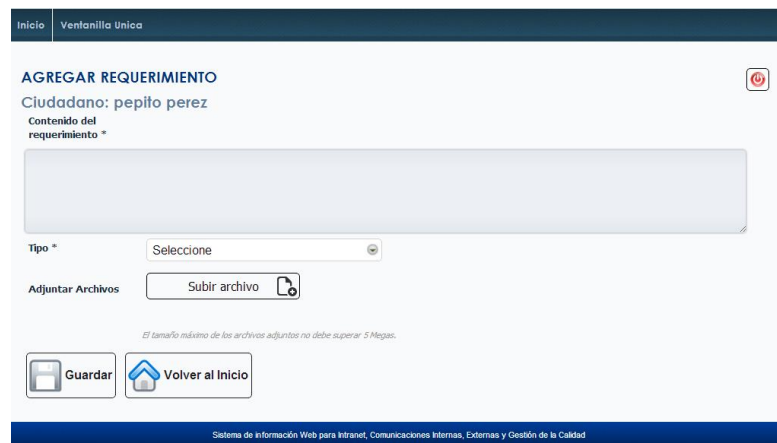
[Agregar Requerimiento](#) [Historial de Requerimientos](#)

[Enviar Respuesta de Requerimiento](#) [Rótulo](#) [Seguimiento a Requerimiento](#) [Ver Detalles](#)

ID	Estado	Tipo de Requerimiento	Eje Temático	Anexos	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Ultima Modificación	Acciones
2013PQR8508	Finalizado	Consulta	Denuncia	0	2013-02-22 15:20:11	2013-03-16 00:00:00	2013-02-23 11:57:50	

Cantidad a mostrar: 50

El ciudadano ingresara el contenido del requerimiento, el tipo, adjuntara archivos si lo necesita y luego presiona el botón guardar para enviar.



Inicio Ventanilla Unica

**AGREGAR REQUERIMIENTO**

Ciudadano: pepito perez

Contenido del requerimiento \*

Tipo \* Seleccione

Adjuntar Archivos [Subir archivo](#)

El tamaño máximo de los archivos adjuntos no debe superar 5 Megas.

[Guardar](#) [Volver al Inicio](#)

Sistema de Información Web para Intranet, Comunicaciones Internas, Externas y Gestión de la Calidad

Una vez se ha enviado el requerimiento aparece un mensaje indicando el año y el código del PQR (Petición, Queja o Reclamo) **Ejemplo: 2013PQR8508**.

También será visible en el mensaje el nombre del solicitante, estado actual, fecha de creación, recomendación para ver el listado de requerimientos y si desea lo puede imprimir.

## 5. HISTORIAL DE REQUERIMIENTOS

El ciudadano puede ver la forma en opción de consulta; donde hay varios campos para utilizar en la búsqueda personalizada.

Inicio Ventanilla Única

### Historial de Requerimientos

ID:

Periodo a consultar Desde:  Hasta:

Estado:

Eje Temático:

Tipo:

0 registros encontrados.

[Seguimiento de Requerimiento](#) [Respuesta a Requerimiento](#) [Ver Detalles](#)

ID	Estado	Tipo de Requerimiento	Eje Temático	Anexos	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Última Modificación	Acciones
----	--------	-----------------------	--------------	--------	-------------------	----------------------	---------------------	----------

Cantidad a mostrar: 50

[Ver video](#)

## 6. LISTADO DE REQUERIMIENTOS

En este listado estarán todos los requerimientos del ciudadano, donde puede verificar todos los campos de información y las acciones sobre ellos.

## 7. GENERAR PDF

Puede generar un reporte del listado de requerimientos en un formato PDF.

## 8. ACCIONES

Las acciones sobre las cuales pueden acceder los ciudadanos sobre sus requerimientos son:

**Ver Detalles:** Detalles del requerimiento es la información completa del requerimiento y el manejo que se le ha otorgado en la V.U.V

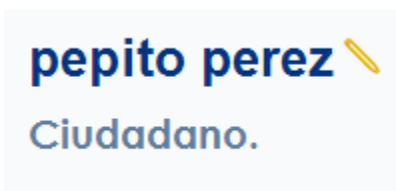
**Rotulo:** Opción imprimible donde se muestra el requerimiento con los datos más importantes y codificación en códigos de barras.

**Seguimiento de Requerimiento:** Esta opción le permite al ciudadano consultar todo el procedimiento en un requerimiento previamente seleccionado; además se puede detallar cada estado de dicho requerimiento.

**Esperando Respuesta del Ciudadano:** En este estado el ciudadano recibe una o varias preguntas de parte del funcionario al cual le han asignado el requerimiento. El ciudadano deberá responder esta inquietud y enviarla al funcionario, provocando automáticamente que cambie de nuevo el requerimiento al estado asignado.

## 9. EDITAR CIUDADANO

El ciudadano ya registrado tiene la opción de actualizar sus datos o modificarlos en el formulario de "**editar ciudadano**" que se encuentra resaltado por un icono en forma de lápiz al lado de su nombre que aparece en la pantalla.



## 10. CERRAR SESIÓN

Mediante el botón cerrar sesión el ciudadano da por terminado su visita en la V.U.V

