

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión	1.0.1
		Elaboró	Ingeniero SQA&ST
		Revisó	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 1 de 32

1 OBJETIVO

Documentar a los usuarios en el uso de la herramienta en la Sede Electrónica, especificando los aspectos técnicos y funcionales que permitan hacer un correcto uso de ella.

2 ALCANCE

Especificar al usuario como acceder y ejecutar las diferentes funcionalidades que pueden ser realizadas por el rol ciudadano.

3 RESPONSABLES

Los responsables del proyecto son Gerente, líder y desarrolladores.

4 GLOSARIO

Con fin de que este manual sea interpretado de fácil manera, a continuación se explican los siguientes términos:

Certificado Digital: Es un documento digital mediante el cual un tercero confiable garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad (por ejemplo: nombre, Cedula, Cargo entre otros aspectos de identificación).

Firma Digital: Mecanismo equivalente a la firma manuscrita que garantiza la identidad y responsabilidad del autor de un documento o transacción electrónica, así como permite comprobar la integridad del mismo, es decir que la información no ha sido alterada.

Token: Dispositivo de almacenamiento de certificados digitales (similar a una USB), utilizado para facilitar el proceso de autenticación de usuarios.

Formato .P12: Archivo seguro que contiene el certificado digital es emitido y enviado en medios magnéticos (Correo electrónico).

5 GUÍA OPERATIVA

El propósito de este manual es describir las funcionalidades que tiene disponible el rol Ciudadano en la herramienta.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 2 de 32

5.1 FUNCIONALIDADES DEL ROL CIUDADANO

Para el rol Ciudadano se encuentran disponibles las siguientes funcionalidades

[CONOZCA LOS TRÁMITES](#)
 [RADICAR TRÁMITE](#)
 [MIS TRÁMITES](#)
 [MIS NOTIFICACIONES](#)

A continuación se especificarán cada una de ellas.

Ingreso a la plataforma como un usuario Ciudadano.

El ingreso a la plataforma se realiza ingresando a la url <https://pqrs.supernotariado.gov.co/#/sede-electronica-home>, clic en la opción **Iniciar Sesión**.

Para poder acceder a los diferentes trámites con los que cuenta su entidad, es necesario registrarse en el portal de la Sede Electrónica.



SNR SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO
& REGISTRO
La guarda de la fe pública



MINJUSTICIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION

 Iniciar Sesión
 Registrarme

Seleccionar idioma ▼



AUTENTICIDAD DE RESPUESTA
RESPUESTAS ANÓNIMAS

- ¿Que es una PQRS? ▼
- Registre su PQRS ▼
- Consulte el estado de su PQRS ▼
- Preguntas Frecuentes ▼



GOBIERNO DE COLOMBIA

■ Presidencia

■ Vicepresidencia

■ MinJusticia

■ MinDefensa

■ MinInterior

■ MinRelaciones

■ MinHacienda

■ MinMinas

■ MinComercio

■ MinEducacion

■ MinCultura

■ MinAgricultura

■ MinAmbiental

■ MinTransporte

■ MinVivienda

■ MinTrabajo

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
USO INTERNO		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
		Página:	Página 3 de 32

5.1.1 Crear una Cuenta

Para realizar el registro dar clic en la opción en la pestaña **Regístrame**



The screenshot shows the SNR website interface. At the top left is the SNR logo with the text 'SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO La guarda de la fe pública'. To the right are logos for 'MINJUSTICIA' and 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS'. Below the logos, there are buttons for 'Iniciar Sesión' and 'Regístrame' (highlighted with a red box). A 'Seleccionar idioma' dropdown is also visible. A central banner features a map of Colombia with the text 'SÍ A LA INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA' and 'NO A LA CORRUPCIÓN'. On the right, there are two columns of links: 'AUTENTICIDAD DE RESPUESTA' and 'RESPUESTAS ANÓNIMAS'. At the bottom, a navigation bar lists various government ministries: Presidencia, Vicepresidencia, MinJusticia, MinDefensa, MinInterior, MinRelaciones, MinHacienda, MinMinas, MinComercio, MinEducación, MinCultura, MinAgricultura, MinAmbiental, MinTransporte, MinVivienda, and MinTrabajo.

Para realizar este proceso existe una opción al momento de iniciar sesión, Clic en el enlace **Crear una cuenta.**



This screenshot shows the login modal on the SNR website. The modal is titled 'Inicio de Sesión' and contains the following elements:

- Input field for 'Número de identificación *'
- Input field for 'Contraseña'
- 'Recordarme' checkbox
- 'Ingresar' button
- Link for '¿Olvidó su contraseña?'
- Link for '¿Aún no está registrado?' with the sub-link 'Crear una cuenta' highlighted by a red box.

 The background shows the website navigation and a sidebar with ministry links.

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 4 de 32

Formulario de Registro de Usuario



Por favor ingrese sus datos personales

Nombre Completo



El nombre de usuario es requerido

Seleccione el tipo de documento

Número de identificación



El número de documento es requerido

Correo Electrónico



El correo electrónico es requerido

Número Telefónico



El número telefónico es requerido

Dirección



La dirección es requerida

Contraseña

la contraseña no puede estar vacía



La contraseña es requerida.

Confirmación de Contraseña



La Confirmación de la contraseña es requerida.

No soy un robot


 reCAPTCHA
Privacidad · Condiciones

[Términos y Condiciones](#)

Guardar ↩

Cancelar ✖

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión	1.0.1
		Elaboró	Ingeniero SQA&ST
		Revisó	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 5 de 32

Aparecerán siguientes campos para diligenciar:

Nombre: Nombre completo del usuario ciudadano (Obligatorio)

Número de Identificación: Ingresar el número de documento del usuario ciudadano (Obligatorio)

Correo Electrónico: Diligenciar el correo electrónico del usuario (Obligatorio)

Teléfono: Diligenciar número de telefónico de contacto (Obligatorio)

Dirección: Diligenciar la dirección del usuario ciudadano (Obligatorio)

Contraseña: Se recomienda colocar una contraseña con un nivel alto de complejidad, que cumpla con los siguientes requisitos, mínimos 8 caracteres máximo 12, combinación entre mayúsculas, minúsculas y números. (Obligatorio)

Confirmación de Contraseña: Colocar la misma contraseña. (Obligatorio)

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 6 de 32



Por favor ingrese sus datos personales

Nombre Completo

Seleccione el tipo de documento

Número de identificación

Correo Electrónico

Número Telefónico

Dirección

Contraseña

Confirmación de Contraseña

No soy un robot


reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

[Términos y Condiciones](#)

Guardar ↩

Cancelar ✖

Después de haber realizado el registro de la información solicitada, Clic en la

[Terminos y Condiciones](#) opción

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 7 de 32

TÉRMINOS Y CONDICIONES

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos, Decreto 1377 de 2013 y Artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se informa al usuario que los datos consignados en el presente formulario serán incorporados en una base de datos responsabilidad de la Superintendencia de Notariado y Registro, siendo tratados con la finalidad de poder realizar la identificación y notificación del ciudadano para que esta pueda consultar y ser notificado acerca del estado de su solicitud.

El usuario declara haber leído la cláusula anterior y estar conforme con la misma

Para el uso, impresión, carga y visualización de los documentos en la plataforma es necesario tener instalado software que sea compatible con los siguientes formatos: **.pdf, .jpg, .tif, png y docx**.

La velocidad de radicación de las solicitudes dependerá de la velocidad de conexión de internet que se emplee.

La plataforma puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas, fallas de la conexión a internet o por cualquier otra circunstancia ajena a la entidad; La Superintendencia de Notariado y Registro procurará restablecer el servicio con la mayor celeridad posible eximiéndose de toda responsabilidad.

El usuario debe poseer una cuenta de correo electrónico para el registro en la plataforma, al cual se enviarán las notificaciones y respuesta a su solicitud.

El usuario podrá comunicarse para solicitar información a la Superintendencia de Notariado y Registro a las líneas de atención en Bogotá 390 55 05 o al correo electrónico: oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co cuyo horario de atención es de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

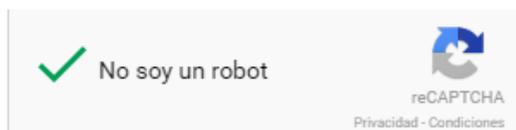
Aceptar ➔

Cancelar ➔

Se desplegará una ventana con los Terminos y Condiciones. Luego de leer se debe dar click en el botón

Aceptar ➔

Luego de ello se debe seleccionar la opcion



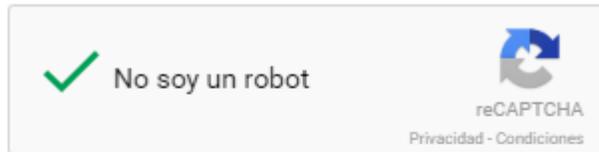
COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 8 de 32



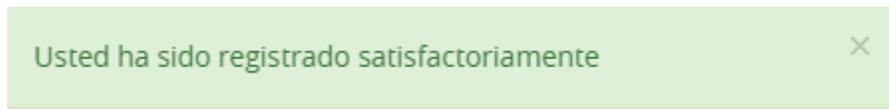
Luego de ello se habilitara el boton



[Términos y Condiciones](#)



El sistema validara los campos obligatorios y luego de esto el sistema mostrara el siguiente mensaje.



Al terminar este registro el sistema le enviará un mensaje al correo electrónico suministrado en el formulario anterior indicando la confirmación del registro realizado.



Por último Clic en el botón , el ciudadano podrá ingresar con su usuario y contraseña donde podra dar inicio a sus respectivos trámites.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión	1.0.1
		Elaboró	Ingeniero SQA&ST
		Revisó	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 9 de 32

5.1.2 Ingreso a la plataforma como un usuario Ciudadano Organización.

El ingreso a la plataforma se realiza ingresando a la url **snrpruebas.certicamara.co/ciudadano**, diligenciar los campos de Usuario y Contraseña con las credenciales ingresadas en el momento de crear el usuario e ingresar por la opción .



¿CÓMO FUNCIONA?

A través de la sede electrónica puedes radicar tus solicitudes para que podamos darte una respuesta de manera ágil y sencilla

Inicio de Sesión

 Número de identificación *

 Contraseña

Recordarme



[¿Olvidó su contraseña?](#)

[¿Aún no está registrado? Crear una cuenta](#)

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión	1.0.1
		Elaboró	Ingeniero SQA&ST
		Revisó	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 10 de 32

5.1.3 Olvido de Contraseña

Para realizar el cambio de la contraseña se debe dar clic en la opción **¿Olvidó su contraseña?** aparecerá una ventana solicitándole ingresar el correo electrónico que se incluyó al crear el usuario **ciudadano**, después de registrar el correo clic en la opción.

Por favor ingrese su correo electrónico

🔒 Correo electrónico

Solicitar cambio

Cancelar

Al registrar el correo electrónico correspondiente, el sistema le enviará un link a su cuenta de correo para crear la nueva contraseña.

✕

Por favor ingrese la nueva contraseña

🔒 |Contraseña

🔒 Confirmar Nueva Contraseña

Cambiar

Cancelar

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 11 de 32

Después de realizar la verificación de las credenciales, aparecerá la siguiente pantalla:



**SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO
& REGISTRO**
La guarda de la fe pública





CONOZCA LOS TRÁMITES RADICAR TRÁMITE MIS TRÁMITES MIS NOTIFICACIONES

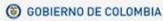
🔔 0 [Cambiar Contraseña](#) [Actualizar Datos](#) [20202020 - Usuario Ciudadano](#) [Salir](#)

🌐 Seleccionar Idioma



AUTENTICIDAD DE RESPUESTA
RESPUESTAS ANÓNIMAS

- ¿Que es una PQRS? ▼
- Registre su PQRS ▼
- Consulte el estado de su PQRS ▼
- Preguntas Frecuentes ▼



- Presidencia
- MinInterior
- MinComercio

- Vicepresidencia
- MinRelaciones
- MinEducacion

- Minjusticia
- MinHacienda
- MinCultura

- MinDefensa
- MinMinas
- MinAgricultura

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 12 de 32

5.2 CONOZCA LOS TRÁMITES

Aquí aparecerán los trámites que se pueden solicitar a través del portal Sede Electrónica, puede acceder a la opción [CONOZCA LOS TRÁMITES](#) y seleccionar el trámite sobre el cual requiera adelantar algún proceso.

X

DESCRIPCIÓN

Petición

Es una solicitud presentada en forma respetuosa verbal o escrita ante un servidor público, con el fin de obtener pronta solución sobre la misma.

Queja

Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el propósito de corregir o adoptar las medida correspondientes.

Reclamo

Es una solicitud que manifiesta la inconformidad del usuario por una actuación administrativa de la entidad, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.

Sugerencia

Es una manifestación orientada al mejoramiento del servicio prestado por la Entidad.

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
USO INTERNO		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
		Página:	Página 13 de 32

En la opción **RADICAR TRÁMITE** podrá dar inicio a la radicación de algún trámite.

[CONOZCA LOS TRÁMITES](#)
[RADICAR TRÁMITE](#)
[MIS TRÁMITES](#)
[MIS NOTIFICACIONES](#)

 3 | [Cambiar Contraseña](#) | **PQR** | **DOCUMENTOS**

Aparecerá un formulario con datos básicos para diligenciar:

 PQR
✕

 **FORMULARIO**
Paso 1

 **DOCUMENTOS SOPORTE**
Paso 2

 **RESUMEN**
Paso 3

Asunto

Describa su solicitud *

Indique si pertenece a un grupo étnico

Cuál

País *

Departamento *

Ciudad *

Elija el tipo de notificación *

 Cancelar

Continuar 

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
USO INTERNO		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
		Página:	Página 14 de 32

Después de ingresar la información solicitada, clic en el botón , y aparecerá el siguiente paso .

 PQRS
✕

 FORMULARIO
Paso 1

 **DOCUMENTOS SOPORTE**
Paso 2

 RESUMEN
Paso 3

Por favor adicione la documentación necesaria.

-

ANEXOS:

Seleccionar

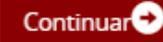
No se ha seleccionado archivo.

Borrar

Descargar

+ Agregar





En esa pantalla deben cargar los documentos que el usuario requiera adicionar a la radicación del trámite, los documentos cargados no pueden sobrepasar 10 megabytes (MB), el portal generará el siguiente mensaje si se supera el tamaño indicado.

El archivo supera el tamaño máximo de 10MB. ✕

Los formatos permitidos para cargar a través del portal son **.pdf, .jpg, .tif, png y docx**, en caso de que se cargue un archivo con un formato diferente el sistema arrojará el siguiente mensaje:

El tipo de archivo no es permitido (Formatos permitidos .pdf, .jpg, .tif, png y docx). ✕

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 15 de 32

Si el documento es cargado correctamente el sistema confirmará:

El archivo fue adjuntado correctamente.

El sistema tiene la opción de agregar varios documentos clic en el botón , se pueden adjuntar hasta 10 documentos en la radicación, para quitar evidencias ó documentos clic en el botón .



 FORMULARIO

Paso 1



DOCUMENTOS SOPORTE

Paso 2



RESUMEN

Paso 3

Por favor adicione la documentación necesaria.

ANEXOS:

No se ha seleccionado archivo.

ANEXOS:

No se ha seleccionado archivo.

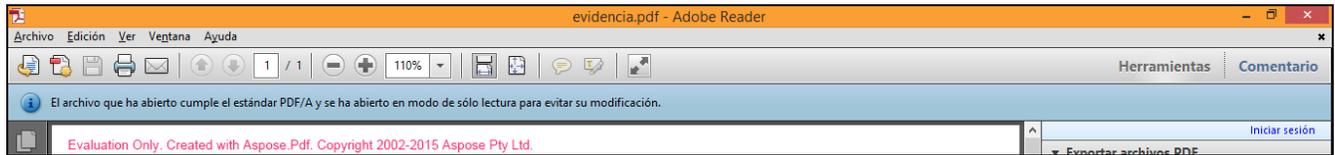
En caso de que el(los) documento(s) cargados no sean los correctos, el usuario puede eliminarlos del sistema con el botón , los documentos solo podrán ser eliminados en este punto, en caso tal que la solicitud se radique este proceso ya no se puede realizar.

El usuario puede descargar a través del botón los documentos radicados a la solicitud, todos los documentos cargados en la solicitud son convertidos a PDF/A, el ciudadano podrá descargar el(los) documento(s) para validar que se haya(n) cargado el(los) documento(s) correcto(s).

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 16 de 32



Clic en el botón  para seguir con el registro.

En el siguiente paso, el portal arrojará un resumen del registro realizado

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 17 de 32



 FORMULARIO

Paso 1

 DOCUMENTOS SOPORTE

Paso 2

 RESUMEN

Paso 3

Resumen de datos

Asunto	<input type="text"/>
Asunto	<input type="text"/>
Ciudad	<input type="text"/>
Cuál	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>
Describa su solicitud	<input type="text"/>
Elija el tipo de notificación	<input type="text" value="Correo Electrónico"/>
Indique si pertenece a un grupo étnico	<input type="text"/>
País	<input type="text"/>

Documentos Evidencia

ANEXOS:

 Atrás

Radicar 

COPIA CONTROLADA

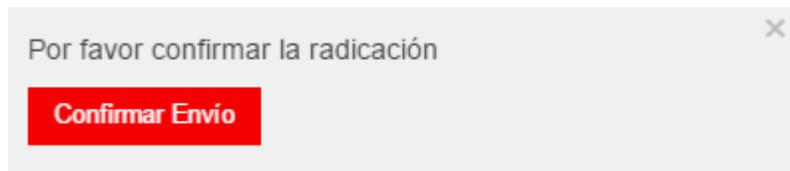
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión	1.0.1
		Elaboró	Ingeniero SQA&ST
		Revisó	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 18 de 32

En este paso la solicitud aún no ha sido radicada en caso de que se requiera realizar alguna modificación clic en



el botón **Atrás**, si el registro está correcto clic en el botón **Radicar** para continuar con el registro, aparecerá la siguiente pantalla de confirmación.



El sistema arrojará el mensaje con el número de radicado de la solicitud.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
USO INTERNO		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
		Página:	Página 19 de 32



 FORMULARIO
Paso 1

 DOCUMENTOS SOPORTE
Paso 2

 RESUMEN
Paso 3

Con este número de radicación puede hacer seguimiento a su trámite



Su número de radicación es: 1968359446



Clic en el botón  para finalizar el registro.

Dentro del portal de la Sede Electrónica se podrán ver las notificaciones relacionadas a los trámites realizados a los cuales se puede acceder de forma directa y rápida a la información.

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 20 de 32



SNR SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO
& REGISTRO
La guarda de la fe pública



MINJUSTICIA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION

[CONOZCA LOS TRÁMITES](#) | [RADICAR TRÁMITE](#) | [MIS TRÁMITES](#) | [MIS NOTIFICACIONES](#)

🔔 0 [Cambiar Contraseña](#) | [Actualizar Datos](#) | 20202020 - [Usuario Ciudadano](#) | [Salir](#)

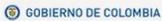
🌐 [Seleccionar idioma](#) ▼



Maratónica Jornada de Titulación en Córdoba.

AUTENTICIDAD DE RESPUESTA
RESPUESTAS ANÓNIMAS

- ¿Que es una PQRS? ▼
- Registre su PQRS ▼
- Consulte el estado de su PQRS ▼
- Preguntas Frecuentes ▼



GOBIERNO DE COLOMBIA

- Presidencia
- MinInterior
- MinComercio

- Vicepresidencia
- MinRelaciones
- MinEducacion

- MinJusticia
- MinHacienda
- MinCultura

- MinDefensa
- MinMinas
- MinAgricultura

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión	1.0.1
		Elaboró	Ingeniero SQA&ST
		Revisó	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 21 de 32

5.3 MIS TRÁMITES

Dentro de esta opción el sistema traerá un listado con los trámites que se encuentran en proceso para conocer su estado.

Mis Trámites ×

Número de radicado	Nombre del trámite	Asunto	Fecha de radicación	Fecha de vencimiento	Estado
					▼

El listado contiene una columna con el estado del trámite, los cuales corresponden a los siguientes estados:

- **En trámite:** La solicitud ya fue verificada por la entidad y se remitió con el área encargada.
- **Finalizado:** La solicitud fue atendida completamente.

Ir al detalle del trámite: Se debe dar clic sobre el vínculo **Ir al detalle del trámite**.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 22 de 32

Detalle de la solicitud ×

No. Radicado	Fecha de Radicación	Fecha de Vencimiento
1159137469	11/17/2016, 11:00:53 am	11/17/2016, 11:12:53 am
Número del Expediente	Estado del trámite	Nombre del responsable
63740	Aprobado	Sin asignar
Trámite	Solicitante	Asunto
PQRS	1012334133	Solicitud de información SNR

Documentos

Nombre	Tamaño	Descargar
SolicitudPQRS-1117110053976.pdf	63 kB	
Formulario-1117110057308	92 kB	

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión	1.0.1
		Elaboró	Ingeniero SQA&ST
		Revisó	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 23 de 32

Ir al paso 1: Permite volver a radicar la solicitud rechazada por medio de un nuevo formulario




FORMULARIO
 Paso 1


DOCUMENTOS SOPORTE
 Paso 2


RESUMEN
 Paso 3

Asunto	
Describa su solicitud *	
Indique si pertenece a un grupo étnico	Seleccione una opción ▼
Cuál	
País *	
Departamento *	
Ciudad *	
Elija el tipo de notificación *	Seleccione una opción ▼

 Cancelar

Continuar 

Cancelar: Devuelve un paso atrás.

5.3.1 Detalle de la Petición

Sobre este listado se puede seleccionar algún trámite para que lo redirija al detalle de la solicitud, donde se visualiza toda la información asociada.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
USO INTERNO		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
		Página:	Página 24 de 32

Detalle de la solicitud ×

No. Radicado	Fecha de Radicación	Fecha de Vencimiento
1159137469	11/17/2016, 11:00:53 am	11/17/2016, 11:12:53 am
Número del Expediente	Estado del trámite	Nombre del responsable
63740	Aprobado	Sin asignar
Trámite	Solicitante	Asunto
PQRS	1012334133	Solicitud de información SNR

Documentos

Nombre	Tamaño	Descargar
SolicitudPQRS-1117110053976.pdf	63 kB	
Formulario-1117110057308	92 kB	

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 25 de 32

5.4 MIS NOTIFICACIONES

Esta opción nos trae todas las notificaciones generadas de acuerdo a las solicitudes realizadas por el usuario ciudadano logueado en la aplicación, estas notificaciones pueden ser ordenadas por sus columnas y se puede diferenciar entre las notificaciones leídas y no leídas.

Mis Notificaciones ✕

Número de radicado	Fecha de Notificación	Mensaje
<input type="text" value="q"/>	<input type="text" value="q"/>	<input type="text" value="q"/>
1159137469	2016-11-17T11:00:59.507	Usted ha realizado una radicación en SNR-PQRS con id: 1159137469
1159137469	2016-11-17T11:01:00.761	Se ha creado un expediente con id: 63740 para el radicado 1159137469
2030401776	2016-11-24T09:48:17.080	Usted ha realizado una radicación en SNR-PQRS con id: 2030401776
2030401776	2016-11-24T09:48:18.754	Se ha creado un expediente con id: 70264 para el radicado 2030401776
2143330295	2016-11-24T09:52:28.766	Usted ha realizado una radicación en SNR-PQRS con id: 2143330295
2143330295	2016-11-24T09:52:30.106	Se ha creado un expediente con id: 70283 para el radicado 2143330295
839617010	2016-11-30T10:19:02.400	Usted ha realizado una radicación en SNR-PQRS con id: 839617010
839617010	2016-11-	Se ha creado un expediente con id: 80102 para el radicado

Si el usuario lo requiere también puede acceder al detalle de la petición de alguna de las notificaciones.

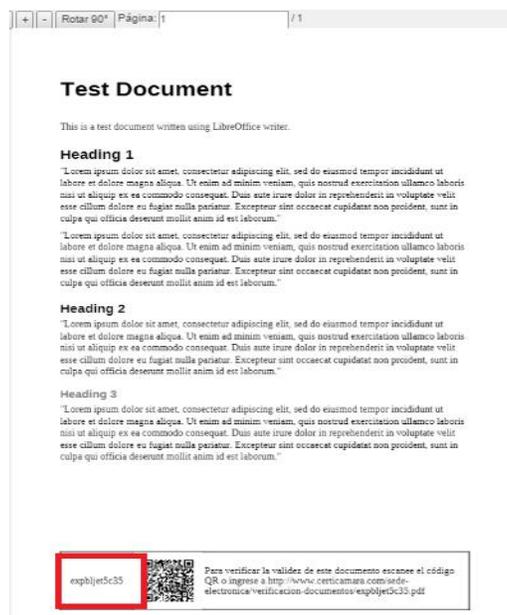
 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
USO INTERNO		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
		Página:	Página 26 de 32

5.5 Autenticidad de respuesta

Podemos encontrar esta opción en la parte superior derecha del inicio del portal.



En esta opción se puede realizar la validez de algún documento generado por los funcionarios que han atendido la radicación, la validez se realiza con el código QR que incluye el documento, para realizar la validez del documento se puede realizar con usuario anónimo ó con el usuario registrado.



Test Document

This is a test document written using LibreOffice writer.

Heading 1

"Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum."

"Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum."

Heading 2

"Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum."

Heading 3

"Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum."

expbjete35


Para verificar la validez de este documento escanee el código QR o ingrese a <http://www.certicámara.com/sede-electronica/verificacion-documentos/expbjete35.pdf>

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión	1.0.1
		Elaboró	Ingeniero SQA&ST
		Revisó	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 27 de 32

Para realizar la validación del documento, clic en la opción **VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS** , aparecerá esta ventana


Verifique la autenticidad del documento de respuesta
×

Validar 

Colocar el código código alfanumérico que se encuentra en la parte inferior del documento.

Clic en el botón Validar  y el sistema arrojará el documento.

5.6 RESPUESTAS ANÓNIMAS

Podemos encontrar esta opción en el inicio del portal.

RESPUESTAS ANÓNIMAS

Luego de seleccionar la Opcion RESPUESTAS ANÓNIMAS nos mostrara un buscador de dichas radicaciones, las cuales son realizadas en el portal de ventanilla unica, por usuarios anónimos.

Respuestas radicaciones anónimas
×

Buscar

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión	1.0.1
		Elaboró	Ingeniero SQA&ST
		Revisó	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 28 de 32

Luego de hacer la búsqueda desplegara la siguiente ventana la información relacionada con ese radicado.

Detalle de la solicitud ×

No. Radicado	Fecha de Radicación	Fecha de Vencimiento
335429251	12/7/2016, 4:42:23 pm	12/22/2016, 4:42:23 pm
Número del Expediente	Estado del trámite	Nombre del responsable
86024	Aprobado	Sin asignar
Trámite	Solicitante	Asunto
PQRS	20202020	wqdsa

Documentos

Nombre	Tamaño	Descargar
Captura2-1207044224307.pdf	148 kB	
Formulario-1207044227595	92 kB	

5.7 TRADUCTOR

Podemos encontrar esta opción en la parte superior derecha del inicio del portal.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 29 de 32



SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública





CONOZCA LOS TRÁMITES
RADICAR TRÁMITE
MIS TRÁMITES
MIS NOTIFICACIONES

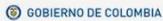
0
Cambiar Contraseña
Actualizar Datos
20202020 - Usuario Ciudadano
Salir

Seleccionar idioma ▼



AUTENTICIDAD DE RESPUESTA
RESPUESTAS ANÓNIMAS

- ¿Que es una PQRS? ▼
- Registre su PQRS ▼
- Consulte el estado de su PQRS ▼
- Preguntas Frecuentes ▼



- Presidencia
- MinInterior
- MinComercio

- Vicepresidencia
- MinRelaciones
- MinEducacion

- MinJusticia
- MinHacienda
- MinCultura

- MinDefensa
- MinMinas
- MinAgricultura

Se podrá seleccionar el idioma para traducir el portal.



SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO
La guarda de la fe pública





CONOZCA LOS TRÁMITES
RADICAR TRÁMITE
MIS TRÁMITES
MIS NOTIFICACIONES

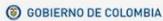
0
Cambiar Contraseña
Actualizar Datos
20202020 - Usuario Ciudadano
Salir

Seleccionar idioma ▼



AUTENTICIDAD DE RESPUESTA
RESPUESTAS ANÓNIMAS

- ¿Que es una PQRS? ▼
- Registre su PQRS ▼
- Consulte el estado de su PQRS ▼
- Preguntas Frecuentes ▼



- Presidencia
- MinInterior
- MinComercio

- Vicepresidencia
- MinRelaciones
- MinEducacion

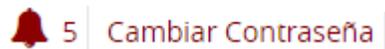
- MinJusticia
- MinHacienda
- MinCultura

- MinDefensa
- MinMinas
- MinAgricultura

6.1 CAMBIAR CONTRASEÑA

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página:	Página 30 de 32

Para realizar el cambio de contraseña clic en la opción



Cargará la siguiente ventana, donde permitirá que el usuario ya con la sesión iniciada pueda realizar el cambio de la contraseña.

x

Cambio de Contraseña

Contraseña Actual*

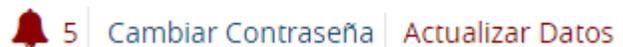
Nueva Contraseña*

Confirmar Nueva Contraseña*

Aceptar
Cancelar

6.2 ACTUALIZAR DATOS

El usuario podrá realizar la actualización de sus datos personales, para realizar este proceso, clic en la opción



Aparecerá la siguiente ventana, en donde le permitirá actualizar el nombre, correo electrónico, número telefónico y dirección.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión:	1.0.1
		Elaboró:	Ingeniero SQA&ST
		Revisó:	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 31 de 32

✕

Actualice sus datos personales

Número de identificación *



Nombre Completo *



Correo Electrónico *



Número Telefónico *



Dirección *



Actualizar Datos

Cancelar

Para guardar los cambios realizados clic en el botón

Actualizar Datos

de lo contrario clic en

Cancelar

6.3 SALIR

Para salir de la plataforma clic al lado del nombre del usuario en la opción [Salir](#) .

 5 | [Cambiar Contraseña](#) | [Actualizar Datos](#) | [111111](#) | [Salir](#)

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.

 Validez y seguridad jurídica electrónica	MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO	Código:	
		Fecha:	Noviembre 2016
		Versión	1.0.1
		Elaboró	Ingeniero SQA&ST
		Revisó	
		Aprobó:	
USO INTERNO		Página	Página 32 de 32

7 SOPORTE TÉCNICO

El soporte técnico de la aplicación estará en las áreas de Tecnologías de la información (TI) e Integración y Desarrollo.

6 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó	Cambio
1.0.0	Mayo de 2016	Analista de Calidad			Primera versión del documento.
1.0.1	Noviembre del 2016	Ingeniero SQA&ST			Nuevas Funcionalidades

COPIA CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point.