

# MANUAL

---

## REGISTRO Y RADICACIÓN DE **PQRSD** CIUDADANOS

## Contenido

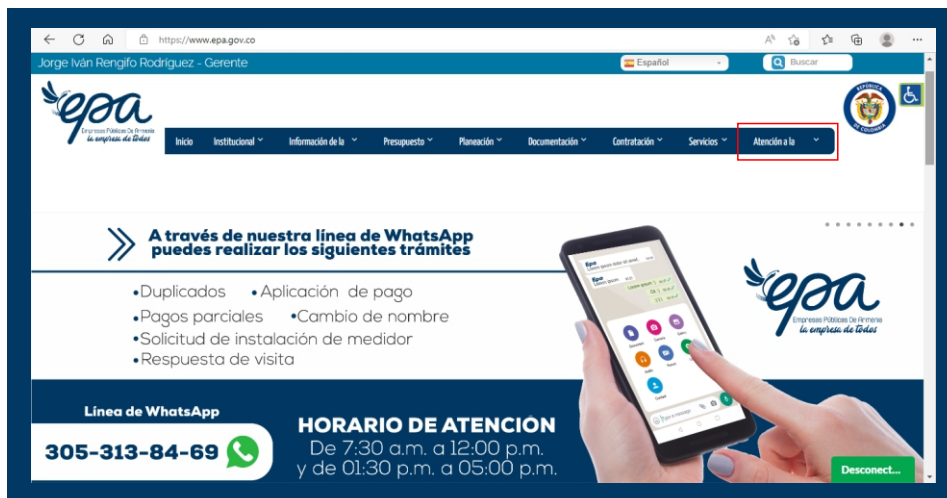
---

REGISTRO EN EL SISTEMA DE PQRSD COMO CIUDADANO.....	<b>2</b>
RADICACIÓN PQRSD EN EL SISTEMA.....	<b>3</b>
CONSULTA Y SEGUIMIENTO HA UNA PQRSD.....	<b>5</b>
INSTAURAR PQRSD COMO CIUDADANO ANÓNIMO.....	<b>6</b>

## REGISTRO EN EL SISTEMA DE PQRSD COMO CIUDADANO

Para realizar el registro en el sistema de PQRSD realice los siguientes pasos:

1. Acceda al sitio web: en su navegador de internet, ingrese al portal web de las Empresas Públicas de Armenia <http://epa.gov.co> y ubique el menú llamado “atención a la ciudadanía” y luego acceda en la opción ventanilla única virtual, este le abrirá el sitio donde gestionará sus PQRSD.



2. Luego en este sitio ubique el botón llamado “registrarse”, allí le cargará el formulario de registro, el cual deberá completar con todos los datos requeridos para inscribirse.



## RADICACIÓN PQRSD EN EL SISTEMA

Una vez finalice el proceso de registro y acceda a la plataforma, proceda a instaurar su PQRSD, completando toda la información requerida. En este espacio podrá adjuntar documentos y fotografía que le sirvan de prueba o soporte a su petición.

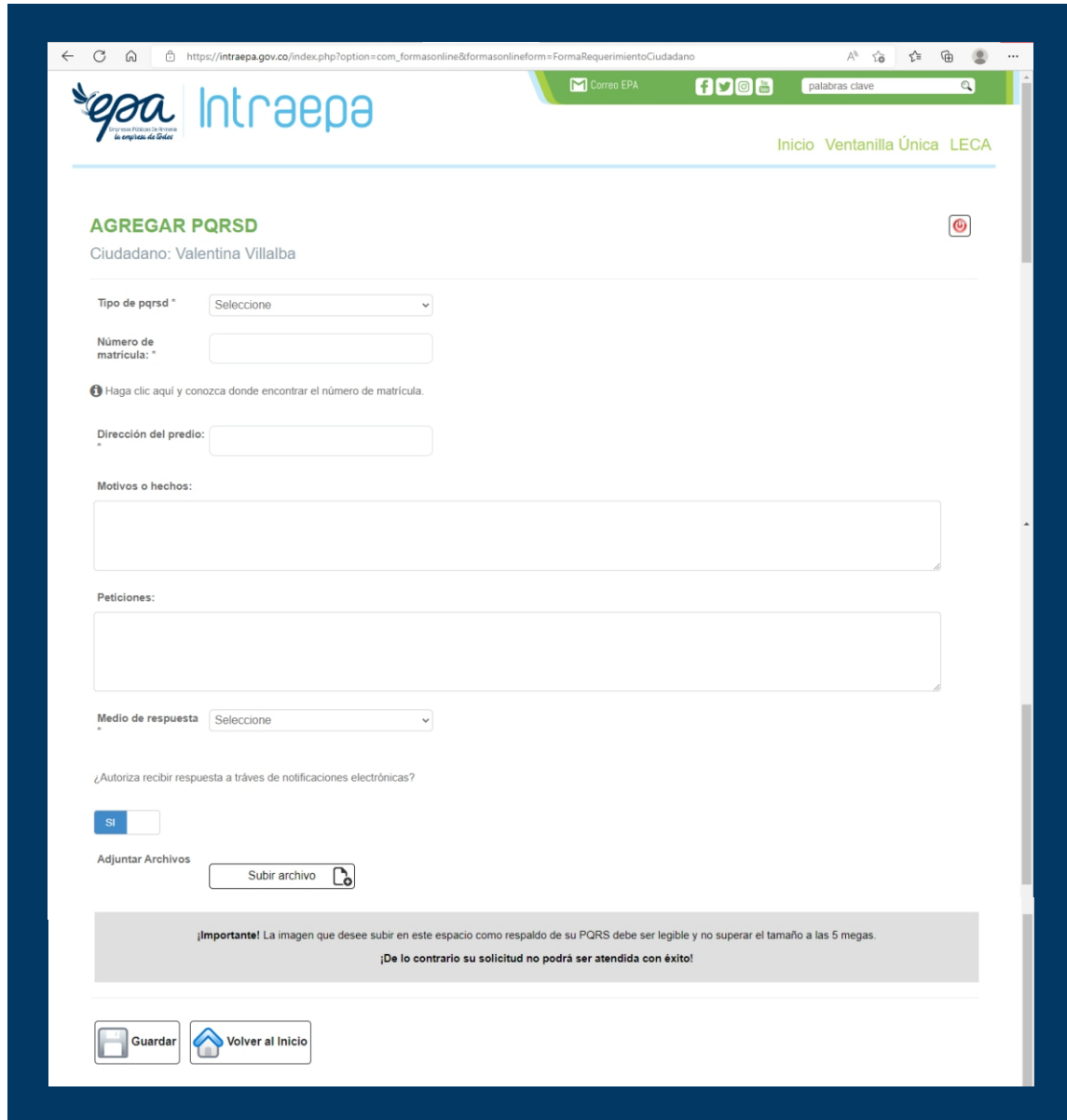


*\*Vista servicios de ciudadano.*



*\*Vista módulo de registro de PQRS D, allí debe presionar el botón “Agregar PQRS D”*

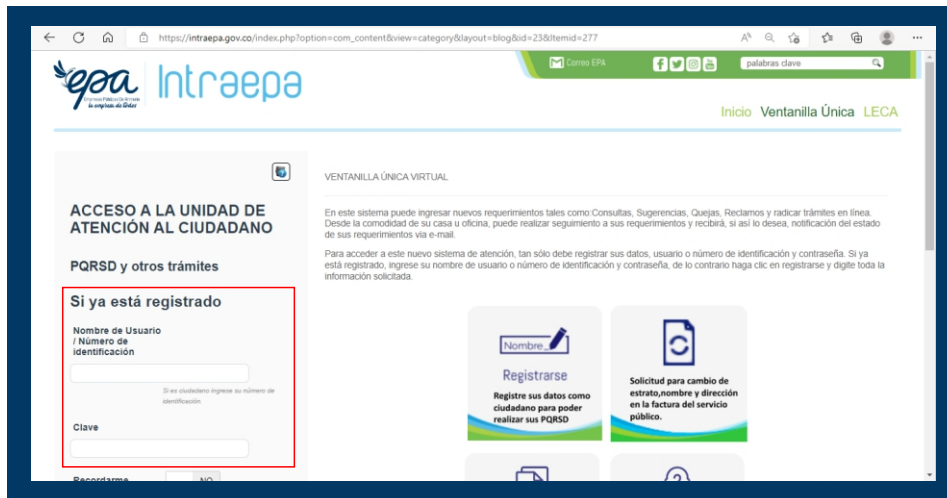
\*Vista formulario de radicación de PQRSD, complete todos los campos.



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Forma Requerimiento Ciudadano' (Forma PQRSD) on the IntraEPA website. The browser address bar shows the URL: [https://intraepa.gov.co/index.php?option=com\\_formasonline&formasonlineform=FormaRequerimientoCiudadano](https://intraepa.gov.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=FormaRequerimientoCiudadano). The website header includes the EPA logo, the text 'Intraepa', and navigation links for 'Inicio', 'Ventanilla Única', and 'LECA'. The main content area is titled 'AGREGAR PQRSD' and shows the user 'Valentina Villalba'. The form fields include: 'Tipo de pqrSD' (dropdown menu), 'Número de matrícula:' (text input), a help icon with the text 'Haga clic aquí y conozca donde encontrar el número de matrícula.', 'Dirección del predio:' (text input), 'Motivos o hechos:' (text area), 'Peticiónes:' (text area), 'Medio de respuesta' (dropdown menu), and a checkbox for '¿Autoriza recibir respuesta a través de notificaciones electrónicas?'. Below this is a 'Subir archivo' button. A grey warning box states: '¡Importante! La imagen que desee subir en este espacio como respaldo de su PQRSD debe ser legible y no superar el tamaño a las 5 megas. ¡De lo contrario su solicitud no podrá ser atendida con éxito!'. At the bottom, there are 'Guardar' and 'Volver al Inicio' buttons.

## CONSULTA Y SEGUIMIENTO HA UNA PQRSD

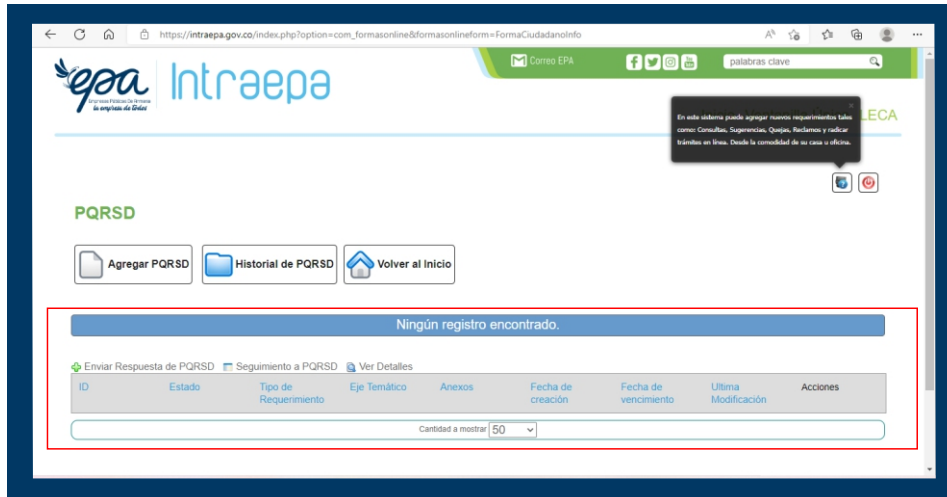
Después del proceso de radicación, puede realizar seguimiento a la respuesta de ésta ingresando al sistema, siguiendo los pasos de acceso nombrados en al principio de este documento. Allí ingresará con su usuario (número de su cédula de ciudadanía) y contraseña.



Al momento de acceder, ingrese al botón de “peticiones, quejas, reclamos y denuncias”



Consulte la información sobre su PQRSD la cual aparecerá asociada en la parte inferior de los botones con los que cuenta su perfil.

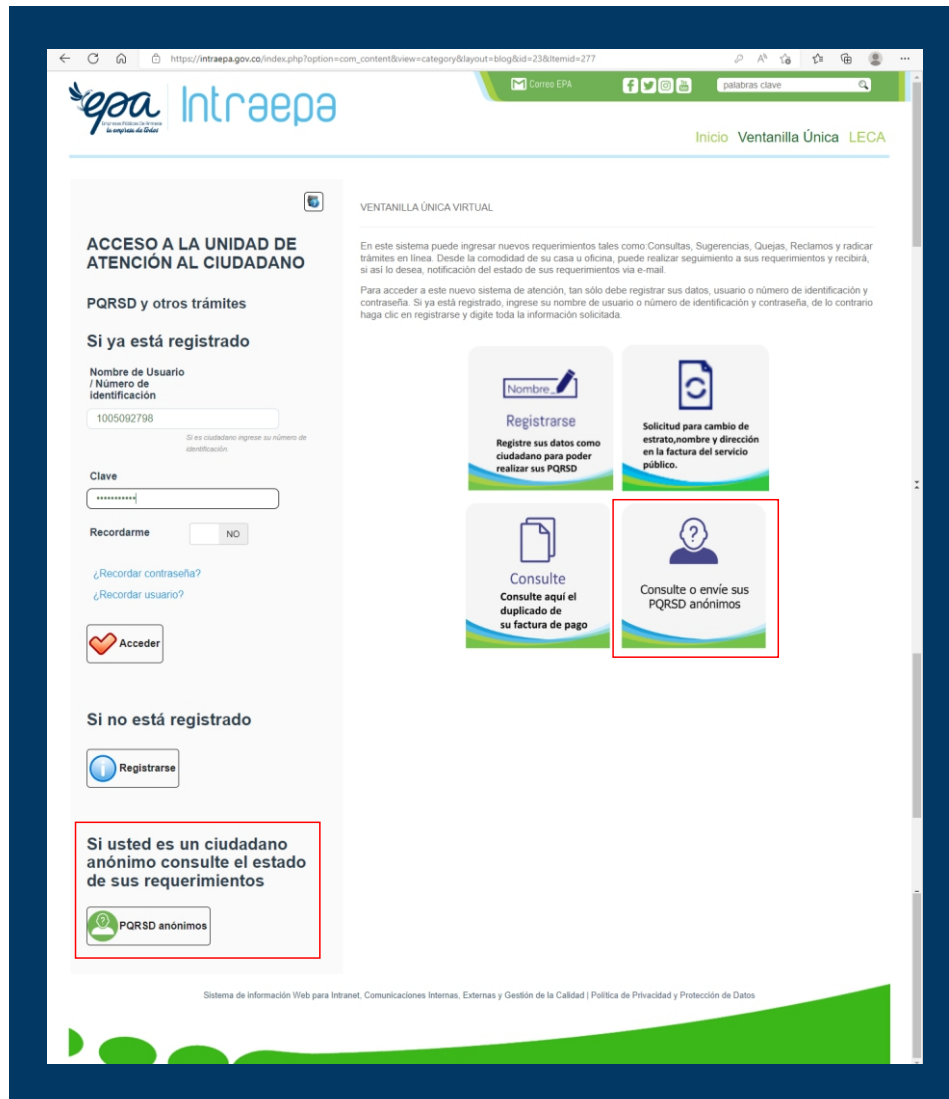


## INSTAURAR PQRSD COMO CIUDADANO ÁNONIMO

Puede enviar sus solicitudes en calidad de ciudadano anónimo siguiendo estos pasos

1. Acceda al sitio web siguiendo los pasos nombrados al principio de este manual.
2. Una vez en el portal para registrar PQRSD, ubique la imagen que permite acceder a la sección de PQRSD anónimos o el botón final que accede a la misma sección.





*\*Vista del sistema de ventanilla única virtual, secciones de anónimos*

3. una vez haya accedido, encontrará un espacio donde podrá consultar las PQRSD creadas de manera anónima o crear una nueva petición en este formato. En caso de consulta ingrese el número de radicado generado por el sistema, con el cual podrá hacer seguimiento; en caso de crear presione le botón "Nuevo PQRSD" y complete el formulario.





*\*Vista para consulta y radicación de PQRSD anónimos.*