

	INSTRUCTIVO PARA RADICAR Y CONSULTAR EL ESTADO DE LAS PQRSD TRAMITADAS A TRAVÉS DE LA PAGINA WEB	Código: GG-CIC.CIE01-100.102
		Versión: 0.0
		Página 1 de 3

El presente documento contiene instrucciones específicas con el propósito de dirigir las acciones para radicar y consultar el estado de las PQRSD por medio de la página web <https://piedecuestanaesp.gov.co/>. Aquí se encuentran contenidos los pasos a seguir para el desarrollo de la actividad nombrada.

N°	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Ingresar a la página web de la entidad.	El usuario ingresa al navegador de su preferencia en el buscador ingresa Piedecuestana de servicios públicos y selecciona la primera opción que le aparece. Otra opción es Ingresar la URL https://piedecuestanaesp.gov.co/	Usuario que desea radicar o consultar una PQRSD.	https://piedecuestanaesp.gov.co/
2	Ingresar a la opción PQRSD	Al usuario ingresar a la página web de la empresa debe ubicar en el header (menú) de nuestra página la opción “Atención al usuario” y seleccionar la opción “PQRSD”.	Usuario que desea radicar o consultar una PQRSD.	https://piedecuestanaesp.gov.co/pqrzd/
3	Enviar PQRSD	Si el usuario desea radicar una PQRSD ante la entidad deberá dar clic en botón que dice “ENVIAR PQRSD”	Usuario que desea radicar una PQRSD.	https://piedecuestanaesp.gov.co/pqrzd/

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario en Comunicaciones e Imagen Corporativa	FECHA 21/11/2022	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 22/11/2022	APROBÓ Gerente	FECHA 23/11/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	--------------------------	----------------------------

Atención:

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP



4	Llenar el formulario con la solicitud	Al usuario seleccionar “ENVIAR PQRSD” se carga el formulario donde se solicitan los datos del usuario y el contenido de la PQRSD. Es importante que los campos que tienen un * se diligencien ya que son obligatorios por lo tanto si hay un campo en blanco no es posible enviar la PQRSD.	Usuario que desea radicar una PQRSD.	https://piedecuestanaesp.gov.co/pqrsd/
5	Dar clic en enviar	Al llenar todos los datos que solicita el formulario se debe dar clic en el botón “ENVIAR TICKET”.	Usuario que desea radicar una PQRSD.	https://piedecuestanaesp.gov.co/pqrsd/
6	Revisar la bandeja del correo electrónico.	Al momento del usuario enviar la PQRSD le llega un correo en el que se notifica el recibido y se la proporciona un respectivo ID con el cual se puede hacer seguimiento a la PQRSD.	Usuario que radica la PQRSD.	Correo enviado al usuario
7	Consultar estado PQRSD	En la pantalla inicial de las PQRSD el usuario debe dar clic en el botón “ESTADO PQRSD”.	Usuario que desea consultar el estado de la PQRSD.	https://piedecuestanaesp.gov.co/pqrsd/

ELABORÓ Profesional Universitario en Comunicaciones e Imagen Corporativa	FECHA 21/11/2022	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 22/11/2022	APROBÓ Gerente	FECHA 23/11/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	--------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa





INSTRUCTIVO PARA RADICAR Y CONSULTAR EL ESTADO DE LAS PQRSD TRAMITADAS A TRAVÉS DE LA PAGINA WEB

Código: GG-CIC.CIE01-100.102

Versión: 0.0

Página 1 de 3

8	Ingresar la información que solicita el formulario.	Al dar clic en "ESTADO PQRSD" se carga un formulario en el que se solicita el correo que el usuario ingreso al momento de registrar la PQRSD y el ID.	Usuario que desea consultar el estado de la PQRSD.	https://piedecuestanaesp.gov.co/pqrzd/
---	---	---	--	---

1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
<i>Todas las áreas de la empresa</i>		Correo electrónico institucional

2. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	22 de noviembre de 2022

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Sofia Uribe Jaimes	Profesional Universitario Comunicaciones e Imagen Corporativa
Revisó	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	Gabriel Abril Rojas	Gerente

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario en Comunicaciones e Imagen Corporativa	FECHA 21/11/2022	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 22/11/2022	APROBÓ Gerente	FECHA 23/11/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	--------------------------	----------------------------

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

📘 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana_ESP

