

INSTRUCTIVO PARA RADICACIÓN DE PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)



¡Construyamos juntos la Cooperativa que queremos!

Peticiones - Quejas - Reclamos - Sugerencias



ESTIMADO ASOCIADO

Hemos puesto a disposición el módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, en el que podrá **radicar** su solicitud de acuerdo con el **tipo y motivo**.

A continuación, lo invitamos a validar cada uno de los conceptos.

PETICIÓN

Consiste en el derecho fundamental que tienen todas las personas para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.

QUEJA

Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados o no cumplimiento de la oferta de servicios.

RECLAMO

Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta o inaceptable. Es la exigencia del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto que se revise una actuación administrativa motivo de la inconformidad y se tome una decisión.

SUGERENCIA

Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.



1

Ingresa a la página web www.coopcarvajal.com
En el menú superior da clic en el botón "OFICINA VIRTUAL"



REGÍSTRATE EN
www.coopcarvajal.com



Inicio

Cooperativa

Aportes Sociales

Portafolio

Exasociados

Contáctenos

**BALANCE
SOCIAL**

Conoce el resultado de nuestro
Balance Social y Beneficio Solidario 2020

clíc aquí para consultar



VIGILADA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

VIGILADA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

2

Ingresa a la página web www.coopcarvajal.com
En el menú superior da clic en el botón “OFICINA VIRTUAL”



3

Si necesitas recuperar la clave, digita tu número de cédula en la opción “IDENTIFICACIÓN” y da clic en el botón “RECUPERAR CLAVE”.

Nota: Revisa tu correo electrónico registrado y la bandeja de SPAM o correo no deseados.

The login form features the Coopcarvajal logo on the left. To the right, there is a text prompt: 'Por favor, ingrese su documento de identidad y su nueva clave de acceso sera notificada por correo electrónico.' Below this is a text input field labeled 'Identificación'. At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Recuperar clave' (highlighted with a red box and a mouse cursor) and 'Ir al Inicio'.

Sistemas Elinea S.A. Todos los derechos reservados 2010



4

Una vez ingrese a la Oficina Virtual, debe hacer clic en el menú de “OPCIONES PARA EL CLIENTE” botón “PQRS”.



OPCIONES PARA EL CLIENTE Cambiar mi clave

Mis productos y servicios	Cambio Sucursal	Obtener productos y servicios	Certificaciones y descargas	PQRS	Pagos y Transferencias	Mis Tareas pendientes	Mis Datos Personales	Estado de cuenta	Fir Pi	
Aportes	Ahorros	Créditos	CDATS	Seguros y Servicios	Tarjetas	Otras Obligaciones	Descu	deudas	Novedades	Consulta Garantías

Mis Aportes

A continuación se detallan los Aportes y Ahorros Permanentes

Obligación	Descripción obligación	Pago mensual	Saldo al corte	Pendiente de pago	Fecha de Vencimiento	Valor próximo vencimiento	Solicitud de Retiro
1 - 1112490298	APORTES ORDINARIOS	\$41,840.00	\$681,561.00	\$ 0.00	07/15/2021	\$20,920.00	✓
Total aportes y ahorros		\$41,840.00	\$681,561.00	\$ 0.00		\$20,920.00	

5

Después de dar clic en el botón “PQRS” se desplegará un menú, en el cual debe hacer clic en “NUEVA PQRS”.



OPCIONES PARA EL CLIENTE Cambiar mi clave

Mis productos y servicios	Cambio Sucursal	Obtener productos y servicios	Certificaciones y descargas	PQRS	Pagos y Transferencias	Mis Tareas pendientes	Mis Datos Personales	Estado de cuenta	Fir Pi
Aportes	Ahorros	Créditos	CDATS	Seguros y Servicios	Tarjetas	Otras Obligaciones	Nueva PQRS	Novedades	Consulta Garantías

Mis Aportes

A continuación se detallan los Aportes y Ahorros Permanentes

Obligación	Descripción obligación	Pago mensual	Saldo a	Flujos en trámite	Flujos Cerrados	Fecha de Vencimiento	Valor próximo vencimiento	Solicitud de Retiro
1 - 1112490298	APORTES ORDINARIOS	\$41,840.00	\$681,561.00	\$ 0.00	07/15/2021	\$20,920.00	✓	
Total aportes y ahorros		\$41,840.00	\$681,561.00	\$ 0.00		\$20,920.00		

6

El sistema abrirá una nueva pestaña para la “NUEVA PQRS”. Para radicar la solicitud de PQRS, debe tener claridad en el tipo y motivo por la cual se encuentra radicando.



OPCIONES PARA EL CLIENTE

Mis productos y servicios | Cambio Sucursal | Obtener productos y servicios | Certificaciones y descargas | **PQRS** | Pagos y Transferencias | Mis Tareas pendientes | Mis Datos Personales | Estado de cuenta

Nueva PQRS | Flujos en trámite | Flujos Cerrados

Nueva PQRS | Requisitos Generales | Verificación

*** Bienvenid@ Al Portal PQRS De COOPCARVAJAL. En Esta Sección Usted Podrá Radicar TODOS Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes Y Sugerencias***

Tipo: ACTIVIDADES DE RECREACIÓN
Motivo:
Correo Electrónico:
Punto de Atención: Seleccione uno

Por favor explique claramente cuál es su inconformidad sobre Actividades de Recreación.

Descripción: En este campo se describe el motivo de la solicitud.

Documentos Adjuntos: Adjunto | Eliminar | Adjuntar

Siguiente

7

Para seleccionar el tipo de solicitud, debe hacer clic en Se desplegará una lista, la cual debe dar clic si es una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Sugerencia.



The screenshot shows a web browser window with the URL `servicios3.selsacloud.com/linux/v6/890300634/InxSeccion.php?objeto=gr_presentacion_Asojado`. The page displays a user profile for '8-COOPERATIVA' with an 'Antigüedad' of 17 meses. A dropdown menu is open, listing various request types such as 'ACTIVIDADES Y PROGRAMAS - QUEJA O RECLAMO', 'AHORROS - PETICION', and 'AUXILIOS Y BENEFICIOS - PETICION'. A red arrow points to the 'Tipo' field, and a hand cursor is shown clicking on the dropdown arrow of the 'Tipo' field. Below the dropdown, there are fields for 'Motivo' (with a 'Seleccione uno' prompt), 'Correo Electrónico', and 'Descripción'. A 'Documentos Adjuntos' section includes an 'Adjunto' field and an 'Adjuntar' button. A 'Siguiente' button is located at the bottom of the form.

8

Para seleccionar el motivo de solicitud, debe hacer clic en . Se desplegará una lista, la cual debe seleccionar de acuerdo con su solicitud.



OPCIONES PARA EL CLIENTE

Mis productos y servicios | Cambio Sucursal | Obtener productos y servicios | Certificaciones y descargas | PQRS | Pagos y Transferencias | Mis Tareas pendientes | Mis Datos Personales | Estado de cuenta

Nueva PQRS | Flujos en trámite | Flujos Cerrados

Nueva PQRS | Requisitos Generales | Verificación

*** Bienvenid@ Al Portal PQRS De COOPCARVAJAL. En Esta Sección Usted Podrá Radicar TODOS Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes Y Sugerencias***

Tipo	ACTIVIDADES DE RECREACIÓN		Radique una petición, queja, reclamo, solicitud o sugerencia relacionada con las actividades de recreación de Coopcarvajal
Motivo	Seleccione uno		Punto de Atención
Correo Electrónico	Seleccione uno		
Descripción	<ul style="list-style-type: none">PETICIÓNQUEJARECLAMOSOLICITUDSUGERENCIASeleccione uno		

Documentos Adjuntos

Adjunto | Eliminar

Adjuntar

Siguiente

9

Para seleccionar el punto a atención de su solicitud, debe hacer clic en 

Se desplegará una lista, en la cual debe hacer clic, seleccionando el punto de atención.



OPCIONES PARA EL CLIENTE Cambiar mi clave

Mis productos y servicios | Cambio Sucursal | Obtener productos y servicios | Certificaciones y descargas | PQRS | Pagos y Transferencias | Mis Tareas pendientes | Mis Datos Personales | Estado de cuenta | Fin Pa

Nueva PQRS | Flujos en trámite | Flujos Cerrados

Nueva PQRS | Requisitos Generales | Verificación

*** Bienvenid@ Al Portal PQRS De COOPCARVAJAL. En Esta Sección Usted Podrá Radicar TODOS Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes Y Sugerencias***

Tipo	OFICINA VIRTUAL - PETICION	Radique su solicitud de tratamiento de datos personales
Motivo	Seleccione uno	Punto de Atención
Correo Electrónico	<input type="text"/>	Seleccione uno

Descripción

Documentos Adjuntos

Adjunto

Detalle de la lista desplegable:

- Seleccione uno
- Seleccione uno
- Distrito Cali - Oficina Santa Mónica
- Distrito Cali - Oficina Acopi Yumbo
- Distrito Cali - Planta 1 y Planta 2
- Distrito Bogotá
- Distrito Medellín
- Distrito Barranquilla
- Oficial de datos

10

Una vez haya seleccionado el “TIPO”, “MOTIVO” y “PUNTO DE ATENCIÓN”, debe hacer clic en el recuadro “DESCRIPCIÓN”. En este campo, debe describir el motivo de la solicitud a detalle. Después de finalizar, debe hacer clic en el botón “SIGUIENTE”.



OPCIONES PARA EL CLIENTE Cambiar mi clave

Mis productos y servicios | Cambio Sucursal | Obtener productos y servicios | Certificaciones y descargas | PQRS | Pagos y Transferencias | Mis Tareas pendientes | Mis Datos Personales | Estado de cuenta | Fin Pa

Nueva PQRS | Requisitos Generales | Verificación

*** Bienvenid@ Al Portal PQRS De COOPCARVAJAL. En Esta Sección Usted Podrá Radicar TODOS Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes Y Sugerencias***

Tipo: OFICINA VIRTUAL - PETICION
Motivo: Seleccione uno
Correo Electrónico:

Radique una petición para que le envíen su clave y/o usuario para poder entrar a la Oficina Virtual
Punto de Atención: Seleccione uno

Descripción
En este campo se describe el motivo de la solicitud.

Documentos Adjuntos
Adjunto | Eliminar
Adjuntar

Siguiente

11

En la ventana “REQUISITOS GENERALES” debe hacer clic en “SIGUIENTE”



OPCIONES PARA EL CLIENTE 🔑 Cambiar mi clave

Mis productos y servicios	Cambio Sucursal	Obtener productos y servicios	Certificaciones y descargas	PQRS	Pagos y Transferencias	Mis Tareas pendientes	Mis Datos Personales	Estado de cuenta	Fir Pa
Nueva PQRS	Flujos en trámite	Flujos Cerrados							

Nueva PQRS **Requisitos Generales** Verificación

⏪ ⏩

Anterior **Siguiente**

12

En la ventana “**VERIFICACIÓN**” debe validar que la información Del cuadro sea correcta. En caso de no serlo, debe hacer clic en “**ANTERIOR**” para modificarlo.
Para continuar, debe hacer clic en “**FINALIZAR**”.



OPCIONES PARA EL CLIENTE Cambiar mi clave

Mis productos y servicios Cambio Sucursal Obtener productos y servicios Certificaciones y descargas PQRS Pagos y Transferencias Mis Tareas pendientes Mis Datos Personales Estado de cuenta Fin Pa

Nueva PQRS Flujos en trámite Flujos Cerrados

Nueva PQRS Requisitos Generales **Verificacion**

Nueva PQRS

Identificación	
Nombre Tercero	
Razón social	
Tipo	ACTIVIDADES Y PROGRAMAS - RECONOCIMIENTO O AGRADECIMIENTO
Motivo	RECONOCIMIENTO / AGRADECIMIENTO POR PROGRAMA / ACTIVIDAD REALIZADA
Correo Electrónico	
Descripción	Esto es una prueba para elaborar el INSTRUCTIVO.

Anterior **Finalizar**

13

Para finalizar con el proceso, el sistema le dará un código de radicación, con el que podrá consultar el estado de su solicitud. Una vez verifique la información del cuadro, debe dar clic en “FINALIZAR”.



- Solicitud Enviada Correctamente Con El Código: 277853

Nombre del Parámetro	Valor
Fecha de solicitud	07/09/2021
Código Interno del cliente (K_IDTERC)	77443
Nombre del cliente	
Tipo de la Incidencia	RACT-ACTIVIDADES Y PROGRAMAS - RECONOCIMIENTO O AGRADECIMIENTO
Motivo de la Incidencia	RACT-001-RECONOCIMIENTO / AGRADECIMIENTO POR PROGRAMA / ACTIVIDAD REALIZADA
Punto de atención de Incidencia	01-Distrito Cali - Oficina Santa Mónica
Descripción	Esto es una prueba para elaborar el INSTRUCTIVO.
Fecha de Registro de la Incidencia	07/09/2021
Correo	
Sucursal	1
Canal de Recepcion de la Incidencia	01-PAGINA WEB
Plazo	1
Presentar Registro	Y
Estado en que se encuentra la Incidencia	EP
Código del Cliente o Identificación	
Funcionalidad que va a iniciar el proceso de solicitud	7
Ciudad	CALI
Teléfono fijo del Cliente	4863707 ext: 20436
Numero de telefono movil de correspondencia	
Dirección del Cliente	CL 29 NORTE No 6 A 40
Clase de la incidencia	RECONOCIMIENTO / AGRADECIMIENTO POR PROGRAMA / ACTIVIDAD REALIZADA
Código de la incidencia	2208
Código del detalle de la incidencia	13138
Fecha estimada de solución	07/12/2021
Código de respuesta de la validación de los datos	MANUAL