



ACR Agencia Colombiana
para la Reintegración



**AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y
GRUPOS ALZADOS EN ARMAS (ACR)**

INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE DE 2016

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO	 SIGER	
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONSIDERACIONES GENERALES.....	4
5. CONTENIDO Y DESARROLLO	4
5.1.INGRESO AL PORTAL WEB ACR.....	4
5.2. INGRESO AL PORTAL PQRS-D.....	5
5.3. REGISTRAR PQRS-D.....	7
5.4. CONSULTAR PQRS-D.....	19
6. SOPORTE.....	28

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que debe seguir cualquier ciudadano, para realizar el registro y consulta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D), en el módulo destinado para tal fin de la página web de la Agencia Colombiana para la Reintegración (ACR), www.reintegracion.gov.co.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica a las actividades que deben realizar los ciudadanos en general, para registrar una PQRS-D a través de la página web www.reintegracion.gov.co y las directrices aquí definidas, deben ser aplicadas por todas las personas que requieran registrar una PQRS-D por la página web de la entidad.

3. DEFINICIONES

PETICIÓN: Toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

4. CONSIDERACIONES GENERALES

El registro de las PQRS-D en la página web puede ser realizado por la ciudadanía en general.

Para registrar una PQRS-D en el sistema no es necesario acceder con usuario y contraseña autorizados en la página, aunque es recomendable hacerlo para utilizar todos los servicios del portal web de la ACR

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

5.1 INGRESO AL PORTAL WEB ACR

Ingrese al portal web de la Agencia Colombiana para la Reintegración por el enlace: www.reintegracion.gov.co (Ver 1. Ilustración 1).

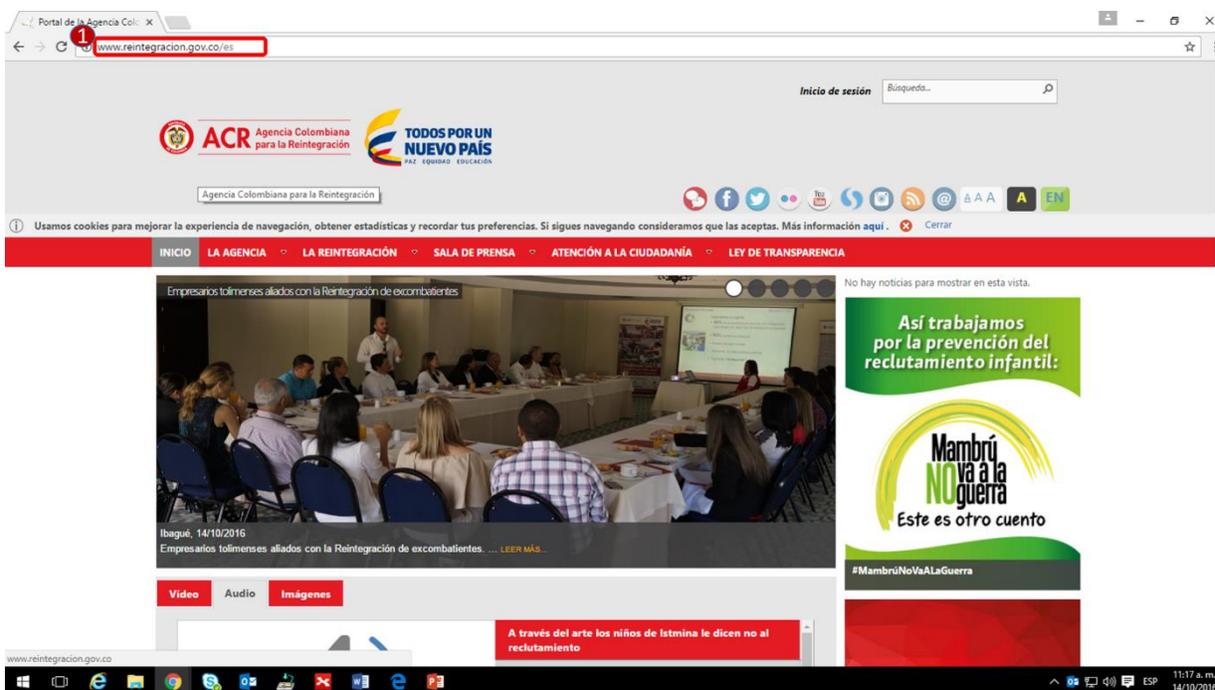


Ilustración 1. Ingreso al portal web ACR

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016-12-01	VERSIÓN V-4

5.2. INGRESO AL PORTAL PQRS-D

En el menú principal del portal web de la ACR despliegue el menú “Atención a la Ciudadanía” (Ver 1. Ilustración 2) y seleccione la opción peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Ver 2. Ilustración 2).

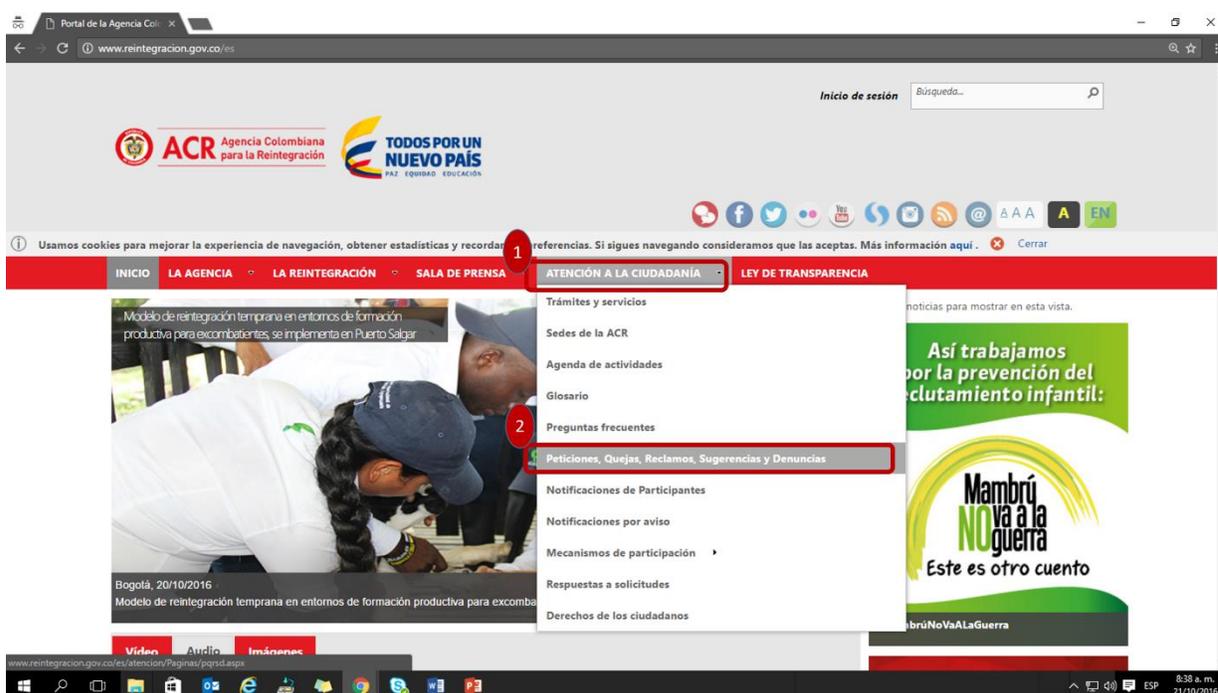


Ilustración 2. Ingreso a sección PQRS-D

Dé clic sobre el ícono de acceso al Sistema de PQRS-D (Ver Ilustración 3).

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4



Ilustración 3. Ícono de acceso a sistema de PQRS-D.

Al hacer clic sobre el ícono es direccionado al Portal PQRS-D. La pantalla que debe visualizar es similar a la mostrada en la ilustración 4. Si tiene dudas acerca de las PQRS-D dispone de un video que aparece en esta ventana.



 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

Ilustración 4. Página de inicio sistema de PQRS-D
5.3. REGISTRAR PQRS-D

En este módulo se registran las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, de los ciudadanos y PPR, recibidas directamente a través de la página web, para ser tramitadas.

- Hacer clic en el menú principal de navegación de la parte superior en **Nuevo** (Ver 1. Ilustración 4). El sistema muestra la pantalla de la ilustración 5.
- Seleccionar **No**, para indicar que no pertenece al Programa de Reintegración

 **NOTA: Si usted es persona en proceso de Reintegración, por favor remítase al Instructivo módulo PQRS-D de Página Web-rol PPR**



 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

Ilustración 5. Registro de PQRS-D.

- **Tipo de Persona:** Campo obligatorio. Seleccionar una opción si desea registrar el PQRS-D como ciudadano (persona natural) o como empresa (persona jurídica) haciendo clic en la fecha ubicada a la derecha del campo. Las opciones disponibles son: Natural o Jurídica.

Tipo de Persona *

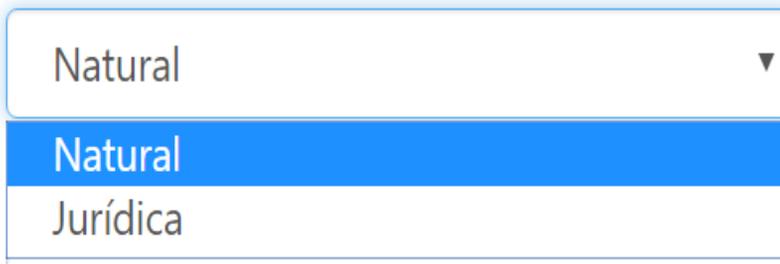


Ilustración 6. Tipo de persona.

5.3.1. Tipo de persona natural

De acuerdo con las directivas establecidas en la estrategia de Gobierno en Línea, el nombre de la persona se compone de 4 campos de texto (primer nombre, segundo nombre, primer apellido y segundo apellido) (Ver ilustración 7).



NOTA: Al seleccionar la opción Natural en el campo 'Tipo de persona', el sistema cambia la etiqueta de Identificación a Cédula y muestra los campos primer nombre, segundo nombre, primer apellido y segundo apellido.

- **Cédula:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo su número de identificación (cédula, tarjeta de identidad o NUIP). Para este campo el sistema, valida que se ingrese solo números entre 4 y 15 dígitos.
- **Primer nombre:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo el primer nombre. Para este campo el sistema verifica que haya ingresado un texto entre 3 y 50 caracteres. Adicionalmente se cambia el formato a capitalizado, es decir, la primera letra de cada palabra en mayúscula.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

- **Segundo nombre:** Campo opcional. Ingresar en este campo el segundo nombre. Si no tiene un segundo nombre, puede dejar este campo en blanco. Para este campo el sistema verifica que se ingrese un texto entre 3 y 50 caracteres. Adicionalmente se cambia el formato a capitalizado, es decir, la primera letra de cada palabra en mayúscula.
- **Primer apellido:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo su primer apellido. Para este campo el sistema verifica que se ingrese un texto entre 3 y 50 caracteres. Adicionalmente se cambia el formato a capitalizado, es decir, la primera letra de cada palabra en mayúscula.
- **Segundo apellido:** Campo opcional. Ingresar en este campo el segundo apellido. Si no tiene un segundo apellido, puede dejar este campo en blanco. Para este campo el sistema verifica que se ingrese un texto entre 3 y 50 caracteres. Adicionalmente se cambia el formato a capitalizado, es decir, la primera letra de cada palabra en mayúscula.

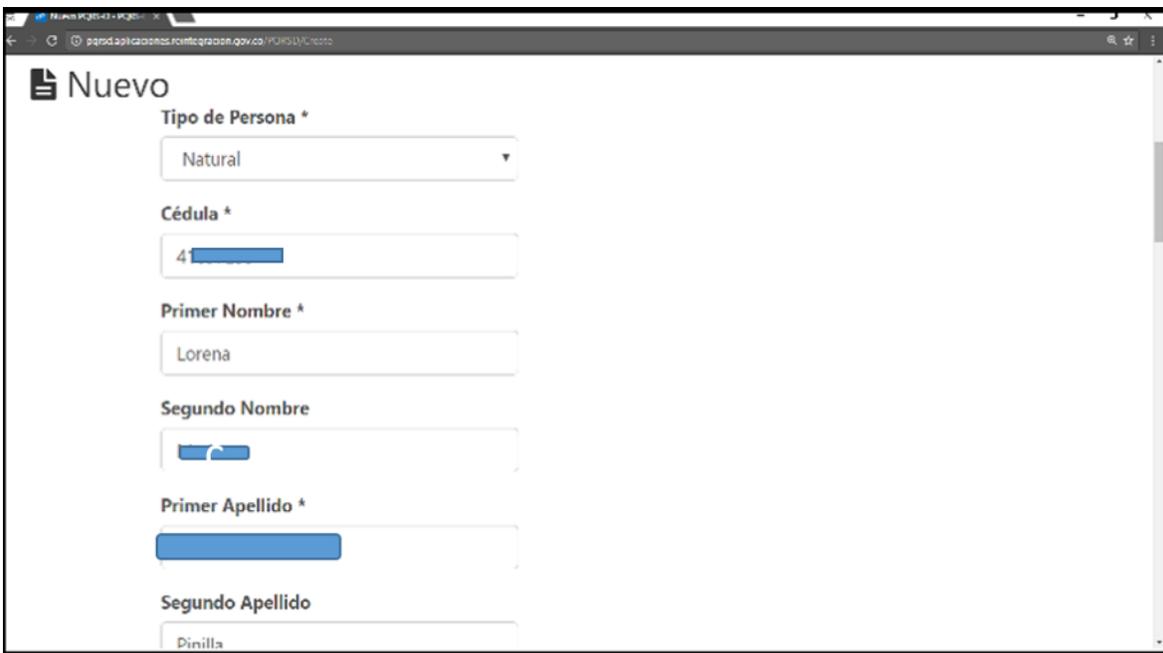


Ilustración 7. Tipo de persona 'Natural'

5.3.2. Tipo de persona jurídica

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

Para este tipo de persona se muestra únicamente el campo de texto en el que se debe registrar el “Nombre de la empresa”.

 **NOTA:** Al seleccionar la opción ‘Jurídica’ en el campo Tipo de Persona, el sistema cambia la etiqueta de Identificación a NIT, muestra el campo Nombre de la empresa y oculta los campos correspondientes al tipo de persona ‘Natural’.

- **NIT:** Campo obligatorio. Ingresar el número de identificación (NIT) de la empresa o persona jurídica a la que pertenece o a nombre de la cual quiere interponer la PQRS-D. Para este campo el sistema, valida que se hayan registrado solo números entre 4 y 15 dígitos.
- **Nombre de la empresa:** Campo obligatorio. Ingresar el nombre de la empresa o persona jurídica a la que pertenece o a nombre de la cual quiere interponer la PQRS-D. Para este campo el sistema, valida que se haya registrado un texto entre 3 y 100 caracteres. Adicionalmente se cambia el formato a mayúsculas.

En la Ilustración 8 se muestra un ejemplo para diligenciar estos campos.



Portal PQRS-D | Nuevo | Consultar

Bienvenido | Buscar PQRS-D | Buscar | C

Nuevo

Tipo de Persona *
Jurídica

NIT *
80

Nombre de la Empresa *
COLCHONES

Dirección Correo Electrónico *

Ilustración 8. Tipo de persona ‘Jurídica’

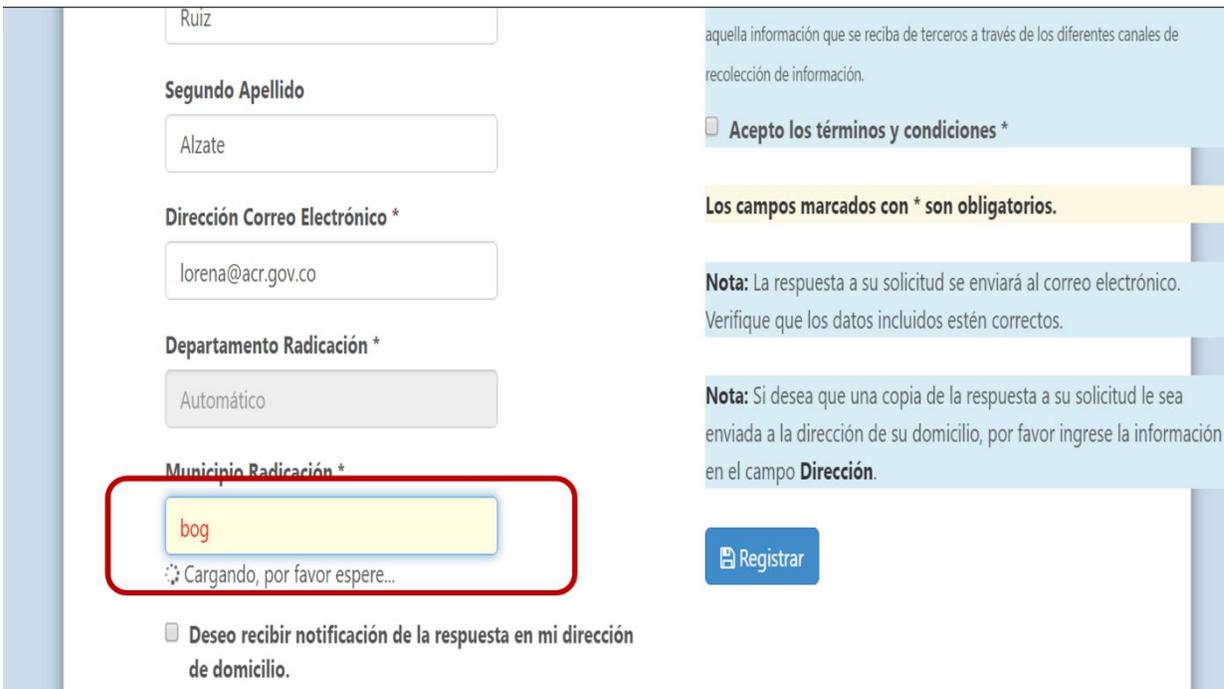
 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

- **Dirección correo electrónico:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo una dirección de correo electrónico válida, con el fin que la ACR pueda remitir a esta dirección la respuesta o solución a la PQRS-D realizada. El sistema verifica que el dato ingresado corresponda a una dirección de correo electrónico válido. Ej. usuario@dominio (incluyendo el .com, .net, .org, etc.).
- **Departamento radicación:** Campo obligatorio y solo lectura. Este campo está deshabilitado y es completado automáticamente cuando se diligencia la información de municipio de radicación.
- **Municipio radicación:** Campo obligatorio. Ingresar como mínimo las primeras 3 letras del nombre del municipio de residencia o ubicación actual. El sistema busca los municipios que coinciden con el texto ingresado y las muestra en una lista desplegable.



NOTA: Cuando se ingresan 3 o más letras aparece un mensaje en el que se indica que la información se está cargando (Ver ilustración 9). Luego se muestra la lista desplegable (Ver ilustración 10).

Seleccione con el mouse el nombre del municipio de la lista desplegada en la parte inferior del campo (Ver ilustración 10).



Ruiz

Segundo Apellido

Alzate

Dirección Correo Electrónico *

lorena@acr.gov.co

Departamento Radicación *

Automático

Municipio Radicación *

bog

⌛ Cargando, por favor espere...

Deseo recibir notificación de la respuesta en mi dirección de domicilio.

Acepto los términos y condiciones *

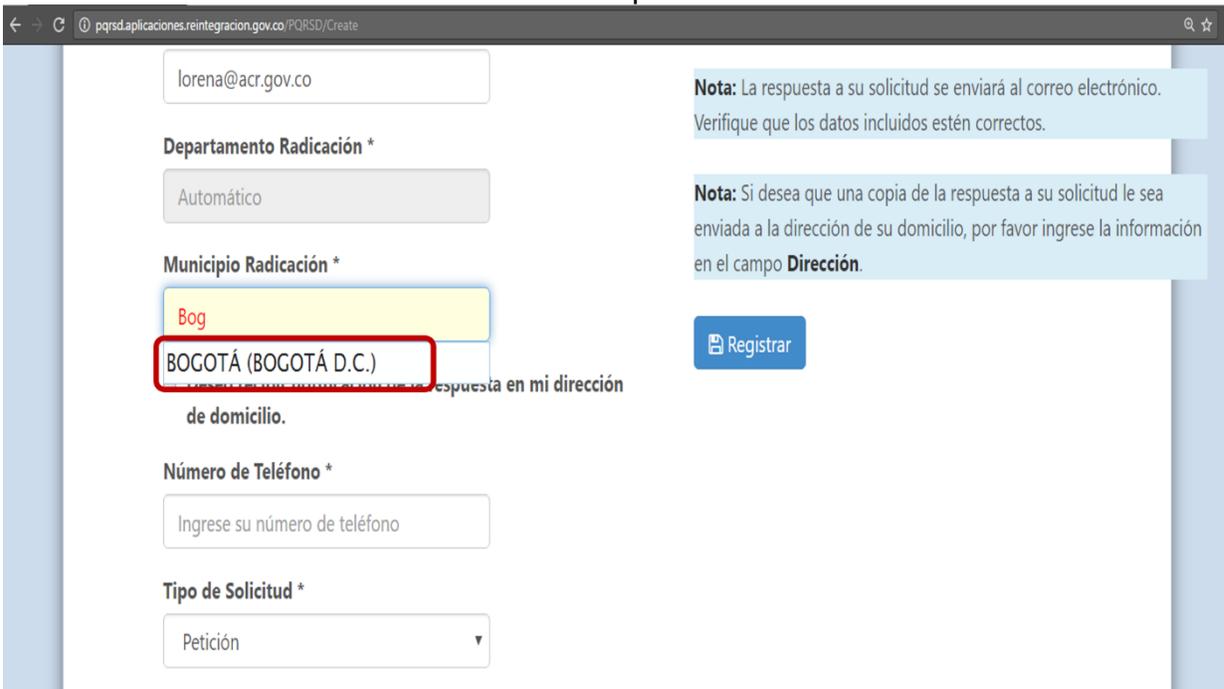
Los campos marcados con * son obligatorios.

Nota: La respuesta a su solicitud se enviará al correo electrónico. Verifique que los datos incluidos estén correctos.

Nota: Si desea que una copia de la respuesta a su solicitud le sea enviada a la dirección de su domicilio, por favor ingrese la información en el campo **Dirección**.

Registrar

Ilustración 9. Municipio radicación



lorena@acr.gov.co

Departamento Radicación *

Automático

Municipio Radicación *

Bog

BOGOTÁ (BOGOTÁ D.C.)

Deseo recibir notificación de la respuesta en mi dirección de domicilio.

Acepto los términos y condiciones *

Nota: La respuesta a su solicitud se enviará al correo electrónico. Verifique que los datos incluidos estén correctos.

Nota: Si desea que una copia de la respuesta a su solicitud le sea enviada a la dirección de su domicilio, por favor ingrese la información en el campo **Dirección**.

Registrar

Número de Teléfono *

Ingrese su número de teléfono

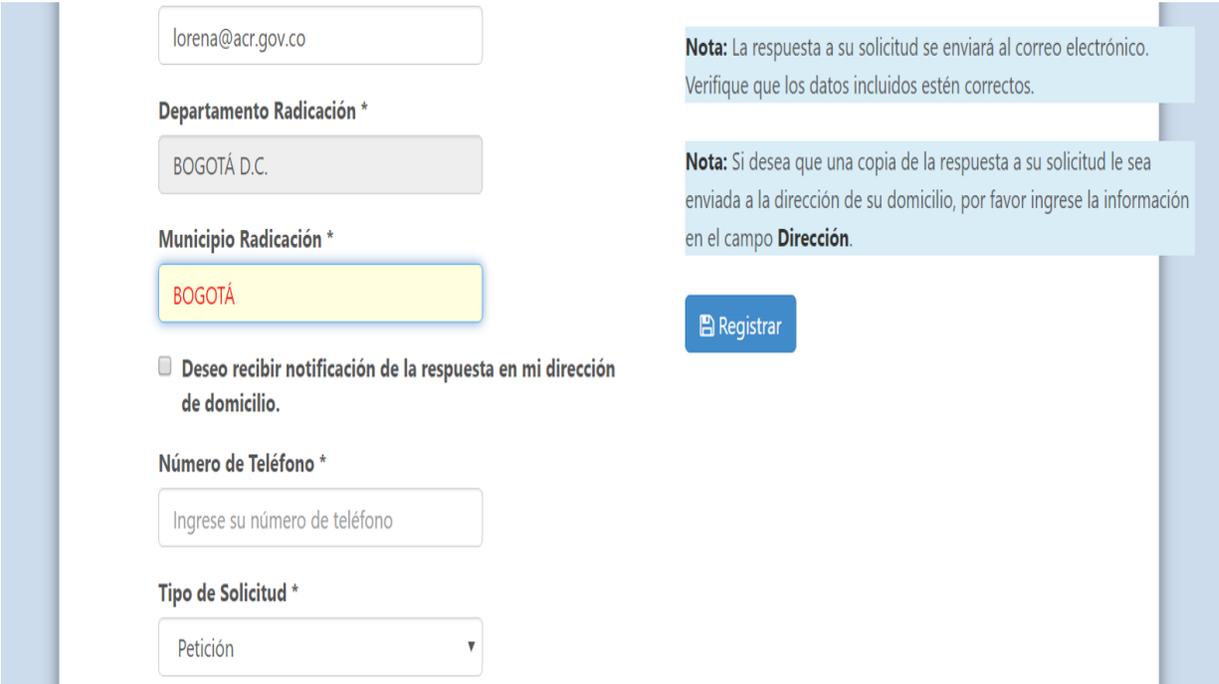
Tipo de Solicitud *

Petición

Ilustración 10. Selección municipio radicación

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

 **NOTA:** Cuando se selecciona el municipio correspondiente, el campo departamento radicación es completado automáticamente como se muestra en la ilustración 11.



lorena@acr.gov.co

Departamento Radicación *

BOGOTÁ D.C.

Municipio Radicación *

BOGOTÁ

Deseo recibir notificación de la respuesta en mi dirección de domicilio.

Número de Teléfono *

Ingrese su número de teléfono

Tipo de Solicitud *

Petición

Nota: La respuesta a su solicitud se enviará al correo electrónico. Verifique que los datos incluidos estén correctos.

Nota: Si desea que una copia de la respuesta a su solicitud le sea enviada a la dirección de su domicilio, por favor ingrese la información en el campo **Dirección**.

Registrar

Ilustración 11. Departamento radicación

- **Deseo recibir notificación de la respuesta en mi dirección de domicilio:** Campo opcional. El usuario podrá marcar esta opción cuando requiera que la respuesta sea remitida a su dirección de domicilio, para lo cual es requerido el registro de la dirección exacta y un número telefónico de contacto. Es importante tener presente que habrá mayor celeridad en la respuesta si se remite directamente a través del módulo web, pues el envío a una dirección física hace que el trámite de respuesta sea un poco más demorado.
- **Número de teléfono:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo el número de teléfono de contacto, con el fin que la ACR pueda tener la opción de contacto a través de este número telefónico para dar respuesta o solución a la PQRS-D. El sistema verifica que el dato ingresado

corresponda a un teléfono fijo (7 dígitos) o a un teléfono celular (10 dígitos).
Ej. Teléfono fijo: 5932211. Teléfono celular: 3002123456.

- **Tipo de solicitud:** Campo obligatorio. Seleccionar la opción de acuerdo a su requerimiento haciendo clic en la flecha ubicada a la derecha del campo (Ver ilustración 12). Este campo determina los días hábiles que tiene la ACR para dar solución a la petición del ciudadano (Ver tabla 1).

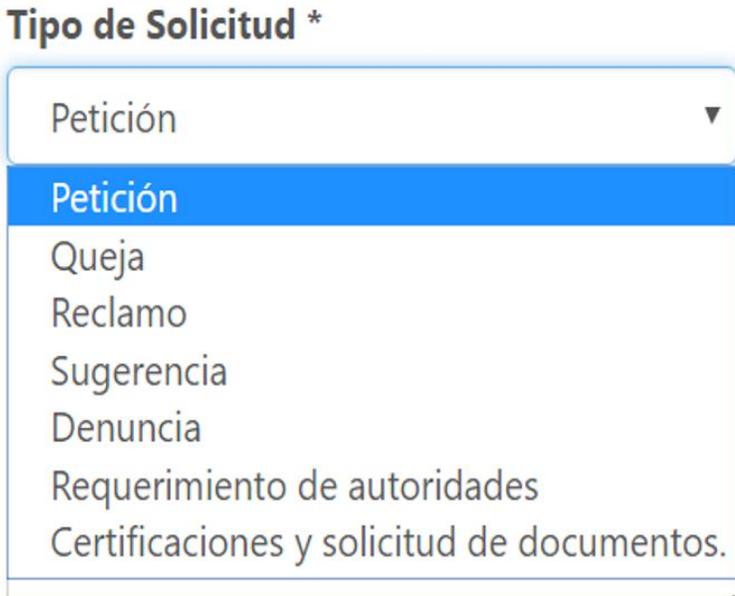


Ilustración 12. Tipo de solicitud

TIPO DE TRÁMITE	DÍAS HÁBILES
PETICIÓN	15
QUEJA	15
RECLAMO	15
DENUNCIA	15
REQUERIMIENTO DE AUTORIDADES	10
CERTIFICACIONES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	10

Tabla 1. Tipo de requerimiento y días hábiles de respuesta

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

- **Descripción del requerimiento:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo una descripción resumida de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia. Para este campo el sistema valida que no se ingrese texto que corresponda a contenido HTML (etiquetas HTML) y que contenga entre 20 y 500 caracteres.
- **Texto de verificación:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo el texto mostrado en la imagen ubicada en la parte superior. Este control se establece para garantizar la seguridad de la información enviada. Si no ingresa el texto mostrado correctamente, su PQRS-D no será guardada (Ver ilustración 13).



The screenshot shows a web browser window with the URL 'pqrsd.aplicaciones.reintegracion.gov.co/PQRSD/Create'. The form includes a phone number field, a 'Tipo de Solicitud' dropdown menu set to 'Petición', and a 'Descripción del Requerimiento' text area containing 'Este es el texto de petición de pruebas'. Below this is the 'Texto de Verificación' field, which is highlighted with a red box and contains the text 'GDDHN'. At the bottom, there is an 'Archivo Adjunto' section with a file selection button and a list of valid file formats: Imagen (jpg, jpeg, gif, png), Texto (doc, docx, pdf, xls,xlsx, txt, ppt, pptx), and Compresión de Archivos (zip, rar).

Ilustración13. Texto de verificación



NOTA 1: De considerarlo necesario se puede anexar un archivo. Este archivo no puede exceder su tamaño en 2 Megabytes y debe ser de alguno de estos tipos:

- Archivos de Imágenes: JPG, JPEG, PNG O GIF.
- Documentos: TXT o PDF.
- Documentos de Word: DOC o DOCX.

-Documentos de Excel: XLS o XLSX.
 -Documentos de PowerPoint: PPT o PPTX.
 -Archivos Comprimidos: ZIP o RAR.
NOTA 2: El sistema valida en línea la consistencia de la información suministrada, por lo que si encuentra alguna anomalía en la misma, aparecerá un mensaje en color rojo de acuerdo a la Ilustración 16.

- Archivo adjunto:** Campo opcional. Para seleccionar el archivo que se va a adjuntar presione el botón Seleccionar archivo... o Examinar... (Ver 1. Ilustración 14), ubique en su computador la ruta de ubicación del archivo que va a anexar y presione el botón 'Abrir' (Ver 1. Ilustración 15).



Ilustración 14. Adjuntar archivo

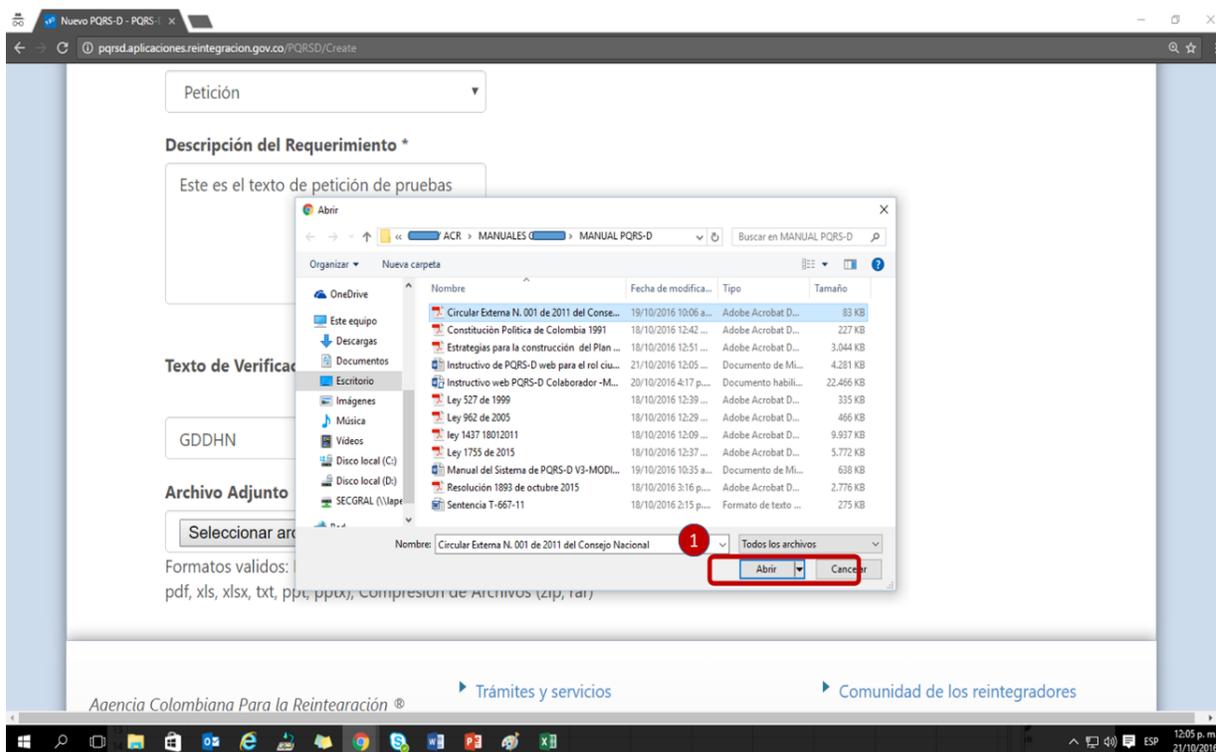


Ilustración 15. Ubicar y seleccionar archivo

- Acepto los términos y condiciones:** Campo Obligatorio. La ACR-conforme a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información.

5.3.3. Guardar PQRS-D

Una vez diligenciados todos los campos solicitados se debe guardar la información.

Esta acción se realiza haciendo clic una vez sobre el botón 'Registrar'. El sistema muestra el mensaje "Guardando, por favor espere..." según se muestra en la Ilustración 16.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016-12-01	VERSIÓN V-4

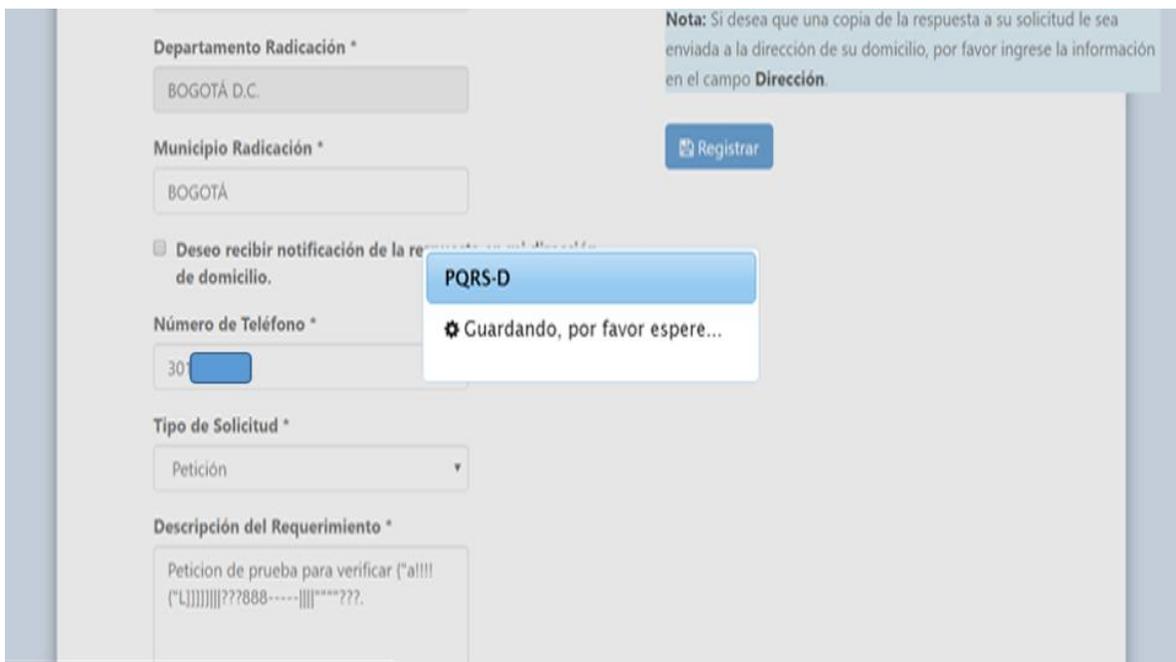


Ilustración 16. Guardando, por favor espere...

 **NOTA:** El sistema valida la información y finalmente despliega un mensaje con el número asignado al caso (Ver ilustración 17).

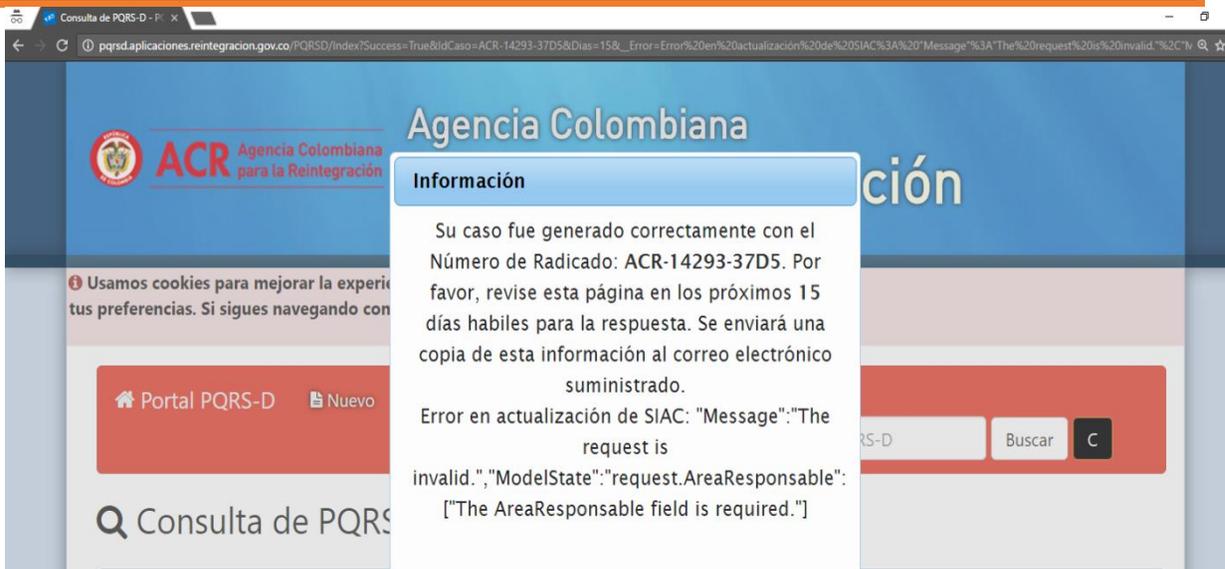


Ilustración 17. Confirmación de registro

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

5.4. CONSULTAR PQRS-D

En este módulo se consulta el estado actual de su PQRS-D registrada previamente en el Sistema.

- Hacer clic en el menú principal de navegación de la parte superior en **Consultar** (Ver 1. Ilustración 18). El sistema muestra la pantalla de la ilustración 18.

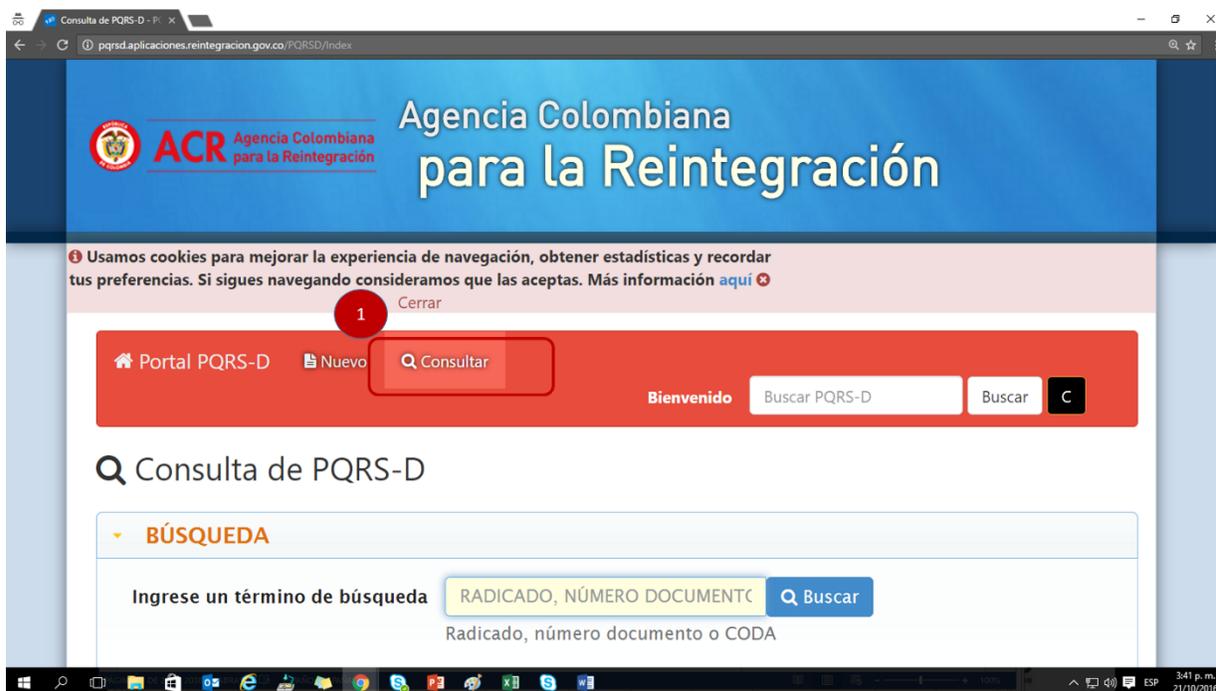


Ilustración 18. Consulta PQRS-D

Ingresar el número de radicado o número de documento de identificación, en el campo de texto para buscar el(los) caso(s) registrado(s) previamente. Presionar el botón **Consultar** para realizar la consulta. El sistema realiza la búsqueda y muestra el mensaje que se ve en la ilustración 19.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

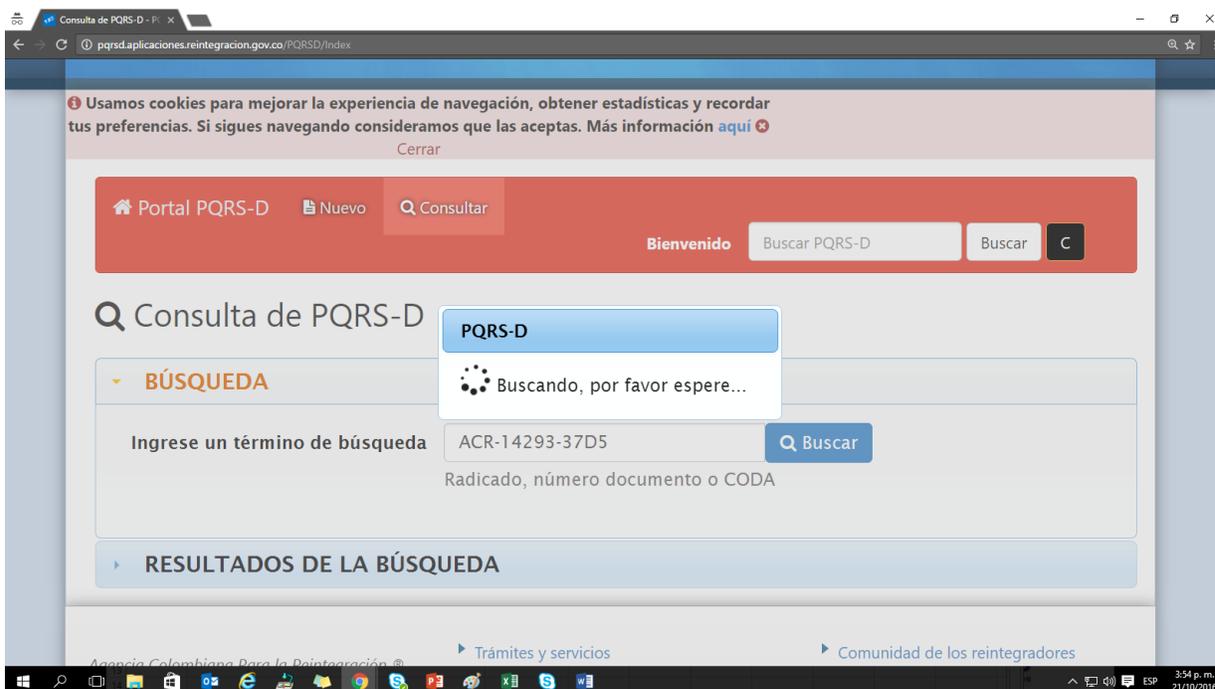


Ilustración 19. Buscando, por favor espere...

Cuando el sistema encuentra la información, pasa automáticamente a la sección **RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA** (Ver ilustración 20) donde se muestra el resumen de los registros existentes, así:

Ver: Esta opción le permite revisar el resumen de la PQRS-D. Haciendo clic sobre el ícono puede visualizar la información diligenciada. Para mayores detalles remítase al numeral 5.4.1 de este instructivo.

Nombre: Nombre de la persona que registra la PQRS-D.

Tipo solicitud: Nombre del tipo de solicitud registrada.

Fecha radicado: Fecha y hora en la que se registra el PQRS-D.

Días respuesta: Corresponde a los días hábiles que tiene la ACR para la resolución del caso de acuerdo al tipo de solicitud.

Fecha respuesta: Fecha en la cual se solucionó el caso por parte de los funcionarios de la ACR. Si este campo aparece en blanco, es porque al momento de la consulta no se ha solucionado.

Estado solicitud: Corresponde al estado en que se encuentra el PQRS-D en el momento de la consulta.

Respuesta: Esta opción le permite revisar la respuesta suministrada por la ACR y la cual ameritó el cierre del caso. Haciendo clic sobre el ícono puede visualizar la

información suministrada. Para mayores detalles remítase al numeral 5.4.2 de este instructivo.

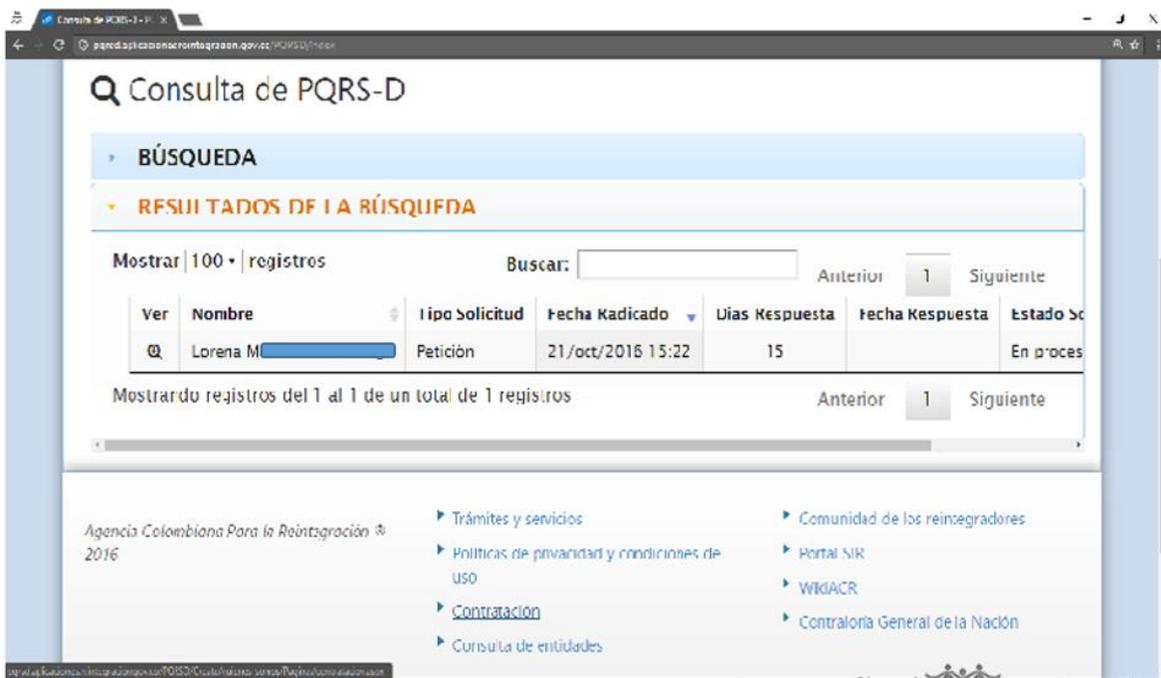


Ilustración 20. "Resultados de la Búsqueda"

Las opciones Mostrar registros (Ver 1. Ilustración 21) y Buscar (Ver 2. Ilustración 21), permiten filtrar la información para agilizar el proceso de búsqueda sobre los resultados ya obtenidos.

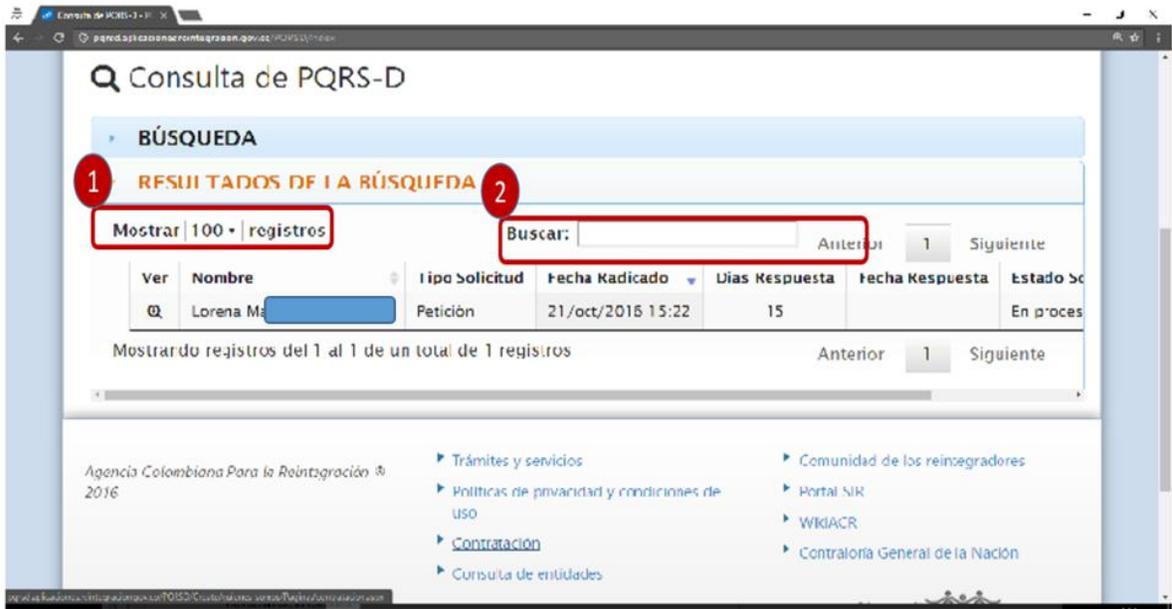


Ilustración 21. Filtro en resultados de la búsqueda

5.4.1. Ver detalles de PQRS-D

Para revisar los detalles de una solicitud en la pantalla de Consulta de PQRS-D dé clic sobre el ícono del registro que desea visualizar. La aplicación abre una ventana emergente como se muestra en la Ilustración 22

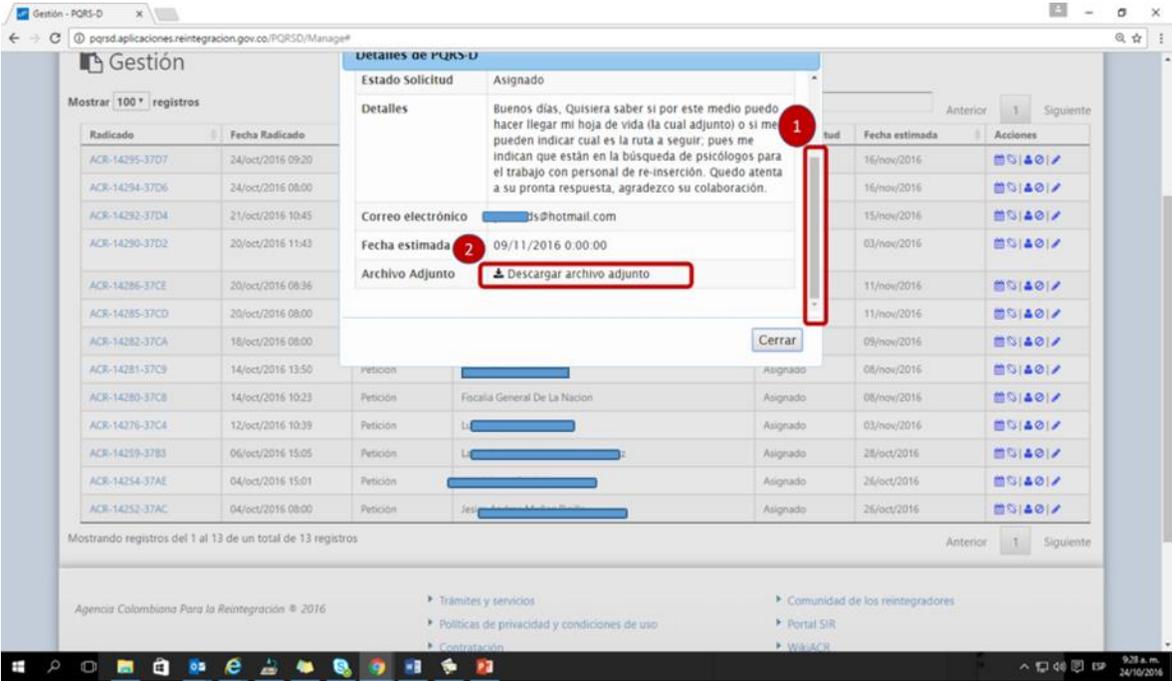


Ilustración 22. Detalles de PQRS-D.

En la parte derecha de la ventana emergente (Ver 1. Ilustración 22) desplace hacia abajo para revisar los datos. En la parte inferior se encuentra la opción (Ver 2. Ilustración 22) para descargar el archivo adjunto (si se adjuntó alguno). Dé clic sobre el enlace para descargar este archivo, la aplicación abre el archivo adjunto como se muestra en la Ilustración 23 (Ver 1. Ilustración 23). Por defecto estos archivos se van a la carpeta de descargas del equipo.

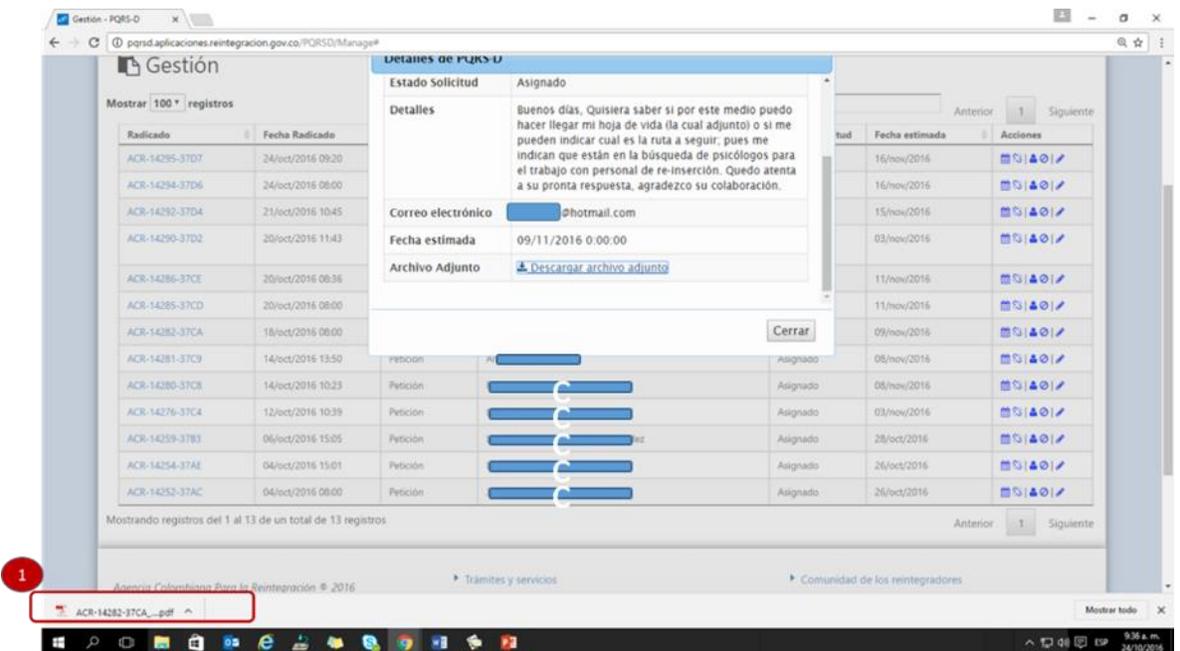


Ilustración 23. Descarga de archivo adjunto

Si el caso no tiene un archivo adjunto, el sistema genera el mensaje de 'Caso sin archivo adjunto'. Como se muestra en la Ilustración 24 (Ver 1. Ilustración 24)

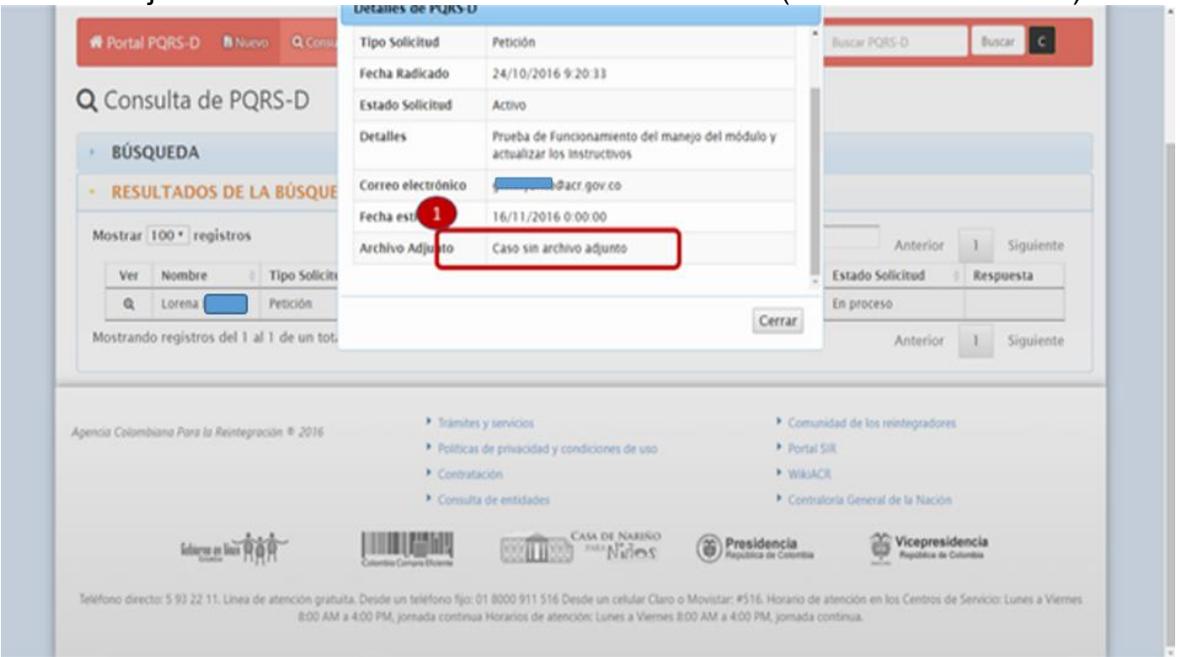


Ilustración 24. Caso sin archivo adjunto

5.4.2. Ver respuesta de PQRS-D

Para revisar la respuesta suministrada por la ACR de una solicitud en la pantalla de Consulta de PQRS-D de clic sobre el ícono 'Ver' del registro que desea visualizar. La aplicación abre una ventana emergente como se muestra en la ilustración 25.

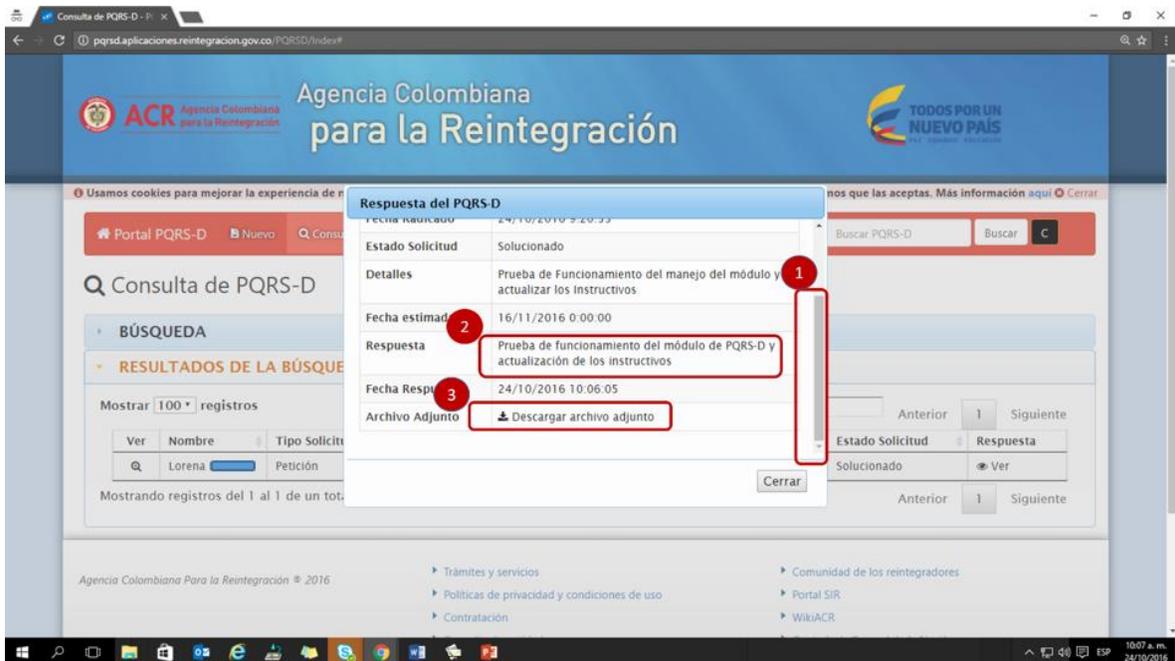


Ilustración 25. Respuesta de PQRS-D

En la parte derecha de la ventana emergente (Ver 1. Ilustración 25) desplace hacia abajo para revisar la información del PQRS-D y de la respuesta (Ver 2. Ilustración 25). En la parte inferior se encuentra la opción (Ver 3. Ilustración 25) para ver el archivo adjunto de la respuesta (si se adjuntó alguno). Dé clic sobre el enlace para descargar este archivo, la aplicación abre el archivo en su equipo como se muestra en la Ilustración 26. (Ver 1. Ilustración 26). Por lo general estos archivos se van a la carpeta de descargas del equipo.

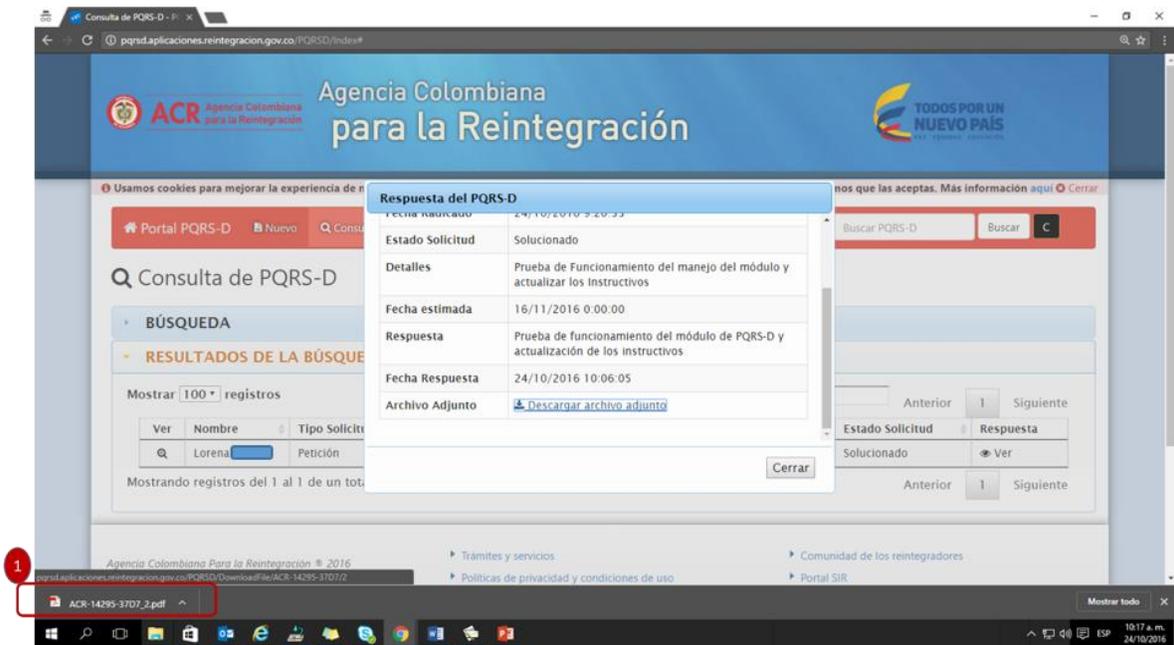


Ilustración 26. Descargar archivo adjunto

Si no se adjuntó archivo, el sistema genera una advertencia que indica que el caso no tiene un archivo adjunto (Ver Ilustración 27).

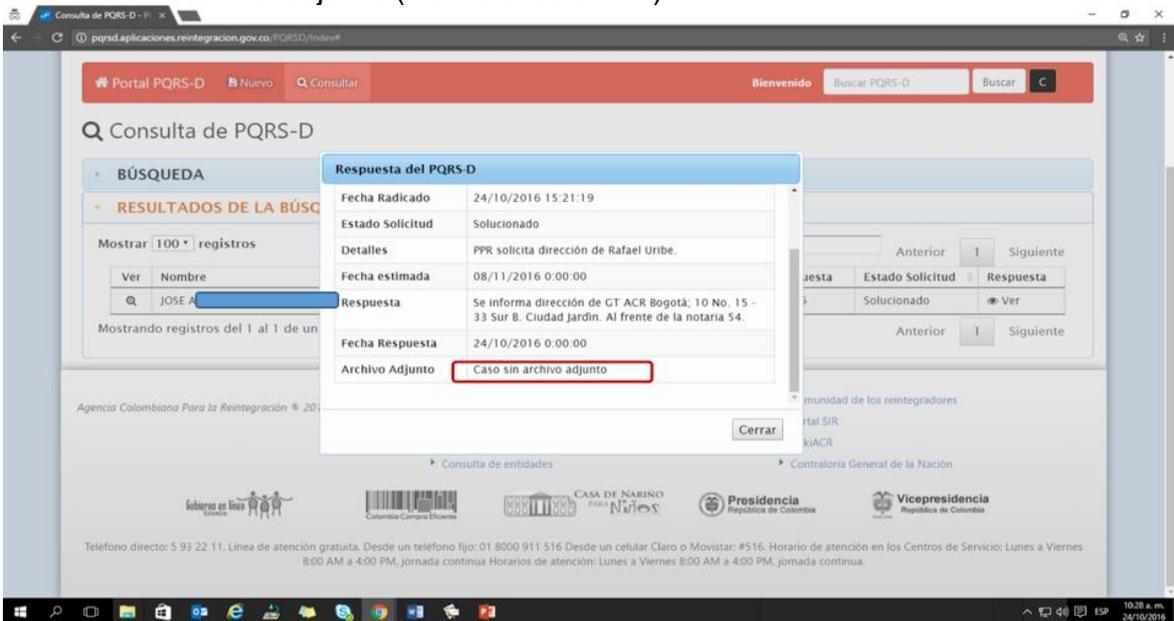


Ilustración 27. Caso sin archivo adjunto

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PÁGINA WEB-ROL CUIDADANO		
		CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2016- 12-01	VERSIÓN V-4

6. SOPORTE

Si tiene alguna inquietud al respecto, póngase en contacto con el correo electrónico sopORTEacr@acr.gov.co, o con el Grupo de Atención al Ciudadano al correo electrónico atencionacr@acr.gov.co.