

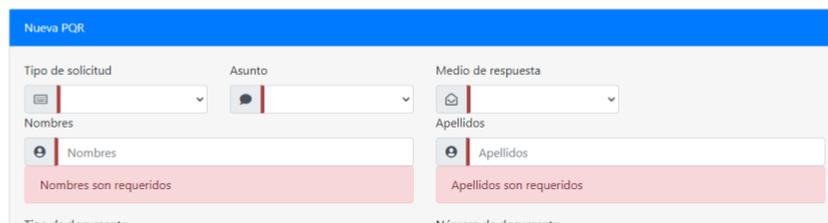
## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA INSTAURAR UNA PQRSF DESDE LA PÁGINA WEB:

**RUTA:** <http://seven.comfenalco.com.co/dwapps/creacion>

Permite ingresar una PQRSF por medio de la página web, el cual podrá realizar consulta del estado de la misma.

### CAMPOS EN PANTALLA:

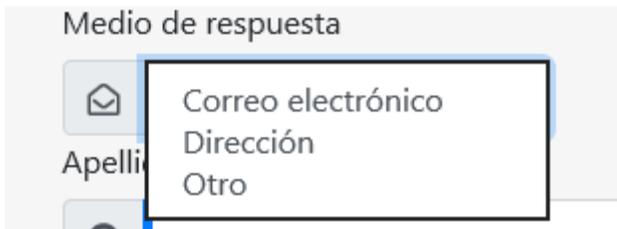
Se debe ingresar a la URL <http://seven.comfenalco.com.co/dwapps/creacion> , y digitar la siguiente información:

The image shows a screenshot of a web form titled 'Nueva PQR'. The form has a blue header bar. It contains several input fields: 'Tipo de solicitud' (a dropdown menu), 'Asunto' (a text input field), and 'Medio de respuesta' (a dropdown menu). Below these are 'Nombres' and 'Apellidos' fields, each with a red error message below it that says 'Nombres son requeridos' and 'Apellidos son requeridos' respectively. At the bottom, there are partially visible fields for 'Tipo de documento' and 'Número de documento'.

- Tipo de Solicitud: Mediante una lista desplegable se debe seleccionar el tipo de solicitud,
- IMPORTANTE:** Se requiere que se elimine el campo 0.

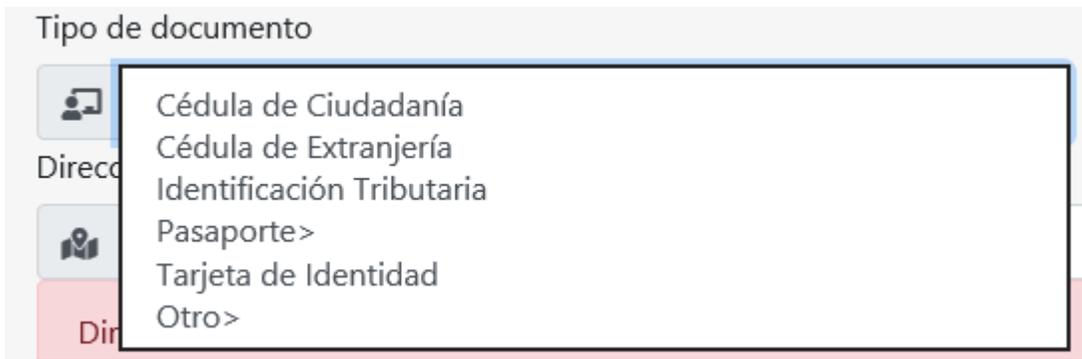
- **Asunto:** Este campo debe permitir que la persona escoja un motivo general de la PQRSF que desea interponer.

- **Medio de respuesta:** Se debe seleccionar el medio de en el cual se quiere recibir la respuesta del PQRSF.



- Nombres y apellidos: Se debe Digitar la información del usuario.

- Tipo de documento: se debe seleccionar el tipo de documento de la persona que está interponiendo la PQRSF.



- Número de documento: Se debe ingresar el número de documento del usuario que está interponiendo el PQRSF.
- En caso de ser un PQRSF Anónimo el usuario colocara un punto en el espacio
- Información del tercero: Se debe digitar la información de dirección, teléfono fijo, celular, Email del usuario que está interponiendo la PQRSF.

- **Grupo perteneciente:** Se debe seleccionar si la PQRSF es a título personal o Empresarial.

Grupo al que pertenece

Grupos

Persona Natural  
Representante (Niño, Niña, Adolescente)  
Apoderado  
Persona Jurídica

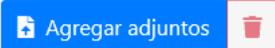
- **País, Departamento y Ciudad:** Se debe seleccionar el país y automáticamente se habilita el campo departamento y ciudad donde sucedió el impase.

País: Colombia

Departamento: Tolima

Ciudad: IBAGUE

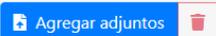
- **Descripción:** En este campo el usuario puede detallar la descripción de la PQRSF, así mismo podrá adjuntar archivos arrastrándolo o seccionándolos dando

click en el botón 

Descripción

Debe ingresar una descripción para la PQR

Arrastra tus adjuntos aquí



**Sus archivos: 0**

Cuando requiera o sea de su interés presentar algún documento que soporte su petición puede adjuntarlo en esta sección. Lo anterior sin perjuicio a que dichos documentos de conformidad con la Ley, deba allegarse de forma física. Nota: Los documentos permitidos deben ser de tipo .PDF .DOC .DOCX .JPG .PNG .XLS .XLSX. Tamaño máximo permitido de archivo 2MB.

- **Autorización de Tratamiento de Datos**

En este campo el usuario da lectura a la Autorización de Tratamiento de Datos, Política de Tratamiento de Datos y Aviso de Privacidad.

#### Ley de Protección de Datos

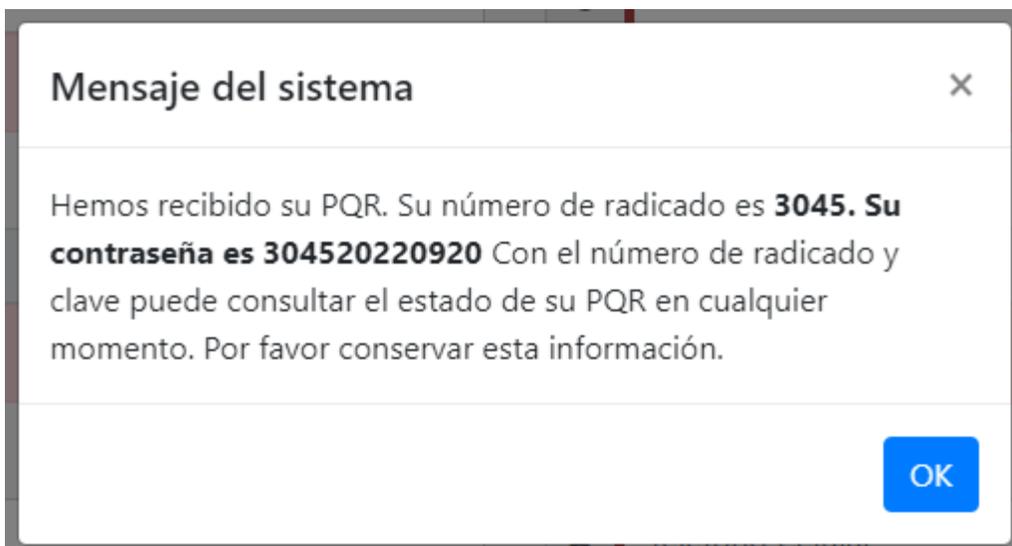
Autorizo expresamente de manera libre, previamente informada, voluntaria e inequívoca a la Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima Comfenalco, identificada con el NIT 890.700.148-4, sobre el cual manifiesto conocer que cuenta con una variedad de áreas de negocio servicios para la prestación de diversos servicios tales como: vivienda, educación y cultura, recreación y turismo, alimentos y bebidas, crédito social, Mecanismo de Protección al cesante, entre otros servicios, para que en desarrollo de las mismas se sirva: recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar y disponer de los datos que sean suministrados por mí, así como para transferir dichos datos de manera total o parcial a las personas jurídicas en las cuales tengan participación accionaria o de capital o entidades vinculadas, así como a sus aliados comerciales estratégicos con fines administrativos, comerciales y de mercadeo, para el envío de información sobre los diferentes programas y servicios, y en especial para el envío de campañas, promociones o concursos de carácter comercial y publicitario, invitaciones a eventos, evaluar la calidad del servicio, realizar estudios o investigaciones de mercado, comercialización de servicios y productos a través de los diferentes canales de información, los cuales serán sometidos a los fines establecidos anteriormente conforme a la ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas que lo reglamenten. Por lo anterior autorizo el envío de comunicaciones utilizando mis datos de

Autoriza Protección de Datos

- Generar Nueva PQRSF: Una vez ingresada la anterior información se debe dar clic en el botón **Generar nueva PQR**.

### NOTIFICACIÓN AL USUARIO DE LA PQRSF

- Una vez el usuario registra la PQRSF el sistema notifica Número de radicado y contraseña



- Al correo electrónico inscrito por el usuario llega la constancia de registro con el número de Radicado y código de solicitud.

Constancia de Registro de PQRSF N° 3045

📄 Mensaje enviado con importancia Alta.

📄 Retención: retencion comfenalco buzones (10 años) Expira: Vie 17/09/2032 4:07 PM



Notificaciones Comfenalco Tolima

Para: Diana Patricia Bonilla



Mar 20/09/2022 4:07 PM

Sistema de Información de Registro de PQRSF de COMFENALCO TOLIMA

Señor (a) PRUEBA PRUEBA

Asunto: Constancia de Registro de PQRSF - Recibida el día 20/09/2022 4:07:48 p. m.

Reciba un cordial saludo,

Por medio de la presente Comfenalco Tolima le informa que se ha recibido un requerimiento, registrado de la siguiente manera:

Radicado interno N°: 3045

Contraseña: 304520220920

Correo electrónico: patricia.bonilla@comfenalco.com.co

Tipo de PQR: PETICIONES Y SOLICITUDES

Causal: ACTUALIZACION DE INFORMACION DEL USUARIO (TELEFONO, CORREO, DIRECCION, ETC.)

Comentario:

prueba

Su requerimiento será contestado dentro de los términos de ley. En caso de requerir información adicional, lo invitamos a comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 2646710- 2770034- 2670088 ext. 302 (en Ibagué) y 018000911010 (a nivel nacional) o ingresando al enlace <http://seven.comfenalco.com.co/dwapps/consulta>, el cual le permitirá consultar el estado de su solicitud.

IMPORTANTE: Por favor no responder este mensaje, este servicio es únicamente para notificación electrónica.