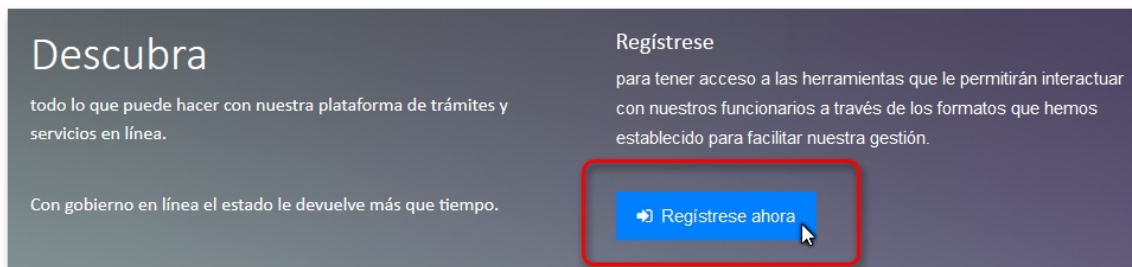


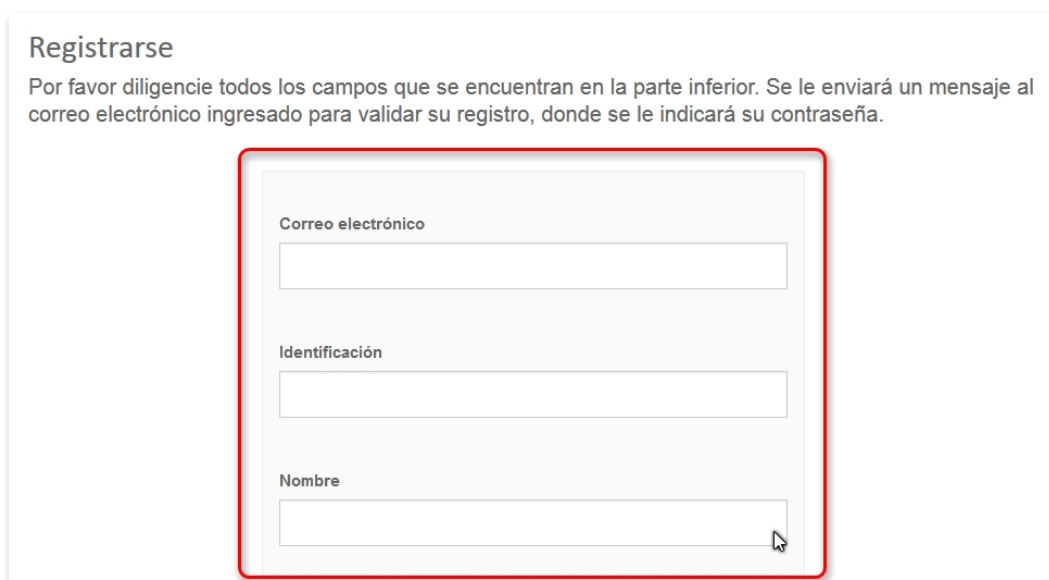
PLATAFORMA DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA MARVIN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL MANUAL DEL USUARIO

Cómo registrarse en la plataforma de trámites y servicios en línea.

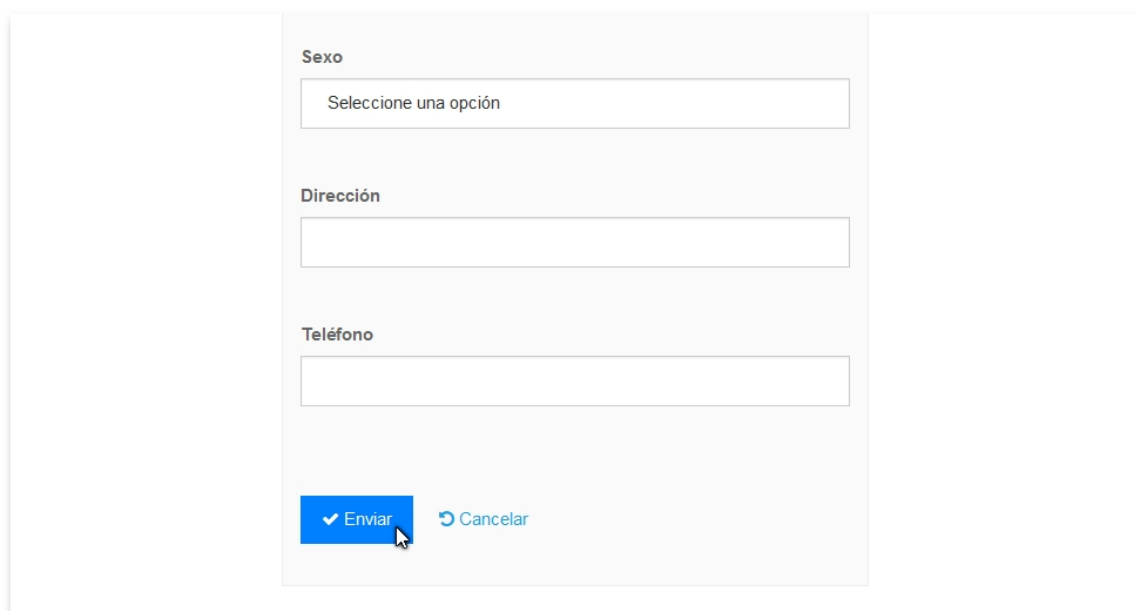
Para registrarse en la plataforma de trámites y servicios en línea, desde la página principal deberá buscar el enlace que lo conduzca al formulario de registro, tal y como se muestra en la siguiente imagen:



Posteriormente será dirigido a la pantalla de registro, donde encontrará una serie de campos que deberá diligenciar completamente con información real y verificable, en este punto deberá prestar especial atención en los campos donde se solicita su dirección de correo electrónico, su identificación y su nombre, debido a que son los datos más relevantes de su registro en la plataforma.

Una imagen de un formulario de registro con un fondo blanco. El título es "Registrarse" y el texto de instrucciones dice "Por favor diligencie todos los campos que se encuentran en la parte inferior. Se le enviará un mensaje al correo electrónico ingresado para validar su registro, donde se le indicará su contraseña." El formulario contiene tres campos de texto: "Correo electrónico", "Identificación" y "Nombre". Los campos "Correo electrónico", "Identificación" y "Nombre" están rodeados por un recuadro rojo.

De igual forma deberá diligenciar los campos donde se solicita que establezca su sexo, dirección de residencia y número o números telefónicos donde se le pueda contactar en caso de ser necesario para notificarle acerca del estado de su trámite.



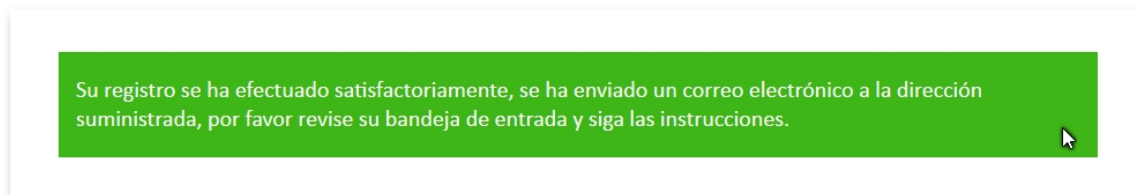
Formulario de registro con los siguientes campos:

- Sexo:** Campo de selección con el texto "Seleccione una opción".
- Dirección:** Campo de texto para ingresar la dirección de residencia.
- Teléfono:** Campo de texto para ingresar el número o números telefónicos.

En la parte inferior del formulario se encuentran dos botones: "Enviar" (con una marca de verificación) y "Cancelar" (con un símbolo de cancelar).

Finalmente y luego de diligenciar adecuadamente la información en cada uno de los campos, presione el botón **Enviar**.

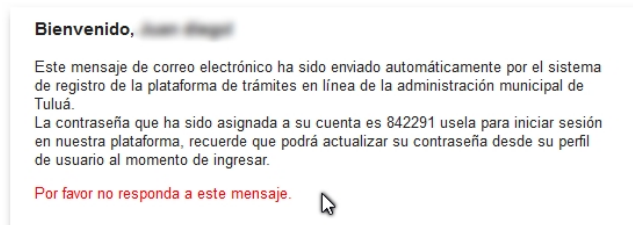
Si su registro fue exitoso, será enviado nuevamente a la página inicial donde encontrará un mensaje indicándole que su información fue guardada y que su contraseña de ingreso a la plataforma fue enviada a la cuenta de correo con la que se registró.



Como podrá notar es importante que ingrese una dirección de correo electrónico válida y de uso frecuente, puesto que allí serán enviadas las notificaciones del estado de su trámite o servicio cada que un funcionario ejecute alguna acción sobre el mismo.

Inicio de sesión en la plataforma de trámites y servicios en línea.

Luego de realizar su registro, la plataforma le enviará un correo electrónico indicándole su contraseña de inicio de sesión.



Como podrá notar, en el mensaje de correo electrónico se le da la bienvenida a la plataforma de trámites y servicios en línea y se le informa de la contraseña que se generó automáticamente.

Para ingresar sus datos de inicio de sesión, desde la pantalla principal diríjase al título "Iniciar sesión", ingrese su dirección de correo electrónico seguida de la contraseña que le ha sido proporcionada y finalmente presione el botón "Acceder":



Iniciar sesión

Correo electrónico

Contraseña

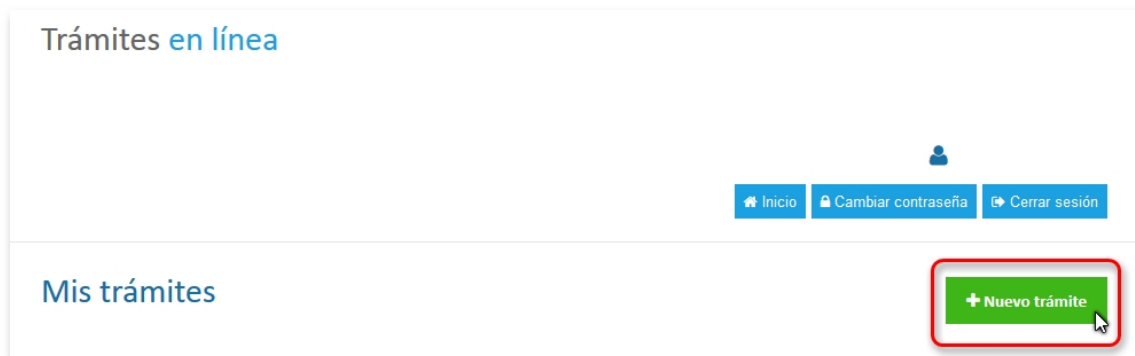
[¿Olvidó su contraseña?](#)

Acceder

Si realizó el procedimiento anterior adecuadamente, será dirigido al panel de administración de trámites y servicios de su cuenta, allí encontrará las herramientas necesarias para iniciar y gestionar sus solicitudes con los funcionarios que estén a cargo de las mismas.

Cómo crear un trámite o servicio.

Dentro de su panel de administración de trámites y servicios, encontrará en la parte superior derecha un botón de color verde con el título "Nuevo trámite":



Seguidamente se mostrará la pantalla de selección de trámites o servicios, dentro de la cual encontrará un listado de las solicitudes que puede iniciar desde la plataforma, en este punto deberá seleccionar el elemento deseado de la lista y proceder a presionar el botón "Siguiete" ubicado en la parte inferior derecha de la pantalla de selección:



Si desea cancelar este proceso presione el enlace "Regresar" ubicado en la parte inferior izquierda de la pantalla de selección.

Luego de seleccionar el trámite o servicio deseado, se mostrará la pantalla para el diligenciamiento del mismo, en ésta pantalla encontrará un formulario que contendrá los campos necesarios para llevar a cabo el registro del trámite o servicio, deberá diligenciarlos en su totalidad prestando atención en cada dato que se le solicite, esto con el fin de facilitar la gestión del funcionario a cargo de su solicitud, lo cual se traducirá en un servicio más oportuno para usted.

The screenshot shows a web interface titled "Trámites en línea". At the top right, there is a user profile icon and three navigation buttons: "Inicio", "Cambiar contraseña", and "Cerrar sesión". Below this, the section "Diligenciar trámite" contains the instruction: "Por favor diligencie todos los campos que se muestran a continuación. Para finalizar presione el botón **Guardar**". Underneath the instruction are three buttons: "Comentarios 0", "Adjuntos 0", and "Respuestas 0". At the bottom of the section, the title "Denuncia (Versión: 1)" is displayed in purple text, with a mouse cursor pointing to it.

Finalmente y luego de finalizar el diligenciamiento de los campos solicitados, presione el botón "Guardar trámite" el cual encontrará al final del formulario de diligenciamiento:

The screenshot shows the bottom portion of the form. On the left, there is a red button with a left-pointing arrow and the text "Regresar a mis trámites". On the right, there is a blue button with a checkmark icon and the text "Guardar trámite". A mouse cursor is positioned over the "Guardar trámite" button.

Cómo hacer seguimiento a un trámite o servicio.

En su panel de administración de trámites y servicios (Mis trámites), encontrará el listado de todas las solicitudes que ha registrado en la plataforma, cada uno de los registros del listado le mostrará el número de radicación, la fecha y hora en que fue radicado, el nombre del trámite o servicio al que pertenece, el departamento a cargo de su gestión y su estado, pudiendo ser este último abierto o cerrado.

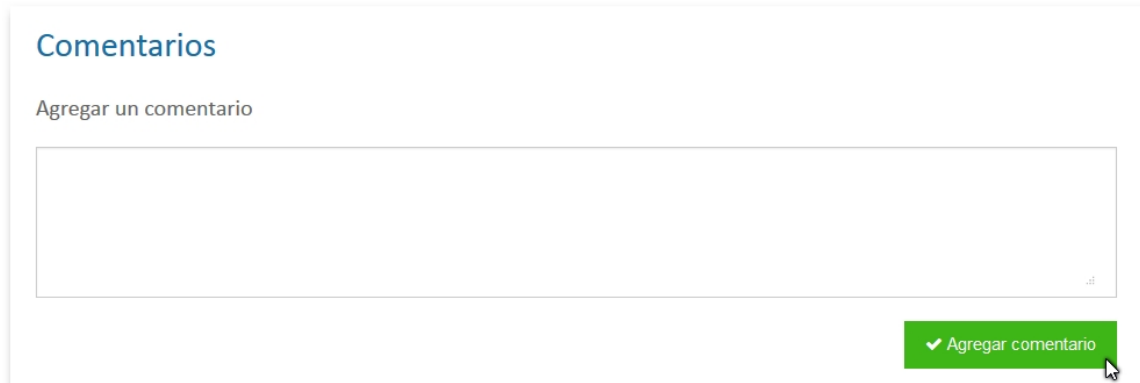
Sobre el costado derecho del listado, encontrará para cada registro un botón con el título "Ver", esta herramienta será la que le permitirá ingresar al trámite o servicio seleccionado en donde encontrará las herramientas que le permitirán gestionar y dar seguimiento a su solicitud:



Al ingresar a su solicitud encontrará en la parte superior un conjunto de botones donde se le indicará la cantidad de comentarios, archivos adjuntos y respuestas que ha tenido su trámite o servicio. Al presionar cada uno de estos botones, la plataforma lo llevará a la sección de la solicitud correspondiente, de esta manera al presionar el botón "Comentarios" será dirigido a la sección para consulta y publicación de comentarios sobre la solicitud, el botón "Adjuntos" le llevará a la sección donde podrá cargar y descargar archivos adicionales que sean necesarios para llevar a cabo la gestión de la solicitud, como imágenes o documentos digitalizados y finalmente al presionar el botón "Respuestas" será dirigido a la sección en donde podrá descargar los resultados o respuestas de su solicitud.

Comentarios.

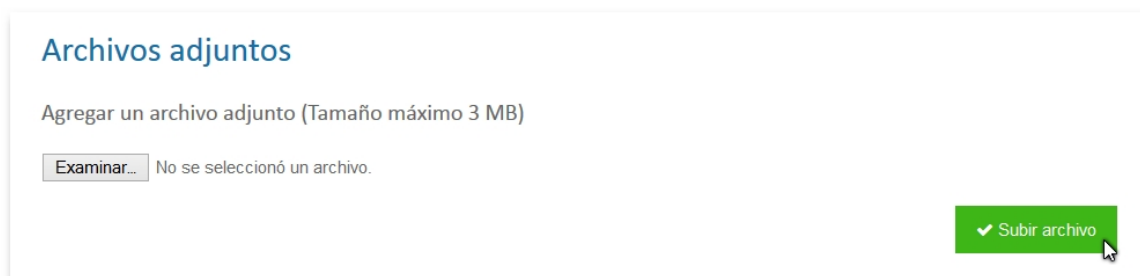
Los comentarios le permitirán intercambiar mensajes de texto con el funcionario que se encuentre a cargo de su solicitud, es una forma eficiente y rápida de solucionar inquietudes y ajustar los requisitos de su trámite, para publicar un comentario sobre su solicitud, simplemente diríjase a la sección comentarios y en caja de texto que encontrará ingrese el contenido de su comentario, finalmente presione el botón "Agregar comentario":



The screenshot shows a web interface for adding a comment. At the top, the title "Comentarios" is displayed in blue. Below it, the instruction "Agregar un comentario" is shown. A large, empty text input field is provided for the user to enter their comment. In the bottom right corner of the form, there is a green button with a white checkmark and the text "Agregar comentario".

Archivos adjuntos.

Con frecuencia encontrará que su solicitud requiere de algún soporte digital, quizás la copia de su documento de identidad o un recibo de servicios públicos. Para cargar este tipo de soportes deberá utilizar la sección "Adjuntos" dentro de la cual podrá seleccionar desde su dispositivo el archivo que desea cargar teniendo en cuenta que el tamaño máximo permitido por archivo es de 3 MB, finalmente y luego de seleccionar el archivo presione el botón "Subir archivo":



The screenshot shows a web interface for uploading attachments. The title "Archivos adjuntos" is displayed in blue. Below it, the instruction "Agregar un archivo adjunto (Tamaño máximo 3 MB)" is shown. There is a file selection button labeled "Examinar..." followed by the text "No se seleccionó un archivo.". In the bottom right corner of the form, there is a green button with a white checkmark and the text "Subir archivo".

Respuestas.

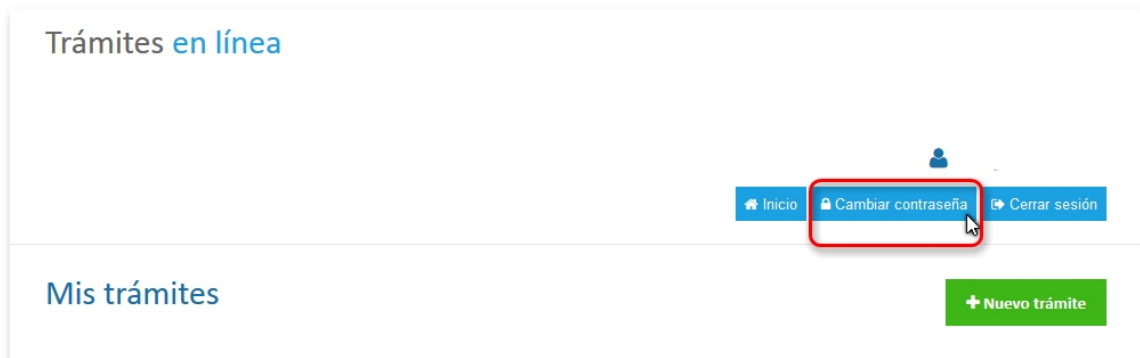
Cuando se da respuesta o solución a su solicitud, el funcionario a cargo publicará una respuesta dentro de la misma, en este momento podrá dirigirse a la sección respuestas donde encontrará el comentario final por parte del funcionario sobre su trámite o servicio y un botón para descargar el documento respuesta:



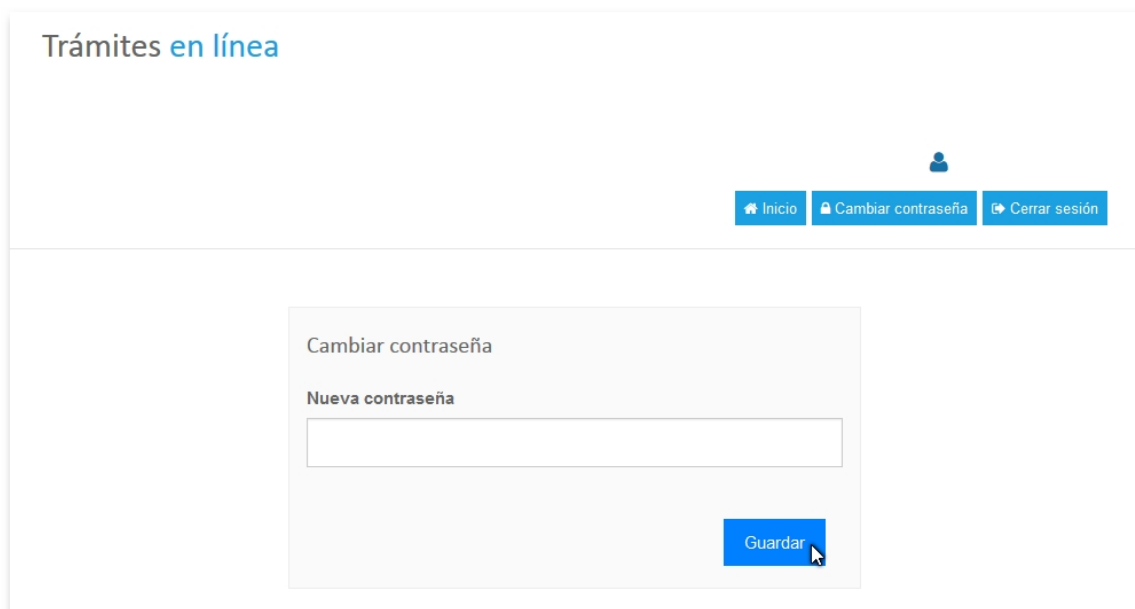
Recuerde que cada solicitud genera un número de radicación único el cual podrá utilizar para consultar su trámite utilizando cualquier tipo de medio de comunicación con nuestra entidad, de esta forma si en algún momento no le es posible ingresar a la plataforma web, podrá citar el número de radicación de su solicitud vía telefónica o de manera presencial ante nuestra oficina de atención al usuario.

Cómo actualizar o cambiar la contraseña de inicio de sesión.

Probablemente le interese cambiar la contraseña de inicio de sesión de su cuenta de usuario dentro la plataforma, para realizar este proceso deberá presionar el botón "Cambiar contraseña" el cual encontrará en la parte superior derecha de su panel de administración de trámites y servicios (Mis trámites):



Lo anterior, le llevará a la pantalla de cambio de contraseña en donde encontrará un formulario en el cual podrá ingresar su nueva contraseña de inicio de sesión:



The screenshot displays the 'Trámites en línea' website interface. At the top left, the text 'Trámites en línea' is visible. In the top right corner, there is a user profile icon and three navigation buttons: 'Inicio', 'Cambiar contraseña', and 'Cerrar sesión'. The main content area features a form titled 'Cambiar contraseña'. Inside this form, there is a label 'Nueva contraseña' above a text input field. At the bottom right of the form, there is a blue button labeled 'Guardar'.

Al presionar el botón guardar, se hará efectivo el cambio de contraseña, sin embargo, la plataforma le enviará un mensaje de correo electrónico indicándole su nueva contraseña, esto con el fin de asegurar su inicio de sesión posteriormente.

Cómo recuperar la contraseña de inicio de sesión.

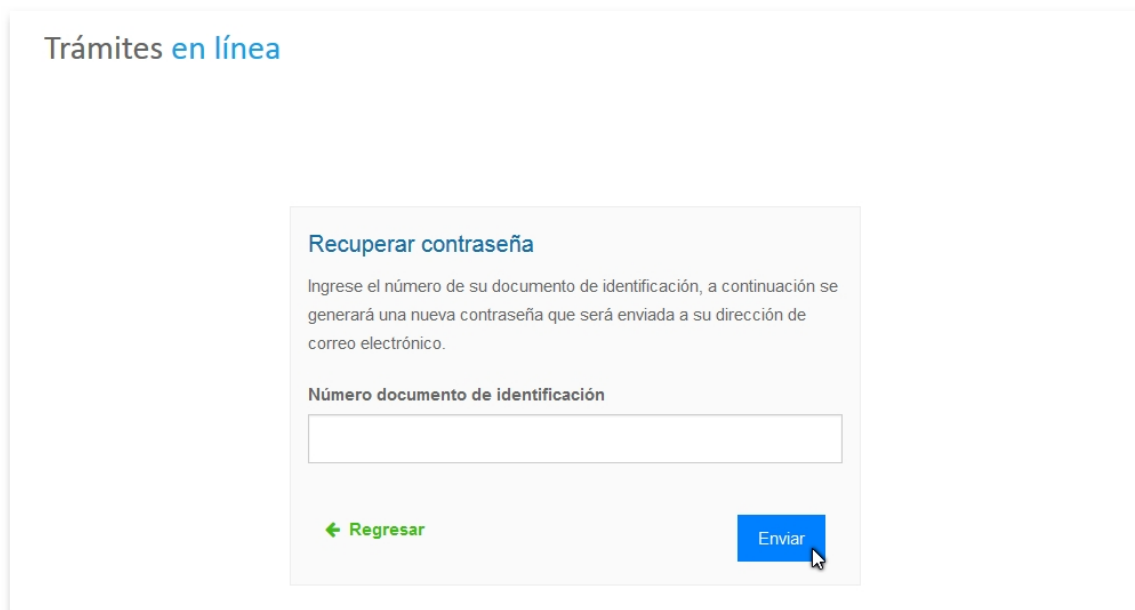
Si en algún momento encuentra que tiene problemas para iniciar sesión en la plataforma de trámites y servicios en línea donde quizás haya olvidado su contraseña, para restaurar su ingreso a la plataforma tiene la posibilidad de solicitar una nueva contraseña.

Para realizar este procedimiento, desde la página principal de la plataforma, justo en la parte inferior izquierda de la sección de inicio de sesión, encontrará un enlace que le llevará a la pantalla para restaurar su contraseña:



The screenshot shows a login form titled "Iniciar sesión" with a person icon. It contains two input fields: "Correo electrónico" and "Contraseña". A blue "Acceder" button is located at the bottom right. A red box highlights the link "¿Olvidó su contraseña?" at the bottom left.

En este punto será dirigido a la pantalla que le permitirá solicitar su nueva contraseña, allí deberá ingresar su número de identificación, el mismo que utilizo para registrarse en la plataforma:



The screenshot shows a page titled "Trámites en línea" with a section for "Recuperar contraseña". The instructions state: "Ingrese el número de su documento de identificación, a continuación se generará una nueva contraseña que será enviada a su dirección de correo electrónico." Below this is an input field labeled "Número documento de identificación". At the bottom, there is a green "← Regresar" button and a blue "Enviar" button.

Seguidamente deberá presionar el botón "Enviar", esto generará y actualizará la nueva contraseña sobre su cuenta de usuario la cual adicionalmente será enviada a la dirección de correo electrónico con la que realizó su registro en la plataforma.