



Tu abogado a la mano

Usuario

# Guía

---

Construimos tus reclamos sustentados con argumentos legales

Cuéntanos...  
¿Cómo podemos ayudarte?

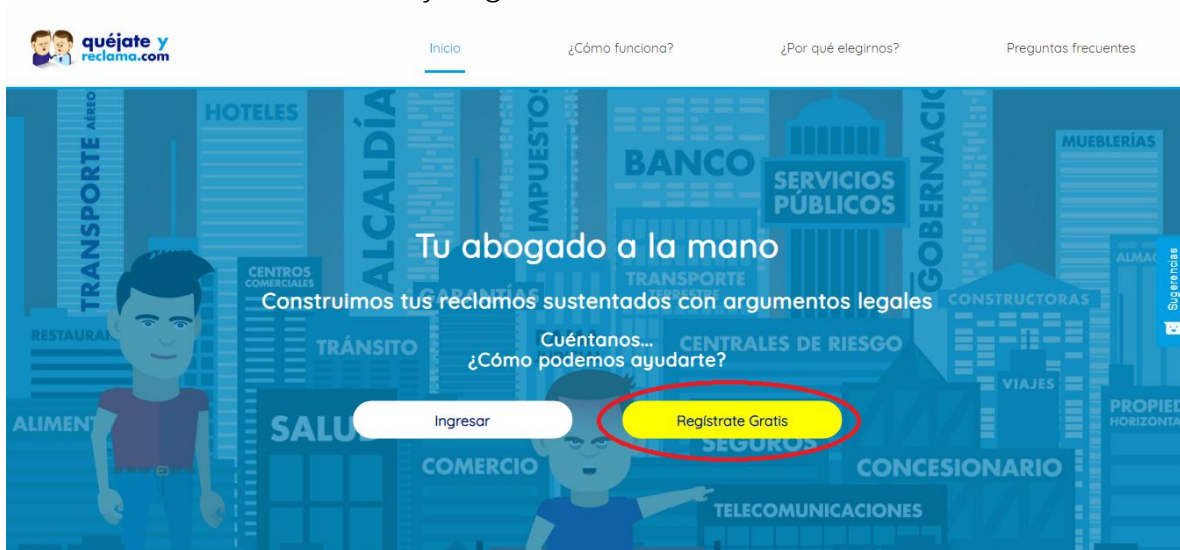


## ¿CÓMO UTILIZAR LAS PLATAFORMA?

Ingresamos a la dirección electrónica [www.quejateyreclama.com](http://www.quejateyreclama.com).  
 Dependiendo de la actividad a realizar y hacemos clic sobre el botón de [Ingresar](#) o [Regístrate Gratis](#)

## ¿CÓMO REGISTRARSE?

Para registrarse en la plataforma, hacemos clic sobre el botón [Regístrate Gratis](#) y seguimos las instrucciones:



Al hacer esta acción, te lleva al proceso de registro.





Proceso de Registro

Bienvenido

**Nombres**

**Apellidos**

**Correo Electrónico**

**Número celular**

**Contraseña**

**Repetir Contraseña**

**Registrarme**

**Cancelar**

Al hacer Click en **Registrarme** acepto que he leído los [Términos y Condiciones](#) y [Políticas de Privacidad](#).

En esta ventana, se digita los nombres y apellidos, correo electrónico, número de celular, contraseña y luego registrar.

Recuerde que debe aceptar los términos y condiciones para poder registrarse en la plataforma

Al hacer Click en **Registrarme** acepto que he leído los [Términos y Condiciones](#) y [Políticas de Privacidad](#).

De ésta manera, podrá diligenciar los datos de la queja o reclamación en la ventana de detalles de la queja



## ¿QUÉ ENCONTRAMOS EN DETALLES DE LA QUEJA?

Después de haber diligenciado los datos anteriores, se diligencia al detalle la queja.

Información de la Queja

Contra quién es la queja y/o reclamo?

¿Qué sucedió?

Cuéntanos con detalle los hechos...

¿Qué quieres obtener con el reclamo?

¿Qué pides?

Pruebas [Documentos PDF - Imágenes] - [Opcional]

Archivos

Elegir archivos | ningún archivo seleccionado

---

Cancelar
Siguiente

Cuéntanos contra quién va dirigida? ¿Qué sucedió? Describe de manera detallada lo los hechos que acontecieron. ¿Qué quieres obtener con el reclamo?

Si tienes pruebas, puedes anexarlas haciendo uso del botón (elegir archivos). Habiendo realizado esta actividad, debes hacer clic en el botón SIGUIENTE y se mostrará un resumen detallado de la información suministrada.



## ¿CUÁL ES EL RESUMEN DETALLADO?



Proceso de Registro

Resumén General Paso 3 de 4

---

**Información del Cliente**

Nombres y Apellidos: Arturo Ariza Correo Electrónico: lingjarizam@gmail.com

**Detalle de la Queja**

Contra quién es la queja y/o reclamo?  
INDUSTRIAS RENACERS S.A.S

¿Qué sucedió?  
• Que se cumpla con la garantía otorgada por el productor y/o proveedor o con la garantía legalmente exigible respecto de algún bien o servicio • Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

¿Qué quieres obtener con el reclamo?  
• Que se cumpla con la garantía otorgada por el productor y/o proveedor o con la garantía legalmente exigible respecto de algún bien o servicio • Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.

Pruebas [Documentos PDF - Imágenes]

Archivos

[Editar Registro](#) [Siguiente](#)

En esta ventana, se tiene la opción de editar la información suministrada en el caso que haya faltado algún dato. De lo contrario, se debe hacer clic en el botón SIGUIENTE para continuar con el proceso.

Habiendo realizado esta actividad, se mostrará una ventana de finalización del registro.





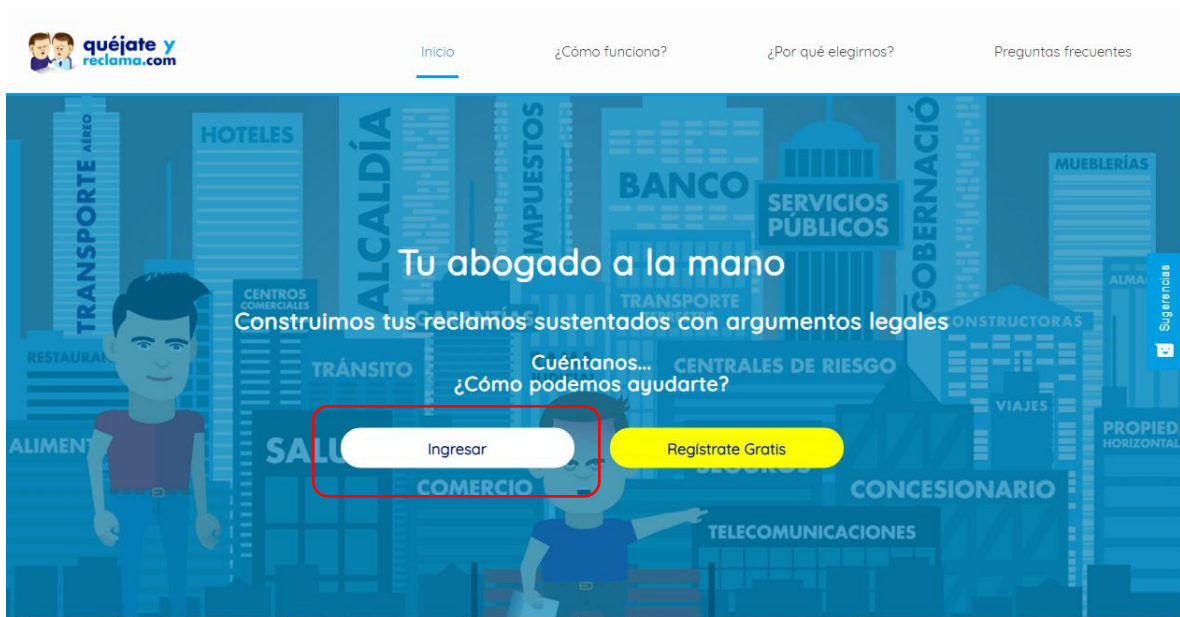
En esta ventana, se podrá observar un mensaje que dice “Has registrado correctamente tu queja, por ende en 48 horas hábiles tendrá una respuesta a su queja y recibirá una notificación en su correo electrónico.” Y muestra el correo donde se notificara el resultado de la evaluación de la queja.

Además, será posible acceder a un perfil donde se encontrará la los datos de la queja registrada. Aquí, se podrá conocer el estado de la misma durante el proceso de evaluación que realizará el equipo de abogados de quejateyreclama.com.



## ¿CÓMO INICIAR SESION?

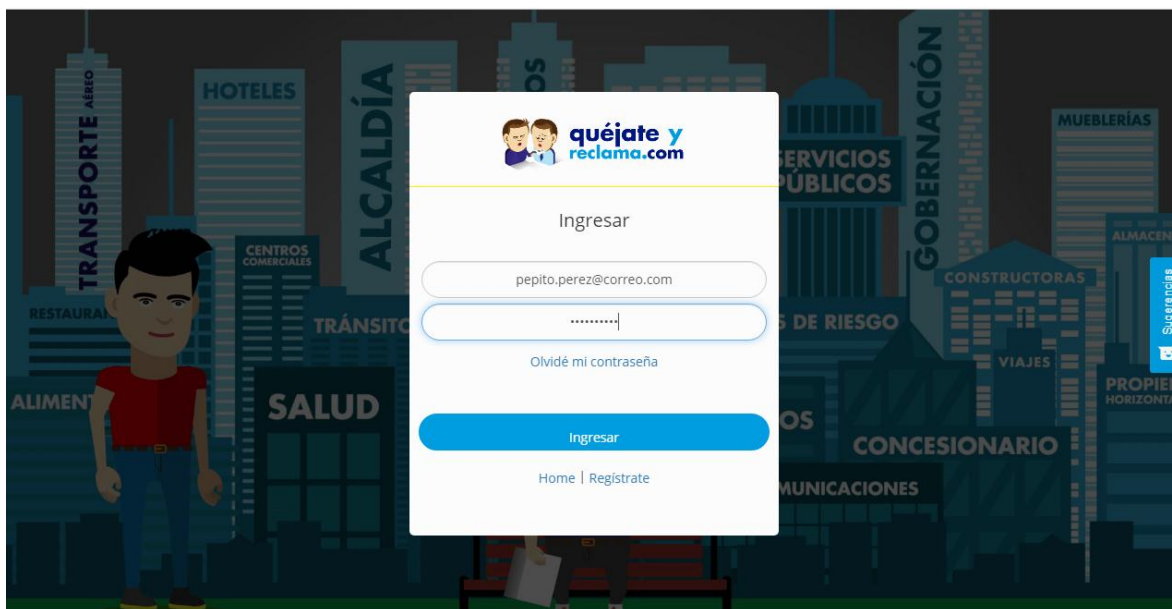
Ingresamos a la [www.quejateyreclama.com](http://www.quejateyreclama.com) y hacemos clic sobre el botón **INGRESAR**



Al hacer esta acción, se desplegará la ventana de inicio de sesión.



## ¿CÓMO INICIAR SESIÓN?



En esta ventana, se digita el correo electrónico y la contraseña de acceso con la que se registraron en la plataforma.

Luego, se mostrará el panel de actividades.





## ¿QUÉ ENCONTRAMOS EN EL PANEL DE ACTIVIDADES?

Después de haber iniciado sesión, se despliega la ventana del panel de actividades:

**quéjate y reclama.com** Cerrar Sesión

Bienvenido(a):  
CLAUDIA ISABEL BARANDICA SIERRA

Mis Quejas

Agregar Queja

Mi Perfil

Cerrar Sesión

### Mis Quejas

Digite numero de queja - Entidad

Seleccione un Estado: TODOS Limpiar

ID	Fecha	Estado	Respuesta	Acción
DPT-1910-000277 DERECHO DE PETICION	2019-10-30 21:50:31	En Estudio	En Proceso	Ver Detalles
DPT-1910-000270 DERECHO DE PETICION	2019-10-24 21:36:59	En Construccion	En Proceso	Ver Detalles
DPT-1910-000269 DERECHO DE PETICION	2019-10-24 21:17:36	En Construccion	En Proceso	Ver Detalles
DPT-1907-000183	2019-07-25 10:30:54	Viable	En Proceso	Ver Detalles
Importe: 0.00			<b>TU PAGO AQUÍ</b>	
DPT-1910-000278 DERECHO DE PETICION	2019-10-30 21:52:47	Cerrado	Aceptada	Ver Detalles

En esta ventana, se puede observar a la izquierda el menú de opciones y en la derecha el resumen de las quejas que se ha enviado para su respectivo estudio.

A medida que las quejas se van evaluando por el grupo de abogados, éstas van cambiando de estados



## ¿QUÉ TIENE NUESTRO MENÚ DE OPCIONES?

En nuestro menú de opciones, encontraremos las necesarias para realizar todas las actividades correspondientes al seguimiento de las quejas que están siendo evaluadas por los abogados. Estas opciones son las siguientes:

### Mis Quejas

Bienvenida(a):  
CLAUDIA ISABEL  
BARANDICA SIERRA

quéjate y  
reclama.com

Cerrar Sesión

Mis Quejas

Agregar Queja

Mi Perfil

Cerrar Sesión

Mis Quejas

Digite numero de queja - Entidad

Seleccione un Estado: TODOS Limpiar

ID	Fecha	Estado	Respuesta
DPT-1910-000277 DERECHO DE PETICION	2019-10-30 21:50:31	En Estudio	En Proceso
DPT-1910-000270 DERECHO DE PETICION	2019-10-24 21:36:59	En Construccion	En Proceso
DPT-1910-000269 DERECHO DE PETICION	2019-10-24 21:17:36	En Construccion	En Proceso
DPT-1907-000183 Importe: 0.00	2019-07-25 10:30:54	Viable	En Proceso
DPT-1910-000278 DERECHO DE PETICION	2019-10-30 21:52:47	Cerrado	Aceptada

TU PAGO AQUÍ

En ésta opción, se encontrará el resumen de todas las quejas que han sido enviadas por el cliente para que sean evaluadas por los abogados



## Agregar Quejas

quéjate y reclama.com

Cerrar Sesión

Bienvenido(a):  
CLAUDIA ISABEL  
BARANDICA SIERRA

- Mis Quejas
- Agregar Queja
- Mi Perfil
- Cerrar Sesión

Mis Quejas / Registro de Quejas

Registro de Quejas

Contra quién es la queja y/o reclamo?  
Contra quién es la queja y/o reclamo?

¿Qué sucedió? / Qué Paso?  
Cuéntanos con detalle los hechos...

¿Qué quieres obtener con el reclamo?  
¿Qué pides?

Pruebas [Documentos PDF - Imágenes][Máx. 5Mb]

Elegir archivos | Ningún archivo seleccionado


Guardar Cancelar

Sugerencias

Mediante esta opción, el cliente podrá crear las quejas en la plataforma. Luego, deberá esperar los tiempos correspondientes mientras los abogados de la compañía realizan el proceso de estudio pertinente para determinar la viabilidad o no de la misma.



## Perfil


Cerrar Sesión

Bienvenido(a):  
CLAUDIA ISABEL  
BARANDICA SIERRA

- Mis Quejas
- Agregar Queja
- Mi Perfil
- Cerrar Sesión

Mi Perfil / Información de Perfil

---

Información de Perfil

---

**Datos Básicos**

<b>Nombres</b> CLAUDIA ISABEL	<b>Apellidos</b> BARANDICA SIERRA
<b>Tipo Documento</b> Cédula Ciudadanía	<b>Identificación</b> 1122334455 Expedida En PUERTO COLOMBIA - ATLANTICO
<b>Dirección Correspondencia</b> Cra 45#34-25 barrio la concepción PUERTO COLOMBIA - ATLANTICO	
<b>Teléfono</b> 3212474935	<b>Celular</b> 3212474935
<b>Correo Electrónico</b> cliente100@mailinator.com	<a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 5px;">Cambiar Contraseña</a>

[Actualizar Mi Perfil](#)
[Ir a Mis Quejas](#)

Sugerencias

En ésta opción, se encontrarán toda la información personal del usuario y podrá realizar el cambio de contraseña



## ¿CÓMO CREAR UNA QUEJA?

Para la creación de quejas, se puede hacer desde el panel de actividades en la opción AGREGAR QUEJA

quéjate y reclama.com

Cerrar Sesión

Bienvenido(a):  
CLAUDIA ISABEL  
BARANDICA SIERRA

Mis Quejas

**Agregar Queja**

MI Perfil

Cerrar Sesión

### Mis Quejas

Digite numero de queja - Entidad

Seleccione un Estado: TODOS Limpiar

ID	Fecha	Estado	Respuesta	Acción
DPT-1910-000269 DERECHO DE PETICION	2019-10-24 21:17:36	En Construcción	En Proceso	Ver Detalles
DPT-1907-000183	2019-07-25 10:30:54	En Aprobacion	En Proceso	Ver Detalles
DPT-1910-000278 DERECHO DE PETICION	2019-10-30 21:52:47	Cerrado	Aceptada	Ver Detalles

Al realizar esta acción, se desplegará la ventana donde se deben diligenciar los datos correspondientes.

quéjate y reclama.com

Cerrar Sesión

Bienvenido(a):  
CLAUDIA ISABEL  
BARANDICA SIERRA

Mis Quejas

Agregar Queja

MI Perfil

Cerrar Sesión

### Registro de Quejas

Contra quién es la queja y/o reclamo?  
Empresa 05

¿Qué sucedió? / Qué Paso?  
Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

¿Qué quieres obtener con el reclamo?  
Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Pruebas [Documentos PDF - Imágenes][Máx. 5Mb]  
background-01.jpg

Elegir archivos background-01.jpg

Guardar Cancelar



Estos son descritos a continuación:

Contra quién es la queja y/o reclamo?

1. ¿Qué sucedió? / Qué Paso?
2. ¿Qué quieres obtener con el reclamo?
3. Pruebas [Documentos PDF – Imágenes] [Máx. 5Mb] (opcional)

Luego de haber diligenciado todos los datos solicitados, se debe pulsar el botón GUARDAR y automáticamente a su correo electrónico le llegará un mensaje de notificación; indicándole que ha registrado una queja en la plataforma y que ésta estará a partir de ese momento en un estado de ESTUDIO. Su queja es asignada en ese instante a un abogado para que se comience el proceso de evaluación y se muestra en su lista de quejas resaltándose con un color azul claro

The screenshot shows the 'Mis Quejas' interface. At the top, there is a search bar for 'Digite numero de queja - Entidad' and a 'Limpiar' button. Below this is a dropdown menu for 'Seleccione un Estado' set to ' TODOS '. The main content is a table of complaints:

ID	Fecha	Estado	Respuesta	Acción
DPT-1911-000279	2019-11-07 12:10:58	En Estudio	En Proceso	Ver Detalles
DPT-1910-000269 DERECHO DE PETICION	2019-10-24 21:17:36	En Construcción	En Proceso	Ver Detalles
DPT-1907-000183	2019-07-25 10:30:54	En Aprobacion	En Proceso	Ver Detalles
DPT-1910-000278 DERECHO DE PETICION	2019-10-30 21:52:47	Cerrado	Aceptada	Ver Detalles

Este evento sucede cada vez que existe algún cambio en el proceso de evaluación.



## ¿CÓMO ACTUALIZAR UNA QUEJA SEGÚN SU ESTADO DE EVALUACION?

Según el estado de evaluación, las quejas se pueden actualizar en los siguientes casos:

### Ampliación

Mis Quejas

Formulario de búsqueda: Digite numero de queja - Entidad

Seleccione un Estado: TODOS [Limpiar]

DPT-1911-000286 DERECHO DE PETICION	Fecha 2019-11-07 23:27:58	Estado Ampliación	Respuesta En Proceso	Ver Detalles
Ampliación ok				Ampliar Información

Ocurre cuando la información suministrada por cliente no es suficiente para determinar si el caso actual es viable para una reclamación.

Para actualizar la información, se debe pulsar sobre el botón AMPLIAR INFORMACION

Mis Quejas

Formulario de búsqueda: Digite numero de queja - Entidad

Seleccione un Estado: TODOS [Limpiar]

DPT-1911-000286 DERECHO DE PETICION	Fecha 2019-11-07 23:27:58	Estado Ampliación	Respuesta En Proceso	Ver Detalles
Ampliación ok				Ampliar Información

Qué sucedió? / Qué paso?

excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum. excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Ampliar Información

Pruebas [Documentos PDF - Imágenes - Audio - Video] [Max. 5Mb]

Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

[Grabar] [Cancelar]

y a continuación, diligenciar los campos para ampliar y si es necesario, cargar pruebas en la plataforma. Por último, presionar el botón grabar para actualizar los datos de la queja.

Al realizar esta acción, la queja vuelve nuevamente al estado de estudio.

**Viable**

Mis Quejas

Seleccione un Estado

TODOS

Limpiar

DPT-1911-000286 DERECHO DE PETICION	Fecha 2019-11-07 23:27:58	Estado Viable	Respuesta En Proceso	Ver Detalles
<p>Importe</p> <p>69,000.00</p>				<p>TU PAGO AQUÍ</p>

Aquí el cliente debe realizar el pago correspondiente para que el grupo de abogados puedan elaborar el documento para presentar la reclamación correspondiente. Se debe pulsar el botón TU PAGO AQUÍ y seguir las instrucciones correspondientes.

En este punto, el estado de la queja es EN CONSTRUCCION, lo que indica que el grupo de abogados están elaborado el documento que se debe presentar para adelantar el proceso de reclamación.





## Descargar Documento

Mis Quejas

Seleccione un Estado: TODOS Limpiar

DPT-1911-000286	Fecha	Estado	Respuesta	
DERECHO DE PETICION	2019-11-07 23:27:58	Descargar Documento	En Proceso	Ver Detalles
Documento Elaborado derecho_peticion_0002.pdf				Descargar

Sugerencias

Como su nombre lo indica, el cliente debe descargar el documento y seguir las indicaciones que se le envíen en el correo electrónico para hacer la respectiva reclamación ante el ente correspondiente.

La queja pasa a estado de RADICADO

## Radicado

Mis Quejas

Seleccione un Estado: TODOS Limpiar

DPT-1911-000286	Fecha	Estado	Respuesta	
DERECHO DE PETICION	2019-11-07 23:27:58	Radicado	En Proceso	Ver Detalles
Fecha de Radicado <b>NO DEFINIDA</b>				Actualizar

Sugerencias

El cliente debe actualizar en la plataforma, la fecha en la cual radicó el documento y si es el caso; subir el recibido. Al hacer esta acción, el sistema le recordara de manera periódica las fechas en la que debe recibir respuesta.

Para hacerlo, debe hacer clic en el botón ACTUALIZAR y diligenciar los datos pertinentes como se muestra a continuación:



Mis Quejas

---

Digite numero de queja - Entidad

Seleccione un Estado: TODOS Limpiar

DPT-1911-000286 DERECHO DE PETICION	Fecha 2019-11-07 23:27:58	Estado Radicado	Respuesta En Proceso	Ver Detalles
Fecha de Radicado <b>NO DEFINIDA</b>				<span style="background-color: #ffc107; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">Actualizar</span>

Seleccione Fecha: 08/11/2019

Pruebas [Documentos PDF - Imagenes [Max. 5Mb]]

Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Grabar Cancelar

Por último, debe hacer clic en el botón GUARDAR. De esta manera, la queja cambia al estado de RESPUESTA DE ENTIDAD

## Respuesta de Entidad

Mis Quejas

---

Digite numero de queja - Entidad

Seleccione un Estado: TODOS Limpiar

DPT-1911-000286 DERECHO DE PETICION	Fecha 2019-11-07 23:27:58	Estado En Respuesta	Respuesta En Proceso	Ver Detalles
Respuesta de Entidad <b>NO DEFINIDA</b>				<span style="background-color: #ffc107; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">Actualizar</span>

Al igual que en caso anterior, el cliente debe actualizar en la plataforma la fecha de respuesta de entidad y determinar si fue aceptada, negada o no hubo respuesta alguna.

Para hacer esta acción, debe hacer clic sobre el botón ACTUALIZAR y diligenciar los datos correspondientes.



Mis Quejas

Digite numero de queja - Entidad

Seleccione un Estado

TODOS

Limpiar

DPT-1911-000286 DERECHO DE PETICION	Fecha 2019-11-07 23:27:58	Estado En Respuesta	Respuesta En Proceso	Ver Detalles
Respuesta de Entidad <span style="color: red;">NO DEFINIDA</span>				Actualizar
Seleccione Fecha: <input style="width: 80px;" type="text" value="08/11/2019"/>		Seleccione Una Respuesta: <input style="width: 100px;" type="text" value="ACEPTADA"/>		
Pruebas [Documentos PDF - Imagenes [Max. 5Mb]]				
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Elegir archivos</span>   Ningún archivo seleccionado                     </div>				
Detalle de la Respuesta				
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Grabar</span> <span>Cancelar</span> </div>				

Si acontece la primera opción, el caso queda cerrado automáticamente. De lo contrario, el equipo de abogados analizará la respuesta y determinaran los pasos a seguir.



## INFORMACION COMPLEMENTARIA

### Estados de la queja durante el proceso de evaluación

A continuación, se encuentra una breve descripción del significado de los diferentes estados de evaluación por los cuales pasan los casos que son estudiados por los abogados.

#### Estudio

Su caso está siendo revisado por nuestros abogados, en 24 horas hábiles, recibirá respuesta en su correo, si el caso es viable o no.

#### No Viable

Luego del estudio del caso se determinó, que acorde a la normatividad vigente, no cumple con las condiciones para proceder con la reclamación.

#### Ampliación

Después del estudio del caso, nuestros abogados han solicitado al usuario ampliar la información aportada, para poder determinar si el caso será viable o no.

#### Viable

Su caso ha sido estudiado por nuestros abogados, quienes lo han considerado viable, una vez proceda con la consignación a lugar, elaboraremos el documento.



## En Construcción

Hemos recibido su pago, nuestros abogados se encuentran en la construcción del documento.

## En Aprobación

El supervisor, hará una revisión previa y posterior aprobación del documento elaborado por el abogado.

## Descargar Documento

Su documento está listo para descargar y radicar ante la entidad accionada.

## Radicado

Una vez radicado el documento, se debe adjuntar el recibido para que la plataforma pueda calcular y notificarle los tiempos durante el cual la entidad donde interpuso la queja debe responderle.

## En Respuesta

Su caso se encuentra en espera de una respuesta por parte de la entidad donde se interpuso la queja.

Apenas se reciba una respuesta, se debe adjuntar una copia para que nuestros abogados revisen si continúan con el proceso o cierran el caso. Sino ha recibido respuesta y ha vencido los tiempos legales en los que le deben responder, podrá continuar el proceso con la elaboración de una tutela.



## En Revisión

Su caso ha recibido una respuesta, nuestros abogados se encuentran en revisión de la misma, a fin de determinar si fue favorable y cierra el caso, o si fue desfavorable y proceden recursos u otra acción jurídica.

## Cerrado

Su caso ha sido cerrado, no proceden más acciones administrativas.

## Nuevo Proceso

Su caso requiere de otras acciones administrativas.

