



VERSIÓN 1.2

# MANUAL DE USUARIO MÓDULO PÓLIZAS

2025

## Presentación.

Este manual es una herramienta que contiene orientación necesaria para realizar el cargue de información relacionados con el módulo Pólizas el cual hace parte integral del Sistema Inteligente Nacional de Supervisión al Transporte (SINST - VIGIA 2).

## TABLA DE CONTENIDO

Presentación.....	2
1. Información de la entidad.....	4
2. Objetivo general.....	4
3. Marco legal.....	5
4. Definiciones.....	5
5. Desarrollo del manual.....	7
6. Póliza.....	10
6.1. Información sobre pólizas vigentes responsabilidad civil contractual.....	11
6.2. Información sobre pólizas vigentes responsabilidad civil extracontractual.....	14
6.3. Gestionar póliza.....	19
6.4. Gestionar placa.....	20
7. Solicitud de soporte.....	22
8. Cerrar sesión.....	24
9. Control y seguimiento.....	25
10. Control de cambios del documento.....	25
11. Aprobación del documento.....	25

## 1. Información de la entidad.

La Superintendencia de Transporte es la entidad que vigila, inspecciona y controla la prestación del servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura, propendiendo por una Colombia conectada, incluyente y competitiva; así mismo, tiene como visión ser reconocida en el país como la Superintendencia que de manera efectiva y transparente ejerce sus funciones de supervisión, protege a los usuarios y contribuye al fortalecimiento del sector transporte. Para el cumplimiento de su misión y visión ha definido cinco objetivos estratégicos:

- Fortalecer la Vigilancia.
- Fortalecer las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.
- Brindar Protección al Usuario.
- Fortalecer la presencia en las regiones.
- Fortalecimiento Institucional.

Para aportar al fortalecimiento institucional, la entidad tiene definida en su cadena de valor 16 procesos, el proceso de gestión de TIC busca “proveer, gestionar y mantener los sistemas de información, infraestructura y los servicios de TIC seguros con el fin de promover y contribuir a la transformación digital y la toma de decisiones.

## 2. Objetivo general.

Implementar la metodología para el reporte de la póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual que deben tomar las empresas para el aseguramiento de la actividad transportadora para la prestación del servicio de transporte en las modalidades especial, mixto y pasajeros por carretera.

### 3. Marco legal.

1. Ley Estatutaria 1581 del 17 octubre de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
2. Ley 1712 del 06 marzo de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” artículo 6°, literal d) y el artículo 20; índice de información clasificada y reservada.
3. Decreto 1377 del 07 junio de 2013. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.
4. Decreto 2573 del 12 diciembre de 2014. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
5. Decreto 103 del 20 de enero de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”
6. Resolución 14306 de 31 de diciembre de 2024 “Por la cual se incorpora el artículo 3.5.7 del capítulo 5 del título III de la Circular Única de Infraestructura y Transporte”

### 4. Definiciones.

**Póliza:** Documento que describe los términos y condiciones de un contrato de seguro entre dos partes aseguradora y asegurado, sirviendo de referencia para reclamaciones.

**Aplicativo:** Es un software creado para ejecutar tareas, operaciones o funciones específicas de manera eficiente.

**Formulario:** Documento con un formato y diseño predefinidos que simplifican la captura, organización y modificación de los datos o información.

**Usuario:** Son personas que se conectan al sistema para hacer uso de los servicios que el sistema les proporciona.

**Contraseña:** Es un conjunto de caracteres utilizados para acceder a información reservada en un sistema, servicio o sitio web.

**Campo obligatorio:** Los usuarios tienen que rellenar o proporcionar la información antes de enviar el formulario.

**Extensión:** Indica o distingue qué aplicación ha creado el archivo.

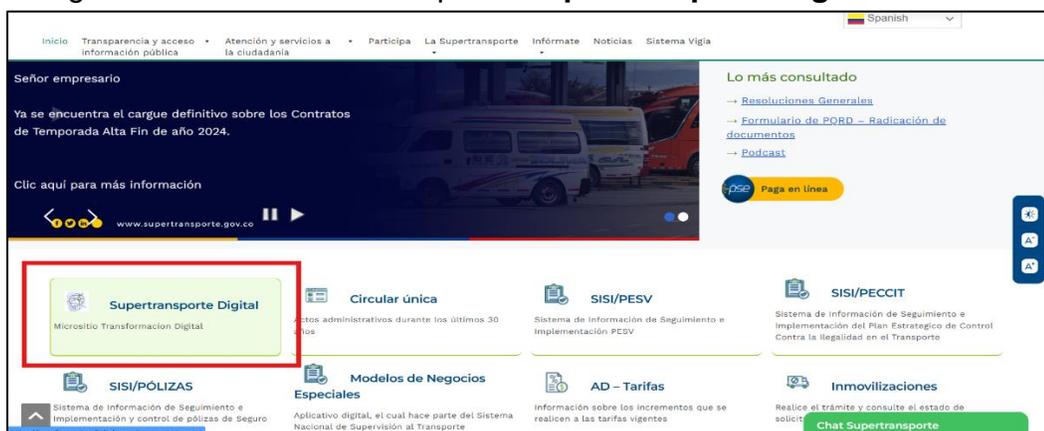
**Sección:** Dentro del formulario se organizan las opciones la cual contiene información de manera relevante, esto con el fin de consultarla o cargar evidencia al respecto.

## 5. Desarrollo del manual.

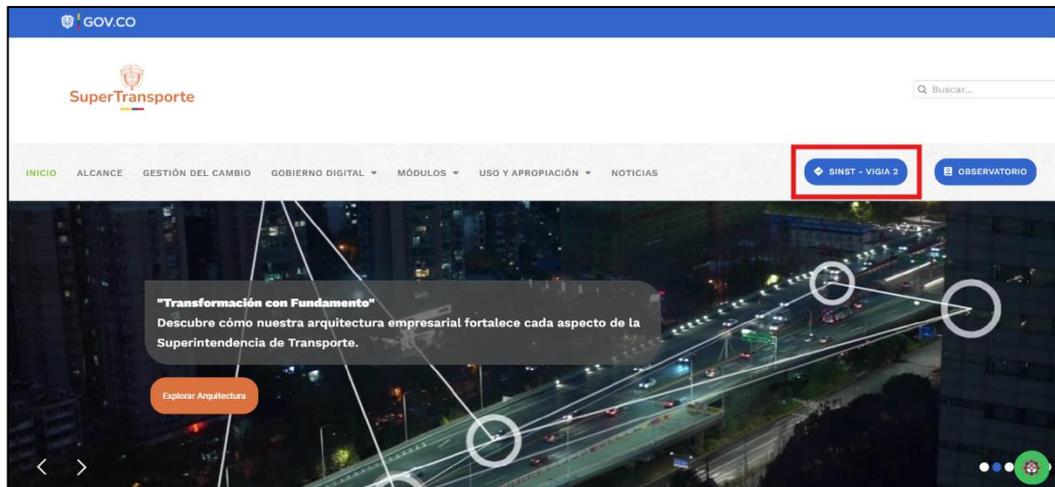
### Ingreso al portal web.

Ingreso al portal web.

1. El ingreso a la plataforma se debe hacer a través del portal web de la Superintendencia de Transporte <https://www.supertransporte.gov.co/>
2. Seguidamente de clic en la opción **Supertransporte Digital**



3. Posteriormente de clic en el botón **SINST-VIGIA 2**



4. Una vez se encuentre dentro del sistema, seleccione o de clic en la opción **Ingreso**.



5. Por último, ingrese los datos Nit sin digito de verificación y contraseña de clic en el botón **Ingreso**.



**SISTEMA INTELIGENTE NACIONAL DE SUPERVISIÓN AL TRANSPORTE (SINST - VIGIA 2)**

La información aquí contenida es solicitada por esta Autoridad con fines de vigilancia, inspección y control propios de sus funciones. Podrá consultar la Política Institucional de Seguridad y Privacidad de la información en el siguiente enlace [ver política](#)

**Inicio de Sesión**

Los campos marcados con \* son obligatorios

Usuario  Funcionario

Nit\*

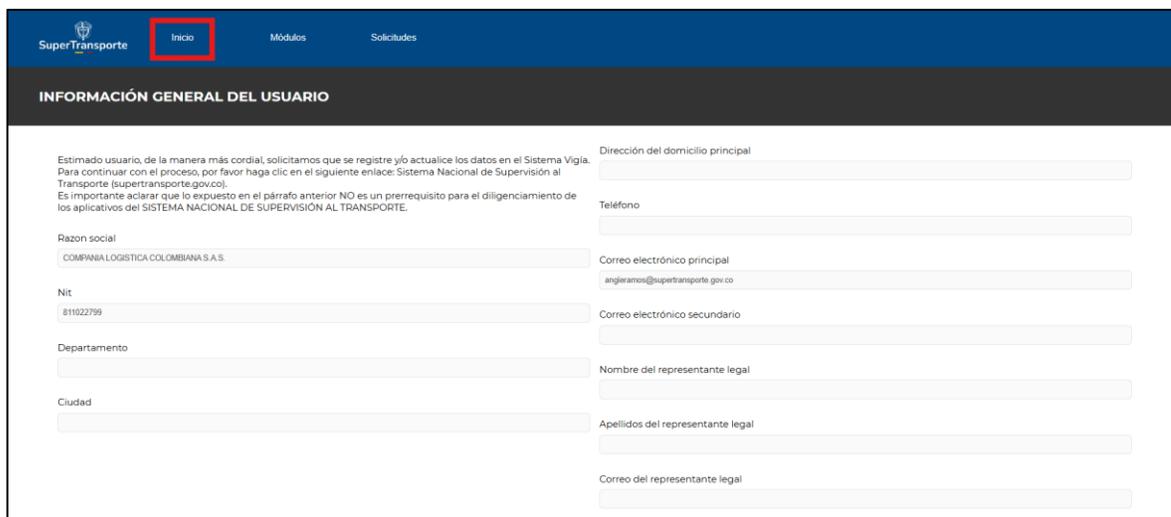
Contraseña\*

No soy un robot 

**Ingreso**

[Olvidé mi contraseña](#)  
[Necesito soporte](#)

- Una vez ingrese al aplicativo, en **Inicio** podrá consultar la información general de la empresa y del representante legal. **Importante:** Si la información de su empresa NO se encuentra actualizada, por favor ingrese al [Sistema Vigía](#) y actualice su información.



**SuperTransporte** Inicio Módulos Solicitudes

**INFORMACIÓN GENERAL DEL USUARIO**

Estimado usuario, de la manera más cordial, solicitamos que se registre y/o actualice los datos en el Sistema Vigía. Para continuar con el proceso, por favor haga clic en el siguiente enlace: Sistema Nacional de Supervisión al Transporte ([supertransporte.gov.co](#)). Es importante aclarar que lo expuesto en el párrafo anterior NO es un prerequisite para el diligenciamiento de los aplicativos del SISTEMA NACIONAL DE SUPERVISIÓN AL TRANSPORTE.

Razon social  
COMPANIA LOGISTICA COLOMBIANA S.A.S.

Nit  
811022799

Departamento

Ciudad

Dirección del domicilio principal

Teléfono

Correo electrónico principal  
angieramos@supertransporte.gov.co

Correo electrónico secundario

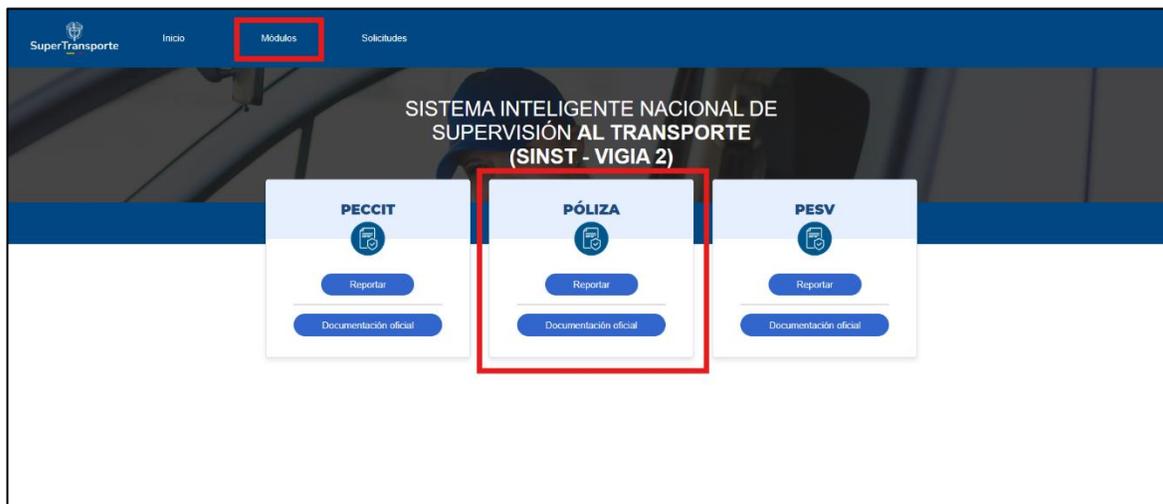
Nombre del representante legal

Apellidos del representante legal

Correo del representante legal

## Módulos.

Una vez ingrese al ecosistema, en el menú **Módulos** encontrara los diferentes aplicativos a los cuales puede ingresar y reportar la información correspondiente, luego de clic en **Póliza**.



## 7. Póliza.

Diligencie la información en cada uno de los espacios, los espacios marcados con asterisco (\*) son obligatorias para poder enviar la información.

Una vez haya ingresado en al sistema debe seleccionar el dato de modalidad según corresponda

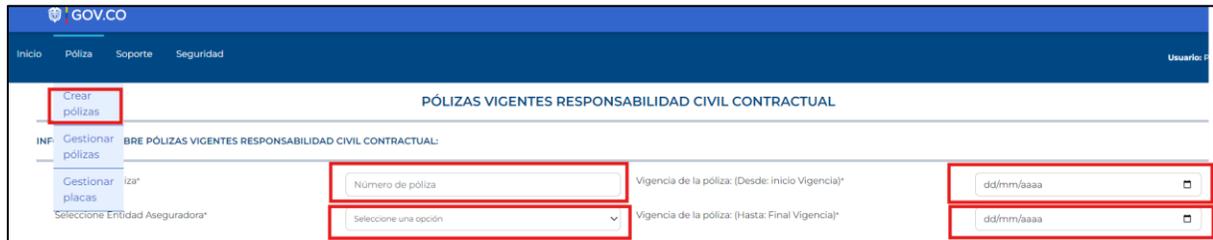


The screenshot shows the 'PÓLIZAS VIGENTES RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL' form. The 'DATOS DE MODALIDAD' section is highlighted with a red box. It contains several radio button options: Individual, Pasajeros por carretera, Colectivo, Especial, Mixto, Masivo, Pasajeros, and Carga. A red asterisk (\*) is next to the 'Individual' option. Below the options, there is a red text message: 'Debe haber por lo menos un registro de movilidad.'

Recuerde: debe haber por lo menos un registro de movilidad.

## 6.1. Información sobre pólizas vigentes responsabilidad civil contractual.

De clic en Crear póliza y luego ingrese el número de la póliza, así como la entidad aseguradora a la cual pertenece, de igual forma indicar la vigencia de la póliza con su respectiva fecha de inicio y fecha de finalización.



En amparos básicos y adicionales ingrese la información en cada una de las columnas: Valor asegurado (SMMLV), Límites (SMMLV por persona) y Deducible (si lo tiene) de acuerdo al tipo de cobertura que tenga su póliza.

AMPAROS BÁSICOS:				
Coberturas y/o amparos básicos	Cobertura	Valor Asegurado (SMMLV)*	Límites (SMMLV POR PERSONA)*	Deducible (Si lo tiene)
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Muerte Accidental	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Incapacidad Temporal	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Incapacidad Permanente	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Gastos Médicos Hospitalarios	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
AMPAROS ADICIONALES:				
Coberturas y/o amparos básicos	Cobertura	Valor Asegurado (SMMLV)*	Límites (SMMLV POR PERSONA)*	Deducible (Si lo tiene)
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Amparo patrimonial	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Asistencia Jurídica en proceso penal y civil	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Otras	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>

Responda a la pregunta dando clic en el botón SI o NO.

¿La empresa tiene constituido un Fondo de Responsabilidad de que trata el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte?  SI  NO

Si la respuesta es afirmativa, deberá diligenciar la información sobre el fondo de responsabilidad, ingresando los datos solicitados según corresponda.

Recuerde que los campos o anexos marcados con asterisco (\*) o resaltados en rojo, son obligatorios para poder completar cada registro.

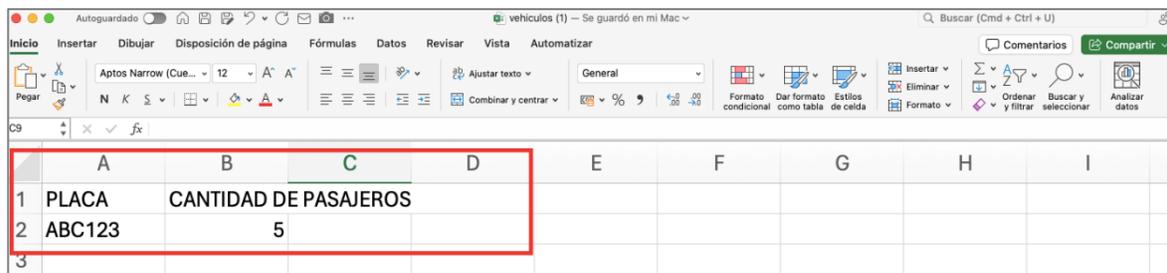
INFORMACIÓN SOBRE EL FONDO DE RESPONSABILIDAD	
Fecha Constitución Fondo*	dd/mm/aaaa
Número de Resolución Superintendencia Financiera o entidad competente*	
Fecha de Resolución Superintendencia Financiera o entidad competente*	dd/mm/aaaa
Valor Reservas Técnicas del Fondo para cubrir las responsabilidades (SMMLV)*	
Fecha de corte reservas técnicas del fondo para cubrir las responsabilidades/fecha de corte reservas *	dd/mm/aaaa
Otra información complementaria del Fondo*	
¿El fondo opera en primera o segunda capa?*	
Valor del cubrimiento 1 capa (SMMLV)*	
Valor del cubrimiento 2 capa (SMMLV)*	primera capa

## Cargar archivos

Luego de clic en el botón **Descargar**, se descargará el archivo de Excel.

CARGAR ARCHIVOS		
<div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> <p>Descargar estructura</p> <p>Descargar</p> </div>	<p>Cargar el Excel, tamaño máximo 20MB*</p> <p>Sin archivos seleccionados</p>	<p>Cargar clausulado y caratula en PDF, tamaño máximo 20MB*</p> <p>Sin archivos seleccionados</p>

Diligencie el archivo de Excel.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	PLACA	CANTIDAD DE PASAJEROS							
2	ABC123	5							
3									

**Nota:** Para el campo placa debe contener 6 caracteres alfanuméricos y en cantidad de pasajeros el máximo son 2 dígitos.

Posteriormente cargue el archivo de Excel, este debe tener un tamaño Máximo de 20MB.



Si no ingresa los datos solicitados de manera correcta el sistema le mostrará la siguiente notificación, dar clic en **Descargar** podrá visualizar los errores en el documento Excel cargados anteriormente.



**RECUERDE:** Debe ingresar una placa de vehículo válida.

Cargue la información sobre el clausulado y caratula en PDF, recuerde el tamaño máximo 20MB.



## a. Información sobre pólizas vigentes responsabilidad civil extracontractual.

Ingrese el número de la póliza, así como la entidad aseguradora a la cual pertenece, de igual forma indicar la vigencia de la póliza con su respectiva fecha de inicio y fecha de finalización.

PÓLIZAS VIGENTES RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL			
INFORMACIÓN SOBRE PÓLIZAS VIGENTES RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:			
Número de póliza	<input type="text" value="Número de póliza"/>	Vigencia de la póliza: (Desde: inicio Vigencia)	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>
Seleccione Entidad Aseguradora	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>	Vigencia de la póliza: (Hasta: Final Vigencia)	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>

En amparos básicos y adicionales ingrese la información en cada una de las columnas: Valor asegurado (SMMLV), Límites (SMMLV por persona) y Deducible (si lo tiene) de acuerdo al tipo de cobertura que tenga su póliza.

AMPAROS BÁSICOS:				
Coberturas y/o amparos básicos	Cobertura	Valor Asegurado (SMMLV)	Límites (SMMLV POR PERSONA)	Deducible (Si lo tiene)
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Daños a bienes de terceros	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Lesiones o Muerte a 1 persona	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos básicos - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Lesiones o Muerte a 2 o mas personas	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
AMPAROS ADICIONALES:				
Coberturas y/o amparos básicos	Cobertura	Valor Asegurado (SMMLV)	Límites (SMMLV POR PERSONA)	Deducible (Si lo tiene)
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Amparo patrimonial	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Asistencia Jurídica en proceso penal y civil	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>
Coberturas y/o amparos adicionales - Valor Asegurado - Límites - Deducible	Otras	<input type="text" value="Valor Asegurado"/>	<input type="text" value="Límites"/>	<input type="text" value="Deducible"/>

Responda a la pregunta dando clic en el botón SI o NO.

¿La empresa tiene constituido un Fondo de Responsabilidad de que trata el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
--

Si la respuesta es afirmativa, deberá diligenciar la información sobre el fondo de responsabilidad, ingresando los datos solicitados según corresponda.

Recuerde que los campos o anexos marcados con asterisco (\*) o resaltados en rojo, son obligatorios para poder completar cada registro.

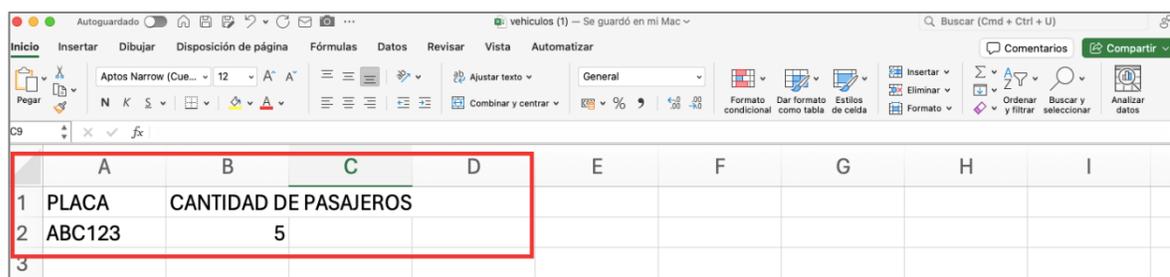
INFORMACIÓN SOBRE EL FONDO DE RESPONSABILIDAD	
Fecha Constitución Fondo*	dd/mm/aaaa
Número de Resolución Superintendencia Financiera o entidad competente*	
Fecha de Resolución Superintendencia Financiera o entidad competente*	dd/mm/aaaa
Valor Reservas Técnicas del Fondo para cubrir las responsabilidades (SMMLV)*	
Fecha de corte reservas técnicas del fondo para cubrir las responsabilidades/fecha de corte reservas *	dd/mm/aaaa
Otra información complementaria del Fondo*	
¿El fondo opera en primera o segunda capa?*	
Valor del cubrimiento 1 capa (SMMLV)*	
Valor del cubrimiento 2 capa (SMMLV)*	primera capa

Cargar archivos

Ahora de clic en el botón **Descargar**, se descargará el archivo de Excel.

CARGAR ARCHIVOS		
<p>Descargar estructura</p> <p><b>Descargar</b></p>	<p>Cargar el Excel, tamaño máximo 20MB*</p> <p>Sin archivos seleccionados</p>	<p>Cargar clausulado y caratula en PDF, tamaño máximo 20MB*</p> <p>Sin archivos seleccionados</p>

Diligencie el archivo de Excel.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	PLACA	CANTIDAD DE PASAJEROS							
2	ABC123	5							
3									

**Nota:** Para el campo placa debe contener 6 caracteres alfanuméricos y en cantidad de pasajeros el máximo son 2 dígitos.

Cargue el archivo de Excel, este debe tener un tamaño Máximo de 20MB.



Si no ingresa los datos validos el sistema le mostrará un aviso, dando clic en **Descargar** podrá visualizar los errores en el documento Excel cargados.



**RECUERDE:** Debe ingresar una placa de vehículo válida.

Cargue la información sobre el clausulado y caratula en PDF, recuerde el tamaño máximo 20MB.



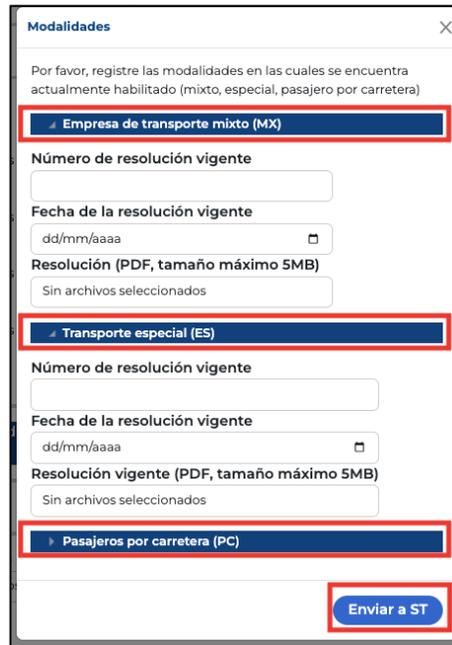
Una vez terminado dar clic en el botón Guardar



Luego se habilitará la opción Enviar o Cargar nuevo, en la primera opción, enviará la información suministrada a la Superintendencia y en la segunda opción podrá cargar una nueva póliza siguiendo los pasos anteriormente mencionados.

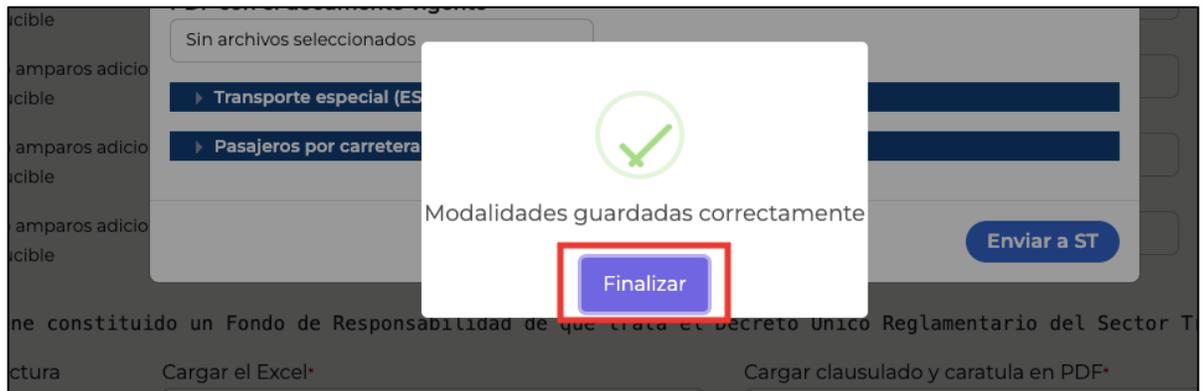


Dando clic en el botón **Enviar** se desplegará las distintas Modalidades, diligencie la información requerida de acuerdo a las modalidades en las cuales se encuentre actualmente habilitado y de clic en la opción **Enviar a ST**.

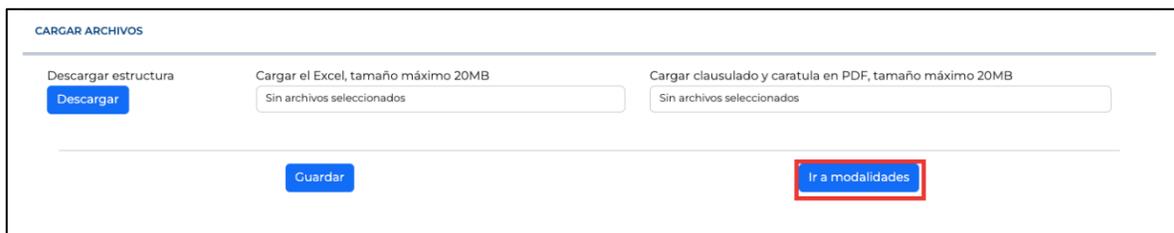


Nota: La fecha de la resolución no puede ser superior o igual a la fecha actual y el tamaño del PDF es máximo 5MB.

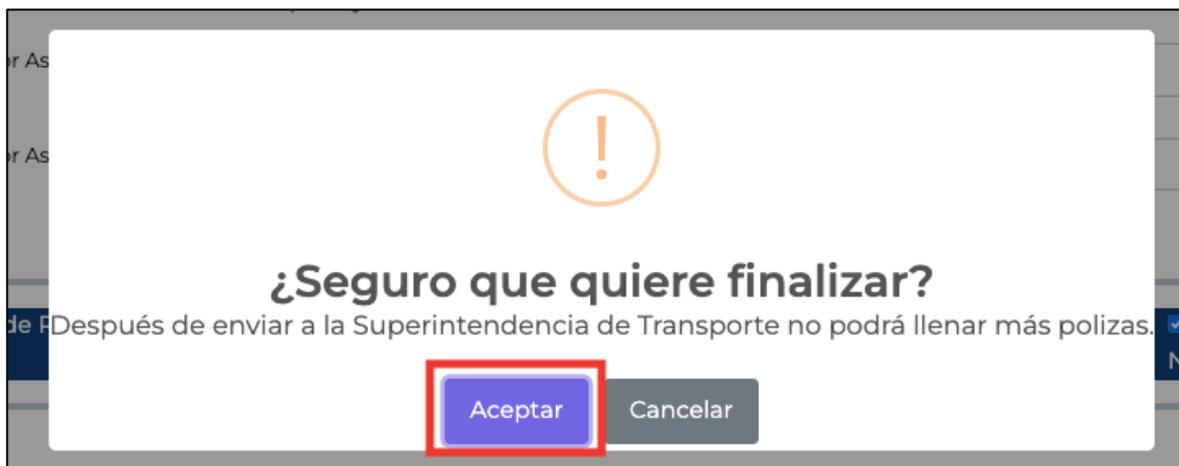
El sistema le informará con la siguiente notificación cuando la información se haya guardado correctamente, dando clic en Finalizar el proceso habrá culminado con éxito.



También puede dar clic en el botón Ir a modalidades, al guardar todas las pólizas.



Se desplegará la siguiente notificación y al dar clic en Botón Aceptar, se visualizarán las distintas Modalidades.



## 6.3. Gestionar póliza

Dando clic en Gestionar póliza podrá visualizar la información cargada anteriormente, así como la cantidad de vehículos que se encuentran activos en la póliza contractual y extracontractual.



Nº DE PÓLIZA	ESTADO PÓLIZA	FECHA CARGUE	VIGENCIA - FECHA INICIO	VIGENCIA - FECHA FIN	ASEGURADORA	CANTIDAD DE VEHICULOS
RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL	ACTIVA	24/05/2024	01/01/2024	31/12/2024		1

TOTAL DE VEHICULOS ACTIVOS: 1

TOTAL DE PÓLIZAS CONTRACTUALES DE VEHICULOS ACTIVOS: 1

TOTAL DE PÓLIZAS EXTRACONTRACTUALES DE VEHICULOS ACTIVOS: 0

Seleccione o de clic en la póliza y en la parte inferior podrá vincular vehículo.



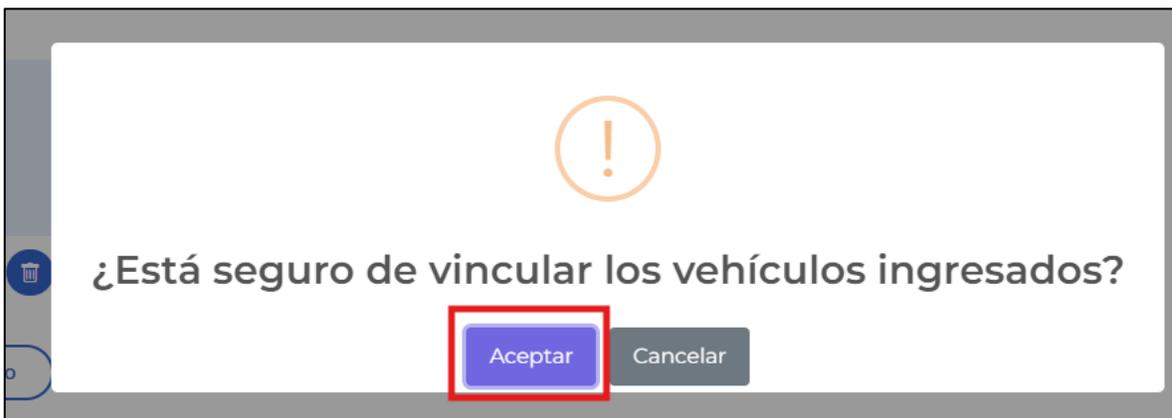
VINCULAR VEHICULO [Limpiar]

PLACA: Ej: CKV341 CANTIDAD DE PASAJEROS: Ej: 10

[Vincular] [Agregar vehiculo]

TIPO DE PÓLIZA	Nº DE PÓLIZA	PLACA	FECHA ACTUALIZACIÓN	ESTADO	OBSERVACIÓN
RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL				VINCULADA	VINCULADA

Luego de clic en agregar vehículo, aquí podrá agregar la cantidad de vehículos que pertenecen a dicha póliza, digitando la placa y cantidad de pasajeros, para terminar de clic en vincular.



¿Está seguro de vincular los vehículos ingresados?

[Aceptar] [Cancelar]

El sistema le mostrará la siguiente notificación y dando clic en Aceptar aparecerá en la parte inferior el aviso “Vehículos agregados con éxito”

## 6.4. Gestionar placa

Dando clic en la sección gestionar placa podrá consultar cada una de las placas de los vehículos agregados anteriormente.



The screenshot shows the 'Gestionar placas' page on the GOV.CO portal. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Póliza', 'Soporte', and 'Seguridad'. Below the navigation, there is a search bar with the text 'Digite el número de la placa a consultar' and a 'Consultar' button. The search bar is highlighted with a red box. Below the search bar, there are two data tables: 'PÓLIZA CONTRACTUAL ( ACTUAL )' and 'PÓLIZA EXTRACONTRACTUAL ( ACTUAL )'. Each table has a 'placa' column.

Aquí podrá digitar la placa de vehículo para consultar toda la información referente a esta, así como cambiar



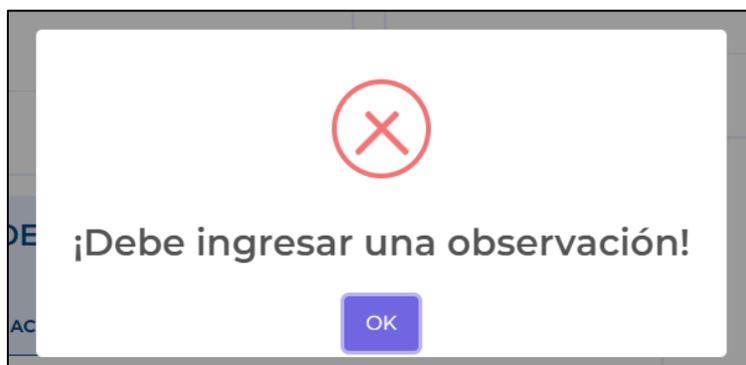
The screenshot shows the 'Gestionar placas' page with a search bar and two data tables. The search bar is highlighted with a red box and contains the text 'Digite el número de la placa a consultar' and 'Digite la placa.'. Below the search bar, there are two data tables: 'PÓLIZA CONTRACTUAL ( ACTUAL )' and 'PÓLIZA EXTRACONTRACTUAL ( ACTUAL )'. Each table has columns for 'placa', 'Póliza', 'Estado de Póliza', 'Fecha de cargue', 'Vigencia - Fecha inicio', 'Vigencia - Fecha fin', and 'Aseguradora'.

Una vez ingresada la placa podrá cambiar el estado de vinculación y dando clic en guardar los cambios serán efectuados.

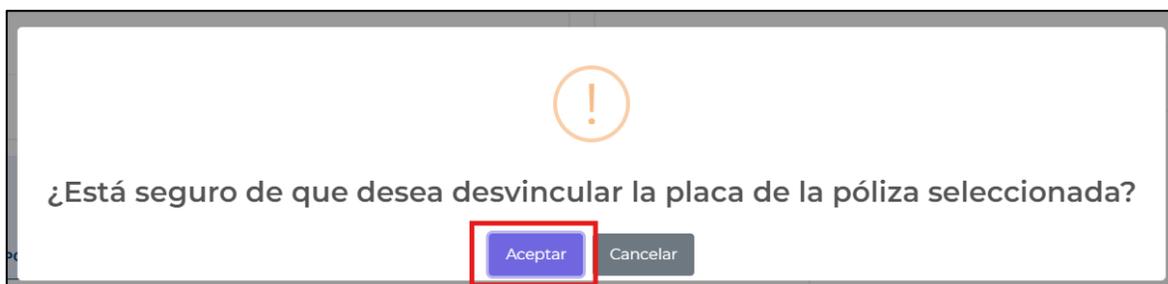


The screenshot shows the 'Estado vinculación placa' form. It has a toggle switch for 'Desvinculada' which is highlighted with a red box. Below the toggle switch, there is an 'Observación' field. At the bottom, there is a 'Guardar' button which is also highlighted with a red box.

Recuerde digitar las observaciones de acuerdo con el cambio realizado, de lo contrario el sistema le mostrara la siguiente notificación.



Luego de realizar el proceso el sistema le mostrará lo siguiente, dando clic en aceptar la placa se habrá desvinculado.

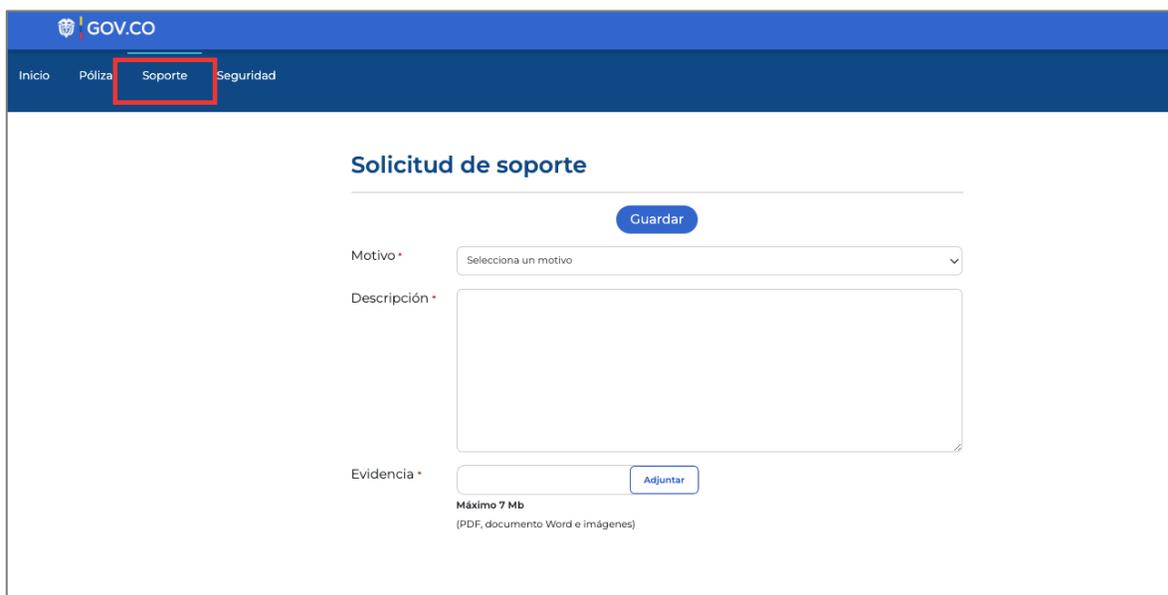


Para terminar en la parte inferior podrá encontrar las novedades e historial de la placa mostrando fechas de actualización y estado.



## 8. Solicitud de soporte

En el caso de requerir algún soporte, en la parte superior de clic en el menú **Soporte**.



The screenshot shows the 'Solicitud de soporte' form in the GOV.CO system. The 'Soporte' menu item is highlighted with a red box. The form includes the following fields and buttons:

- Motivo:** A dropdown menu with the placeholder text 'Selecciona un motivo'.
- Descripción:** A large text area for entering the problem details.
- Evidencia:** A file upload field with an 'Adjuntar' button.
- Buttons:** A 'Guardar' button is located above the 'Motivo' field.
- Limitations:** Below the 'Evidencia' field, it states 'Máximo 7 Mb (PDF, documento Word e imágenes)'.

Ingrese la información solicitada, Motivo, Descripción y Evidencia. En el campo Descripción mencione el problema que se está presentando. Recuerde que al

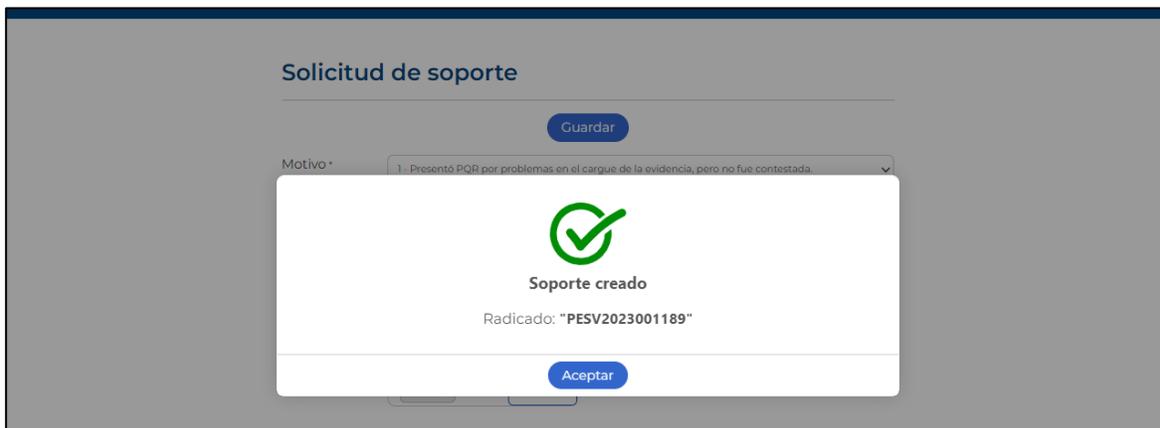


This screenshot shows the 'Motivo' dropdown menu expanded, displaying a list of reasons for the support request. The 'Guardar' button is highlighted with a red box.

- Motivo:** A dropdown menu with the following options:
  - ✓ Selecciona un motivo
  - 4 - Voluntariamente no entrego lo solicitado.
  - 3 - Desconocimiento de las líneas de atención dispuestas por la Entidad.
  - 2 - Remite la información a través de correo electrónico.
  - 1 - Presentó PQR por problemas en el cargue de la evidencia, pero no fue contestada.
- Descripción:** A large text area for entering the problem details.
- Evidencia:** A file upload field with an 'Adjuntar' button.
- Buttons:** A 'Guardar' button is located above the 'Motivo' field.
- Limitations:** Below the 'Evidencia' field, it states 'Máximo 7 Mb (PDF, documento Word e imágenes)'.

cargar el documento éste no debe tener caracteres especiales en el nombre. Por último, de clic en el botón 

El sistema entregará un número de radicado, adicionalmente al correo electrónico registrado se notificará del soporte enviado, el cual será recibido por nuestro equipo funcional y dará respuesta al mismo.



## 9. Cerrar sesión

En la parte superior de clic en la opción **Seguridad / Salir**



The screenshot shows the GOV.CO website interface. At the top, there is a navigation menu with the following items: Inicio, Póliza, Soporte, and Seguridad. The 'Seguridad' item is highlighted with a red box. Below the navigation menu, there is a 'Salir' button, also highlighted with a red box. The main content area is titled 'PÓLIZAS VIGENTES RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL'. Below this title, there is a section titled 'INFORMACIÓN SOBRE PÓLIZAS VIGENTES RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL:' which contains several input fields for policy information, including 'Número de póliza\*', 'Seleccione Entidad Aseguradora\*', 'Vigencia de la póliza: (Desde: inicio Vigencia)\*', and 'Vigencia de la póliza: (Hasta: Final Vigencia)\*'.

## 10. Control y seguimiento.

La Oficina de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (OTIC) será la encargada de realizar el monitoreo, seguimiento y control del manual de acuerdo con la competencia y la normatividad vigente.

## 11. Control de cambios del documento.

Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	06/05/2024	Creación manual de usuario.
1.1	27/08/2024	Actualización de manual de usuario.
1.2	03/03/2025	Actualización de manual de usuario nuevos componentes e imágenes.

## 12. Aprobación del documento.

Aprobación del documento	
Etapas	Nombres y cargo
<b>Elaboró:</b>	Sebastián Méndez Ordoñez-Analista de requerimiento.
<b>Actualizo:</b>	Sebastián Méndez Ordoñez-Analista de requerimiento.
<b>Revisó:</b>	Andrés Felipe Medina Romero – Líder de Requerimiento.
<b>Aprobó:</b>	Urías Romero Hernández – Jefe oficina TIC.