

**NEXURA**

TRANSFORMACIÓN DIGITAL  
al servicio de los ciudadanos



**MANUAL DE USUARIO  
EXTERNO TRÁMITES EN LÍNEA  
Alcaldía Municipal de Palmira**

**Año - 2022**

Versión: 3

Fecha elaboración: 16 / 03 / 2024

## CONTENIDO

<a href="#"><u>Introducción</u></a>	3
<a href="#"><u>Objetivo</u></a>	3
<a href="#"><u>1. Registrarse en el portal</u></a>	4
<a href="#"><u>2. Ingresar al trámite para realizar la solicitud</u></a>	5
<a href="#"><u>3. Nombrar documentos antes de adjuntar</u></a>	6
<a href="#"><u>4. Mensajes de ayuda</u></a>	7
<a href="#"><u>5. Radicación de solicitudes</u></a>	8
<a href="#"><u>6. Seguimiento de solicitudes</u></a>	8
<a href="#"><u>7. Tipos de estado</u></a>	9
<a href="#"><u>8. Seguimiento de solicitudes</u></a>	10
<a href="#"><u>9. Respuesta a los requerimientos solicitados</u></a>	11
<a href="#"><u>10. Respuestas adjuntas por parte de la entidad</u></a>	14

■

## ■ Introducción

Este manual contiene el paso a paso para la gestión de los trámites que se implementarán de manera virtual, con el fin de facilitar el manejo de la herramienta al usuario final.

### Objetivo

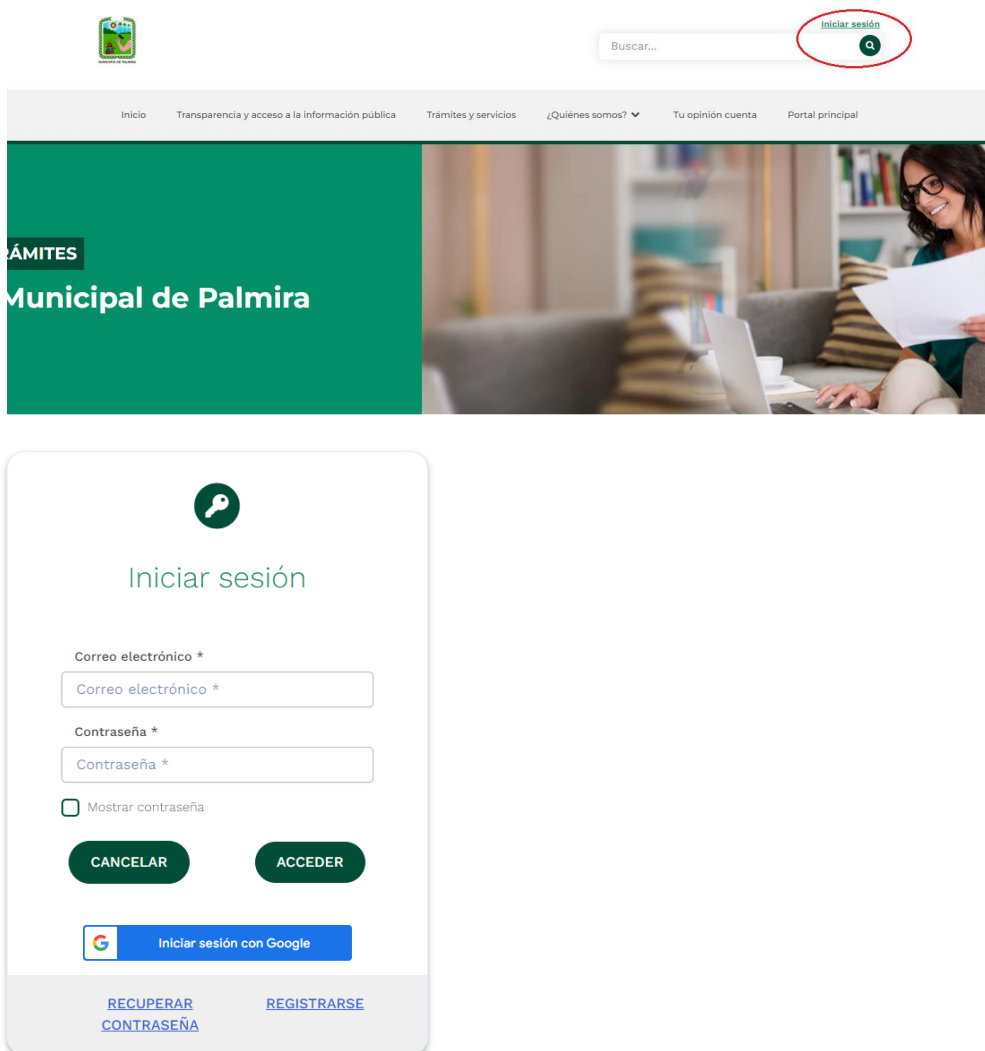
- Facilitar al ciudadano la usabilidad de los trámites en línea, para que de esta manera todo lo pueda realizar sin tanto desplazamiento a la Entidad.

■

## Manual de Usuario externo Trámites en línea

### 1. Registrarse en el portal

- Al seleccionar la opción registrarse, se despliega un formulario de registro, al cual al finalizar podrá tener acceso inmediatamente para poder realizar sus solicitudes de trámites.
- Si ya se encuentra registrado y olvidó la contraseña, debe seleccionar la opción *recuperar contraseña*, automáticamente la aplicación le envía un correo ya sea a la bandeja principal o bandeja de Spam, indicando un enlace para la recuperación.



The screenshot shows the login interface of the 'Trámites Municipal de Palmira' portal. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Transparencia y acceso a la información pública, Trámites y servicios, ¿Quiénes somos?, Tu opinión cuenta, and Portal principal. A search bar is also present. The main header features the text 'TRÁMITES Municipal de Palmira' next to a photo of a woman working on a laptop. The login form itself is a white card with a green key icon and the title 'Iniciar sesión'. It contains two input fields for 'Correo electrónico \*' and 'Contraseña \*', a checkbox for 'Mostrar contraseña', and two buttons: 'CANCELAR' and 'ACCEDER'. Below these is a button for 'Iniciar sesión con Google'. At the bottom of the card, there are two links: 'RECUPERAR CONTRASEÑA' and 'REGISTRARSE'.

Versión: 3

Fecha elaboración: 16 / 03 / 2024



## Registro de nuevo usuario

### Datos personales:

Nombres\*   
 Apellidos\*   
 Tipo identificación\*   
 Número de identificación\*   
 Correo electrónico\*   
 Celular\*   
 Fecha de nacimiento\*   
 Género\*   
 Contraseña\*   
 Repetir Contraseña\*

Autorizo para que envíe mensajes sobre noticias y/o temas de interés de la ciudad a través de los siguientes medios:

Correo Electrónico ☐

Leer [Política de Privacidad de Datos](#) y [Términos y Condiciones](#)

Conozco y Acepto la Política de  
Privacidad de Datos y Términos y  
Condiciones ☐

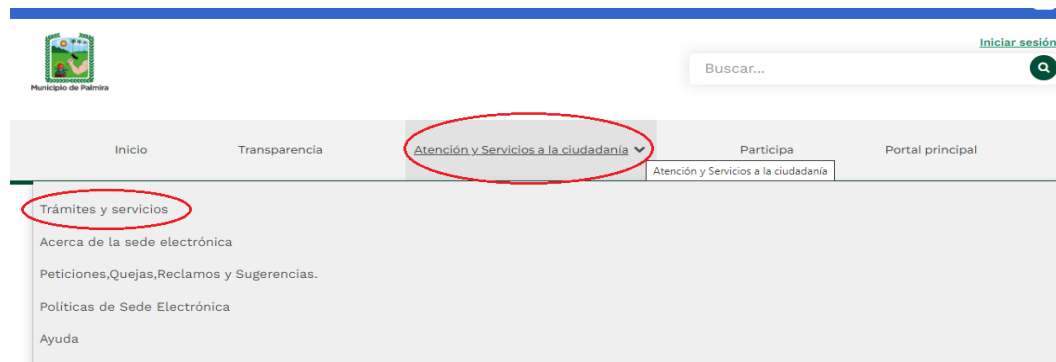


REGISTRAR

**Importante:** Señor usuario tenga en cuenta que para registrar un requerimiento, si es persona jurídica debe realizarlo o registrarse con el correo corporativo o cuenta empresarial.

## 2. Ingresar al trámite para realizar la solicitud

Para ello se selecciona la opción **Trámites y servicios** y posteriormente se ubica el trámite en el cual se desea radicar la solicitud, una vez identificado, se elige la opción **Trámite parcialmente en línea o Trámite en línea**.



## Trámites - En línea

Encuentra los trámites de la autoridad.

Buscar

Palabras...

Filtrar por:

Tipo de gestión

Estado automatización

Costo

Dependencias

Mostrando 10 de 50 resultados.

<p><b>Asignación de nomenclatura</b></p> <p>Obtener el número de identificación único de los bienes raíces que se encuentren dentro de la jurisdicción.</p>	<p>Trámite en línea</p> <p>Trámite con costo</p> <p>Duración 15 día(s) hábil(es)</p>
<p><b>Ascenso en el escalafón nacional docente</b></p> <p>Aumentar un grado dentro de la escala salarial para los docentes que deseen mejorar sus ingresos</p>	<p>Trámite en línea</p> <p>Trámite sin costo</p> <p>Duración 15 día(s) hábil(es)</p>
<p><b>Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial</b></p> <p>Ascenso de un docente o directivo docente a otro grado dentro del escalafón o reubicación de nivel salarial dentro del mismo grado</p>	<p>Trámite en línea</p> <p>Trámite sin costo</p> <p>Duración 10 día(s) hábil(es)</p>

Para saber qué documentos se requieren para la radicación del trámite a realizar, se selecciona la opción del **nombre del trámite**, de esa manera podrá visualizar los requisitos.

### 3. Nombrar documentos antes de adjuntar

Cuando se selecciona el trámite a realizar, se despliega el formulario dinámico a diligenciar o la opción de pago si este lo requiere, el formulario cuenta con unos campos y adjuntos obligatorios los cuales se reconocen por tener un asterisco de color negro o rojo, de no ser diligenciados o anexados, no podrá ser radicada la solicitud.

Es importante que, al nombrar los documentos a adjuntar, se realice de acuerdo al nombre real. Ejemplo:

Si se va a adjuntar el documento solicitado como **Pago de estampillas**, antes de adjuntarlo se debe nombrar igual.

Si se va a adjuntar el documento solicitado como **Escritura pública o licencia de construcción**, antes de adjuntarlo se debe nombrar igual.

De esta manera se le facilitará al funcionario optimizar tiempos y dar respuestas oportunas a las solicitudes.

## 4. Mensajes de ayuda

Todos los formularios para diligenciar los campos cuentan con mensajes de ayuda o descripciones en cada campo, los cuales se pueden visualizar ubicando el cursor o mouse en el icono que tiene el signo de interrogación.

información necesaria para emitir la respuesta.

Asunto \*

Asunto

Formulario dinámico

**INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE**

1. Nombre (s) Completo (s) ?  **Escriba el (los) nombre (s) como figura en el documento de identificación del titular de la licencia urbanística** 

2. Apellido (s) Completo (s) ?

Tipo de Persona

4. Dirección de notificación ?

Pago de Estampillas ? **El recibo de pago de estampillas debe de estar a nombre del solicitante.**

Cargar archivo, [navegar](#)

Escritura pública o licencia de construcción (Fotocopia). ?

Cargar archivo, [navegar](#)

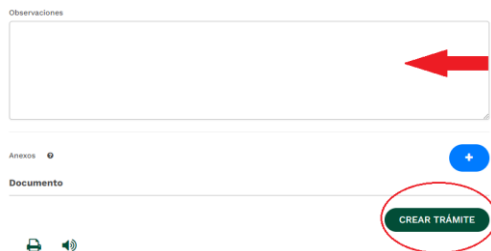
Factura servicio de Acueducto y Alcantarillado (Fotocopia).

Cargar archivo, [navegar](#)

Observaciones

## 5. Radicación de solicitudes

Después de diligenciar el formulario y adjuntar lo solicitado, en la parte final se puede colocar las respectivas observaciones y dar clic en Crear trámite.

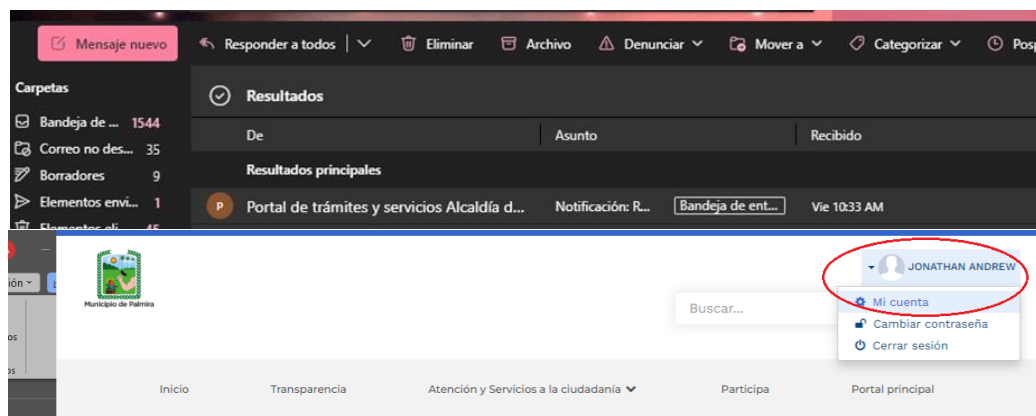


The image shows a form with a text area labeled 'Observaciones' at the top. Below it is a section for 'Anexos' and 'Documento'. At the bottom right, there is a green button labeled 'CREAR TRÁMITE' which is circled in red. A red arrow points to the 'Observaciones' text area.

## 6. Seguimiento de solicitudes

Después de registrar la solicitud, se cuenta con una bandeja de **solicitudes** en la cual se puede hacer seguimiento y responder en un evento de devolución o confirmación de respuesta por parte de la entidad, toda notificación se envía al correo de notificación registrado, para que pueda iniciar sesión y verificar las solicitudes.

Estar pendiente de las notificaciones que le ingresen al correo electrónico registrado, tener presente en revisar también la bandeja de correos no deseados, que ingresaran **del Portal de trámites y servicios Alcaldía de Palmira - Sede electrónica de Palmira:**



Posteriormente, se debe dirigir a la bandeja de solicitudes, ubicar en la parte superior derecha y desplegar las opciones, seleccionando **Mi cuenta**.

Versión: 3

Fecha elaboración: 16 / 03 / 2024



En esta parte, se puede actualizar los datos, de lo contrario se selecciona el nombre para que sea dirigido a la bandeja de solicitudes.



## 7. Tipos de estado

Después de que el sistema direcciona a la bandeja de las solicitudes, se observan los diferentes estados.

- a) **Estado registrado:** Quiere decir que la solicitud fue registrada exitosamente o que está en proceso de ser gestionada nuevamente.
- b) **Estado por responder:** Quiere decir que la solicitud fue devuelta por falta de información, falta de documentos o para aprobación de la respuesta dada por parte de la entidad, esta opción es de vital importancia para continuar con el trámite, por lo cual se requiere estar pendiente cuando esta aparezca en la bandeja.
- c) **Estado Procesado:** Indica que la solicitud fue atendida.

Inicio > JONATHAN BETANCOURT

Mis Solicitudes +

Mis certificados Otros trámites Calificanos

Listado de Trámites virtuales

Número de radicado	Fecha de registro	Asunto	Estado	Acciones
418	2024-03-15 15:13:21	CERTIFICADO DE RESIDENCIA	Registrado	
417	2024-03-15 15:07:18	CERTIFICADO DE RESIDENCIA	Registrado	
416	2024-03-15 14:55:37	CERTIFICADO DE RESIDENCIA	Registrado	
415	2024-03-15 14:27:34	CERTIFICADO DE RESIDENCIA	Registrado	
414	2024-03-14 16:33:51	CERTIFICADO DE RESIDENCIA	Procesado	
413	2024-03-14 16:28:24	CERTIFICADO DE RESIDENCIA	Registrado	

Versión: 3

Fecha elaboración: 16 / 03 / 2024

## 8. Seguimiento de solicitudes

Para revisar las observaciones o lo requerido por parte del funcionario a cargo de la gestión, se debe ingresar a la solicitud dando clic en el icono del “ojo”

### Mis Solicitudes +

[Mis certificados](#)

[Otros trámites](#)

[Calificanos](#)

Número de trámite	Fecha de registro	Asunto	Estado	Acciones
9	2021-07-07 09:30:29	SOLICITUD PERMISO 07-07-2021	Registrado	
8	2021-06-29 10:34:33	solicitud certificado nomenclatura 29-06- 2021	Registrado	

Posteriormente para ver las observaciones de la solicitud, se dará clic en la pestaña **Histórico** y clic en la flecha para desplegar la observación completa dado el caso que sea muy extensa y no la pueda visualizar bien.

### Detalle del trámite

[Solicitud](#)

[Histórico](#)

Número de trámite

2

Asunto

SOLICITUD CERTIFICADO 16-06-2021

#### Campos dinámicos

Nombre y Apellidos  
completos

ana maria perez

Numero de  
identificación

2536589

Barrio de residencia

Versión: 3

Fecha elaboración: 16 / 03 / 2024

[Solicitud](#) [Histórico](#)

2 : SOLICITUD CERTIFICADO 16-06-2021

[Expandir todo](#)

<b>A</b> Andrea Astudillo	>	2021-07-15 04:38
Se enviara certificado debidamente firmado a su correo electronico		
<b>A</b> Andrea Astudillo	>	2021-07-15 04:37
Se adjunta documento firmado.		

## 8. Respuesta a los requerimientos solicitados

Para responder a lo requerido se debe seleccionar la opción **Responder**, recuerde siempre validar la pestaña histórico, y saber el motivo de la devolución.

[Inicio](#) > [Mis solicitudes](#) > [Detalle del tramite](#)

**Detalle del tramite**

[Solicitud](#) [Histórico](#)

**Responder**

Numero de trámite

4

Asunto

SOLICITUD COMPETO USO DEL SUELO 18-06-2021

[Campos dinámicos](#) >

Al seleccionar la opción **responder** se desplegará un formulario dinámico donde se podrá dar respuesta a lo solicitado y adjuntando solo lo requerido, recuerde las condiciones para adjuntar documentos descritas en el [punto 3](#).

Inicio > Mis solicitudes > Detalle del trámite


## Detalle del trámite

1 Inicio 2 Hago mi solicitud 3 Procesan mi solicitud 4 Respuesta

[Solicitud](#)

[Histórico](#)

[Responder](#)



Alcaldía de Palmira

Inicio > Mis solicitudes > Detalle del trámite

### Detalle del trámite

1 Inicio 2 Hago mi solicitud

[Solicitud](#) [Histórico](#)

[Responder](#)

Número de trámite

233

Asunto

PRUEBA 18 DE ABRIL

**Campos dinámicos**

**Anexos**

[acto administrativo.pdf](#)

[Contrato 1.pdf](#)

Observación

Moverse a:

Envío información - Revisión solicitud

**SOLICITUD DE DOCUMENTOS:** Señor usuario tenga presente que cuenta con plazo de un (1) mes para completar y enviar la información y/o documentación requerida, en caso de no hacerlo se entenderá desistido y archivado el trámite, lo anterior en armonía con el artículo 17 de la ley 1437 del 2011

¿Que desea realizar? ?

☐ Responder a lo solicitado

☐ Solicitud de prórroga

☐ No desea continuar con el trámite

☐ Adjuntar comprobante de pago

**\*\*Señor usuario recuerde siempre dar clic en el botón enviar para poder continuar con su trámite.**

**\*\*\*Si el motivo de devolución fue para pago, por favor seleccione la opción Adjuntar comprobante de pago, cualquier inquietud por favor apoyese en el tutorial relacionado a continuación:**

[Aqui tutorial para revisar el motivo de la devolución](#)

Desea agregar documentos

- Después de seleccionar el tipo de respuesta, se le activarán opciones de acuerdo a su selección:

**Opción 1:** Responder a lo solicitado.

**Opción 2:** Solicitud de prórroga.

**Opción 3:** No desea continuar con el trámite.

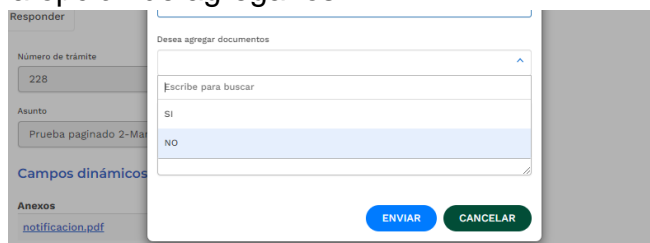
**Opción 4:** Adjuntar comprobante de pago.

### Nota importante:

Si desea realizar pago de acuerdo al trámite seleccionado, ingrese al siguiente Link para realizar pagos varios:

[https://oas.palmira.gov.co/siim/pagos\\_pse/index.html?nc=8913800073&m=O&\\_ga=2.230028191.2018691061.1670970557-481103066.1670970548&\\_gl=1\\*1hhziwm\\*\\_ga\\*NDqxMTAzMDY2LjE2NzA5NzA1NDg.\\*\\_ga\\_68JFY3TCQT\\*MTY3MDk3MDU1Ni4xLjAuMTY3MDk3MDU1Ni4wLjAuMA..](https://oas.palmira.gov.co/siim/pagos_pse/index.html?nc=8913800073&m=O&_ga=2.230028191.2018691061.1670970557-481103066.1670970548&_gl=1*1hhziwm*_ga*NDqxMTAzMDY2LjE2NzA5NzA1NDg.*_ga_68JFY3TCQT*MTY3MDk3MDU1Ni4xLjAuMTY3MDk3MDU1Ni4wLjAuMA..)

Por favor escriba en los campos que se le activen y adjunte los documentos o comprobante de pago dado el caso, si desea agregar documentos contará con la opción de agregarlos:



The screenshot shows a web form titled 'Responder'. On the left, there are fields for 'Número de trámite' (228), 'Asunto' (Prueba paginado 2-Mar), and 'Anexos' (notificacion.pdf). The main section is titled 'Desea agregar documentos' and contains a search bar labeled 'Escribe para buscar'. Below the search bar are two radio button options: 'SI' and 'NO'. At the bottom of this section are two buttons: 'ENVIAR' (blue) and 'CANCELAR' (green).

Finalmente escriba el comentario que se requiera, debido a que es un campo obligatorio, y finalmente le da clic en enviar:



This screenshot shows the same 'Responder' form, but with the 'Observación' section highlighted. A large text area is labeled 'Escribe un comentario...'. Below this text area, a red message states 'Este campo es obligatorio.' At the bottom right, the 'ENVIAR' button is circled in yellow, and the 'CANCELAR' button is also visible.

Versión: 3

Fecha elaboración: 16 / 03 / 2024

**\*\*\*Información importante:**

Señor usuario tenga presente que cuenta con plazo de un (1) mes para completar y enviar la información y/o documentación requerida, en caso de no hacerlo se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, lo anterior en armonía con el artículo 17 de la ley 1437 del 2011.

El estado del trámite a partir de ese momento es cerrado, en razón a la figura de DESISTIMIENTO TÁCITO contemplada en los artículos 17 y 18 de la Ley 1755 del 2015.

El DESISTIMIENTO TÁCITO aplica dado que se ha vencido los tiempos para completar la información necesaria y requerida para poder seguir con la gestión del trámite.

Si llega a este término, deberá registrar nuevamente el trámite e iniciará desde cero la solicitud.

**9. Respuestas adjuntas por parte de la entidad**

La entidad le adjuntará los diferentes comunicados, notificaciones y respuesta finales a través de esta plataforma, lo cual puede verificar de la siguiente manera:

En la parte final estarán los anexos, nombrados de acuerdo al tipo de documento, en la pestaña **histórico** podrá visualizar las observaciones de los adjuntos.

