

# INSTRUCTIVO PARA CREAR SOLICITUDES Y ATENCIÓN EN LA OFICINA VIRTUAL

CENTRO CULTURAL COLOMBO AMERICANO

[oficina.colombocartagena.com](http://oficina.colombocartagena.com) 

LO MEJOR DE NUESTRA ATENCIÓN AL ALCANCE DE TU MANO



*Para aprender inglés de verdad!*  
CARTAGENA

   **Colombocartg |**

## PASO A PASO ---

- 1.** **Ingreso a la Oficina Virtual:** La persona o usuario que desee realizar una solicitud de atención de un servicio de la Oficina Virtual del COLOMBO, debe ingresar a la web <http://oficina.colombocartagena.com/> donde aparecerá la siguiente imagen de la página de inicio:



# PASO A PASO

**2.** Identificación del listado de servicios y tramites por oficinas (Académica, Programas Técnicos, Financiera y Sistemas): El usuario identifica el(los) servicio(s) que necesita a partir del listado que se presenta en la imagen a continuación:

Creo tu solicitud   Preguntas frecuentes   Quejas y reclamos

OFICINA ACADÉMICA PROGRAMAS DE INGLÉS	OFICINA ACADÉMICA PROGRAMAS TÉCNICOS	OFICINA FINANCIERA	OFICINA SISTEMAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inscripción estudiantes por calificación</li><li>• Agendamiento de tutorías</li><li>• Cambios de horarios</li><li>• Consultas programa de niños y adolescentes</li><li>• Inconvenientes con becas y convenios</li><li>• Certificados académicos</li><li>• Reingresos</li><li>• Problema con la inscripción en línea</li><li>• Aplazamiento de cursos</li><li>• Prórroga de pago</li><li>• Inscripciones a exámenes internacionales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Admisión y homologaciones</li><li>• Aplazamiento</li><li>• Cambio de horario</li><li>• Certificados académicos</li><li>• Prueba de admisión programa de</li><li>• Traducción Reingreso</li><li>• Solicitud de proceso de prácticas</li><li>• Solicitud proceso de certificación de programa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inconvenientes con pago</li><li>• Solicitud de financiación programas semestrales y Niños - Adolescentes</li><li>• Solicitud de texto digital</li><li>• Certificados financieros</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inconvenientes con el correo institucional</li><li>• Acceso a plataforma de inscripciones</li></ul>

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

## PASO A PASO

# 3.

**Creación de una solicitud:** Para la creación de una solicitud se debe dar clic en la opción **"Crea tu solicitud"** en la parte superior de la pantalla, o dar clic en donde se relacionan las oficinas, ejemplo: **"OFICINA FINANCIERA"** la cual se encuentra en color rojo. A continuación, se debe diligenciar la información requerida de forma correcta tal como se observa en la imagen a continuación:

Crea tu solicitud Preguntas frecuentes Quejas y reclamos

En este espacio puedes realizar tu solicitud ingresando los siguientes datos correctamente

Oficina*	Servicios Oficina Financiera*	Nombre Completo*
Oficina Financiera	Solicitud de prorroga de	Paula Figueroa
Numero de identificación*	Programa Académico*	Horario
1234567894	Inglés Virtual (2 horas día)	10:30
Correo electrónico*		
palominoor@hotmail.com		


Descripción\*

Descripción detallada de la solicitud

Buen día,  
Necesito por favor una prorroga para pagar el curso el 29 de noviembre de 2022.  
Quedo atenta.

Añadir archivo

DOCUMENTO\_OHA.pdf



Descripción\*

Descripción detallada de la solicitud

Buen día,  
Necesito por favor una prorroga para pagar el curso el 29 de noviembre de 2022.  
Quedo atenta.

Añadir archivo

DOCUMENTO\_OHA.pdf

No soy un robot

Al diligenciar el presente formulario, autorizo al Centro Cultural Colombo Americano, el tratamiento y uso de mis datos personales, para el envío de información relacionada con las actividades académicas y/o culturales del Centro Cultural Colombo Americano. Tenga presente que usted tiene la posibilidad de solicitar expresamente, en cualquier momento, la corrección, actualización o supresión de sus datos personales, en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Enviar Solicitud Restablecer formulario



Los datos de contacto registrados deben **ser válidos y deben corresponder a la persona que realiza la solicitud.**

En este espacio podrás describir con información clara y precisa sobre la necesidad o requerimiento, y en caso de ser necesario, anexar documentos como soporte tal como se observa a continuación:

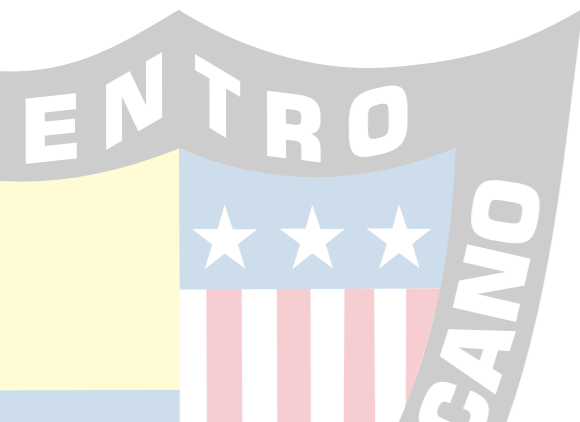
Es importante seleccionar en el cuadro **"No soy un robot"** para continuar y aceptes el tratamiento y uso de datos; Al finalizar debes dar clic en el icono **Enviar Solicitud.**

## PASO A PASO

**4.** **Recibido de la solicitud y confirmación:** Posteriormente, aparece el siguiente mensaje confirmando recibido de la solicitud e indicando número de Ticket del mismo.

**5.** **Notificación al correo electrónico:** Al correo electrónico registrado le llegarán 2 correos.

- En el primer correo le informarán el agente encargado para dar respuesta a la solicitud.
- En el segundo correo le llegará la confirmación y ratificación del Ticket asignado a la solicitud como se observa en la siguiente imagen:





## PASO A PASO

Por medio de este número de ticket podrás realizar seguimiento a la solicitud en cualquier momento dando clic en el link discriminado en el mensaje y el relacionado a continuación, también se puede realizar consulta del estado de la solicitud (si está en proceso, activo o cerrado). Ejemplo:

[http://oficina.colombocartagena.com/solicitudes/?support\\_page=open\\_ticket&ticket\\_id=753514&auth\\_code=vKBZwKaASz](http://oficina.colombocartagena.com/solicitudes/?support_page=open_ticket&ticket_id=753514&auth_code=vKBZwKaASz)

Igualmente se reflejará el tipo de prioridad de la solicitud resaltado en color azul cielo, como se muestra la parte derecha de la siguiente imagen.

The screenshot shows a web interface for creating a support ticket. At the top, there are three navigation links: "Crea tu solicitud", "Preguntas frecuentes", and "Quejas y reclamos". The main content area is titled "[Solicitud #627092] NA". It contains two input fields: "Tu nombre" (with the instruction "Por favor ingrese su nombre") and "Tu correo electrónico" (with the instruction "Por favor, introduzca su dirección de correo electrónico"). Below these is a rich text editor with various formatting options. To the right, there is a sidebar with the following information:

- Estado:** Abierto
- Categoría:** Oficina Financiera
- Prioridad:** Bajo
- Campos del ticket:**
  - Numero de identificación: 1234567894
  - Programa Académico: Ingles Virtual (2 horas diarias)
  - Horario: 10:30
  - Servicios Oficina Financiera: Solicitud de prorrogas de pago
- Timer:** 00:13:54

At the bottom of the form, there is a link "Adjuntar archivo" and a blue button labeled "Respuesta".

**¡GRACIAS POR  
ELEGIRNOS!**

   Colomboctg | [www.colombocartagena.edu.co](http://www.colombocartagena.edu.co)



*Para aprender inglés de verdad!*

CARTAGENA