

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Código: I-07-001

Versión: 03

SOGAMOSO, MAYO DE 2010

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	Descripción	Solicito
---------	-------	-------------	----------

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

	mes	Año		
06	05	2010	Ajuste Codificación	Comité de Calidad

Modificó:

EMMA TERESA SOCHA
 Directora Comercial
 Fecha: 2010-05-05

Revisado por:

LUIS ANTONIO RINCON
 Jefe de Unidad de Facturación
 Fecha: 2010-05-07

Aprobado por:

ALVARO GONZALEZ SIERRA
 Gerente
 Fecha: 2010-05-11

 <p>Sistema de Gestión de la calidad</p>	<h2>INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS</h2>	<p>Versión : 03</p> <p>Código : I-07-001</p>
---	--	--

1. APLICACIÓN

Instructivo para Peticiones quejas y Recursos; aplica para el control de las quejas y reclamos presentados por los usuarios.

2. OBJETIVOS

Establecer las actividades necesarias para registrar y controlar las quejas y reclamos de los usuarios.

3. RESPONSABLE

El jefe de atención al cliente es el responsable de implementar y mantener actualizado este instructivo.

ÁREAS INVOLUCRADAS

Dirección Comercial

4. DOCUMENTOS CONTROLADOS ASOCIADOS

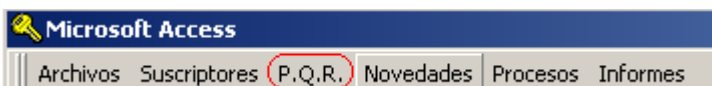
- Procedimiento Peticiones Quejas y Recursos P-07-001

5. GLOSARIO

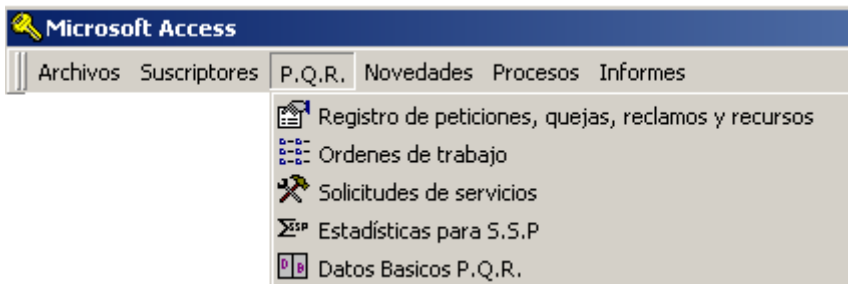
 <p>Sistema de Gestión de la calidad</p>	<h2>INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS</h2>	<p>Versión : 03</p> <p>Código : I-07-001</p>
---	--	--

1. MODULO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

El modulo se encuentra en el menú de Facturación, para entrar a él, seleccione con el mouse la opción de Menú PQRS y presione click con el mouse.



Este modulo presenta las siguientes opciones en los cuales se registran las quejas y reclamos, se consulta la facturación, se registran las ordenes de trabajo, se registran las solicitudes de servicio y se actualizan los datos básicos correspondientes:



REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

Mediante esta opción el sistema permite el registro como su nombre lo indica de las peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Para crear nuevos registros de PQRS, debe darle clic a la herramienta de crear nuevos registros de PQRS.

Para continuar con los procesos, y seguir actualizando diferentes procesos de los Registros de PQRS, debe utilizar las opciones de búsquedas.

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Se ubica en el Registro PQRS, al que desea buscar y utiliza la opción de búsqueda para actualizar información.

El sistema presenta una tabla donde adicionan, registran, modifican o consultan los siguientes datos:

DATOS BASICOS

Número: número de solicitud del servicio, consecutivo generado por el sistema correspondiente al darle guardar por la barra de herramientas.

Fecha: Fecha en que se realiza la Solicitud del Servicio.

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Ciclo: ciclo al que pertenece el usuario.

Código de ruta: el código de ruta al que pertenece el usuario.

Primer apellido: al digita el código de ruta el sistema trae el dato.

Segundo Apellido: al digita el código de ruta el sistema trae el dato.

Nombres: al digita el código de ruta el sistema trae el dato.

Dirección Técnica: al digita el código de ruta el sistema trae el dato.

Telefónico: se debe actualizar el número telefónico del suscriptor.

Requerimiento: Se debe seleccionar en tipo de requerimiento: Consulta, Queja, Reclamo, Recurso o petición.

Presentación: Se debe seleccionar el tipo de presentación ya sea verbal, escrita o telefónica.

Aforador: Es sistema traerá el dato del aforador que tomo la última lectura.

Botón Generar Orden de Trabajo. El sistema generar la orden de trabajo con su respectivo consecutivo

Botón Consulta facturación: le permite consultar la facturación desde esta opción de menú.

SOLICITUD / QUEJA / RECLAMOS

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Registro de Peticiones/Quejas/Reclamos

Datos Básicos		Solicitud/Queja/Reclamo		Documentos requeridos		Seguimiento		Novedades		
Clase	P.Q.	Solución	FechaSolucion	Co	Vr. factu.	Nue	Tot. factu.	Tot. factu.	Observ	Caso a fav
▶	3	Reclamo Aseo:MOC	21/01/2003				59,965	59,965	1JUSTAF	<input type="checkbox"/>
	AF	1 REFACTURADO	01/09/2003				217			<input type="checkbox"/>
	CF	C Se descuento 100%	04/09/2003		1,365		676			<input type="checkbox"/>
*							17,340			<input type="checkbox"/>

Clase de Problema
 Problema

Clase de PQRS o Clase de Problema. Se debe seleccionar la clase de PQRS, el cual generara el Reclamo, se puede desplegar el combo que aparece.

PQRS o Problema: se selecciona del combo, Código del usuario,.

Solución: Se debe llenar este campo cuando el usuario el problema que genera el PQRS, ya esta resuelto, de lo contrario debe dejarse en blanco.

Fecha de Solución: Se debe diligenciar este campo cuando el PQRS, ya este solucionado de lo contrario debe dejarse en blanco.

Concepto: se selecciona el concepto a modificar

Valor facturado: este campo lo trae el sistema, es importante que se genere el PQRS antes de realizar la modificación en la facturación.

Total facturado: después de realizar la modificación se debe entrar a este campo y actualizar la información es manual.

Observación. Se debe llegar con las observaciones necesarias si las hay.

Caso a favor. Se debe diligenciar únicamente si la solución dada a la PQR es a favor de la empresa.

Tipo respuesta: Se debe establecer si accede, accede parcialmente, no accede, confirma, modifica o revoca.

Notificación: Se dice si personal o por estado.

Fecha de notificación: Se incluye la fecha de notificación al petionario.

Fecha de traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

DOCUMENTOS REQUERIDOS

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Registro de Peticiones/Quejas/Reclamos

Datos Básicos
Solicitud/Queja/Reclamo
Documentos requeridos
Seguimiento
Novedades

Documentos Presentados		
Documento	Nombre	C
▶ 08	FACTURA DEL SERVICIO	001
*		001

Envío oficina ?

Necesita visita ?

Recibido por

Dependencia

Fecha de Envío

Nº de radicado

Documento: seleccionar del combo el documento.

Nombre: según la selección el trae la descripción del documento.

Envío Oficina: si este documento se remitirá a otra dependencia.

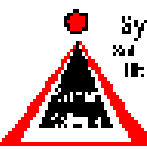
Necesita visita: si necesita visita físico al predio

Dependencia: a la cual se remite el PQRS.

Fecha de envío: fecha en la que se entrego a la dependencia remitida.

No de radicado. Consecutivo de radicado.

Vista preliminar: Al seleccionar en este botón mostrara el PQRS en vista preliminar.


Sogamoso Ltda
 S.A. E.S.P.
 Tel: 000 224.26 0

COMPAÑIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO S.A. E.S.P.

REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS 46229

Fecha: 02/01/2003 **Hora:** 9:56 **Presentación:** Verbal

IDENTIFICACION DEL SOLICITANTE

Nombre: FONSECA CARLOS ALBERTO **Código:** 01049199300000
Dirección: C/ S 10-64 **Teléfono:** 0

OBSERVACION DEL DEL A Y FUNDAMENTACION
Tipo de Requerimiento: Reclamo

El usuario se presentó en la Secretaría General de la empresa con el objeto de:

Reclamo	Observaciones	Solución dada al requerimiento	Fecha para resolver
MODIFICAR FRECUENCIA DE ASO	JUSTA LECTURA	Redimo ASOCIOS-ICAR	21/01/2003
DESCONTAR RECHARGOS PAGO CONTADO		se descontó 100% recargas	04/02/2003
RECLAMO NO JUSTIFICADO		REFACTURADO	01/02/2003

Documentos presentados:

REVISION

FACTURA DEL SERVICIO

Revisión al poder Verificación de firma

Si tiene recomendaciones le invitamos a redimirle sus eventuales reclamos

FIRMA DEL SOLICITANTE

AUXILIAR DE P. Q. R.

C.C.F

Envíese a la dependencia de:

Fecha de envío:

Escrito por: _____

CSPACB


SEGUIMIENTO

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Registro de Peticiones/Quejas/Reclamos						
Datos Básicos		Solicitud/Queja/Reclamo		Documentos requeridos	Seguimiento	Novedades
Nº	Tipo	Modo	Fecha Solicitud	Problema	Solucion	Fecha Solución
46229	Reclamo	Verbal	02/01/2003	MODIFICAR FRECUENC	Reclamo Aseo:MODIFI	21/01/20
46229	Reclamo	Verbal	02/01/2003		REFACTURADO	01/09/20
46229	Reclamo	Verbal	02/01/2003		Se desconta 100% rec.	04/09/20

Seguimiento: el sistema mostrara por consecutivos de PQRS, las veces que ha venido el usuarios a realizar solicitar PQRS, estos campos son únicamente informático

NOVEDADES

Registro de Peticiones/Quejas/Reclamos	
Datos Básicos	Solicitud/Queja/Reclamo
Documentos requeridos	Seguimiento
Novedades	
Cons	Descripción
1	SE PROGRAMO VISITA TECNICA ADICIONAL
	

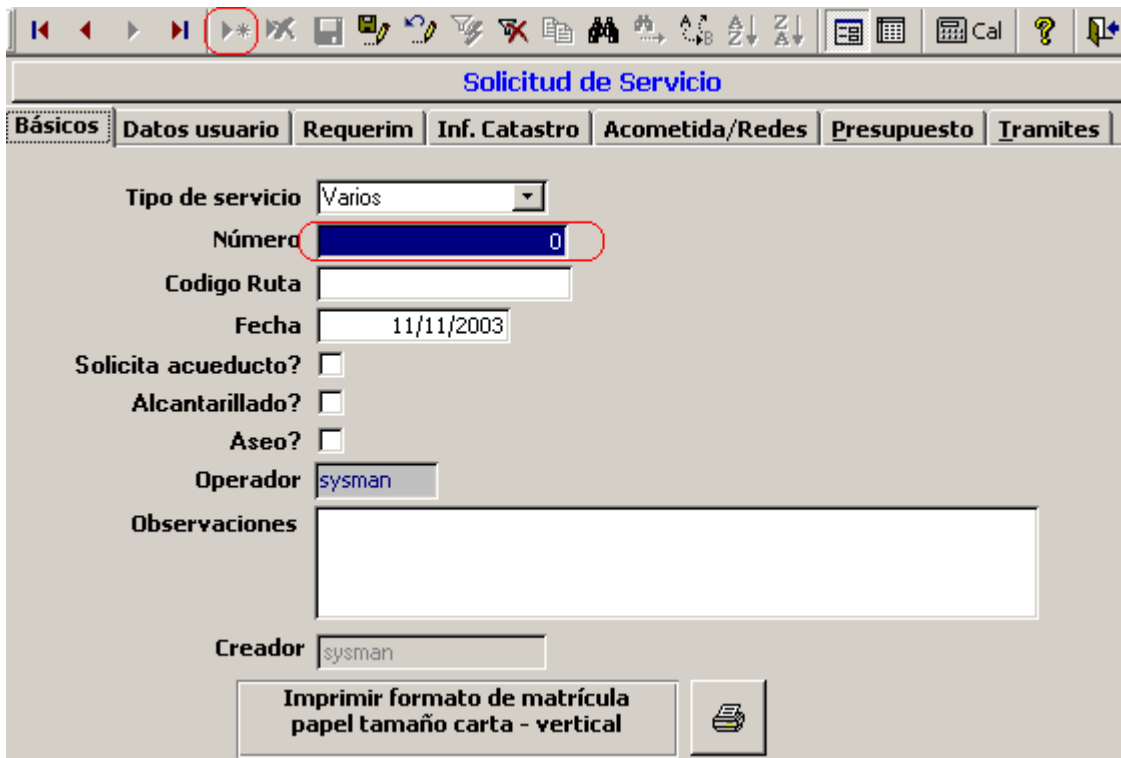
Si se quiere adicionar novedades, se puede hacer por este menú creando con el indicador un nuevo registro.

SOLICITUD DE SERVICIO

Mediante esta opción del sistema se registran las solicitudes de servicio de los usuarios, seleccione la opción Registro peticiones, quejas, reclamos y recursos, el cual permite actualizar la información mediante los siguientes campos:

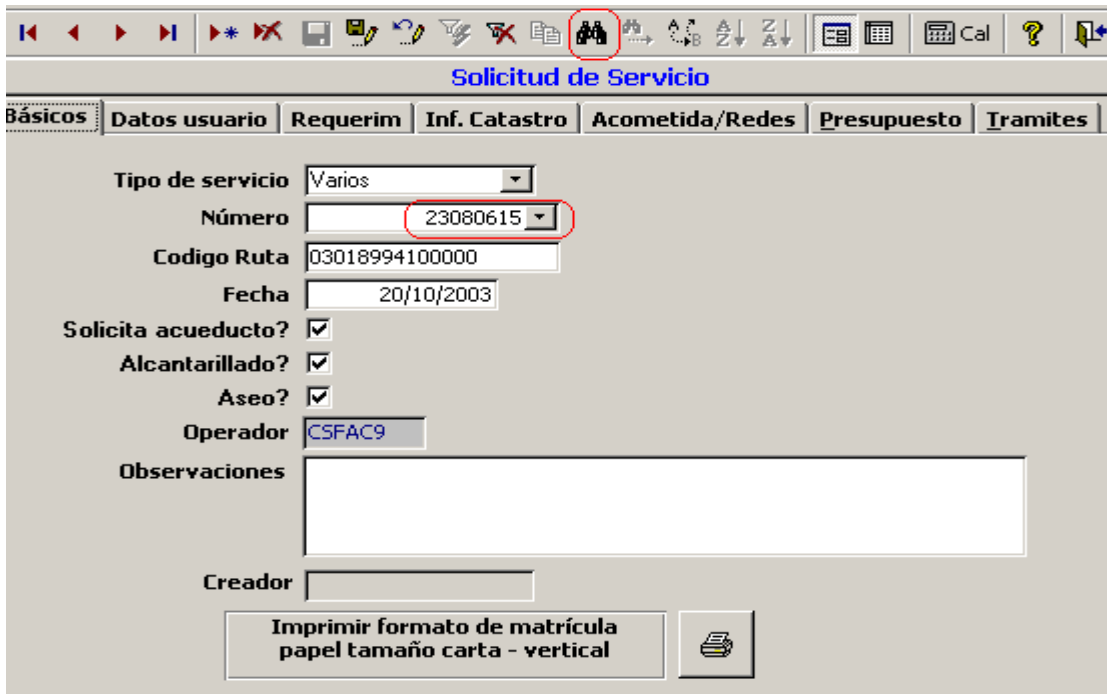
Para crear nuevos registros de solicitud, debe darle clic a la herramienta básicos.

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS



Para continuar con los procesos, y seguir actualizando diferentes procesos de las solicitudes. Se debe llenar la información de cada herramienta.

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS



Solicitud de Servicio

Básicos | Datos usuario | Requerim | Inf. Catastro | Acometida/Redes | Presupuesto | Tramites

Tipo de servicio: Varios
Número: 23080615
Codigo Ruta: 03018994100000
Fecha: 20/10/2003

Solicita acueducto?
Alcantarillado?
Aseo?
Operador: CSFAC9
Observaciones:
Creador:

Imprimir formato de matrícula
papel tamaño carta - vertical

DATOS BASICOS

Solicitud de Servicio						
Básicos	Datos usuario	Requerim	Inf. Catastro	Acometida/Redes	Presupuesto	Tramites
Tipo de servicio	Acueducto					
Número	22120790					
Codigo Ruta	05074255300000					
Fecha	04/01/2003					
Solicita acueducto?	<input type="checkbox"/>					
Alcantarillado?	<input type="checkbox"/>					
Aseo?	<input type="checkbox"/>					
Operador	CSFAC8					
Observaciones						
Creador						
<input type="button" value="Imprimir formato de matrícula
papel tamaño carta - vertical"/>						

Tipo de Servicio: Los tipos de Servicio son Acueducto, alcantarillado, aseo o Varios, si selecciona varios se activan los indicadores de solicita acueducto?, alcantarillado?, aseo?.

Número: al guardar el sistema le da el consecutivo de la solicitud.

Código de Ruta: En este campo se anota el código de ruta que se le va a dar al nuevo suscriptor, y lo tomará para activar el usuario, cuando se realice el proceso.

Fecha: Por defecto el sistema toma la fecha del día, esta fecha se refiere a la fecha de cuando el usuario realiza la solicitud.

Operador del Sistema: El sistema mostrara el usuario de sistema que esta realizando la solicitud de la matricula.

Observaciones: Campo para digitar cualquier información adicional.

Llenar información catastro, acometida y presupuesto

Impresora: darle clic en el botón de la impresora, el sistema lo envía a vista preliminar la solicitud de la matricula, cual se puede enviar a la impresora.

COMPANÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO S.A. E.S.P.

COSEVICIOS

N. I. T. : 891800031-4

FECHA DE SOLICITUD	04/01/2003	MATRICULA DE SERVICIOS SMO	22120790
		CODIGO	05074255300000

NOMBRE DEL PROPIETARIO	PEÑA TORRES SILVIA MARIA	C.C. N	24109575
INDEPENDIDA			
DIRECCION	E 17 9-14		
CODIGO CATASTRAL	0101013000320000	MEDIDOR	
FACTURA DE VENTA	22120790 SMO PISOS DE EDIFICACION	1	

SERVICIOS SOLICITADOS

ACUEDUCTO	<input type="checkbox"/>	ALCANTARILLADO	<input type="checkbox"/>	ASEO	<input type="checkbox"/>
ESTRATO	2	LONGITUD FRENTE PREDIO	10.00		
PARA USO	RESIDENCIAL URBANO	INSTRUMENTO ESTÁ YA CONSTRUIDO			

ESTADO DE LAS REDES

ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
EXISTE RED ACUEDUCTO	<input checked="" type="checkbox"/>	EXISTE RED ALCANTARILLADO	<input checked="" type="checkbox"/>
DIÁMETRO RED MATRI	3.00	DIÁMETRO RED MATRI	12.00
ACONNETIDA CONECTADA	<input type="checkbox"/>	ACONNETIDA CONECT	<input checked="" type="checkbox"/>
PRESIÓN ACUEDUC	0		
DISTANCIA CONTADOR	3.00		

LIQUIDACIÓN

CONCEPTO	VALOR	CUO	VR. CUOTA	ABONO	SALDO
REBIBOR, MATERIALES=MANO DE OB	0	10	+2720	27200	+27200
TOTALES	0		+2720	27200	+27200

NOMBRE ELABORO SOLICITUD

ELABORO

EPENA TERESA SOCHA

DIRECTOR COMERCIAL

USUARIO

DATOS USUARIO

Solicitud de Servicio	
Básicos	Datos usuario
Entidad	<input type="text" value="PEÑA TORRES SILVIA MARIA"/>
Primer apellido	<input type="text"/>
Segundo apellido	<input type="text"/>
Nombres	<input type="text"/>
Tipo. Doc	<input type="text"/>
C.C./NIT	<input type="text" value="24109575"/>
Dirección técnica	<input type="text" value="K 17 9-14"/> Editar
País	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>
Ciudad	<input type="text"/>
Dirección guía	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>
Uso	<input type="text" value="RESIDENCIAL URBANO"/>
Estrato	<input type="text" value="BAJO 2"/>
Estrato Alumbrado	<input type="text"/>

Entidad: se diligencia si en una empresa quien realiza la solicitud.

Primer apellido: Se digita el primer apellido del dueño del predio al cual se le esta haciendo la solicitud

Segundo apellido: Se digita el segundo apellido del dueño del predio al cual se le esta haciendo la solicitud

Nombres: Se digitan los nombres del dueño del predio al cual se le esta haciendo la solicitud

Tipo de Documento: al desplegar el combo el sistema mostrará los posibles documentos tales como Cédula de Ciudadanía, Número de identificación tributaria etc.

CC/NIT: Se debe digita el número de identificación

Dirección Técnica: se debe digitar la dirección técnica dándole clic en el botón azul que dice Editar.

País: donde de encuentra ubicado el predio

Departamento: donde de encuentra ubicado el predio

Ciudad: donde de encuentra ubicado el predio

Dirección Guía: Dirección donde se encuentra ubicado el predio, se debe llenar con el nombre del Barrio.

Teléfono: Teléfono del propietario del predio.

Uso. Uso que se le va a dar al servicio.

Estrato: Estrato en el cual se encuentra ubicado el predio.

Estrato Alumbrado: Se debe seleccionar con el combo el estrato o categoría que se le cobrara para el servicio de alumbrado público.

REQUERIMIENTOS

Solicitud de Servicio

Básicos
Datos usuario
Requerim
Inf. Catastro
Acometida/Redes
Presupuesto
Tramites

Número

Necesita Visita?

Verifica Oficina?

Documentos Presentados

	Documento	Nombre
	01	PAZ Y SALVO MUNICIPAL
	02	CERTIFICADO DE LIBERTAD
	03	CERTIFICADO CATASTRAL
	04	LICENCIA DE CONSTRUCCION
✎	05	▼ CERTIFICADO CATASTRAL
*		

Necesita Visita: Este campo es para seleccionar si se realiza o no visita técnica.

Verificado por oficina: Este campo se para seleccionar si se verifica por la oficina o no.

Documentos presentados: Se deben seleccionar los documentos que se requieren para la atención de la solicitud por arte del usuario.

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Solicitud de Servicio	
Básicos	Datos usuario
Requerim	Inf. Catastro
Acometida/Redes	Presupuesto
Tramites	
Número	22120790 PEÑA TORRES SILVIA MARIA
Código Catastral	0101013000320000
Tipo de Predio	3
Tipo de vivienda	01 UNIFAMILIAR
Área Construida	40
Área Libre	0
Área Total	40
Número de Apartamentos	1
Nº de Familias por Apartamento	1
Número de Personas por Familia	2
Número de Pisos de la Vivienda	1

Código catastral: Digite el código catastral del predio al cual se le realiza solicitud de servicio.

Tipo de predio: Desplegar El combo y seleccionar el tipo de predio

Tipo de vivienda: Desplegar El combo y seleccionar el tipo de vivienda

Área construida: Área construida de las vivienda

Área total: Área Total de la vivienda

Número de apartamentos: Numero de apartamentos de la vivienda

No. De familias por apartamentos. Número de familias por apartamento

N. de personas por familias. Número de personas por familias

Estos datos son informativos los utilizamos para tener en cuenta el número de personas por familias y sus correspondientes consumos.

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

ACOMETIDAS / REDES

Solicitud de Servicio						
Básicos	Datos usuario	Requerim	Inf. Catastro	Acometida/Redes	Presupuesto	Tramites
Número	22120790	PEÑA TORRES SILVIA MARIA				
Distancia de la red al medidor	3	Existe red acueducto?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Diámetro Acueducto	3	Existe red Alcantarillado?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Diámetro Alcantarillado	12	Servicio gravedad ?	<input type="checkbox"/>			
Longitud frente del predio	10	Existe acometida ?	<input type="checkbox"/>			
Longitud fondo del predio	4	Existe alcantarillado ?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Area total	40	Alcantarillado por Gravedad ?	<input type="checkbox"/>			
Rotura del concreto						
Rotura del Asfalto						
Afirmación de la tierra						
Diámetro de red matriz						
Número de digitos del medidor						
Número del medidor						

Adicionalmente el Sector Hidráulico.

Estos Datos que se llenan en este formulario son informativos.

PRESUPUESTO

Darle Click, en esta opción para configurar la parte de pagos en las matriculas y los demás accesorios.

Solicitud de Servicio

Inventario

Código	Nombre	Cant.	Vr. Unitario	% IVA	Total
▶ 07	LIMPIADOR Y SOLDADURA		127200		
*		1			

Valor total

financiaciones / materiales

Concepto	Valor	Cuota Inicial	Cuotas	Vr. Cuota	Pagar desde
▶ MEDIDOR, MATEF	0	27200	10	-2,720	2002
*					Noviembre

Esta opción se divide en dos partes: inventario y financiaciones/materiales

Inventario: Esta opción sirve para seleccionar los materiales para la instalación.

Seleccionar en el código el concepto que desea adicionar a la lista de materiales, defina la cantidad, el valor unitario lo trae el sistema de los valores cargados en los archivos básicos, inventarios, (en esta pantalla los valores del valor unitario no podrán ser modificados). El sistema liquidara el total.

El Botón imprimir materiales: Imprimir la orden de materiales para se solicitadas del almacén.

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO S.A. E.S.P.
 Nit: 891800031-4 martes, 11 de noviembre de 2008
 Código: 05074255300000 Número: 22120790

Comprador:	PEÑA TORRES SILVIA MARIA	Dirección:	K 17 9-14		
Código	Descripción	CANT.	VE UNITARIO	IVA	VE. Total
07	LIMPIADOR Y SOLDADURA	1	127200	0	127200
03	REGISTRO DE 1/2"	1	8500	0	8500
08	MAND DE OBRA	1	49000	0	49000
Son CIENTO OCHENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS PESOS					184700
MC.					
EMMA TERESA SOCHA		INSTALADOR		USUARIO	
DIRECTOR COMERCIAL					
_____			_____		
NO. MEDIDOR			FECHA INSTALACION		

Financiables / materiales: Esta opción permite adicionar conceptos para la financiación inicial del usuario.

Haga clic en el dato **concepto**, y automáticamente el sistema adicionará una financiación para los materiales seleccionados arriba (este valor se adiciona al concepto 7).

Se puede adicionar otros conceptos de financiación. Para ello, se puede seleccionar los conceptos como pueden ser derechos de conexión, tarifas sin medición, etc, la cuota inicial (este valor lo debe digitar el usuario del sistema) y el número de cuotas para el saldo; Cuando el usuario ingrese el número de cuotas, el total y la cuota inicial, el sistema calcula el valor de las cuota el cual es el resultado de:

$$\text{Valor de la cuota} = (\text{valor total de financiación} - \text{Cuota inicial}) / \text{número de cuotas}$$

Posteriormente se definirá el mes según en el que se este facturando, según el ciclo, factura el abono inicial, y las cuotas se iniciarán a facturar a partir del siguiente periodo del que se selecciono.

TRAMITES

Recibido por, fecha de solicitud, enviado a la dependencia (a la dependencia que se remite para revisión, fecha envió dependencia, nombre de quien realiza la solicitud (

 <p>Sistema de Gestión de la calidad</p>	<h2>INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS</h2>	<p>Versión : 03 Código : I-07-001</p>
---	--	---

persona que se acerca a la empresa a realizar la solicitud) Periodos de no cobro, estado de la aprobación, Activado.

Solicitud de Servicio

Básicos	Datos usuario	Requerim	Inf. Catastro	Acometida/Redes	Presupuesto	Tramites
---------	---------------	----------	---------------	-----------------	-------------	----------

22120790 PEÑA TORRES SILVIA MARIA

Recibido Por

Fecha de Solicitud

Hora de Solicitud

Enviado a la dependencia

Fecha envío dependencia

Nombre de quien realiza la solicitud

Periodos de no cobro

Estado de la aprobación

Activado

Activar solicitud como usuario nuevo

Activar solicitud como usuario nuevo, desde este botón podremos actualizar los usuarios como suscriptores el cual almacenará los datos a la base de datos con su correspondiente código de ruta, y al guardar, traerá los financieros para la factura correspondiente

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Solicitud de Servicio

Básicos | Datos usuario | Requerim | Inf. Catastro | Acometida/Redes | Presupuesto | **Tramites**

23080615

Recibido Por

Fecha de Solicitud 20/10/2003

Hora de Solicitud 10:05

Enviado a la dependencia

Fecha envío dependencia

Nombre de quien realiza la solicitud

Periodos de no cobro

Estado de la aprobación Aprobado

Activado

Activar solicitud como usuario nuevo

Al activar solicitud como usuario nuevo, se desactivará el botón, de activado. Cuando se haga clic el sistema solicitará el ciclo al cual va a adicionar el usuario. Recuerde que el sistema controlará que el código pertenezca al ciclo.

Solicitud de Servicio

Básicos | Datos usuario | Requerim | Inf. Catastro | Acometida/Redes | Presupuesto | Tramites

Tipo de servicio: Acueducto
 Número: 22120790
 Código Ruta: 05074255300000
 Fecha: 04/01/2003

Solicita acueducto?
 Alcantarillado?
 Aseo?

Operador: CSFAC8

Observaciones

Registro: 1 de 640

Ciclo

Número del ciclo: 1

Aceptar Cancelar

Luego de revisar que todos los datos estén correctos, **guarde el usuario con el botón de guardar**. Si todo se ingresó de forma normal, el sistema no generará mensajes. De lo contrario, mostrará cuáles datos faltan o están mal digitados. Cuando finalmente se guarde de forma satisfactoria, el sistema indicará que se han ingresado los financieros y conceptos necesarios:

Suscriptores

Datos generales | Datos del usuario | Información de cálculo | Servicios

Código de ruta: 05074255300001
 Código anterior:
 Dirección Técnica: Editar K 17 9-14
 Dirección Guía:
 Código catastral:
 Código Mapa:
 Medidor:
 Número de Dígitos: 4
 Fecha instalación:
 Matricula Nº: Generar
 Estado: Activo
 Tipo de Predio: SEMICONSTRUIDA
 Código interno: 4099302
 Código CIU:

Microsoft Access

Se adicionaron 1 financieros y 1 conceptos al facturado. Por favor verifique los periodos.

Aceptar

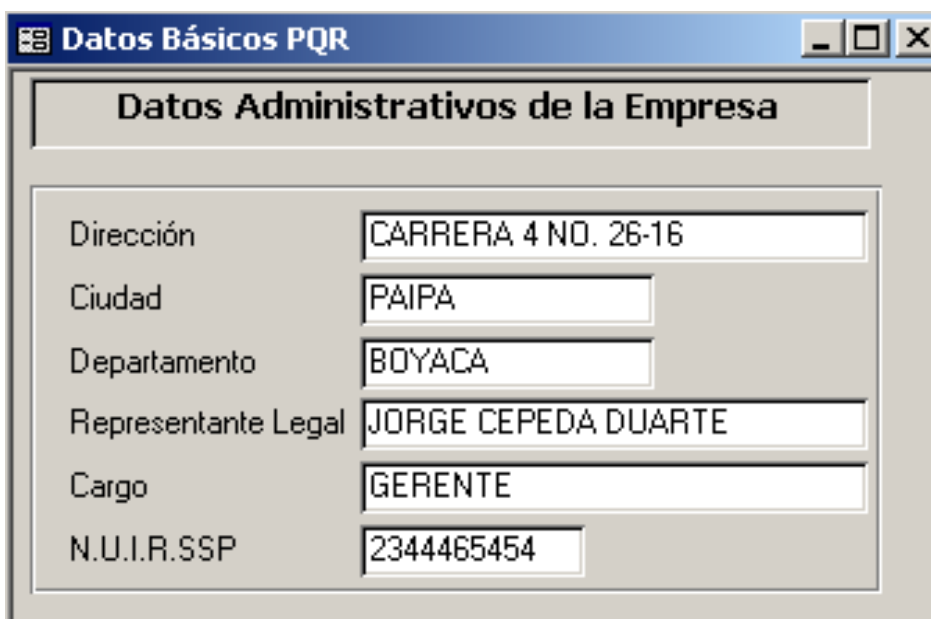
copiar usuario
 Consultar Facturación

 <p>Sistema de Gestión de la calidad</p>	<h2>INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS</h2>	<p>Versión : 03 Código : I-07-001</p>
---	--	---

DATOS BÁSICOS PARA P.Q.R.

Mediante esta opción del sistema se configuran los datos básicos administrativos de la empresa, los cuales son necesarios para los formatos que genera el sistema.

Presenta los siguientes campos: Dirección, Ciudad, Departamento, Representante, Cargo y el Código NUIR. SSP. Terminada la actualización de datos básicos el sistema se cerrara y deberá entrar nuevamente.



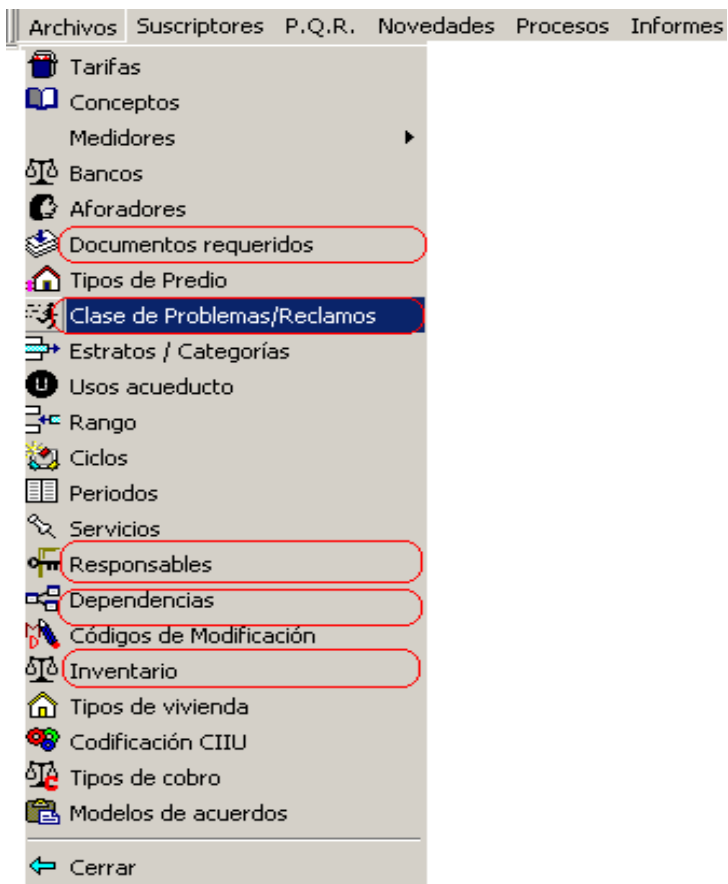
Datos Administrativos de la Empresa	
Dirección	CARRERA 4 NO. 26-16
Ciudad	PAIPA
Departamento	BOYACA
Representante Legal	JORGE CEPEDA DUARTE
Cargo	GERENTE
N.U.I.R. SSP	2344465454

RELACION DE LOS DATOS BASICOS PARA EL MANEJO DE PQRS.

Para actualizar las diferentes archivos del Manejo de Pqrs. Debe ingresara los archivos Básico así:

- Documentos Requeridos
- Clases de Problemas de Reclamos
- Responsables
- Dependencias
- Inventario

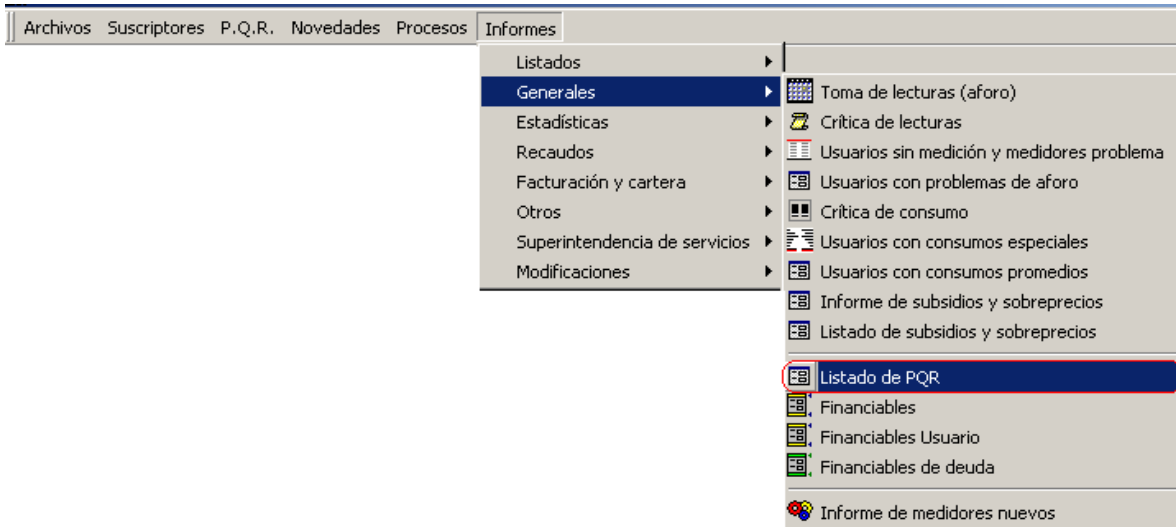
INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS



GENERACION DE REPORTES DE PQRS

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Debe Ingresar al Menú de informes / generales / listados de PQRS



Debe ingresar los parámetros necesarios para los reportes:

The screenshot shows the 'Informe de PQR' form. The fields are as follows:

- Ciclo: 1
- Código Inicial: [Empty]
- Código Final: 999999
- Fecha Inicial: 01/01/2003
- Fecha Final: 31/10/2003
- Clase problema inicial: [Empty]
- Problema inicial: [Empty]
- Clase problema final: ZZZ
- Problema final: ZZZ
- Tipo de reporte: [Empty]

The 'Tipo de reporte' dropdown menu is open, showing three options: 'Detallado', 'Resumido por clases', and 'Resumido por fechas'. The 'Detallado' option is highlighted with a red box.

Debe seleccionar el tipo de reporte que desea generar.

- Detallado
- Resumido por clase
- Resumido por fechas
- **DETALLADO**

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Versión : 03

Código : I-07-001

Sistema de Gestión de la calidad

Página 1 de 576
martes, 11 de noviembre de 2003



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Entre las fechas: 01/01/2003
y 31/10/2003 y los códigos y 9999999999999999

Fecha	Hora	Código ruta	Ciclo	Envío oficina?	Pedir de Envío			
23/09/2003	8:53	0101001000000	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Redidid		Nombre: AYLLA F. MARIA MERCEDES		Dependencia:				
Tipo		Alfabetador: 2		Necesita visita? <input type="checkbox"/>				
		Operador: CSFACS						
Numero	Clase del Problema	Problema	Solución	Fecha	A favor de la empresa?	Vr. Anterior	Vr. Nuevo	Observaciones
1	ACUEDUCTO	RECLAMO NO JUSTIFICADO	Res. Gacetas - Telefonos Bona Estaba	23/09/2003	<input type="checkbox"/>			
2	ACUEDUCTO	MODIFICAR LECTURA ACTAC	Redame Anulacion MODIFICAR LECTURA ACTAC UEDUCT	17/01/2003	<input type="checkbox"/>			
3	ACUEDUCTO	MODIFICAR LECTURA ACTAC	Redame Anulacion MODIFICAR LECTURA ACTAC UEDUCT	28/01/2003	<input type="checkbox"/>			
Fecha	Hora	Código ruta	Ciclo	Envío oficina?	Pedir de Envío			
04/02/2003	9:55	0101002400000	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Redidid		Nombre: CASTRO S. ANNEH. ZIDA ENTRADA		Dependencia:				
Tipo		Alfabetador: 01		Necesita visita? <input type="checkbox"/>				
		Operador: CSFACS						
Numero	Clase del Problema	Problema	Solución	Fecha	A favor de la empresa?	Vr. Anterior	Vr. Nuevo	Observaciones
1	ACUEDUCTO	DESCONFAR PROBLEMAS	Redame Anulacion DESCONFAR PROBLEMAS	23/02/2003	<input type="checkbox"/>			
Fecha	Hora	Código ruta	Ciclo	Envío oficina?	Pedir de Envío			
04/04/2003	14:12	0101002300000	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Redidid		Nombre: RUIZ FERRER JORGE OSALVDO		Dependencia:				
Tipo		Alfabetador: 04		Necesita visita? <input type="checkbox"/>				
		Operador: CSFACS						
Numero	Clase del Problema	Problema	Solución	Fecha	A favor de la empresa?	Vr. Anterior	Vr. Nuevo	Observaciones

RESUMIDO POR CLASES

Página 1 de 126
martes, 11 de noviembre de 2003



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Entre las fechas: 01/01/2003 y 31/10/2003 y los códigos y 9999999999999999

Clase: ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ANEJO

Problema:

Nº	Fecha	Hora	Código ruta	Nombre	Tipo	Pres.	For. Fact. Agr.	For. Fact. Agr.	Solución	V.F. Resp.	Revisad	A favor de
1782	01/09/2003	0:14	0101013000000	UNYED FISCUAL	Redame	noche	093		REACTIVACION	<input type="checkbox"/>	01/09/2003	
1783	01/09/2003	0:25	0101013000000	UNYED FISCUAL	Redame	noche	356		REACTIVACION	<input type="checkbox"/>	01/09/2003	
1784	05/09/2003	0:10	0104113000000	RECLAMO MARTINEZ DANIEL - CALLE 9	Redame	noche	1373		RECLAMOS	<input type="checkbox"/>	05/09/2003	0
1719	07/10/2003	0:35	0104030000000	RECLAMO TORRES ALBERTO YAN	Redame	noche	132			<input type="checkbox"/>		0
1720	09/10/2003	0:37	0104030000000	RECLAMO CRUZ ANA HELENA	Redame	noche	310			<input type="checkbox"/>		1
1749	16/10/2003	0:03	0101013000000	QUEJANDO PABLE A	Redame	noche	341		Reclamo resuelto por medio de reclamo	<input type="checkbox"/>	16/10/2003	0

Problema: MODIFICACION NOMBRE USUARIO

Nº	Fecha	Hora	Código ruta	Nombre	Tipo	Pres.	For. Fact. Agr.	For. Fact. Agr.	Solución	V.F. Resp.	Revisad	A favor de
1787	02/09/2003	0:23	0101033000000	RECLAMO M. OSALVDO	Redame	noche	278		RECAMBIO DE NOMBRE	<input type="checkbox"/>	02/09/2003	1
1788	23/09/2003	0:46	0101233000000	MARTINEZ SANDOVAL RICARDO ALDO	Redame	noche	333		RECAMBIO DE NOMBRE	<input type="checkbox"/>	23/09/2003	2
1789	24/09/2003	0:41	0104030000000	PLAZA MORALEZ RENEY	Redame	noche	0		RECAMBIO DE NOMBRE	<input type="checkbox"/>	24/09/2003	2
1740	24/09/2003	0:31	0104030000000	SIEMERA LIDA	Redame	noche	0		RECAMBIO DE NOMBRE	<input type="checkbox"/>	24/09/2003	1
1749	24/09/2003	0:31	0104030000000	MELBA B. NELSON GARCIA	Redame	noche	0		RECAMBIO DE NOMBRE	<input type="checkbox"/>	24/09/2003	2
1750	03/10/2003	0:11	0101033000000	OSALVDO TORRES	Redame	noche	410		RECAMBIO DE NOMBRE	<input type="checkbox"/>	03/10/2003	0
1710	06/10/2003	0:47	0104030000000	CHAPARRO CHAPARRO PLE TARCOS	Redame	noche	221		RECAMBIO DE NOMBRE	<input type="checkbox"/>	06/10/2003	2
1711	06/10/2003	0:40	0104030000000	CHAPARRO CHAPARRO PLE TARCOS	Redame	noche	226		RECAMBIO DE NOMBRE	<input type="checkbox"/>	06/10/2003	2
1712	06/10/2003	0:51	0104030000000	CHAPARRO PLE TARCOS	Redame	noche	228		RECAMBIO DE NOMBRE	<input type="checkbox"/>	06/10/2003	2
1713	06/10/2003	0:44	0104030000000	RECLAMO PEDREZUELA ROSALBA	Redame	noche	256		se modifica nombre	<input type="checkbox"/>	06/10/2003	1
1714	06/10/2003	0:00	0101130000000	RECLAMO PEDREZUELA MELGIL ANTONIO	Redame	noche	1013		se modifica propietario	<input type="checkbox"/>	06/10/2003	4
1715	16/10/2003	0:26	0101033000000	OSALVDO TORRES	Redame	noche	278		se modifica	<input type="checkbox"/>	16/10/2003	1

RESUMIDO POR FECHAS

INSTRUCTIVO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

Página 1 de 105
 martes, 11 de noviembre de 2003



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Entre las fechas: 01/01/2003 y 31/10/2003 y los códigos: y 9999999999999999

Fecha: jueves, 02 de enero de 2003

N°	Código ruta	Problema	Nombre	Tipo	Fecha	Fot. Fact. Ant.	Fot. Fact. Act.	Solución	A.F. Resp.	Fecha Sol.
4617	01041000000	DESCONTAR RECARGOS	PONSACA CARLOS ALBERTO	Reclamo	30/01	6,74		Se descontó 100% los cargos	<input type="checkbox"/>	01/02/2003
	01041000000	DECLAMADO JUSTIFICADO	PONSACA CARLOS ALBERTO	Reclamo	30/01	2,17		DEFECTUOSO	<input type="checkbox"/>	01/02/2003
	01041000000	MODIFICAR FRECUENCIA	PONSACA CARLOS ALBERTO	Reclamo	30/01	25,863	25,863	Factores Asociados: MODIFICAR FRECUENCIA DE SER	<input type="checkbox"/>	21/01/2003
4618	01041000000	DESCONTAR PROMEDIOS	MARQUE DE AGUIA SUELA LIZ	Reclamo	30/01	86,278	86,278	Factores Asociados: DESCONTAR PROMEDIOS	<input type="checkbox"/>	21/01/2003
TOTAL FECHA					4					

Fecha: viernes, 03 de enero de 2003

N°	Código ruta	Problema	Nombre	Tipo	Fecha	Fot. Fact. Ant.	Fot. Fact. Act.	Solución	A.F. Resp.	Fecha Sol.
4617	01041000000	DECLAMADO JUSTIFICADO	CARDENAS ELBA VIDA DE	Reclamo	30/01	27,620	27,620	Factores Asociados: RECLAMO NO JUSTIFICADO	<input type="checkbox"/>	21/01/2003
4621	01041000000	DECLAMADO JUSTIFICADO	RAMONA GUTIERREZ MONTAÑAN	Reclamo	30/01	52,171	52,171	Factores Asociados: RECLAMO NO JUSTIFICADO	<input checked="" type="checkbox"/>	21/01/2003
4623	01041000000	DECLAMADO JUSTIFICADO	GOMEZ CLAYDIO LUIS ALBERTO	Reclamo	30/01	24,250	24,250	Factores Asociados: RECLAMO NO JUSTIFICADO	<input checked="" type="checkbox"/>	21/01/2003
4625	01041000000	MODIFICAR LEC. TUR. ACT.	LAGERON DE ROSA MICHÉL ELBA	Reclamo	30/01	11,553	11,553	Factores Asociados: MODIFICAR LEC. TUR. ACT. A	<input checked="" type="checkbox"/>	21/01/2003
4627	01041000000	MODIFICAR LEC. TUR. ACT.	PEREZ HEDERBA LUIS ALFREDO	Reclamo	30/01	86,278	86,278	Factores Asociados: MODIFICAR LEC. TUR. ACT. A	<input checked="" type="checkbox"/>	21/01/2003
4630	01041000000	DESCONTAR PROMEDIOS	MED. GONZALEZ ROSA	Reclamo	30/01	0,050	0,050	Factores Asociados: DESCONTAR PROMEDIOS	<input type="checkbox"/>	21/01/2003
4631	01041000000	MODIFICAR LEC. TUR. ACT.	GAFFIN MILDREDISITO	Reclamo	30/01	26,130	26,130	Factores Asociados: MODIFICAR LEC. TUR. ACT. A	<input checked="" type="checkbox"/>	21/01/2003
TOTAL FECHA					7					

Fecha: martes, 07 de enero de 2003

N°	Código ruta	Problema	Nombre	Tipo	Fecha	Fot. Fact. Ant.	Fot. Fact. Act.	Solución	A.F. Resp.	Fecha Sol.
4617	01041000000	DESCONTAR PROMEDIOS	MORANDER ROBLES ROSA	Reclamo	30/01	11,670	11,670	Factores Asociados: DESCONTAR PROMEDIOS	<input type="checkbox"/>	26/01/2003
4635	01041000000	ANULAR RECARGOS	MARON ROBERTO PISO DOG	Reclamo	30/01	11,180	11,180	Factores Asociados: ANULAR RECARGOS	<input type="checkbox"/>	26/01/2003
4639	01060300000	MODIFICAR LEC. TUR. ACT.	PEREZ SOLID MARGARELLE DOR	Reclamo	30/01	88,000	88,000	Factores Asociados: MODIFICAR LEC. TUR. ACT. A	<input checked="" type="checkbox"/>	26/01/2003
4639	01041000000	MODIFICAR FRECUENCIA	CT. EST. SFLORAN	Reclamo	30/01	26,100	26,100	Factores Asociados: MODIFICAR FRECUENCIA DE SER	<input type="checkbox"/>	26/01/2003
4639	01041000000	MODIFICAR NUMEROS	PEREZ ROSA LUIS ROBERTO	Reclamo	30/01	27,530	27,530	Factores Asociados: MODIFICAR NUMEROS	<input type="checkbox"/>	26/01/2003
TOTAL FECHA					5					