

MANUAL DEL USUARIO

**Registro de usuarios para acceso a los
servicios de
PQR, copia factura y chat**

Fecha Publicación: Septiembre 2014

Contenido

1.	<u>INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL</u>	3
2.	<u>INTRODUCCIÓN</u>	4
3.	<u>OBJETIVO DE ESTE MANUAL</u>	4
4.	<u>LO QUE DEBE CONOCER</u>	4
5.	<u>INGRESO AL SISTEMA</u>	4

• **INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

El contenido de este Manual está protegido por la Ley y las disposiciones concordantes en materia de Derecho de Autor, en consecuencia queda expresamente prohibido reproducirlo, total o parcialmente, por cualquier medio mecánico, electrónico o sus equivalentes, sin el permiso previo y por escrito de parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá-ESP.

El cuidado de la creación y emisión final del presente manual estuvo supervisado y verificado por la Dirección de Servicios Informáticos de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá

La Empresa de Acueducto , Alcantarillado y Aseo de Bogotá- ESP no se hace responsable por la comisión de errores técnicos o de reproducción editorial, así como no es responsable por omisiones existentes en este documento; ni por la existencia u causación de daños fortuitos o resultantes del seguimiento de este material. La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá- ESP también se reserva el derecho de revisar el contenido de este documento en cualquier momento y sin previo aviso.

Java, Java EE y otros productos Java son marcas comerciales o marcas registradas de Oracle® y/o sus afiliados en los Estados Unidos y en otros países.

Internet Explorer es una marca registrada de Microsoft® en los Estados Unidos y en otros países.

Copyright©2006 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - ESP
Bogotá - Colombia
<http://www.acueducto.com.co>

• INTRODUCCIÓN

Apreciado Usuario, este manual describirá en forma clara y concisa cómo utilizar el Sistema en Línea del Acueducto de Bogotá, que le permitirá solicitar **REGISTRO CUENTA CONTRATO, PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O RECURSO** en adelante **PQR, COPIA FACTURA DE SERVICIOS Y CHAT**.

El Sistema en Línea del Acueducto de Bogotá fue creado por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – ESP con el objetivo de brindar facilidades al usuario para poder crear una PQR, solicitar una COPIA DE LA FACTURA DE LOS SERVICIOS, y poder realizar consultas de información general y operativa mediante nuestro CHAT.

Es de mucha importancia consultar el presente manual antes y/o durante la visualización de la página, ya que lo guiará paso a paso en el manejo de las funciones en él. Con el fin de facilitar la comprensión del manual, se incluye algunos gráficos explicativos.

• OBJETIVO DE ESTE MANUAL

El objetivo primordial de este Manual es ayudar y guiar al usuario a utilizar el Sistema en línea del Acueducto de Bogotá, que le permitirá solicitar PQR, COPIA FACTURA, REGISTRO CUENTA CONTRATO, CHAT obteniendo información deseada para poder despejar todas las dudas existentes; y comprende:

Guía para acceder al Sistema en línea del Acueducto de Bogotá, que le permitirá solicitar servicios de PQR, COPIA FACTURA, REGISTRO CUENTA CONTRATO, CHAT.

Conocer cómo utilizar el sistema, mediante una descripción detallada e ilustrada de las opciones.

Conocer el alcance de toda la información por medio de una explicación detallada e ilustrada de cada uno de los componentes que lo conforman.

• **LO QUE DEBE CONOCER**

Los conocimientos mínimos que deben tener las personas que van hacer uso del Sistema en línea del Acueducto de Bogotá, que permitirá solicitar PQRS, COPIA FACTURA DE SERVICIOS, REGISTRO CUENTA CONTRATO, CHAT, son los siguientes:

Conocimientos básicos de navegación en web.

Conocimiento básico de internet.

Conocimiento básico de Windows

• **INGRESO AL SISTEMA**

Para realizar el ingreso al sistema ubíquese en el ícono de Internet Explorer® de su computador, y haga doble clic. (Ver Figura No. 1)



Figura No. 1

A continuación aparecerá la pantalla del Internet Explorer®, ubíquese en la barra de direcciones y escriba la dirección www.acueducto.com.co y oprima la tecla Enter (Ver Figura No. 2):

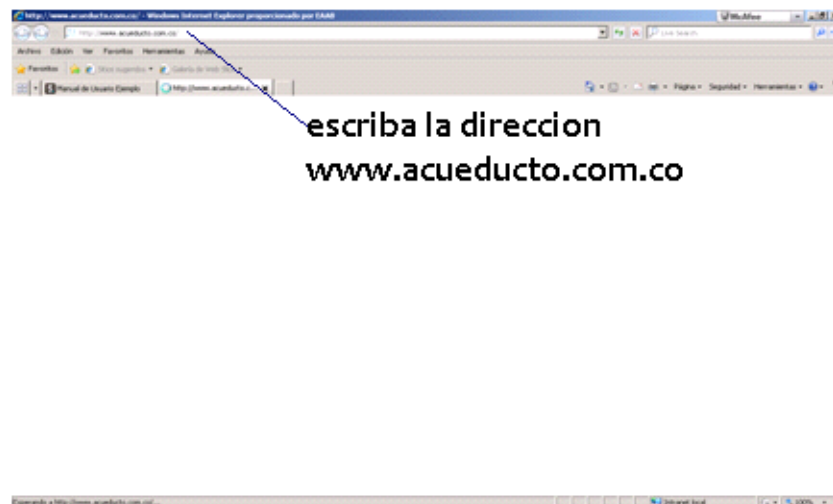


Figura No. 2

A continuación aparecerá la pantalla del sitio web de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá-ESP (Ver Figura No. 3):

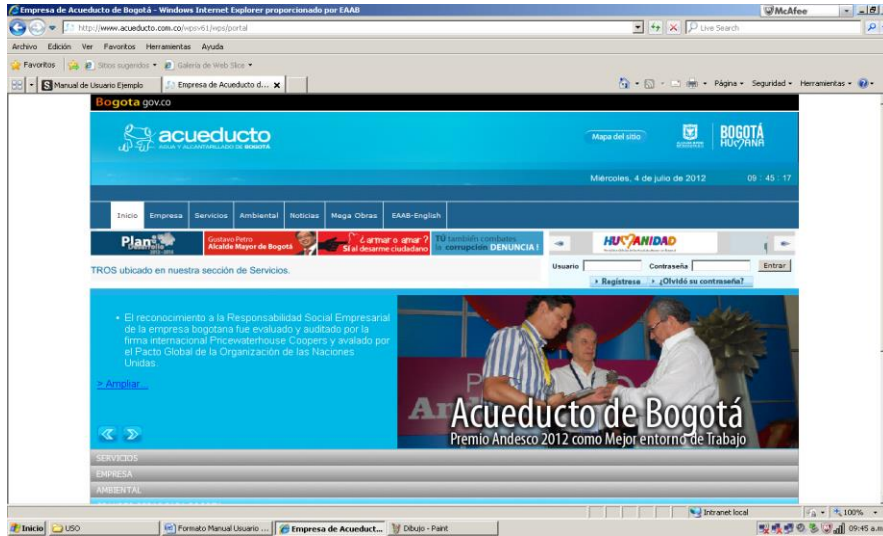


Figura No.3

Una vez que el usuario ingresó a la página de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, puede hacer uso de los servicios de PQR, COPIA FACTURA, REGISTRO CUENTA CONTRATO, CHAT, para ello es necesario que haga clic en la parte superior izquierda en el segundo link “Servicios” (Ver Figura No. 4):

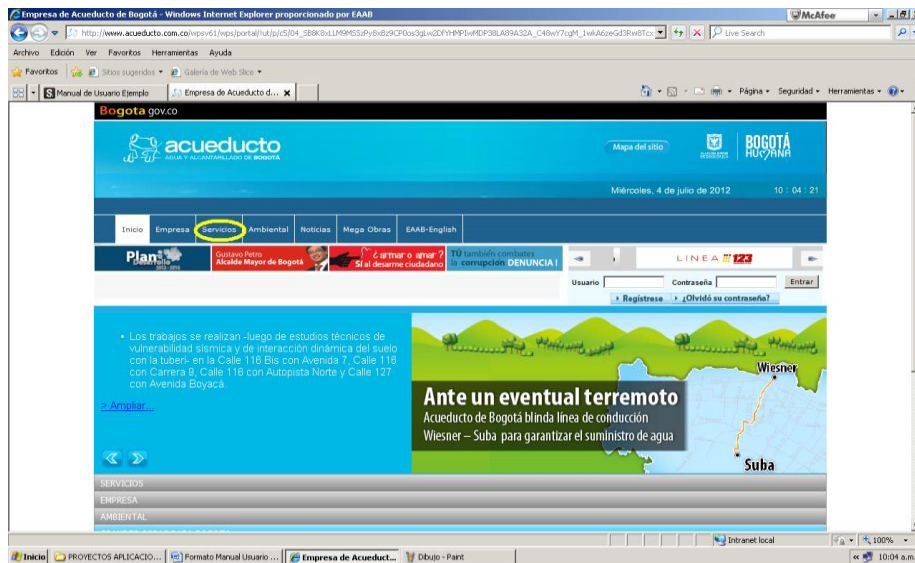


Figura No.4

Una vez ha ingresado a esta pantalla, usted puede hacer clic en los links indicados en círculo amarillo FACTURA o PQRS como se muestra a continuación: (Ver Figura No. 5):

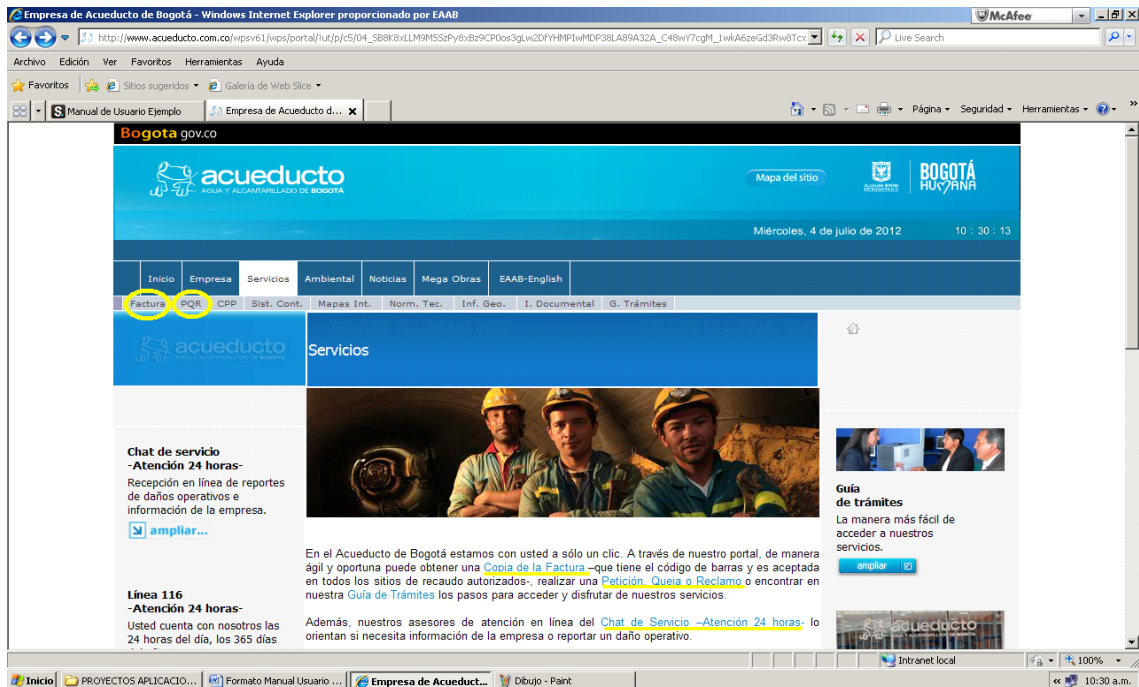


Figura No.5

Usted también puede acceder a los servicios de PQR, COPIA FACTURA, REGISTRO CUENTA CONTRATO, CHAT, haciendo clic en el link “Servicios” de las pestañas desplegables en la parte inferior, tal como se indica en Figura No. 6:

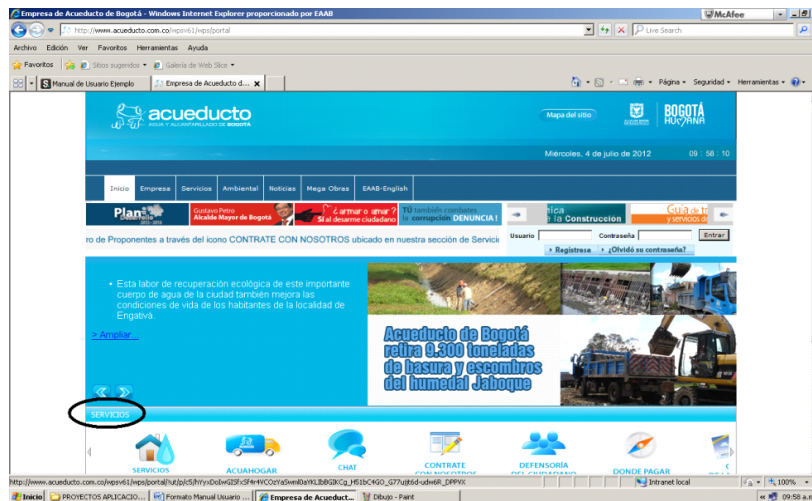


Figura No.6

Seguidamente y sobre la pestaña SERVICIOS que ha seleccionado anteriormente, haga clic en alguno de los servicios a los que desea acceder PQR, COPIA DE LA FACTURA o CHAT (Ver Figura No. 7):



Figura No.7

Una vez que el usuario haga clic en los link Registrarse anteriormente mencionados, el sistema le enviará a la página de ingreso o registro de usuarios. (Ver Figura No. 8):



Figura No.8

Usted debe hacer clic en el icono que corresponde dependiendo de la naturaleza de usuario si es Hogar o Empresa, como también encontrará los Manuales de Usuario respectivos para Registro Web y Caracterizaciones Vertimientos. (Ver Figura No. 9) y realizar el registro correspondiente a los datos principales, todos los campos señalados con el símbolo asterisco (*) son de carácter obligatorio, por tanto por favor proceda a escribirlo. Diligencie con tranquilidad este formulario, indique en **DATOS BASICOS** sus nombres, apellidos, tipo de identificación (cédula de ciudadanía o cédula de extranjería) según corresponda, el número de la identificación (sin puntos), número celular, teléfono fijo, correo

electrónico, ciudad donde reside. Seguidamente identifique los **DATOS DEL USUARIO**, estos datos son muy importantes, con ellos usted podrá ingresar siempre que desee a hacer uso de los servicios por lo tanto es recomendable identificar un **USUARIO** que siempre pueda recordar, al igual que su clave. Tome nota atenta de los mismos para que no tenga dificultades en su próximo acceso.

Registro Hogares

Datos Básicos

* Nombres: * Apellidos:

* Tipo de Identificación: * Número:

Fecha de Nacimiento: Tipo de Propiedad:

Número de Celular: * Teléfono Fijo:

* Correo Electrónico: * Confirmar Correo:

* Ciudad:

Datos de Usuario

* Usuario: **Nota:** el nombre de usuario debe ser de 6 a 15 caracteres y sólo puede contener letras minúsculas

* Contraseña: **Nota:** la contraseña debe ser de 8 a 12 caracteres, sólo puede contener letras y mínimo un número

* Confirmar Contraseña:

Términos y Condiciones de Uso

[POLITICA DE PRIVACIDAD Y CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS SERVICIOS Y LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PORTAL \[www.acueducto.com.co\]\(http://www.acueducto.com.co\) DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA ESP](#)

Figura No.9

En esta misma figura usted debe leer los términos y condiciones de uso de este servicio y aprobarlos en caso de estar de acuerdo con el uso de los mismos.

* He leído los términos y condiciones de uso y estoy de acuerdo con lo descrito.

Autorizaciones

Autorizo a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP a enviarme correos electrónicos informativos.

Autorizo a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP a enviarme mensajes gratuitos a mi teléfono celular.

Para el Acueducto de Bogotá es muy importante poder informar a los usuarios sobre las novedades de información, de tipo comercial y/o técnico que se puedan presentar en la operación normal de la Empresa. Para ello, lo invitamos a considerar el aceptar haciendo clic en la autorización de aceptación de correos electrónicos y/o mensajes de texto gratuitos vía celular.

Términos y Condiciones de Uso

POLITICA DE PRIVACIDAD Y CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS SERVICIOS Y LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PORTAL www.acueducto.com.co DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA ESP

1. OBJETO

El objeto de las presentes Condiciones Generales es reglamentar:

* He leído los términos y condiciones de uso y estoy de acuerdo con lo descrito.

Autorizaciones

Autorizo a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP a enviarme correos electrónicos informativos.

Autorizo a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP a enviarme mensajes gratuitos a mi teléfono celular.

Código de Verificación

t34ccz

Para terminar de registrarse usted debe escribir el código de verificación. Una vez tenga este código de verificación escríbalo en el área del código de verificación y haga clic en el botón **Registrarse**. Si usted desea cancelar toda la operación hasta el momento realizada haga clic en el botón cancelar.

- El registro de Usuarios tendrá tres filtros por lo que pasa la validación de creación de usuarios en la base de datos, como lo son :
 - **NUMERO DE IDENTIFICACION**
 - **CORREO ELECTRONICO**
 - **LOGIN**

Una vez usted se haya registrado le aparecerá el siguiente mensaje.

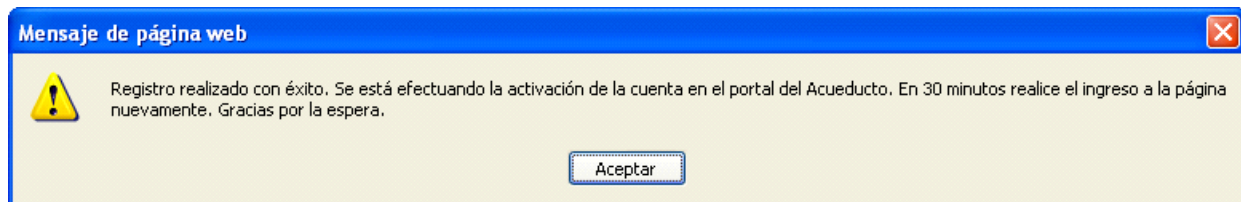


Figura No. 10

Luego de este mensaje, por favor realice el ingreso con el usuario y clave que tiene ya asignada: Ver Figura No. 11.



Figura 11

Una vez ingrese su usuario y clave, accederá a la pantalla que se señala en la figura No. 12:

USUAURIOS HOGAR

Extranet		Mis favoritos
Sede Electronica		

MENÚ PRINCIPAL	Mis Datos
Mis Datos	
Registro Cuentas Contrato	
PQR	
Copia Factura	
Chat	
Cambiar Contraseña	
Salir	

Mis Datos			
Datos Básicos			
* Nombres:	Nombre Samuel	* Apellidos:	APELLIDO CO
* Tipo de Identificación:	Cédula de Ciudadanía	* Número:	80800800
Fecha de Nacimiento:	dd/MM/yyyy 02/02/1985	Tipo de Propiedad:	Arrendatario
Número de Celular:	3164730666	Teléfono Fijo:	3447000 ext 3231
* Correo Electrónico:	fecc82@gmail.com	* Confirmar Correo:	fecc82@gmail.com
* Ciudad:	Bogotá D.C.		
Guardar			

USUAURIOS EMPRESA

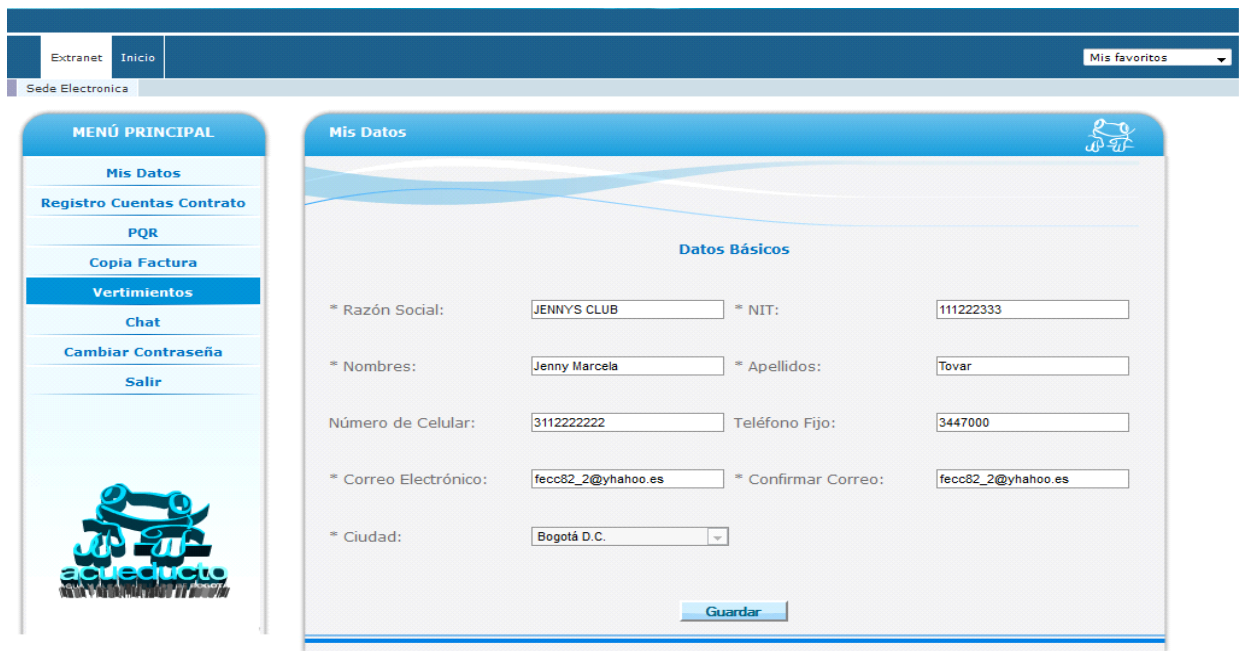


Figura No. 12

En esta pantalla usted podrá apreciar en la parte izquierda los siguientes componentes:

<p>Mis Datos</p>	<p>En esta pantalla usted podrá realizar la modificación de algunos de los datos del registro inicial. Basta con dar clic en este componente y se visualizará la Figura 12 con los datos de Nombres, Apellidos, Número de celular y Teléfono Fijo disponibles para modificar.</p>
<p>Registro Cuentas Contrato</p>	<p>Cuando se accede a este componente, se visualizan las cuentas contrato que tiene asociada este usuario Ver Figura No. 13 o si desea registrar una o varias cuentas contrato nuevas Ver Figura No. 14, se ingresa los números de la cuenta contrato en el Área de Texto de cuenta contrato y se procede a dar link en el icono de consultar.</p> <p>Una vez verificada que las cuentas contrato fueron encontradas correctamente, estas se agregaran de forma automática como se observa en la Figura No. 15.</p> <p>También encontrara la opción de eliminar cuentas, realizando su respectiva selección y dando click en el botón eliminar.</p> <p>Nota: Es de carácter obligatorio registrar la(s) cuenta(s) contrato(s) asociada(s) a su(s) predio(s) para poder sobre esta misma, solicitar los servicios de PQR, Copia de la factura o Chat.</p>

Extranet Mis favoritos

Sede Electronica

MENÚ PRINCIPAL

- Mis Datos
- Registro Cuentas Contrato**
- PQR
- Copia Factura
- Chat
- Cambiar Contraseña
- Salir

Cuenta Contrato:

Cuentas Contrato		
Cuenta Contrato:	Dirección:	Suscriptor:
000011111333	KR 44B 68C SUR 32	MARTHA J CAMELO C
000011111183	TV 35 74A SUR 42	CAJA VIV. POPULAR CAJA VIV. POPULAR
000011111555	KR 77L 57H SUR 45 PI 1	TERESA SILVA
000011111666	CL 131 BIS 95B 39	CARMEN C CALDERON
000011111777	CL 97A 8 14 AP 301	RINCON ARQUITECTOS S.A RINCON ARQUITECTOS S.A

Cuentas contrato registradas: 5

Figura No. 13

Extranet Mis favoritos

Sede Electronica

MENÚ PRINCIPAL

- Mis Datos
- Registro Cuentas Contrato**
- PQR
- Copia Factura
- Chat
- Cambiar Contraseña
- Salir

Cuenta Contrato:

Cuentas Contrato		
Cuenta Contrato:	Dirección:	Suscriptor:
000011111333	KR 44B 68C SUR 32	MARTHA J CAMELO C
000011111183	TV 35 74A SUR 42	CAJA VIV. POPULAR CAJA VIV. POPULAR
000011111555	KR 77L 57H SUR 45 PI 1	TERESA SILVA
000011111666	CL 131 BIS 95B 39	CARMEN C CALDERON
000011111777	CL 97A 8 14 AP 301	RINCON ARQUITECTOS S.A RINCON ARQUITECTOS S.A

Cuentas contrato registradas: 5

Figura No. 14

0001123676	KR 14 32 89 B1	IGLESIA JESUCRISTO IGLESIA JESUCRISTO	✖
0001193027	KR 12 9 SUR 37	ASOCIACION IGLESIAS J S U D ASOCIACION IGLESIAS J	✖
0001073057	KR 780 56 SUR 38	ASOC COL DE LOS SAUF ASOC COL DE LOS SAUF	✖
0001054415	CL 15 SUR 1 65	ASOCIACION IGLESIA JES U D ASOCIACION IGLESIA JE	✖
00010391864	AK 50 37A SUR 69	IGLESIA DE JESUCRISTO IGLESIA DE JESUCRISTO	✖
00010534071	DG 48 SUR 51 16	INVERSIONES HOLMERA LTDA CAFAN VEINEDA	✖
0001022776	KR 17 36 14	COMPENALCO	✖
0001137972	AK 86 68 49	BIBLIOTECA PISA EL TINTAL BIBLIOTHEC - BIB	✖
0001125625	DG 780 SUR 1C 48	BIBLIOT. MARCHELA BIBLIOT. MARCHELA	✖
0001143209	DG 19 SUR 19 33 P12	BIBLIOTECA C E REYES BIBLIOTECA C E REYES	✖
0001143290	AK 88 57 69	BIBLIOTECA VIGILANTE BARRIO SECRETARIA EDUCACION	✖
0001087721	CL 17 68 37	INVERSIONES VASQUEZ DEL PORTILLO LTDA INVERSIONES	✖
0001037620	AC 11 68 65	CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJA COLOMBIANA	✖
0001054860	KR 130 22 SUR 25	E G BISHOPQUEZ	✖
0001178915	CL 82 107 70 L1 6	COLEGIO INSTITUCIONAL COLEGIO INSTITUCIONAL	✖
0001157658	CL 53 SUR 86C 03	CEIC CHIGALA	✖
00011274364	KR 80C 53 SUR 21	CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJA COLOMBIANA	✖
0001056264	KR 111 86 25	COLEGIO COLOMBIANO COLEGIO COLOMBIANO	✖
0001065363	CL 86 105 55 L1	COLEGIO INSTITUCIONAL COLEGIO INSTITUCIONAL	✖
0001037620	CL 86 105 55 P1 6	CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJA COLOMBIANA	✖
0001067326	CL 75 13 11 B1 L1C 309	COMPENALCO COMPENALCO	✖
0001067326	CL 75 13 11 B1 L1C 306	COMPENALCO COMPENALCO	✖
0001067326	CL 75 13 11 B1 L1C 307	COMPENALCO COMPENALCO	✖
0001067326	CL 75 13 11 B1 L1C 306	COMPENALCO COMPENALCO	✖
0001067326	CL 75 13 11 B1 L1C 305	COMPENALCO COMPENALCO	✖

Cuentas contratadas registradas: 41

[Eliminar](#)

0001123676	KR 14 32 89 B1	IGLESIA JESUCRISTO IGLESIA JESUCRISTO	✖
0001193027	KR 12 9 SUR 37	ASOCIACION IGLESIAS J S U D ASOCIACION IGLESIAS J	✖
0001073057	KR 780 56 SUR 38	ASOC COL DE LOS SAUF ASOC COL DE LOS SAUF	✖
0001054415	CL 15 SUR 1 65	ASOCIACION IGLESIA JES U D ASOCIACION IGLESIA JE	✖
00010391864	AK 50 37A SUR 69	IGLESIA DE JESUCRISTO IGLESIA DE JESUCRISTO	✖
00010534071	DG 48 SUR 51 16	INVERSIONES HOLMERA LTDA CAFAN VEINEDA	✖
0001022776	KR 17 36 14	COMPENALCO	✖
0001137972	AK 86 68 49	BIBLIOTECA PISA EL TINTAL BIBLIOTHEC - BIB	✖
0001125625	DG 780 SUR 1C 48	BIBLIOT. MARCHELA BIBLIOT. MARCHELA	✖
0001143209	DG 19 SUR 19 33 P12	BIBLIOTECA C E REYES BIBLIOTECA C E REYES	✖
0001143290	AK 88 57 69	BIBLIOTECA VIGILANTE BARRIO SECRETARIA EDUCACION	✖
0001087721	CL 17 68 37	INVERSIONES VASQUEZ DEL PORTILLO LTDA INVERSIONES	✖
0001037620	AC 11 68 65	CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJA COLOMBIANA	✖
0001054860	KR 130 22 SUR 25	E G BISHOPQUEZ	✖
0001178915	CL 82 107 70 L1 6	COLEGIO INSTITUCIONAL COLEGIO INSTITUCIONAL	✖
0001157658	CL 53 SUR 86C 03	CEIC CHIGALA	✖
00011274364	KR 80C 53 SUR 21	CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJA COLOMBIANA	✖
0001056264	KR 111 86 25	COLEGIO COLOMBIANO COLEGIO COLOMBIANO	✖
0001065363	CL 86 105 55 L1	COLEGIO INSTITUCIONAL COLEGIO INSTITUCIONAL	✖
0001037620	CL 86 105 55 P1 6	CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJA COLOMBIANA	✖
0001067326	CL 75 13 11 B1 L1C 309	COMPENALCO COMPENALCO	✖
0001067326	CL 75 13 11 B1 L1C 306	COMPENALCO COMPENALCO	✖
0001067326	CL 75 13 11 B1 L1C 307	COMPENALCO COMPENALCO	✖
0001067326	CL 75 13 11 B1 L1C 306	COMPENALCO COMPENALCO	✖
0001067326	CL 75 13 11 B1 L1C 305	COMPENALCO COMPENALCO	✖

Cuentas contratadas registradas: 41

[Eliminar](#)

MENÚ PRINCIPAL

Mis Datos

Registrar Cuentas Contratadas

PQR

Copiar Factura

Chat

Cambiar Contraseña

Salir

Cuenta Contratada:

0001113333

00011362364

00011548820

00010591030

00010504719

0001047028

00011437818

0001065319

000106732

0001058863



Loading

Cuenta Contratada	Descripción	Beneficiario	✖
0001113333	KR 480 80C SUR 12	MARtha J CAMILO C	✖
00011362364	AC 26 SUR 35 15	FERNANDO GONZALEZ GUTIERREZ	✖
00011548820	CL 48 SUR 3A ESTE 07	IGLESIA JESU IGLESIA JESU	✖
00010591030	CL 4 49 95	IGLESIA DE CRISTO IGLESIA DE CRISTO	✖
00010504719	CL 85 SUR 69 38	IGLESIA DE JESUCRISTO IGLESIA DE JESUCRISTO	✖
0001047028	KR 79 48 SUR 02	IGLESIA DE J S IGLESIA DE J S	✖
00011437818	KR 23 39 SUR 15	ASOCIACION COLOMBIANA DE LA IGLESIA DE J ASOCIACION	✖
0001065319	KR 102 10A 48	ASOC COL DE LA IGLESIA ASOC COL DE LA IGLESIA	✖
000106732	TR 980 20C 19	MARCO T RIVERO C	✖
0001058863	CL 37C SUR 20P 16	IGLESIA CRISTO ULTIM IGLESIA CRISTO ULTIM	✖

Figura No. 15

PQRS

Una vez asociada la(s) cuenta(s) contrato(s) del(los) predio(s) correspondiente(s), usted puede solicitar alguno de los siguientes tramites PQR, Copia de la Factura o Chat.

Cuando el usuario desea realizar una PQR de su cuenta previamente

registrada da clic en el icono de PQR como se puede Ver Figura No. 16, y se desplaza al icono de PQRS donde hace clic y abre el link donde se muestra el número contrato a la que se desea realizar la PQRS, cuando el usuario da clic en hacer solicitud se genera el formulario para empezar el trámite de la PQR Ver Figura No. 17

También se observa el botón para visualizar el estado de la PQR, el cual lo direccionara a el buscador de peticiones de CORI, como se visualiza en la Figura No. 18

The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a header with 'Extranet' and 'Sede Electronica'. A navigation menu on the left includes 'Mis Datos', 'Registro Cuentas Contrato', 'PQR', 'Copia Factura', 'Chat', 'Cambiar Contraseña', and 'Salir'. The main content area displays a table titled 'Cuentas Contrato' with columns for 'Cuenta Contrato:', 'Dirección:', 'Suscriptor:', and 'PQR'. Below the table is a button that says 'Consulte aquí el estado de su PQR'.

Cuenta Contrato:	Dirección:	Suscriptor:	PQR
000011111333	KR 44B 68C SUR 32	MARTHA J CAMELO C	PQR
000011111183	TV 35 74A SUR 42	CAJA VIV. POPULAR CAJA VIV. POPULAR	PQR
000011111555	KR 77L 57H SUR 45 PI 1	TERESA SILVA	PQR
000011111666	CL 131 BIS 95B 39	CARMEN C CALDERON	PQR
000011111777	CL 97A 8 14 AP 301	RINCON ARQUITECTOS S.A RINCON ARQUITECTOS S.A	PQR

Figura No. 16



Figura No. 17



Figura No. 18

Este buscador realizara la consulta en la base de CORI , el cual mostrara los resultados de la consulta y en el que podrá seleccionar la requerida para visualizar la información respectiva, como se muestra e la figura 20

MENÚ PRINCIPAL

- Mis Datos
- Registro Cuentas Contrato
- PQR
- Copia Factura
- Chat
- Cambiar Contraseña
- Salir

CONSULTE EL ESTADO DE SU PQR

Resultados para "E-2013"

250 documentos hallados

# Radicación	# Fecha	Asunto	Tamaño
E-2013-020348	28/02/2013 09:33:48 a.m.	E-2013-020348 GABRIEL LONDOÑO SEPULVEDA	2967
E-2013-020340	28/02/2013 09:22:51 a.m.	E-2013-020340 LICEO PEDAGOGICO AVENTURAS YENNY LEON VARGAS	2878
E-2013-020325	28/02/2013 08:55:51 a.m.	E-2013-020325 CONTRALORIA ERNESTO COY COY	2838
E-2013-10000352	26/02/2013 09:55:00 p.m.	E-2013-10000352 javier bonilla	2775
S-2013-014167	08/02/2013 08:53:51 a.m.	S-2013-014167 Doctor GUSTAVO GONZALEZ GONZALEZ Director de Interventoría Consorcio Interventoría Autopista Sur	2990
S-2013-008422	29/01/2013 04:42:55 p.m.	S-2013-008422 CARLOS AUGUSTO RIAÑO Z. REPRESENTANTE LEGAL CONSORCIO INTERVAL 2011	3232
S-2013-024645	28/02/2013 10:08:51 a.m.	S-2013-024645 SANDRA MENDOZA	131215
S-2013-	28/02/2013	S-2013-024614 LIGIA MARIA ROJAS	131149

Señor usuario recuerde que usted podrá realizar la búsqueda por lo siguientes criterios:

- Digitando el número de Radicado de entrada de su PQR: (E-2013-10000000) o (E-2012-1000000)
- Digitando el número de identificación de la persona que radica la PQR: (8800000000)
- Digitando el número de la Cuenta Contrato del predio con el que se registro la PQR: (10000000- 11111111)

ADVERTENCIA

1. Los presentes documentos son una fiel copia de la respuesta que estamos entregando a su solicitud y el original reposa

Figura No. 19

MENÚ PRINCIPAL

- Mis Datos
- Registro Cuentas Contrato
- PQR
- Copia Factura
- Chat
- Cambiar Contraseña
- Salir

CONSULTE EL ESTADO DE SU PQR

Dirección de correspondencia: KR 40 29A 40 SUR LA GUACA

Notificación Correo Electronico: NO

Correo Electronico:

Telefono: 2028254 Cuenta Contrato:

Asunto: NOS VISITEN PARA UNA CHARLA

Centro Gestor: 0860 Área: Dirección Gestión Comunitaria

Tipo de Solicitud: S: Solicitud Tipo de Flujo: Normal

Consecutivo Externo: Documento referenciado:

Número de Folios: 1

Contiene Anexos Físicos: NO Es una Tutela? NO

Señor usuario recuerde que usted podrá realizar la búsqueda por lo siguientes criterios:

- Digitando el número de Radicado de entrada de su PQR: (E-2013-10000000) o (E-2012-1000000)
- Digitando el número de identificación de la persona que radica la PQR: (8800000000)
- Digitando el número de la Cuenta Contrato del predio con el que se registro la PQR: (10000000- 11111111)

ADVERTENCIA

1. Los presentes documentos son una fiel copia de la respuesta que estamos entregando a su solicitud y el original reposa

Figura No.20

Una vez se abre el formulario de creación sobre el cual se va realizar la PQRS, el sistema carga previamente la zona a la que pertenece la cuenta contrato registrada, al igual que el correo electrónico registrado cuando se realizó el registro del mismo, adicionalmente aparece la opción de seleccionar su carácter si es arrendatario o propietario del predio registrado mediante la cuenta contrato Ver Figura No. 21.

MENÚ PRINCIPAL

- Mis Datos
- Registro Cuentas Contrato
- PQR
- Copia Factura
- Chat
- Cambiar Contraseña
- Salir

Formulario para tramitar Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

Por favor ingrese los siguientes datos, recuerde que la precisión de su información será vital para atender su solicitud.

Nota: Los campos con asterisco (*) son de carácter obligatorio.

* No. de Cuenta Contrato:

*Zona:

* Dirección del Predio:

* Correo Electrónico del solicitante:

Calidad:

Tipo de Solicitud:

* Nombre:

* No. de identificación:

* Teléfono fijo:

Teléfono celular:

* Nombre:

* No. de identificación:

* Teléfono fijo:

Teléfono celular:

	<p>* Detalle su solicitud:</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 100px; width: 100%;"></div> <p>Archivos adjuntos : (Solo se permite adjuntar archivos en formato PDF).</p> <table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="background-color: #cccccc; height: 20px;"></td><td style="text-align: right;">Examinar...</td></tr><tr><td style="background-color: #cccccc; height: 20px;"></td><td style="text-align: right;">Examinar...</td></tr><tr><td style="background-color: #cccccc; height: 20px;"></td><td style="text-align: right;">Examinar...</td></tr></table> <p>* Seleccione una opción: <input type="radio"/> Notificación electrónica <input type="radio"/> Notificación personal</p> <p>Verificada la información suministrada, declaro que todos los datos aquí consignados son correctos, por tanto acepto que la EAAB-ESP envíe a dicha dirección la notificación y citación los actos administrativos que se produzcan dentro de la actuación administrativa, conforme con lo normado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.</p> <p>Favor responderme dentro del término legal.</p> <p>Cordialmente,</p>		Examinar...		Examinar...		Examinar...	
	Examinar...							
	Examinar...							
	Examinar...							
<p>Una vez el cliente completa la solicitud el sistema le solicita la forma de notificación electrónica o personal como se puede ver Figura No.19.</p>								
<p>Si el usuario elige la opción notificación electrónica se abren los campos que se indican a continuación.</p>								
<p style="text-align: center;">Figura No. 21</p>								
<p>Una vez el cliente completa la solicitud el sistema le solicita la forma de notificación electrónica o personal como se puede ver Figura No.22.</p>								
<p>Si el usuario elige la opción notificación electrónica se abren los campos que se indican a continuación.</p>								

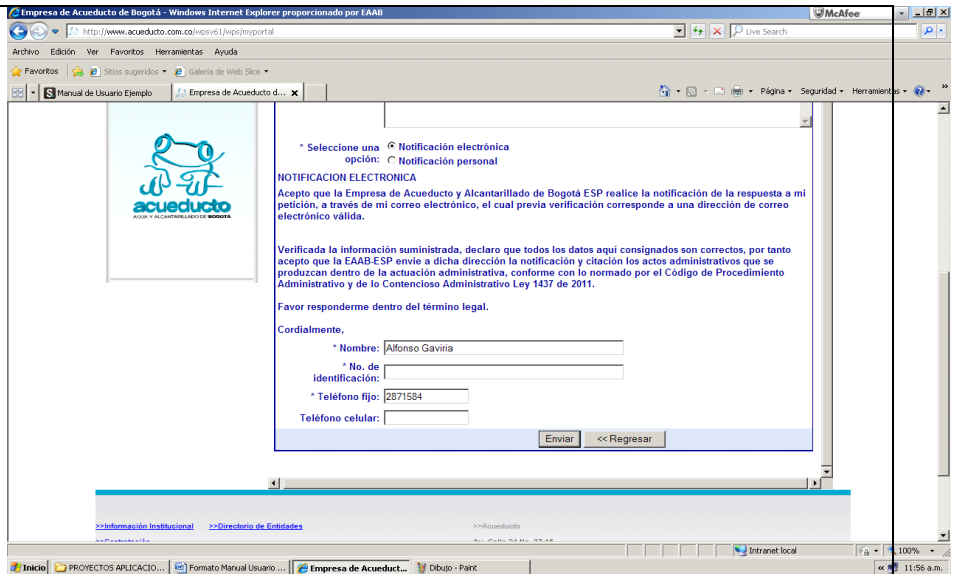


Figura No. 22

Si por el contrario, el usuario eligió la notificación personal, el sistema habilita los campos que se indican en la Figura No. 23 abajo indicada, el usuario seguidamente deberá diligenciar la información solicitada a continuación:

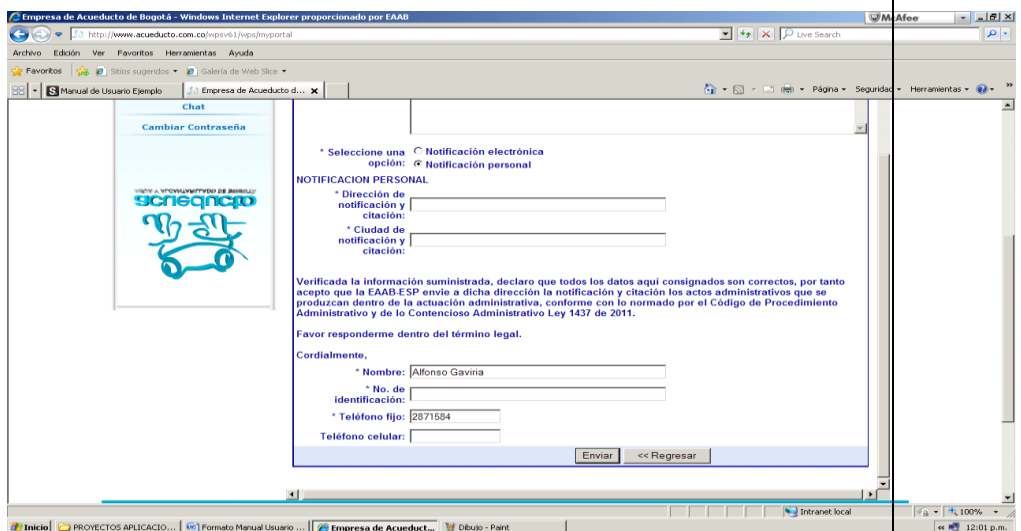


Figura No. 23

Finalmente usted deberá diligenciar el número de identificación y el teléfono celular que aparecen en la Figura No. 24.

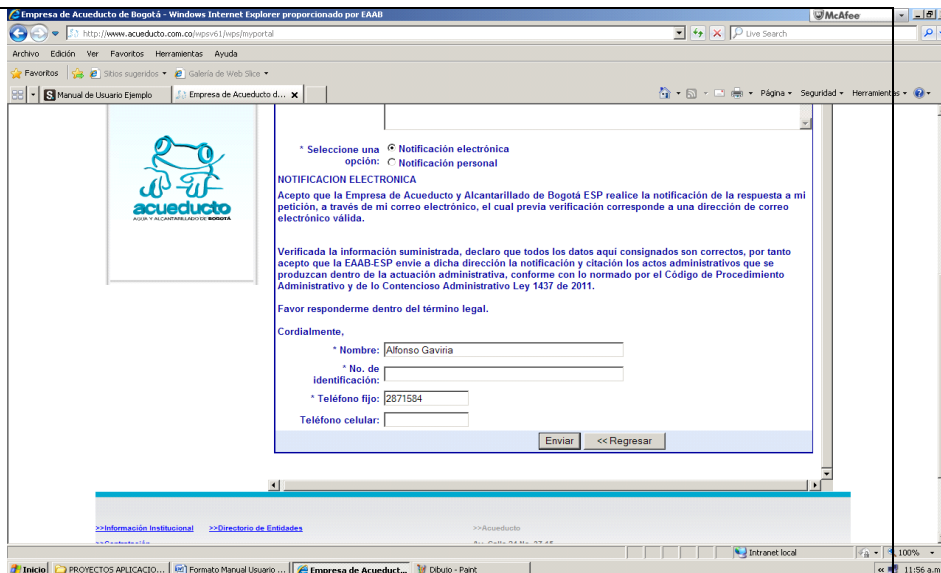


Figura No. 24

Una vez diligenciada toda la solicitud, se da clic en el icono **Enviar**, usted recibirá una copia de esta solicitud al correo electrónico previamente registrado, con la información que ha diligenciado previamente y con el número de radicación que le asignó el sistema a su PQR.

Factura

Cuando el usuario desea solicitar la copia de una factura da clic en el icono PDF de factura, el sistema a su vez muestra la cuenta contrato que está registrada por el usuario y a la que se le desea realizar una copia, como también se visualiza el botón Excel para exporta los datos de las facturas asociadas como se puede ver en la Figura No. 22.



Figura No. 25

Cuando el usuario desea obtener copia de su factura da clic en el icono (PDF) el cual genera la copia de la factura para que sea impresa por el usuario como se puede ver en la Figura No. 26:

The screenshot displays a web interface with a 'MENÚ PRINCIPAL' on the left containing options like 'Mis Datos', 'Registro Cuentas Contrato', 'PQR', 'Copia Factura', 'Chat', 'Cambiar Contraseña', and 'Salir'. The main area shows a table titled 'Cuentas Contrato' with columns for 'Cuenta Contrato', 'Número Factura', 'Dirección', 'Suscriptor', 'Primera Fecha', 'Segunda Fecha', 'Valor Total', and 'Copia Factura'. A dialog box is overlaid on the table, titled 'Abriendo FacturaEAB.pdf', with the message 'Ha elegido abrir: FacturaEAB.pdf que es de tipo: Adobe Acrobat Document de: http://localhost:9080'. It offers options to 'Abrir con Adobe Reader (predeterminada)', 'Guardar archivo', and a checkbox for 'Hacer esto automáticamente para estos archivos a partir de ahora'.

Cuenta Contrato	Número Factura	Dirección	Suscriptor	Primera Fecha	Segunda Fecha	Valor Total	Copia Factura
000011111333	26706371017	KR 44B 68C SUR 32	MARTHA J CAMELO C	MAR/05/2013	MAR/08/2013	32924	[PDF Icon]
000010366284	36744771712	AC 26 SUR 35 15	FERNANDO GONZALEZ GUTIERREZ	ENE/10/2013	ENE/15/2013	630902	[PDF Icon]
000010548920	24320589518	CL 40 SUR 3A ESTE 07	IGLESIA JSUD IGLESIA JSUD	FEB/21/2013	FEB/26/2013	320780	[PDF Icon]
000010563032	23624912111	CL 4 40 95	IGLESIA DE CRISTO IGLESIA DE CRISTO	FEB/28/2013	MAR/05/2013	244980	[PDF Icon]
000010894719	5476087118	CL 65 SUR 801 38					[PDF Icon]
000010479299	33294927810	KR 79 49 SUR 02					[PDF Icon]
000011437018	33961889517	KR 23 39 SUR 15					[PDF Icon]
000010655518	40199071412	KR 102 17A 48					[PDF Icon]
000010106772	10049040917	TV 96B 20C 19					[PDF Icon]
000010589853	33963949012	CL 37C SUR 72P 16					[PDF Icon]
000010325271	11446715911	KR 78K 36 SUR 55					[PDF Icon]
000011290087	37412260616	CL 70C SUR 17F 44					[PDF Icon]
000011563286	28464628313	KR 97C 70A SUR 66					[PDF Icon]
000011377732	8932117511	KR 24H 13 SUR 43					[PDF Icon]
000010552016	19814142311	KR 69A 6B 08	IGLESIA DE JESUCRISTO IGLESIA DE JESUCRISTO	MAR/05/2013	MAR/08/2013	90940	[PDF Icon]

Figura No. 26

Chat

Si usted desea acceder al servicio de chat haga clic en el icono de chat. De inmediato se abre una ventana que le permite tener contacto en línea con un agente, quien resolverá sus inquietudes de tipo informativo y/o operativo.

El sistema le solicita el nombre de usuario, correo electrónico y la pregunta que desea realizar al agente de servicio tal como aparece en la figura No. 27:

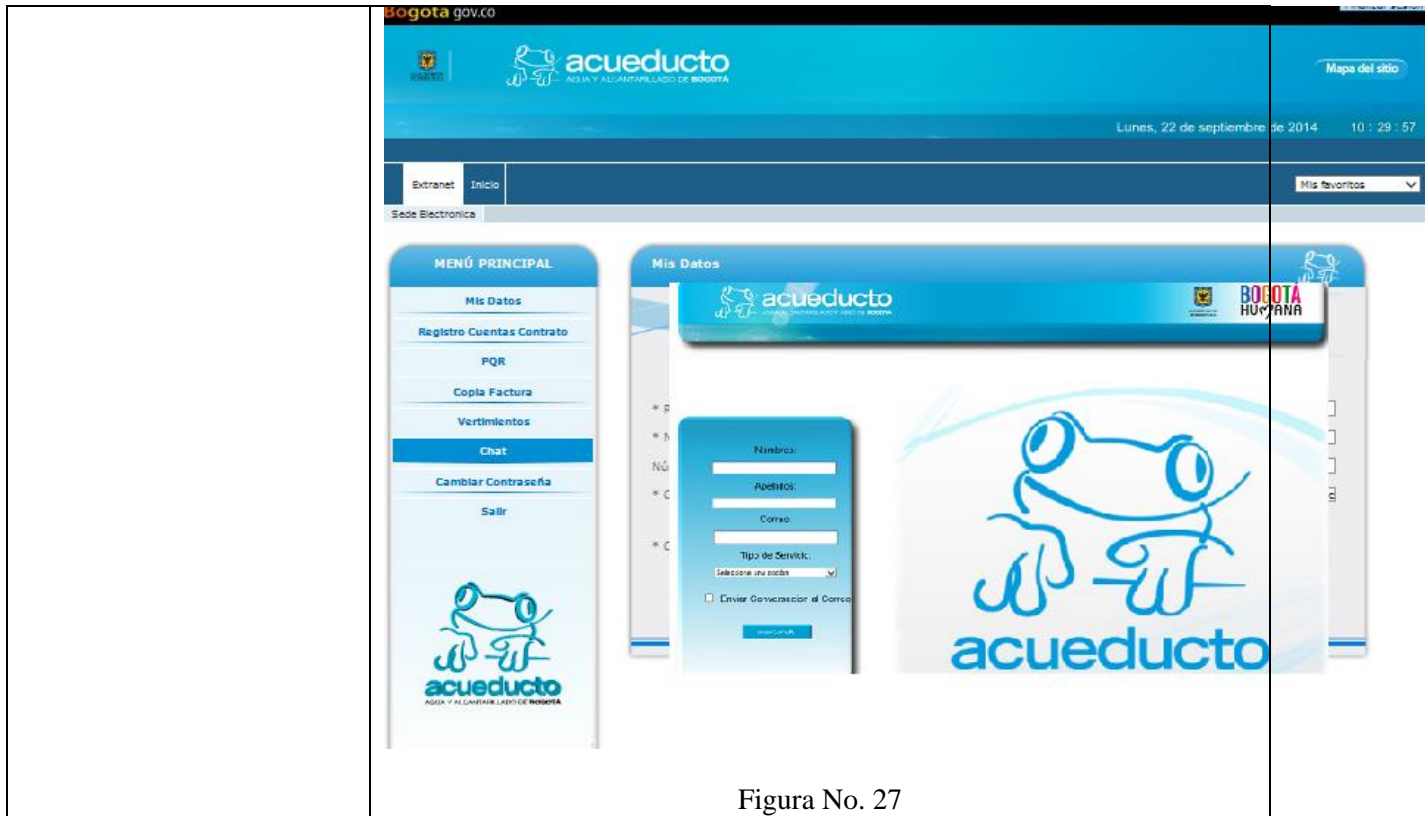


Figura No. 27

Cambiar Contraseña

Este componente de la página de servicios le permite al usuario cambiar la contraseña que ha recibido del sistema. En primer lugar digite en el campo ***Contraseña** la nueva clave y en el campo ***Confirmar Contraseña** repita la misma en forma exacta.

Para terminar de realizar el cambio de la contraseña usted debe escribir el código de verificación, Una vez tenga este código de verificación escríbalo en el área del código de verificación y haga clic en el botón **Registrarse**. Si usted desea cancelar toda la operación hasta el momento realizada haga clic en el botón cancelar.

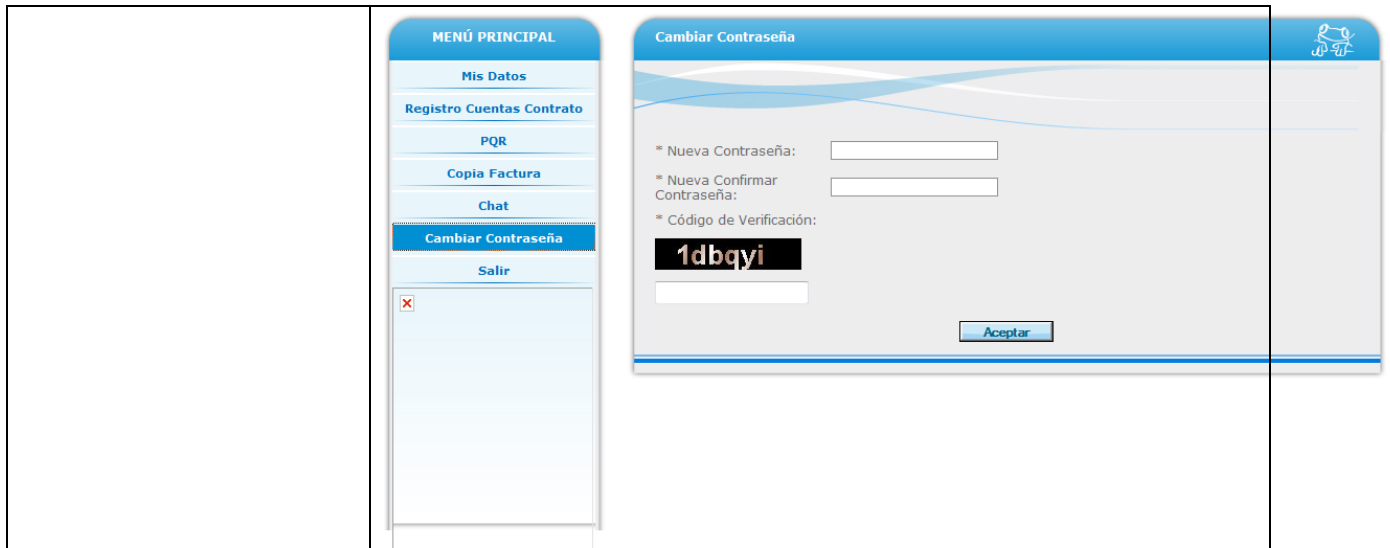
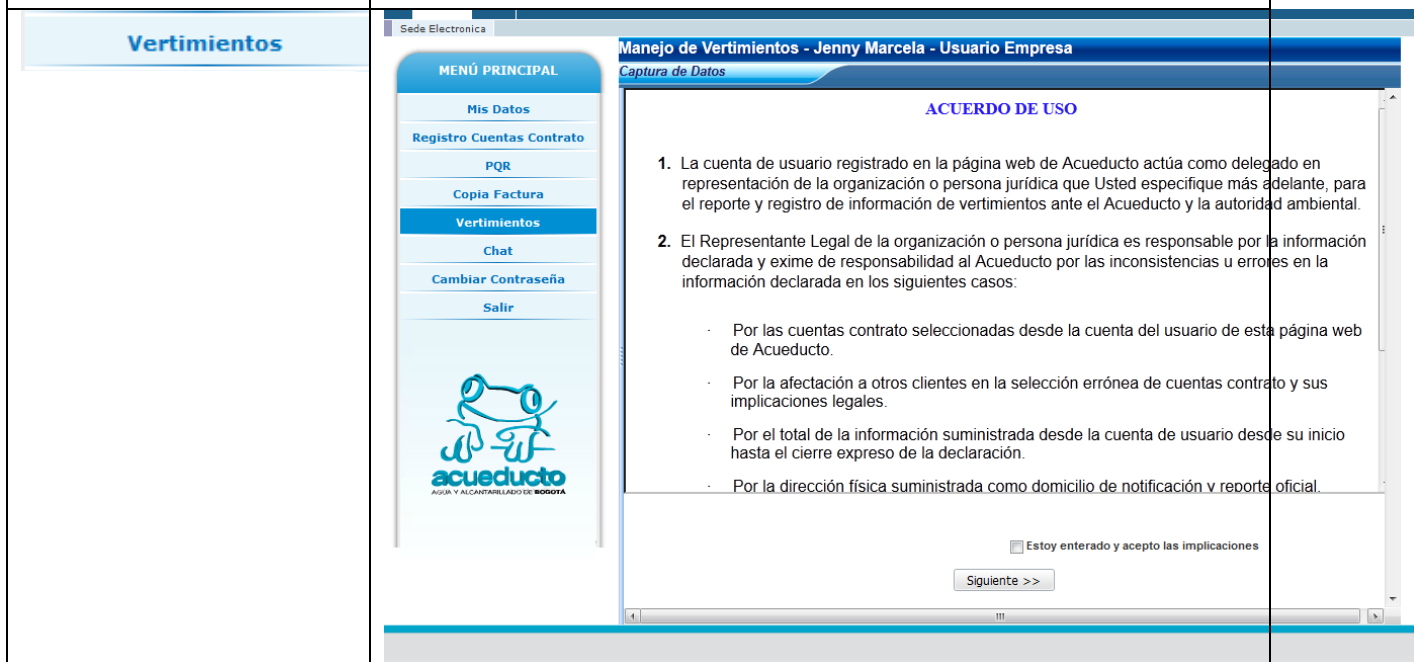


Figura No. 28



La descripción de este ítem se realizara en el respectivo manual de usuario de la Aplicación Vertimientos.

