



MANUAL DE USUARIO DEL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, (PQR) DE CICLO TOTAL S.A.S - ESP





1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. INGRESO AL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS.....	4
4. DEFINICIONES PQR.....	5
5. CAMPOS OBLIGATORIOS.....	6
6. OTROS MEDIOS PARA EL TRAMITE DE P.Q.R.....	7
7. CONSULTAR EL ESTADO DE SU SOLICITUD.....	7



1. INTRODUCCION

El Sistema PQR se entiende como una herramienta gerencial diseñada por Ciclo Total para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tienen los usuarios de los servicios prestados por nuestra organización y que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de nuestra Entidad. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas que conlleven al deterioro de la organización.

El sistema PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos), es una aplicación web que permite realizar el registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, garantizando así el registro y el control de las novedades presentadas en la prestación del servicio por parte de nuestra organización.

Con este aplicativo y el tratamiento de las mismas damos cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 9 de los Derechos del Usuario de la Ley 142 de 1994, y al Artículo 102 del Decreto 2981 de 2013, al igual que somos Vigilados y controlados por la Superintendencia de Servicios Públicos.

2. OBJETIVOS:

- Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios y/o clientes formulen y se relacionen con el cumplimiento de la misión de nuestra organización.
- Permitir la participación del sector domiciliario, industrial y comercial para lograr un mejoramiento continuo dentro de nuestra organización.
- Canalizar cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña nuestra Organización y los servicios que presta.



3. INGRESO AL APLICATIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (P.Q.R):

Para ingresar al aplicativo de peticiones, quejas, reclamos, de Ciclo Total S.A.S es necesario ingresar al siguiente enlace:

- LINK: www.ciclototal.co

Una vez allí se debe ingresar en la parte superior derecha en el link P.Q.R, así como lo muestra la imagen:



Aquí podrás realizar varias acciones entre ellas conocer información sobre que es una petición, una queja, recurso, solicitud de indemnización, descargar el manual para el trámite de las P.Q.R, entre otros.





4. DEFINICIONES DE PQR PARA TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE RADICAR SU SOLICITUD:

Peticiones, quejas, reclamos:

Para hacerte más ágil y correcto el diligenciamiento de tu PQRSF te invitamos a conocer información relevante que te ayudará a formular tu petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación a través de nuestro sitio web:

Peticiones:

Aquí podrás solicitar o realizar requerimientos frente a los servicios públicos domiciliarios y/o industriales referentes al componente de aprovechamiento realizado por nuestra organización. Recuerda que esta Petición puede hacerse de forma verbal, escrita o en medio electrónica y tendrá respuesta en (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Queja:

Aquí podrás realizar requerimientos a través de los cuales, manifiesta inconformidad con la actuación de funcionarios por la atención recibida o con la forma como te han prestado el servicio de aprovechamiento. Recuerda que esta Queja puede hacerse de forma verbal, escrita o en medio electrónica y tendrá respuesta en (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Reclamo:

Aquí podrás realizar requerimientos a través de los cuales manifiestas tu inconformidad con la no prestación del servicio de aprovechamiento, rutas de recolección, inconvenientes con la facturación, entre otras. Recuerda que esta Reclamo puede hacerse de forma verbal, escrita o en medio electrónica y tendrá respuesta en (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Recurso:

Es el requerimiento que realizas para que se revise una respuesta a un reclamo, con la cual no estás de acuerdo, debes citar el número del reclamo.

Para finalizar se debe diligenciar los campos obligatorios correspondientes al trámite y se debe tener muy en cuenta que una vez diligenciados los campos se debe dar clic en **ENVIAR**.



5. CAMPOS OBLIGATORIOS QUE SE DEBEN REGISTRAR:

Crear nueva P.Q.R.

* Tipo de Identificación	* Número de Identificación
Cédula de ciudadanía	
* Nombres y Apellidos	* Dirección
* Email	* Teléfono
* Departamento	* Ciudad
* Tipo de P.Q.R.	
Petición	
* Descripción de la P.Q.R.	Archivo Adjunto
	Examinar... Ningún archivo seleccionado.
<input type="button" value="Enviar P.Q.R."/>	

- ✓ **TIPO DE IDENTIFICACIÓN:** En este campo es necesario registrar el tipo de documento ya sea: Cedula de ciudadanía, Cedula de extranjería, Pasaporte.
- ✓ **NUMERO DE IDENTIFICACIÓN:** En este campo se debe colocar el número correspondiente al tipo de identificación anteriormente seleccionado.
- ✓ **NOMBRES Y APELLIDOS:** Se debe colocar los nombres y apellidos completos de acuerdo como aparecen en la identificación seleccionada.
- ✓ **DIRECCIÓN:** Este campo se debe colocar la dirección del usuario, esta debe ser completa, ya que podría usarse para el envío de correspondencia.
- ✓ **EMAIL:** Este campo se debe colocar el email del usuario, esta debe ser completa, ya que podría usarse para el envío de correspondencia.
- ✓ **TELEFONO:** Este campo se debe colocar el numero telefónico del usuario, ya que podría usarse para ser contactado por este medio.
- ✓ **DEPARTAMENTO:** En este espacio se coloca el departamento correspondiente a la dirección anteriormente diligenciada.



- ✓ **CIUDAD:** En este espacio se coloca la ciudad o el municipio correspondiente a la dirección anteriormente diligenciada.
- ✓ **TIPO DE P.Q.R:** En este campo se debe seleccionar un solo campo el cual debe ser correspondiente a la P.Q.R a radicar, es decir ya sea una: Petición, Queja o Reclamo.
- ✓ **DESCRIPCIÓN DE LA P.Q.R:** En este campo se debe describir de forma breve la petición, queja o reclamo, a la que dé lugar y deba ser resuelta por el prestador.
- ✓ **ARCHIVO ADJUNTO:** En esta opción se podrá adjuntar los archivos que soporten o evidencien la P.Q.R, ya sean fotografías, entre otros.
- ✓ **ENVIAR P.Q.R:** Este corresponde al último paso y uno de los más importantes, ya que en él se enviarán los campos diligenciados con anterioridad, solo debe darse clic.
- ✓ **NOTA:** Recuerde que es necesario siempre finalizar dando clic en **ENVIAR**, así se garantiza el envío de su **PQR**.

6. OTROS MEDIOS PARA EL TRAMITE DE LAS P.Q.R:

- ✓ **VIA TELEFONICA:** -ANTIOQUIA: (574) 548 5698
-CUNDINAMARCA: (571) 810 2752
- ✓ **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** -En el punto de Atención al usuario ubicado en la Carrera 30 A No. 20 - 80, Sector La Dalia, Marinilla – Antioquia.
-En el punto de Atención al usuario ubicado en la Calle 9 No. 31-29, Bogotá – Cundinamarca.
- ✓ **CORREO ELECTRONICO:** info@ciclototal.co

7. COMO CONSULTAR EL ESTADO DE SU SOLICITUD:

El estado de su solicitud puede realizarlo por diversos medios:

- **Vía telefónica:** PBX (57-4) 548 5698
- **Atención personalizada:** En el punto de Atención al usuario ubicado en la Carrera 30 A No. 20 - 80, Sector La Dalia, Marinilla – Antioquia
- **Correo electrónico:** info@ciclototal.co

Gracias por su atención.