



mobile

CON TODO

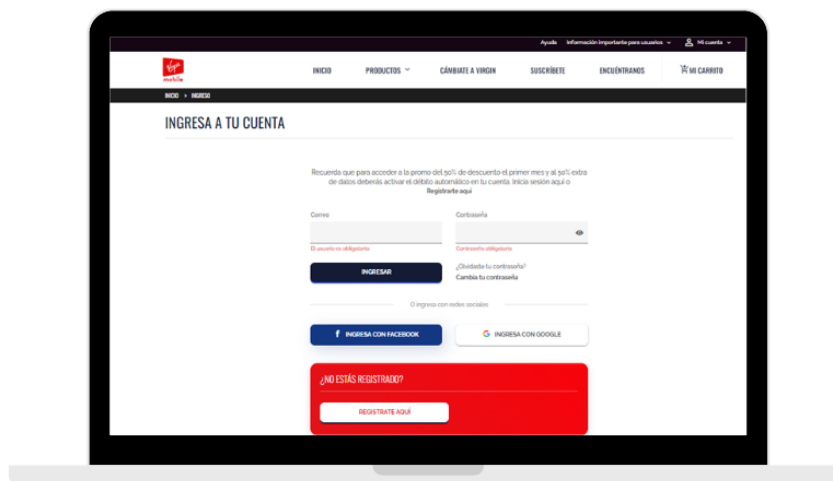
PETICIONES, QUEJAS O RECURSOS

Para generar una petición una queja o presentar un recurso, se puede realizar desde una cuenta o desde el formulario de PQRS sin estar registrado.

Para hacerlo con una cuenta se debe realizar el siguiente paso a paso:
Ingresar en la opción Mi cuenta y seleccionar la opción Ingreso.



Iniciar sesión con el correo y contraseña de la cuenta registrada.





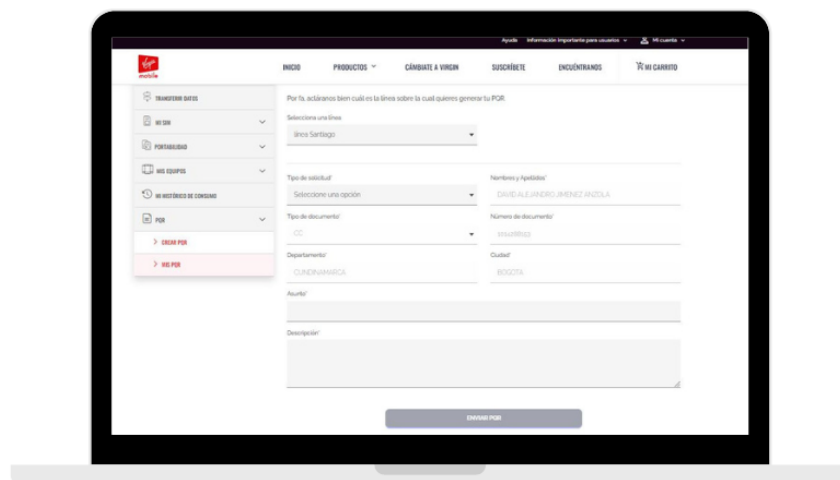
mobile

CON TODO

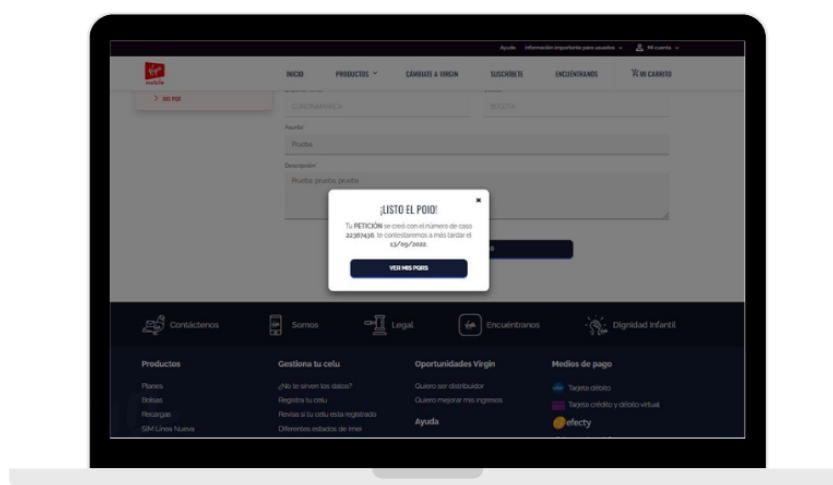
Seleccionar la opción PQR e ingresar en la opción CREAR PQR.



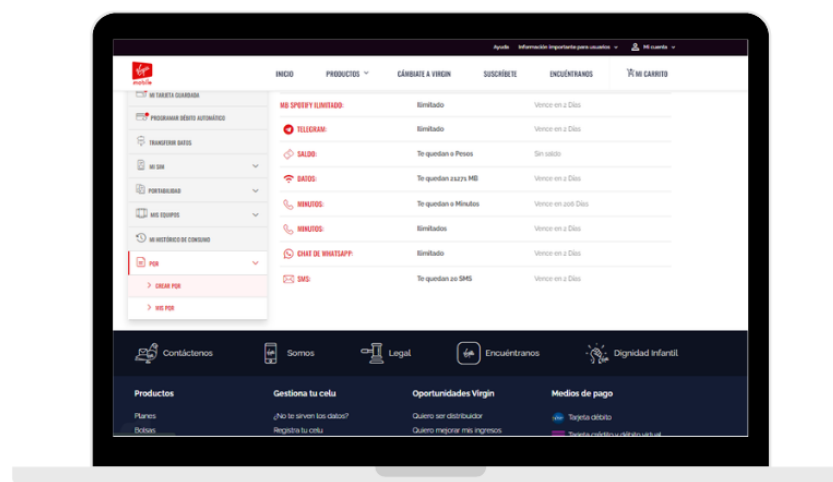
Seleccionar la línea sobre la cual se va a generar la PQR, llenar el formulario con el tipo de solicitud PETICIÓN O QUEJA, nombres y apellidos, tipo y número de documento, departamento, ciudad, asunto y descripción.



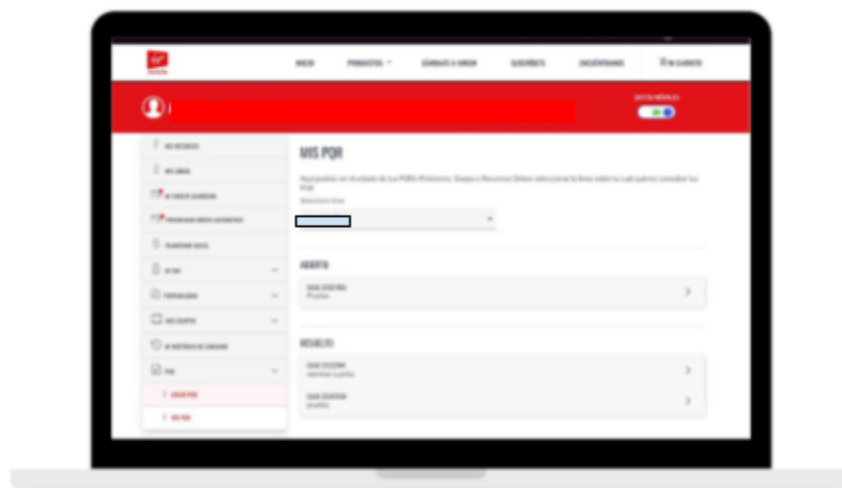
Aparecerá la confirmación del caso, con número de ticket y direccionará la opción de ver las PQRS realizadas para hacer seguimiento al caso.



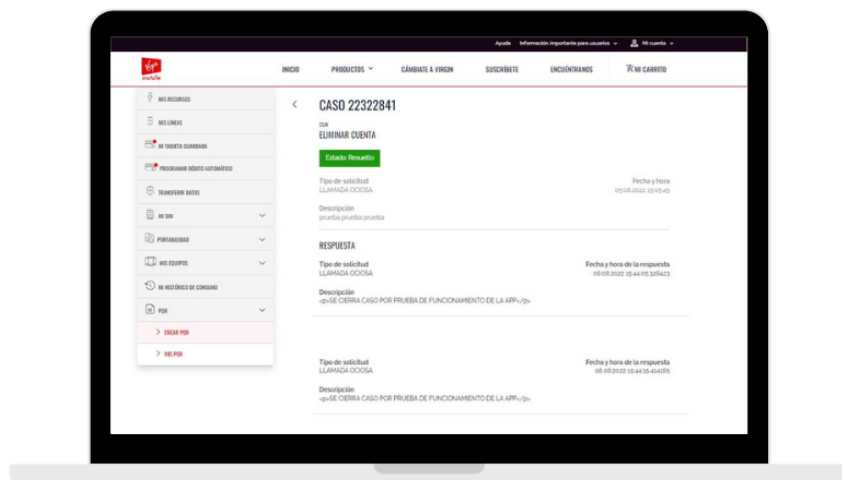
Para revisar las PQRS generadas deberá seleccionar la opción PQR e ingresar en la opción MIS PQR.



Allí el usuario podrá seleccionar la línea de la cual desea validar las PQR generadas y su estado actual.

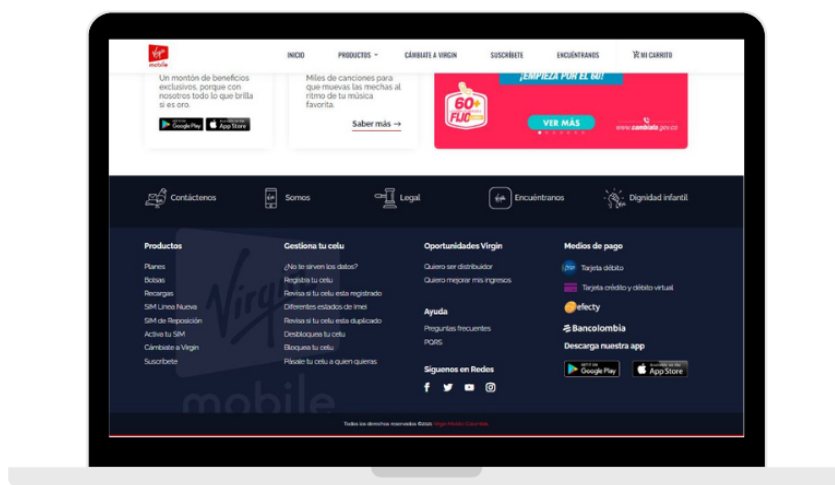


Seleccionar la PQR de la cual desea tener más información para saber al detalle en que estado se encuentra y la gestión realizada.

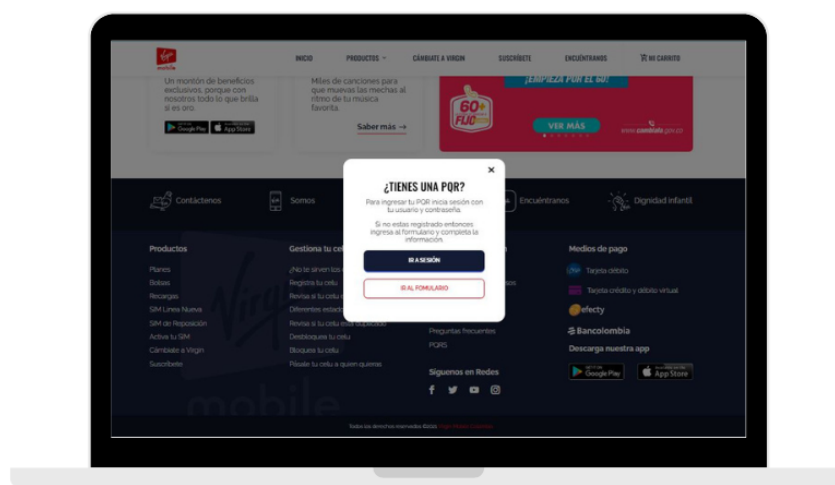


Para generar una PQR sin tener una cuenta en la web, se debe realizar el siguiente paso a paso:

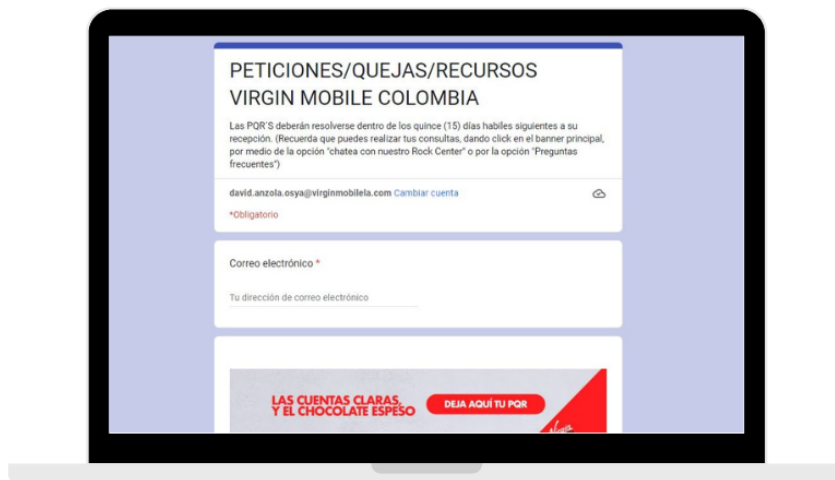
Buscar el menú inferior de AYUDA que se encuentra en la página web e ingresar en la opción PQRS.



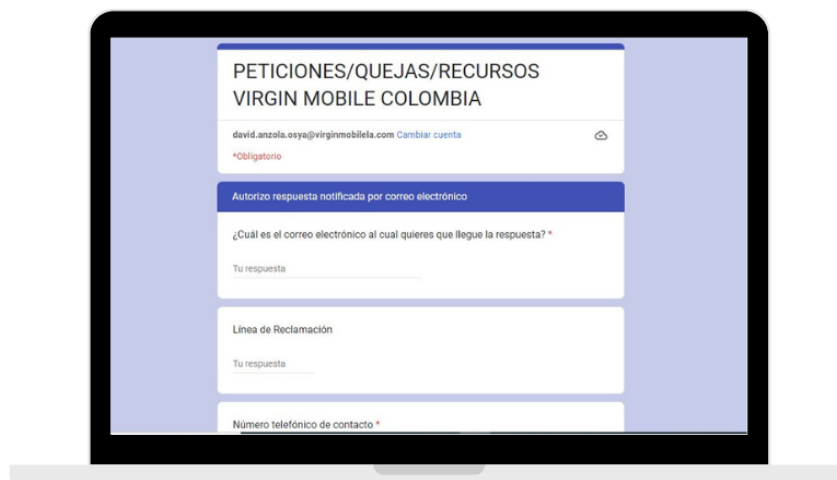
Seleccionar la opción IR AL FORMULARIO



Llenar el formulario de PQR con el correo electrónico, autorización de datos personales, tipo y número de documento, nombre completo, confirmación respuesta vía correo electrónico.



Completar formulario con el correo electrónico al que desea la respuesta del caso, línea de la reclamación, número de contacto, tipo de solicitud, tema, objetivo y hechos de la PQR.



Le indicará al usuario que se registró la respuesta.