



Área De Tecnología Informática
Desarrollo De Software

MANUAL DE USUARIO

Portal Web PQR

Descripción

Manual de Usuario para el manejo del Portal Web de PQR de la Empresa de Energía.

Desarrollo de Software TI
Gerencia Administrativa y Financiera

1. Contenido

Manual de Usuario de PQR's Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

2. Introducción

El objetivo principal de este documento es dar a conocer los pasos a seguir para el correcto uso del Portal Web de PQR's de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

3. Requerimientos

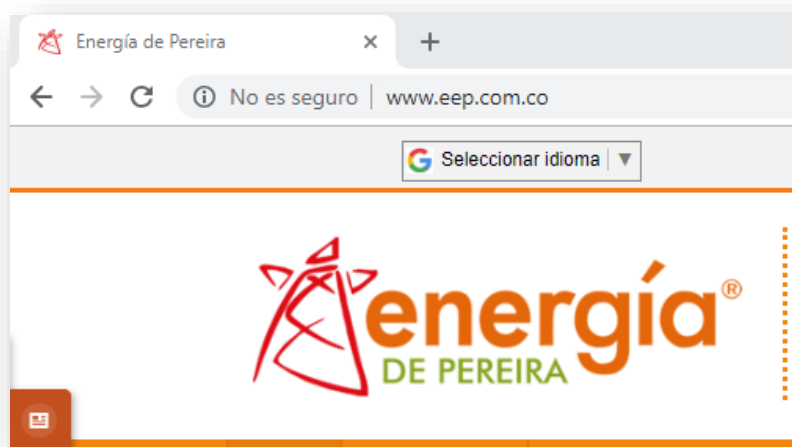
- Navegador Web (Chrome preferiblemente).
- Sistema Operativo Windows, Linux.

4. Instalación

No requiere instalación previa ni programas adicionales.

5. Uso de la Aplicación

Para ingresar al Portal Web de PQR's de la Empresa de Energía de Pereira, se debe acceder a la página principal, digitando www.eep.com.co en el navegador web de su preferencia.



Después de ingresar, se debe dar clic sobre el ícono PQRs ubicado en la parte superior derecha de la pantalla.



El portal Web está dividido en cuatro partes principales:

- **Información General:** Allí se explica la información relacionada con el trámite y gestión de una PQR, y sobre los canales de información a tener en cuenta:

Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos

Peticiones, Quejas y Reclamos

Dirección: Cra 10 No.17-35 Edificio Torre Central
Piso 2 Pereira - Risaralda, Colombia

Teléfono: : Línea de Atención a Peticiones Quejas y Reclamos 115 Opción 2 desde Pereira. Larga Distancia (6)3151515 o desde un celular: (036) 3151515

IMPORTANTE:
Toda PQR que se reciba una vez finalizada la jornada laboral, se entenderá como recibida el día hábil siguiente, día desde el cual se contarán los términos de ley.

Autorizo a Energía de Pereira para realizar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos aquí consignados, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos, tendientes a la prestación efectiva del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias, así como para la facturación y comercialización de los demás productos que Energía de Pereira ofrece a sus usuarios, lo anterior conforme a la Política de tratamiento de datos personales publicada en la página web www.eep.com.co y aviso de privacidad que dispone el responsable del tratamiento y los derechos como titular, conforme lo establecido en la ley 1581 de 2012 reglamentada por el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que lo modifiquen y/o adicionen.

Acepto No Acepto

- **1. Datos Personales:** En esta parte, el usuario debe ingresar la información personal y la matrícula del predio. En caso de no conocer o ser necesaria la matrícula, debe dejar el espacio en blanco. Todos los campos marcados con asterisco son obligatorios, y es importante que la información suministrada se

veraz, con el objetivo de poder darle un adecuado trámite a la petición realizada por el usuario:

1. DATOS GENERALES

Número de Cédula o Identificación (*) <input type="text" value="Número de Cédula"/>	Lugar de Expedición (*) <input type="text" value="Lugar de Expedición"/>	Correo Electrónico (*) <input type="text" value="Correo Electrónico"/>
Nombres (*) <input type="text" value="Nombres"/>	Apellidos (*) <input type="text" value="Apellidos"/>	Dirección (*) <input type="text" value="Dirección"/>
Teléfono Celular (*) <input type="text" value="Teléfono Celular"/>	Teléfono Fijo <input type="text" value="Teléfono Fijo"/>	Matrícula (Escriba la matrícula o deje el campo en blanco.) <input type="text" value="Matrícula"/>

- **Datos Notificación para Respuesta:** En esta sección, el usuario debe suministrar la dirección física o la dirección electrónica a la cual se debe enviar la notificación del trámite.

2. DATOS NOTIFICACIÓN PARA RESPUESTA

* A continuación deberá registrar la dirección para enviar la respuesta a su petición, puede ser una dirección física o autorizar la notificación a un correo electrónico:

Tipo de Notificación (*) <input type="text" value="Notificación de Correo Electrónico"/>	Correo Electrónico de Notificación (*) <input type="text" value="Correo de Notificación"/>
--	--

2. DATOS NOTIFICACIÓN PARA RESPUESTA

* A continuación deberá registrar la dirección para enviar la respuesta a su petición, puede ser una dirección física o autorizar la notificación a un correo electrónico:

Tipo de Notificación (*) <input type="text" value="Dirección de Notificación Física"/>	Dirección Física de Notificación (*) <input type="text" value="Dirección de Notificación"/>	
Departamento (*) <input type="text" value="Risaralda"/>	Municipio / Ciudad (*) <input type="text" value="Pereira"/>	Barrio <input type="text" value="Barrio"/>

- **Detalle Solicitud, Petición, Queja, Reclamación o Recurso:** En esta sección, el usuario debe suministrar un título en el cual describe la causa de la petición. Seguidamente debe suministrar la información detallada de la solicitud, la cual puede ser escrita en el cuadro de texto “Hechos o Motivos de Petición”, o adjuntar un documento (preferiblemente en PDF), donde narre de forma clara la petición, queja o reclamo a efectuar. Para finalizar, el usuario debe ingresar el código de verificación de la imagen inferior (cuatro letras mayúsculas) y dar clic en el botón “Enviar”.

3. DETALLE SOLICITUD, PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN O RECURSO


Asunto (*)

Hechos o Motivos de Petición (*)

Hechos o Motivos de Petición

Si desea puede adjuntar algún documento o archivo aquí:

Adjunto (Tamaño máximo 5MB)



Por favor escriba el código de la imagen anterior:

Enviar

Es importante tener en cuenta que en caso de que no se diligencie correctamente el formulario, se mostrará un error en el campo o campos donde se haya generado la falla. El usuario deberá realizar la corrección o correcciones pertinentes para poder enviar la información del formulario, en caso contrario, no será posible recibir la solicitud en el sistema de información desarrollado para tales fines.

1. DATOS GENERALES

Número de Cédula o Identificación (*) <input type="text" value="Número de Cédula"/> <small>El campo Identificación no puede estar vacío</small>	Lugar de Expedición (*) <input type="text" value="Lugar de Expedición"/> <small>El campo Lugar de Expedición no puede estar vacío</small>	Correo Electrónico (*) <input type="text" value="Correo Electrónico"/> <small>El campo Correo Electrónico no puede estar vacío</small>
Nombres (*) <input type="text" value="Nombres"/> <small>El campo Nombres no puede estar vacío</small>	Apellidos (*) <input type="text" value="Apellidos"/> <small>El campo Apellidos no puede estar vacío</small>	Dirección (*) <input type="text" value="Dirección"/> <small>El campo Dirección no puede estar vacío</small>
Teléfono Celular (*) <input type="text" value="Teléfono Celular"/> <small>El campo Teléfono Celular no puede estar vacío</small>	Teléfono Fijo <input type="text" value="Teléfono Fijo"/>	Matrícula (Escriba la matrícula o deje el campo en blanco.) <input type="text" value="Matrícula"/>

6. Consideración Final

El éxito de una aplicación como la que aquí se presenta, radica en la sencillez que represente su uso. Sin embargo, una vez que la aplicación cumple con este requisito de sencillez y practicidad, el éxito de su uso consistirá en la apropiación que el usuario haga de ella. Es por eso, que invitamos a nuestros usuarios a darle la oportunidad a esta aplicación de que sea una herramienta de utilidad que facilite el trámite de las solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos realizados a la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.