



Informática y Tributos

Contribuimos al mejoramiento de tu gestión

**MANUAL DE USUARIO
TAXATION SMART
GESTIÓN DE PQR**

| | | | | |
|--|---|--|--|--------------------|
|  | GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD | |  Informática y Tributos <small>Contribuimos al mejoramiento de tu gestión</small> | |
| | MANUAL DE USUARIO | | | IT-AC-M-01 |
| | | | | VERSION: 05 |
| | | | | 30/AGO/2023 |

TABLA DE CONTENIDO

| | Pág. |
|------------------------------|------|
| GESTIÓN DE PQR | 3 |
| 1. PQR..... | 3 |
| 1.1. Acceso a la opción..... | 3 |
| 1.2. Funcionalidad | 4 |

| Elaborado | Revisado | Aprobado | Versión | Fecha |
|---|------------------------|-------------------------|---------|------------|
| Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de calidad | Coordinador de Calidad | Director de Operaciones | 05 | 30-08-2023 |

| | | | | |
|---|---|--|---|--------------------|
|  | GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD | |  Informática y Tributos <small>Contribuimos al mejoramiento de tu gestión</small> | |
| | MANUAL DE USUARIO | | | IT-AC-M-01 |
| | | | | VERSION: 05 |
| | | | 30/AGO/2023 | |

MANUAL DE USUARIO – GESTIÓN DE PQR

INFORMATICA Y TRIBUTOS S.A.S

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta obra puede ser reproducida de ninguna forma o por cualquier medio - gráfico, electrónico mecánico, incluyendo fotocopias, grabación o almacenamiento de información y sistemas de recuperación de información - sin la autorización por escrito de la editorial.

Los productos que se mencionan en este documento pueden ser marcas comerciales y/o marcas registradas de sus respectivos propietarios. El editor y el autor no pretenden estas marcas.

Si bien todas las precauciones se han tomado en la preparación de este documento, el editor y el autor no asumen responsabilidad alguna por errores u omisiones, ni de daños que resulten del uso de la información contenida en este documento o del uso de programas y código fuente que pueden que lo acompañen. En ningún caso, el editor y el autor serán responsables de ninguna pérdida de beneficios o cualquier otro daño comercial causado o presuntamente causado directa o indirectamente por este documento.

| Elaborado | Revisado | Aprobado | Versión | Fecha |
|---|------------------------|-------------------------|---------|------------|
| Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de calidad | Coordinador de Calidad | Director de Operaciones | 05 | 30-08-2023 |

| | | | | |
|---|---|--|---|--------------------|
|  | GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD | |  Informática y Tributos <small>Contribuimos al mejoramiento de tu gestión</small> | |
| | MANUAL DE USUARIO | | | IT-AC-M-01 |
| | | | | VERSION: 05 |
| | | | | 30/AGO/2023 |

GESTIÓN DE PQR

Este manual de usuario está diseñado para servir como una guía completa y detallada, asegurando el correcto funcionamiento y la eficiente gestión de las actividades relacionadas con la Gestión de una PQR.

La gestión de una PQR es el proceso mediante el cual una entidad recibe, analiza, resuelve y da respuesta a una Petición, Queja o Reclamo presentada por el usuario.

1. PQR

1.1. Acceso a la opción

La ruta de acceso es la siguiente:

PQR > Nueva SDG

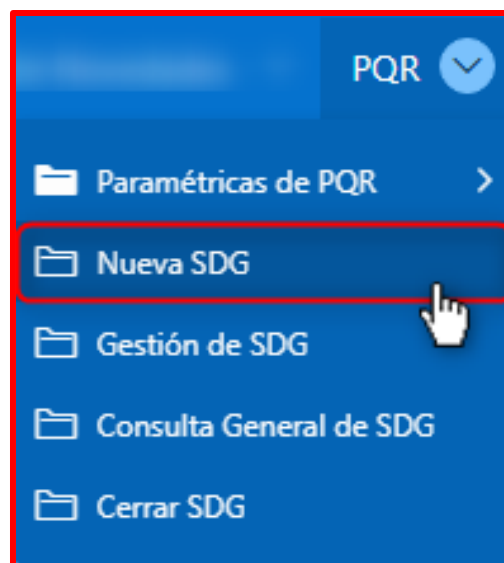


Imagen 1 – Ruta de acceso

| Elaborado | Revisado | Aprobado | Versión | Fecha |
|---|------------------------|-------------------------|---------|------------|
| Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de calidad | Coordinador de Calidad | Director de Operaciones | 05 | 30-08-2023 |

1.2. Funcionalidad

Para iniciar la gestión de una PQR seguir los siguientes pasos:

Clic .

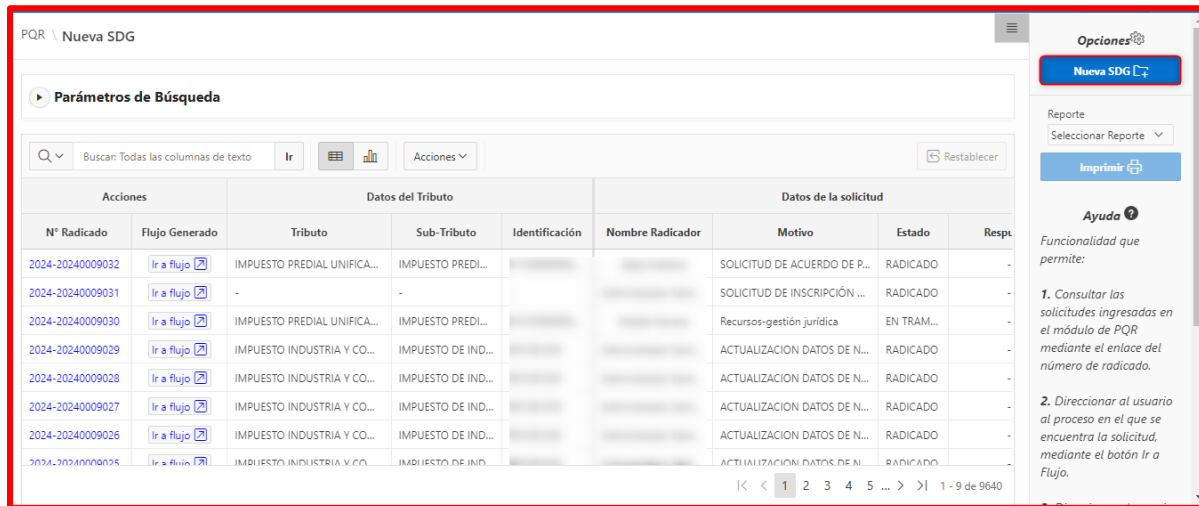




Imagen 2 – Opción: Nueva SDG.

Se visualiza ventana **Instanciar Flujos**:

1. Clic  seleccionar **Flujos**.
2. Ingresar una **Observación**.
3. Clic .

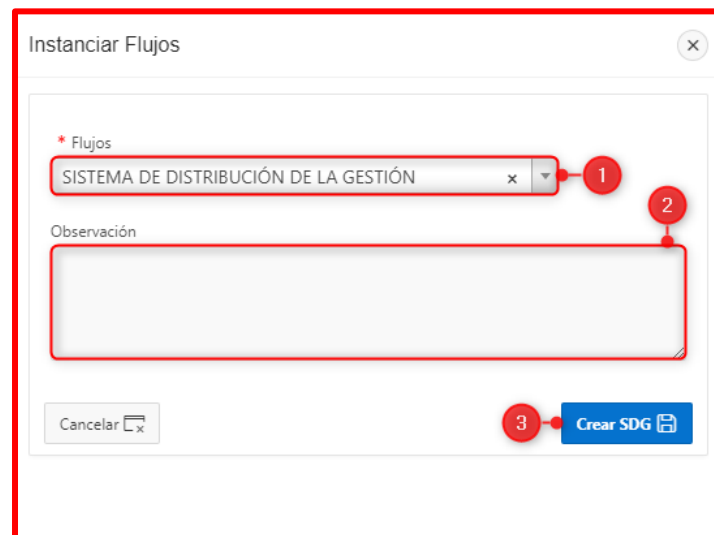


Imagen 3 – Instanciar Flujos.

| Elaborado | Revisado | Aprobado | Versión | Fecha |
|---|------------------------|-------------------------|---------|------------|
| Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de calidad | Coordinador de Calidad | Director de Operaciones | 05 | 30-08-2023 |

A continuación, se muestra el flujo del proceso de una PQR:

En la sección **Datos Solicitud** diligenciar los siguientes pasos:

1. Clic seleccionar **Tipo**.
2. Clic seleccionar **Tipo de Presentación**.
3. Clic seleccionar **Motivo**.
4. Clic seleccionar **Tributo**.
5. Clic seleccionar **Sub-Tributo**.
6. Ingresar **Identificación Sujeto**.
7. Ingresar **Observación**.

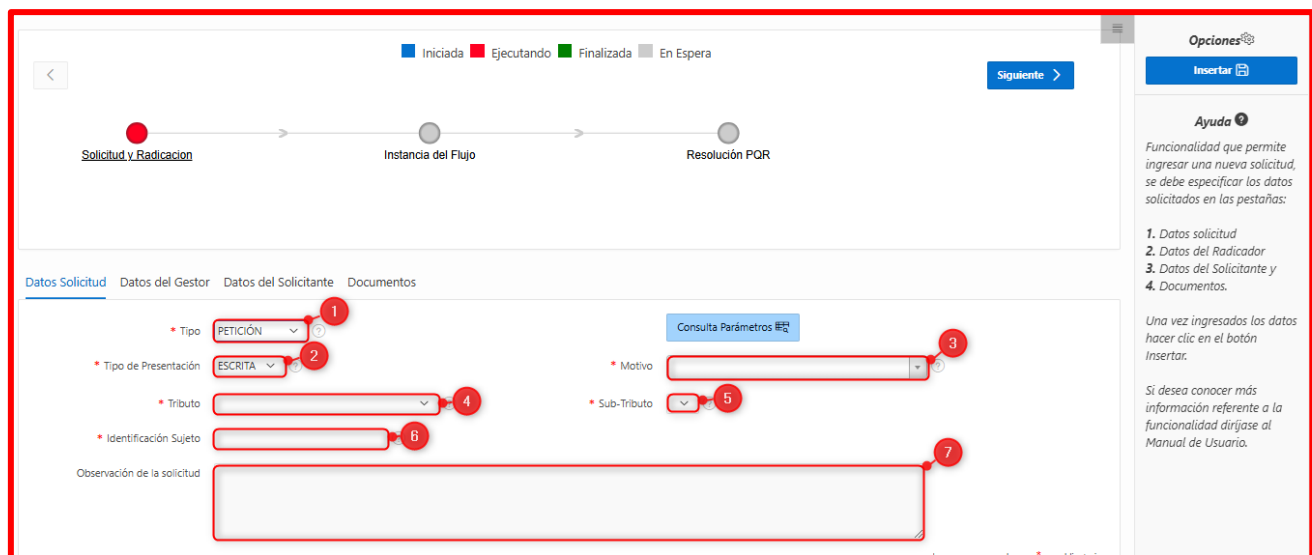


Imagen 4– Datos Solicitud.

Nota: Los campos con asterisco (*) rojo son obligatorios.

| Elaborado | Revisado | Aprobado | Versión | Fecha |
|---|------------------------|-------------------------|---------|------------|
| Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de calidad | Coordinador de Calidad | Director de Operaciones | 05 | 30-08-2023 |

En la sección **Datos del Gestor** realizar los siguientes pasos:

1. Clic seleccionar **Tipo de Identificación**.
2. Ingresar **Identificación**.
3. Ingresar **Primer Nombre**.
4. Ingresar **Segundo Nombre**.
5. Ingresar **Primer Apellido**.
6. Ingresar **Segundo Apellido**.

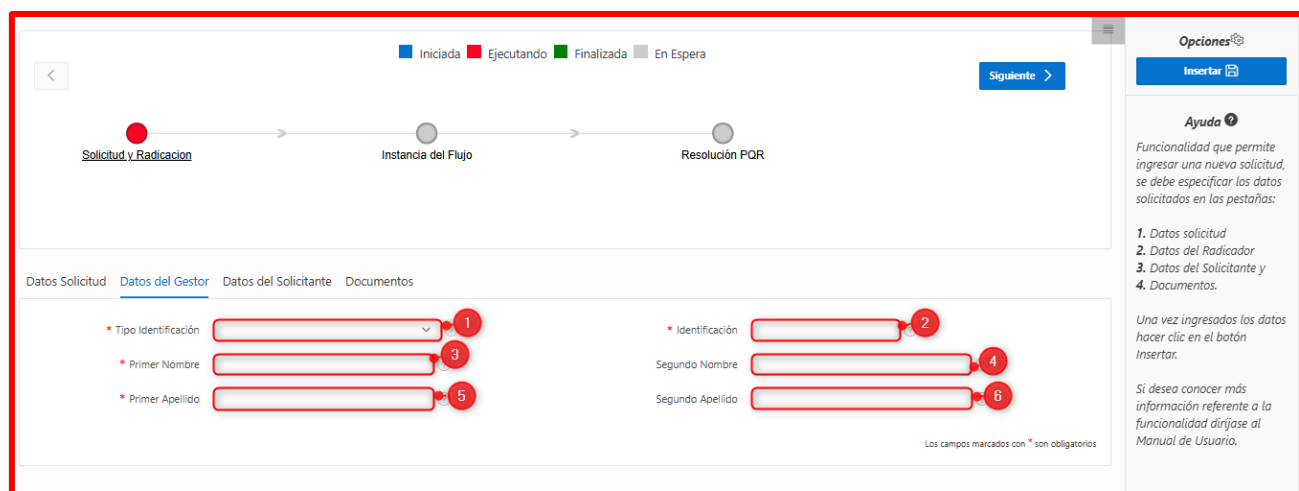



Imagen 5 – Datos del Gestor.


Nota: Los campos con asterisco (*) rojo son obligatorios.

En la sección **Datos del Solicitante** diligenciar los siguientes pasos:

1. Clic seleccionar **Tipo Solicitante**.
2. Clic seleccionar **Tipo Identificación**.
3. Ingresar **Identificación**.
4. Ingresar **Primer Nombre**.
5. Ingresar **Segundo Nombre**.
6. Ingresar **Primer Apellido**.
7. Ingresar **Segundo Apellido**.
8. Clic seleccionar **País**.

| Elaborado | Revisado | Aprobado | Versión | Fecha |
|---|------------------------|-------------------------|---------|------------|
| Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de calidad | Coordinador de Calidad | Director de Operaciones | 05 | 30-08-2023 |

9. Clic  seleccionar **Departamento**.

10. Clic  seleccionar **Municipio**.

11. Ingresar **Dirección**.

12. Ingresar **Email**.

13. Ingresar **Teléfono**.

14. Ingresar **Celular**.



Imagen 6 – Datos del Solicitante.

Nota: Los campos con asterisco (*) rojo son obligatorios.

Nota: puede usar los mismos datos del Gestor.

En la sección **Documentos** diligenciar los siguientes pasos:

1. Clic  seleccionar **Documentos**.

2. Clic  subir **Archivo**.

3. Ingresar **Observación**.

| Elaborado | Revisado | Aprobado | Versión | Fecha |
|---|------------------------|-------------------------|---------|------------|
| Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de calidad | Coordinador de Calidad | Director de Operaciones | 05 | 30-08-2023 |

4. Clic **Agregar +**

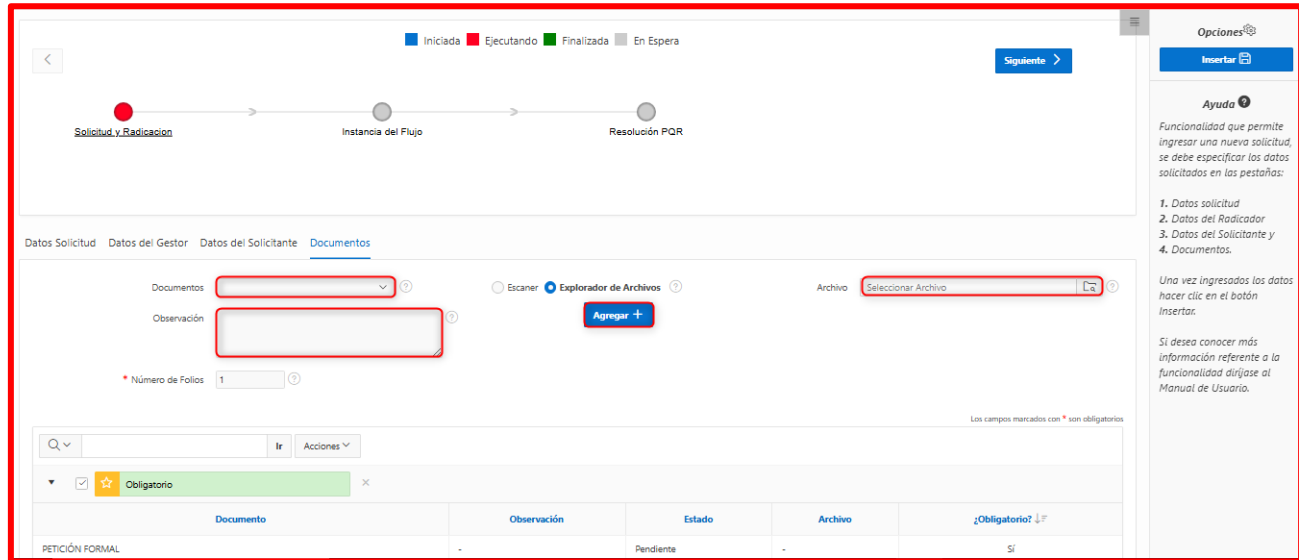


Imagen 7 – Documentos.

Nota: Es necesario agregar los documentos obligatorios.

A continuación, se visualiza ventana emergente de confirmación

Clic **Aceptar**

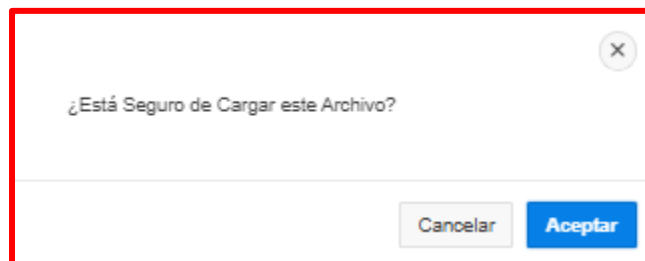


Imagen 8 – Ventana emergente.

Después de ingresar todos los datos y documentos requeridos:

Clic **Insertar**

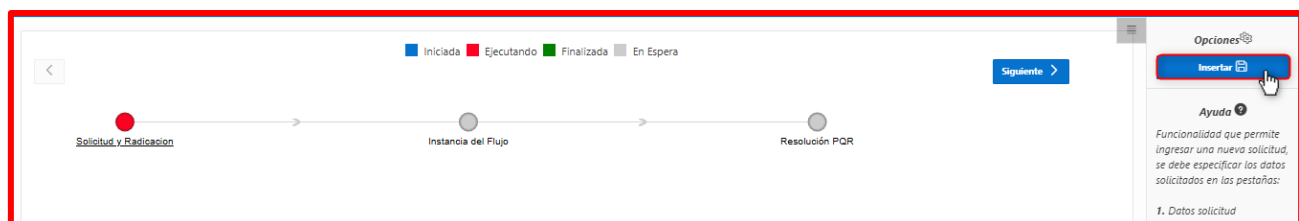


Imagen 9 – Insertar.

| Elaborado | Revisado | Aprobado | Versión | Fecha |
|---|------------------------|-------------------------|---------|------------|
| Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de calidad | Coordinador de Calidad | Director de Operaciones | 05 | 30-08-2023 |

Se despliega notificación **Solicitud Registrada de Forma Exitosa:**

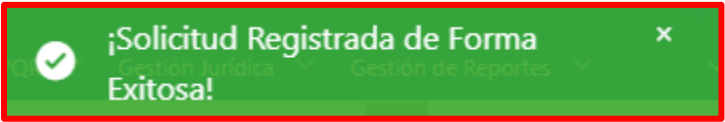


Imagen 10 – Notificación: Solicitud Registrada de Forma Exitosa.

Clic **Siguiente** para seguir a etapa **Instancia del Flujo:**

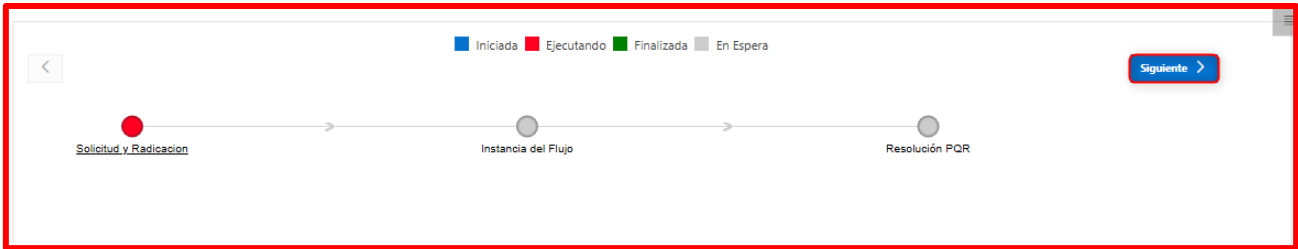


Imagen 11 – Instancia Del Flujo.

Para gestionar la PQR y dirigirnos al flujo del motivo escogido

Clic **Ir a Flujo**

Imagen 12 – Flujo de proceso.

| Elaborado | Revisado | Aprobado | Versión | Fecha |
|---|------------------------|-------------------------|---------|------------|
| Coordinador de Aseguramiento de calidad Analista de Aseguramiento de calidad | Coordinador de Calidad | Director de Operaciones | 05 | 30-08-2023 |

Finalmente, para cerrar o dar resolución a la PQR:

Clic **Siguiente >**



Imagen 13 – Flujo de proceso.

Se visualiza la PQR resuelta:

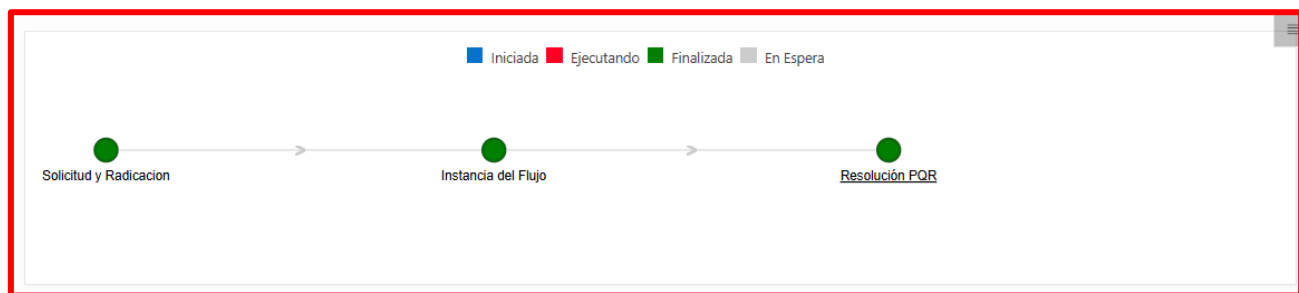


Imagen 14 – Resolución PQR.