



Informática y Tributos

Contribuimos al mejoramiento de tu gestión

MANUAL DE USUARIO

PQR

(Gestión Novedades Personas)

	GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO		
			IT-AC-M-01
			VERSION: 05
		30/AGO/2023	

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
PQR	3
1. PQR	3
1.1. Acceso a la opción	3
1.2. Funcionalidad	3
1.2.1. Solicitud de inscripción y Actualización ICA	4
1.2.2. Cancelación de RIT - ICA	7

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

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

MANUAL DE USUARIO – PQR (GESTIÓN NOVEDADES PERSONAS)

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	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	05	30-08-2023

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

PQR (GESTIÓN NOVEDADES PERSONAS)

El objetivo de este manual es proporcionar una guía detallada para el proceso de PQR (gestión de novedades personas).

1. PQR

1.1. Acceso a la opción

La ruta de acceso al módulo es la siguiente:

PQR > Nuevo PQR

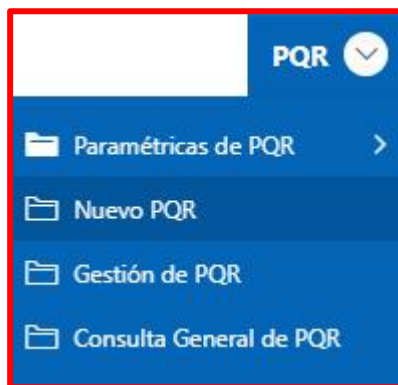


Imagen 1 - Ruta de acceso

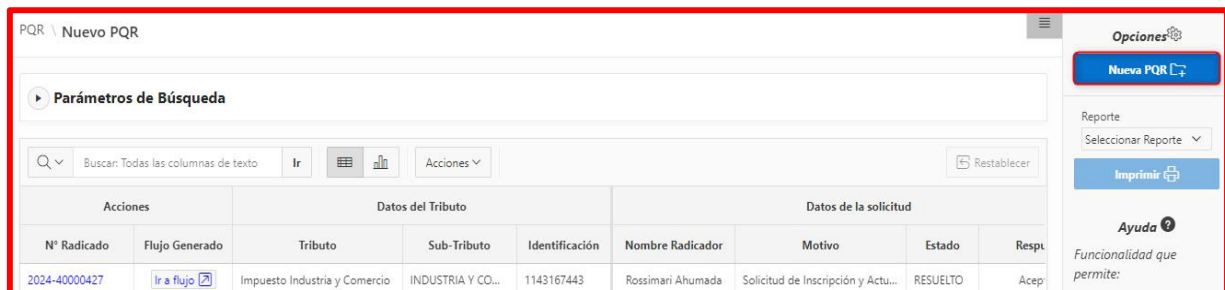
1.2. Funcionalidad

Para realizar una PQR, es necesario llevar a cabo los siguientes pasos:

Clic 

Al ingresar a la opción se visualiza la siguiente ventana:

Clic 



The screenshot shows the 'Nuevo PQR' window. It includes a search bar with 'Parámetros de Búsqueda', a search icon, and a 'Restablecer' button. Below the search bar is a table with columns for 'Acciones', 'Datos del Tributo', and 'Datos de la solicitud'. The table contains one row of data for a specific PQR.

Acciones		Datos del Tributo			Datos de la solicitud			
N° Radicado	Flujo Generado	Tributo	Sub-Tributo	Identificación	Nombre Radicador	Motivo	Estado	Respu.
2024-40000427	Ir a flujo	Impuesto Industria y Comercio	INDUSTRIA Y CO...	1143167443	Rossmari Ahumada	Solicitud de Inscripción y Actu...	RESUELTO	Acep

Imagen 2 - Nueva Novedad

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

Se observa la siguiente ventana:

1. Seleccionar **Flujo**.

2. Clic  **Crear instancia**

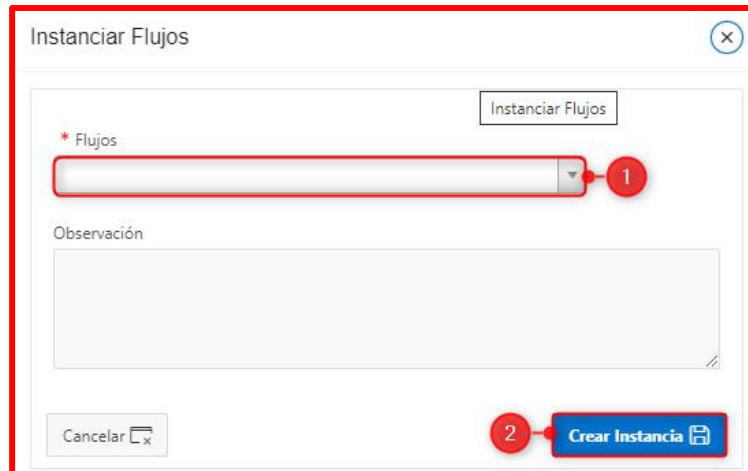


Imagen 3 - Instanciar flujo

1.2.1. Solicitud de inscripción y Actualización ICA

En la sección **Datos Solicitud**, se realizan los siguientes pasos:

1. Seleccionar **Tipo**.

2. Seleccionar **Tipo de Presentación**.

3. Seleccionar **Motivo (Solicitud de inscripción y Actualización ICA)**.

4. Seleccionar **Tributo**.

5. Seleccionar **Sub-Tributo**.

6. Ingresar **Referencia Catastral**.

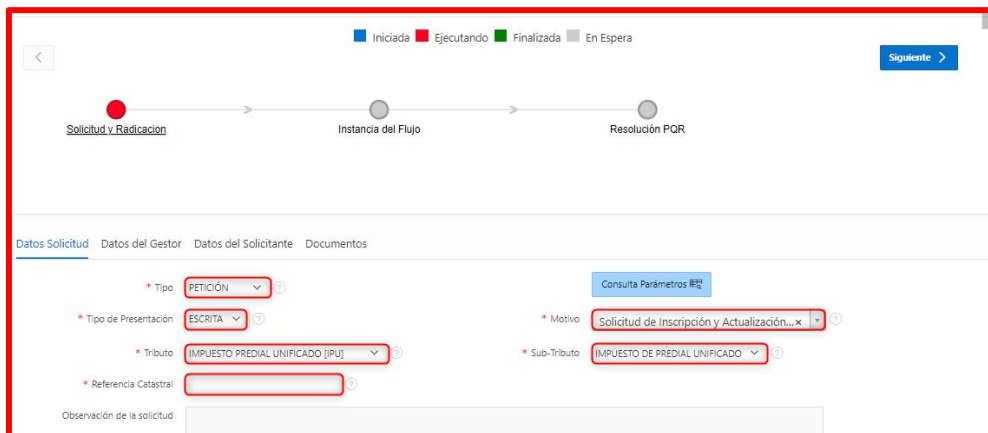


Imagen 4 - Solicitud y Radicación

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

En la sección **Datos del Gestor**, se realizan los siguientes pasos:

1. Seleccionar **Tipo de Identificación**.
2. Ingresar **Identificación**.
3. Ingresar **Primer Nombre**.
4. Ingresar **Primer Apellido**.



Imagen 5 - Datos del Gestor

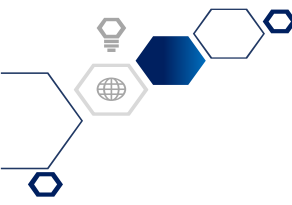

En la sección **Datos del Solicitante**, se realizan los siguientes pasos:

1. Seleccionar **Tipo de Solicitante**.
2. Clic **Copiar Datos del Gestor**
3. Seleccionar **País**.
4. Seleccionar **Departamento**.
5. Seleccionar **Municipio**.
6. Ingresar **Dirección**.
7. Ingresar **Celular**.



Imagen 6 - Datos del Solicitante

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

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

En la sección **Documentos**, se realizan los siguientes pasos:

1. Seleccionar **Documentos**.

2. Seleccionar  **Archivo**.

3. Clic .

4. Clic .

5. Clic .



Imagen 7 - Documentos

Nota: Adjuntar documentos obligatorios

Se observa la siguiente notificación:

Clic .

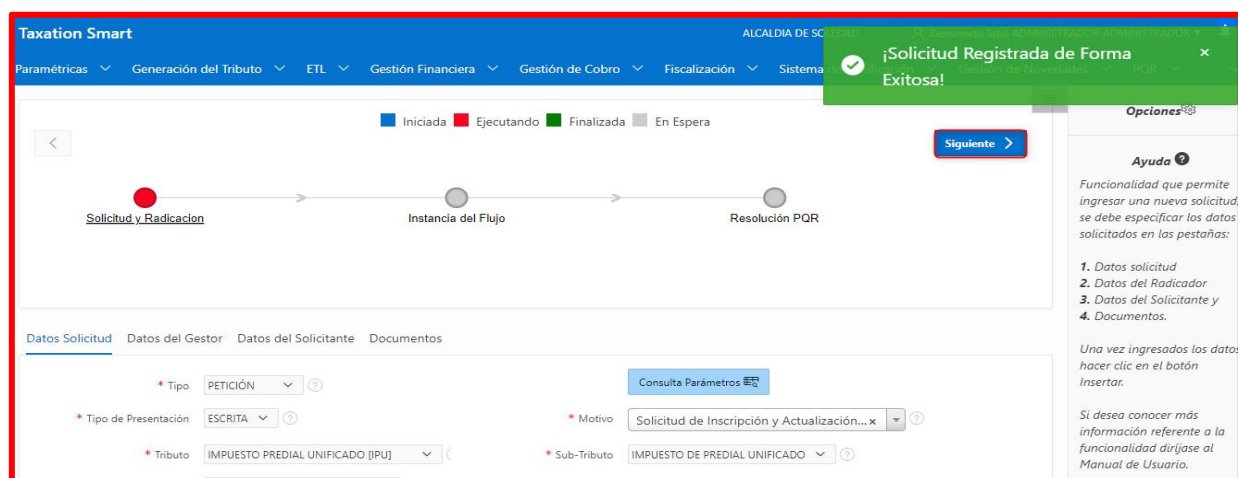


Imagen 8 - Notificación

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

En la etapa del flujo **Instancia del Flujo**, se realizan los siguientes pasos:

Clic [Ir a Flujo](#)



Imagen 9 - Instancia del Flujo

Nota: Para seguir la solicitud de inscripción y actualización ICA, dirigirse al manual Gestión de novedades personas.

1.2.2. Cancelación de RIT - ICA

En la sección **Datos Solicitud**, se realizan los siguientes pasos:

7. Seleccionar **Tipo**.
8. Seleccionar **Tipo de Presentación**.
9. Seleccionar **Motivo (Cancelación de RIT - ICA)**.
10. Seleccionar **Tributo**.
11. Seleccionar **Sub-Tributo**.
12. Ingresar **Nit**.



Imagen 10 - Solicitud y Radicación

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


En la sección **Datos del Gestor**, se realizan los siguientes pasos:

1. Seleccionar **Tipo de Identificación**.
2. Ingresar **Identificación**.
3. Ingresar **Primer Nombre**.
4. Ingresar **Primer Apellido**.



Imagen 11 - Datos del Gestor

En la sección **Datos del Solicitante**, se realizan los siguientes pasos:

1. Seleccionar **Tipo de Solicitante**.
2. Clic **Copiar Datos del Gestor** 
3. Seleccionar **País**.
4. Seleccionar **Departamento**.
5. Seleccionar **Municipio**.
6. Ingresar **Dirección**.
7. Ingresar **Celular**.

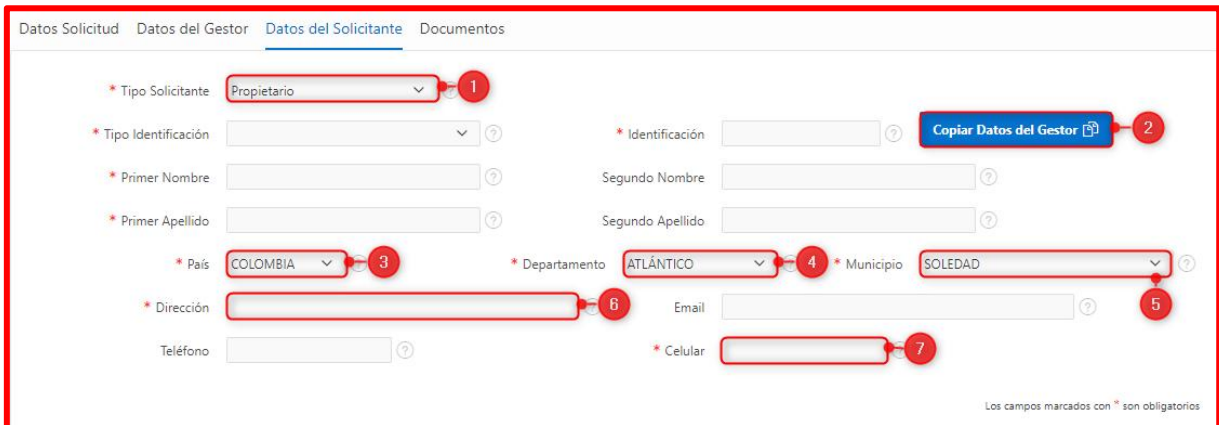


Imagen 12 - Datos del Solicitante


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

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

En la sección **Documentos**, se realizan los siguientes pasos:

1. Seleccionar **Documentos**.

2. Seleccionar  **Archivo**.

3. Clic 

4. Clic 

5. Clic 



Imagen 13 - Documentos

Nota: Adjuntar documentos obligatorios

Se observa la siguiente notificación:

Clic 

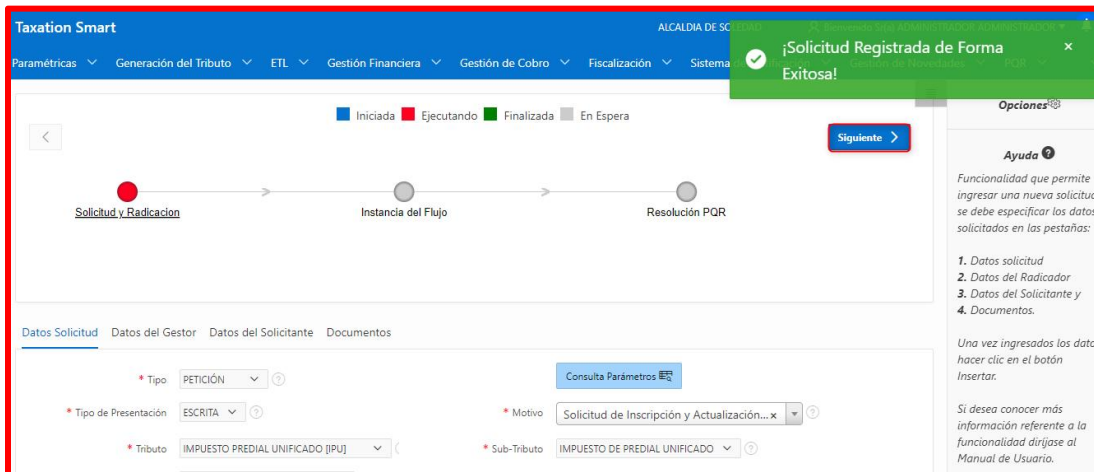


Imagen 14 - Notificación

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

En la etapa del flujo **Instancia del Flujo**, se realiza el siguiente paso:

Clic [Ir a Flujo](#)



Imagen 15 - Instancia del Flujo

Nota: Para seguir la solicitud de inscripción y actualización ICA, dirigirse al manual **Gestión de novedades personas**.

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