**MANUAL DE USUARIO**

**TAXATION SMART**

**GESTIÓN DE PQR**

**TABLA DE CONTENIDO**

**Pág.**

[GESTIÓN DE PQR 3](#_Toc183674463)

[1. PQR 3](#_Toc183674464)

[1.1. Acceso a la opción 3](#_Toc183674465)

[1.2. Funcionalidad 4](#_Toc183674466)

**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.

# 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.

# PQR

# Acceso a la opción

La ruta de acceso es la siguiente:

**PQR > Nueva SDG**

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

*Imagen 1 – Ruta de acceso*

# Funcionalidad

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

Clic .

**Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente**

*Imagen 2 – Opción: Nueva SDG.*

Se visualiza ventana **Instanciar Flujos:**

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

**Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente**

*Imagen 3 – Instanciar Flujos.*

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.**

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

*Imagen 4 – Datos Solicitud.*

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

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.**

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

*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.**
9. Clic  seleccionar **Departamento.**
10. Clic  seleccionar **Municipio.**
11. Ingresar **Dirección.**
12. Ingresar **Email.**
13. Ingresar **Teléfono.**
14. Ingresar **Celular.**

**Imagen que contiene Aplicación

Descripción generada automáticamente**

*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.**
4. Clic 

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

*Imagen 7 – Documentos.*

***Nota: Es necesario agregar los documentos obligatorios.***

A continuación, se visualiza ventana emergente de confirmación

Clic .

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

*Imagen 8 – Ventana emergente.*

Después de ingresar todos los datos y documentos requeridos:

Clic .

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

*Imagen 9 – Insertar.*

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

Imagen que contiene Gráfico de rectángulos

Descripción generada automáticamente

*Imagen 10 – Notificación: Solicitud Registrada de Forma Exitosa.*

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

Imagen que contiene Gráfico

Descripción generada automáticamente

*Imagen 11 – Instancia Del Flujo.*

Para gestionar la PQR y dirigirnos al flujo del motivo escogido

Clic 

**Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente**

*Imagen 12 – Flujo de proceso.*

Finalmente, para cerrar o dar resolución a la PQR:

Clic 

**Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente con confianza media**

*Imagen 13 – Flujo de proceso.*

Se visualiza la PQR resuelta:

**Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente**

*Imagen 14 – Resolución PQR.*