

Respetado usuario:

Le damos el más afectuoso saludo; en esta guía nos permitimos enseñarle cada una de las opciones que encontrará en el portal PQRS.



A. Estoy registrado: en esta sección usted podrá iniciar sesión en el portal PQRS, por favor complete el formulario de inicio de sesión con su correo registrado y su contraseña.

Correo electrónico

 1

Clave

 2

Regresar

Olvidé mi clave

Ingresar

a

b

- a. **Olvide mi clave:** si ya tiene una cuenta registrada en el portal pero no recuerda su clave de usuario deberá ingresar el correo registrado para enviar allí su nueva clave.

Ingrese el correo registrado para enviarle una nueva clave

Regresar

Aceptar

- b. **Ingresar:** después de diligenciar el formulario de inicio de sesión deberá presionar el botón ingresar, si sus datos son correctos habrá iniciado sesión y se mostrara en pantalla el siguiente menú:



1. Salida segura: al presionar la opción de salida segura regresará al menú principal.

2. Actualizo mis datos: El presionar actualizo mis datos nos mostrara el siguiente formulario completado con los datos del usuario:

Portal PQRS

Registro y gestión de perfil

[Ver Política de Tratamiento de Datos Personales](#)

Tipo de identificación(*)

CEDULA DE CIUDADANIA

Nombres(*)

USUARIO DE

Dirección residencia(*)

CALLE 33-44-55

Celular(*)

3000000000

No. de identificación(*)

000000000

Apellidos(*)

PRUEBA PORTAL

Correo electrónico(*)

correodeprueba@correo.com

Teléfono fijo

8888888

Regresar

Actualizar

3. Cambio mi clave: Desde cambio mi clave usted podrá modificar su clave de acceso al portal por medio del siguiente formulario:

Cambio de clave

Contraseña anterior

Nueva contraseña

Repetir contraseña

Regresar

Aceptar

4. Ingresar PQRS: desde esta opción usted podrá diligenciar Peticiones, quejas o reclamos (ver el punto c del menú principal).

5. Seguimiento PQRS: en esta opción podrá hacer seguimiento a los PQRS registrados con su cuenta:

Menú principal **a** **b** Ingresar PQRS

Mis PQRS

e Buscar:

10 Registros por pagina **c** **d**

Radicado	Medio recepción	Estado	Trámite	Suscriptor	Asunto
2782469	Telefono	Solucionado	Felicitación	45440	
2782308	Telefono	Solucionado	Solicitud de información pública	45440	
2782304	Telefono	Solucionado	Solicitud de información pública	45440	
2782303	Telefono	Solucionado	Solicitud cambio de nomenclatura	45440	
2782293	Telefono	Solucionado	Solicitud cambio de nombre del suscriptor	55777	
2782109	Personal	En trámite	Solicitud cambio de nombre del suscriptor	45440	
2782089	Telefono	Solucionado	Solicitud cambio de nombre del suscriptor	45440	
2771341	Telefono	Solucionado	Solicitud cambio de nombre del suscriptor	45440	
2771328	Telefono	Solucionado	Solicitud cambio de estrato	45440	
2771327	Telefono	Solucionado	Solicitud cambio de estrato	45440	

Mostrando 1 a 10 de 47 registros **f** Atras 1 2 3 4 5 Siguiete

- a. **Menú principal:** esta opción nos lleva al menú del portal (ver punto **a. b.** de la guía ingresar).
- b. **Ingresar PQRS:** desde acá podremos acceder al formulario para diligenciar PQRS (ver punto **C.** de la guía).
- c. **Registros por página:** aquí podrá filtrar por la cantidad de registros que se muestran en pantalla.
- d. **Radicado:** desde la opción radicado al hacer clic sobre él se mostrara información detallada del mismo:

Información del PQR ×	
Radicado:	2788254
Medio recepción:	Personal
Estado:	Solucionado
Trámite:	Solicitud de información pública
Suscriptor:	456
Asunto:	
Descripción:	HOLA ESTAMOS PROBANDO
Adjuntos:	3495-certificado tradicion.pdf
Notificar:	A la dirección indicada
: Datos de atención	
Inicia:	31/03/2020 11:19:00 a.m.
Medio solución:	Buzon Manifestacion
Solución:	31/03/2020 11:43:33 a.m.
Respuesta:	resuelto si señor
: Datos de notificación	
Citación:	
Notificación:	
Concluyente:	
Notificación grabada:	
Archivos adjuntos de la respuesta	
Archivos adjuntos de la respuesta:	SOL-2788254-456-31032020-9774-1.pdf SOL-2788254-456-31032020-9774-2.pdf

1. **Información del PQR:** en esta sección encontrara la información ingresada al momento de registrar el PQR.
2. **Datos de atención:** acá se encuentran los datos relacionados a la respuesta por parte de Aguas de Manizales S.A E.S.P.
3. **Datos de notificación:** en esta sección encontrara información sobre si ha sido citado para aclarar su Petición, Queja o Reclamo.
4. **Archivos adjuntos de la respuesta:** acá encontrara los adjuntos relacionados a la

respuesta de su PQR, este campo también puede estar vacío si su PQR no requiere adjuntos de respuesta.

- e. **Filtro de búsqueda:** desde acá podrá buscar un PQR específico con su número de radicado.
- f. **Cantidad de páginas con PQRs:** son la cantidad de páginas con registros de PQRs que están asociados a su cuenta de usuario, puede navegar a través de estas páginas haciendo clic en el número de la página a la cual dese acceder.

B. Quiero registrarme: si aún no está registrado en el portal PQRS puede hacerlo dando clic en esta opción, después de esto se mostrara en pantalla el siguiente formulario:

Regresar

Portal PQRS

Registro y gestión de perfil

[Ver Política de Tratamiento de Datos Personales](#)

Autorizo el tratamiento de mis datos personales a Aguas de Manizales S.A. E.S.P., con el fin de recibir información sobre la Gestión Institucional que realice la empresa por cualquier medio de comunicación.

Los campos marcados con asterisco(*) son obligatorios.

Para autorizar el tratamiento de sus datos personales a continuación manifieste inequívocamente, escribiendo: SI o NO(*)

Tipo de identificación(*)

CEDULA DE CIUDADANIA



Nombres(*)

Dirección residencia(*)

Celular(*)

Contraseña(*)

No. de identificación(*)

Apellidos(*)

Correo electrónico(*)

Teléfono fijo

Repetir contraseña(*)

Regresar

Antes de registrarse por favor revise nuestra política de tratamiento de datos personales.

C. Ingresar PQRS: desde esta opción usted podrá ingresar Peticiones, Quejas o Reclamos, sin necesidad de iniciar sesión, al hacer clic en esta opción encontrará el siguiente formulario:

Registro de Datos Personales

Tenga en cuenta antes de comenzar a diligenciar el formulario, que debe leer la Política de Tratamiento de Datos Personales, y a su vez autorizar el tratamiento de los mismos según lo expuesto; por favor manifieste inequívocamente: SI o NO, ya que con su registro estará constatando que Acepta las condiciones allí fijadas para el tratamiento de sus datos personales.

[Ver Política de Tratamiento de Datos Personales](#)

Autoriza el tratamiento de sus datos personales según lo expuesto.

Por favor manifieste inequívocamente SI o NO(*)

Asimismo, diligencie los campos marcados con asterisco (*), ya que estos, son campos obligatorios; es decir campos que necesariamente debe diligenciar con el fin de dar mayor celeridad a su solicitud.

Registro de Trámite, Solicitud o PQR

Tipo de trámite:

1. Señor(a) usuario(a), tenga en cuenta que para esta sección, usted debe detallar específicamente el tipo de solicitud, trámite o petición que desea registrar; para esto, hemos habilitado un menú desplegable, en el cual usted podrá seleccionar la opción indicada.

Tipo de Trámite (*)

Solicitud de información pública

Descripción Tipo Trámite:

1

Señor usuario, tenga en cuenta que a través de esta opción usted podrá solicitar datos, documentos o información que la Empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P. genere, obtenga, adquiera o controle en calidad de su naturaleza jurídica y directamente relacionada con la prestación del servicio público; en caso de requerirla en forma magnética o impresa, deberá asumir los costos de reproducción relacionados en la parte inferior del formulario. La Empresa, analizará su pertinencia, según la normatividad legal vigente.

Opciones que puede registrar a través del formulario virtual:

- **Solicitud de cambio de nombre del suscriptor:**
Escritura Pública, Certificado de Tradición no mayor a Noventa (90) días de expedición o último Recibo de Impuesto predial con nombre actualizado
- **Solicitud de cambio de nomenclatura:**
Certificado de Nomenclatura expedido por la Secretaría de Planeación Municipal
- **Solicitud de cambio de estrato:**
Certificado de Nomenclatura expedido por la Secretaría de Planeación Municipal
- **Solicitud de actualización de número de ficha catastral:**
Certificado de Nomenclatura expedido por la Secretaría de Planeación Municipal, Certificado Catastral (IGAC)
- **Solicitud de información pública:**
Señor usuario, tenga en cuenta que a través de esta opción usted podrá solicitar datos, documentos o información que la Empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P. genere, obtenga o controle en calidad de su naturaleza jurídica y directamente relacionada con la prestación del servicio público; en caso de requerirla de forma magnética o impresa, deberá asumir los costos de reproducción relacionados en la parte inferior del formulario. La Empresa, analizará su pertinencia, según la normatividad legal vigente
- **Petición, queja o reclamo:**
Señor usuario, tenga en cuenta que de conformidad con los mandatos legales, en su Petición debe describir los nombres y apellidos completos del solicitante y/o apoderado, el objeto de la petición y las razones en las que se fundamenta la misma y adjunte la documentación que estime pertinente
- **Protección de Datos Personales:**
A través de este tipo de trámite usted podrá solicitar a la entidad la actualización, rectificación o supresión de sus datos personales

- **Felicitación:**

Señor usuario adjunte la documentación que estime pertinente hacer valer

Documentación indicada:

2. En esta sección, deberá seleccionar los documentos necesarios para poder Diligenciar su PQR.

Documentos que debe adjuntar

Tenga en cuenta, la descripción o los documentos que se detallan en esta sección, para adjuntarlos en su solicitud.

Documentos Adjuntos(*):

El tamaño máximo por archivo es de: 4mb.

Cantidad de archivos permitidos: 5.

Elija los archivos...

2

Formatos Validos

Imagen(gif,jpg,png,jpeg),
Texto(doc,docx,pdf,txt,xls,xlsx).

3. Algunos trámites pueden diligenciarse de manera anónima como lo son:

- Solicitud de información pública.
- Felicitación.

Si desea registrar su PQR de forma anónima seleccione la opción **Deseo registrarlo de forma anónima**

Cómo desea registrar el PQR(*)

Deseo registrarlo con mis datos personales

3

Deseo registrarlo de forma anónima

4. En este campo, deberá digitar el código de suscriptor, el cual se ubica en la parte derecha de la factura de servicio público.

Número de Suscriptor: [Ver ejemplo](#)

4

5. En esta sección deberá seleccionar entre las opciones según corresponda; para este caso debe indicar si quien diligencia el formulario es persona natural, o actúa como persona jurídica.

Tipo de Solicitante(*)

--- Seleccione el tipo de persona---

5

6. Datos de identificación:

- a. **Nombre completos:** en los siguientes campos, debe diligenciar los datos de identificación: Primer nombre, segundo nombre (si se tiene), el primer apellido y segundo apellido (opcional).
- b. **Tipo de identificación y número de identificación:** primero deberá seleccionar según corresponda:
 - i. C.C Cédula de ciudadanía.
 - ii. RUT.
 - iii. Causa habiente / representante legal.
 - iv. C.E Cédula de extranjería.

Posteriormente debe diligenciar el número de identificación sin puntos y sin comas

Nombres(*)

a

Apellidos(*)

a

Tipo de Identificación(*)

b

No. de Identificación(*)

b

7. En estos campos deberá diligenciar los datos de contacto a donde emitiremos la respuesta o notificación de su solicitud; para esto deberá seleccionar de la lista desplegable el País, Departamento, Ciudad o Provincia de origen de persona que radica la solicitud de información

Posterior a esto deberá digitar el teléfono y el correo electrónico; seguido de esto deberá indicar el lugar o medio al cual desea recibir la respuesta o notificación de su solicitud.

País(*)

Departamento - Provincia

Municipio

Dirección(*)

Celular(*)

Correo Electrónico

Autorizo Recibir Respuesta(*)

7

8. Finalmente, en este espacio rellene el detalle de su PQR.

Una vez diligenciados los puntos anteriores, haga clic en no soy un robot, realice la captcha solicitada, luego presione el botón enviar.


Descripción del PQRS(*)

Caracteres restantes: 400

Escriba el detalle de su solicitud, petición, queja, reclamo o recurso



No soy un robot



reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Enviar

Respetado Usuario tenga en cuenta que los PQRS ingresados por el portal web, tendrán el mismo trato de radicación, considerando los días y horarios hábiles dispuestos por la Empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P., por lo tanto la fecha y hora de radicación puede diferir de la fecha y hora en la que usted hizo el registro del PQRS a través de este portal. Dichos horarios se muestran a continuación:

Lunes a Jueves hasta las 5:00 p.m.
Viernes hasta las 3:00 p.m.

El área de Atención al Cliente es responsable del seguimiento y control de su PQR.

9. Campos adicionales de la solicitud de Protección De Datos Personales:

En esta sección habrán campos adicionales que deben ser diligenciados para completar este tipo de solicitud; dichos campos se deberán diligenciar de la siguiente manera.

- Elija las opciones necesarias para su solicitud de tratamiento de datos personales, después complete el campo "Yo" con el nombre del representante de la solicitud, este campo será tomado como firma para continuar con su solicitud

Peticion(*)

- | | | |
|---|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Crear | <input type="checkbox"/> Modificar | <input type="checkbox"/> Rectificar |
| <input type="checkbox"/> Actualizar | <input type="checkbox"/> Consultar | <input type="checkbox"/> Suprimir |
| <input type="checkbox"/> Solicitud copia autorización | | |

Yo, (*)

mayor de edad, identificado(a) como aparece después de mi firma y obrando como Titular de los datos personales, respetuosamente solicito, conforme lo dispone el Artículo 15 de la Constitución Nacional y Artículos 8, 11, 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012 y Artículos 20, 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, expongo:

- Al final del formulario, deberá indicar sobre qué datos personales desea realizar su solicitud, dependiendo de las opciones que usted marcó en su petición.

Datos sobre los cuales recae la solicitud(*)

Indique sobre que datos desea realizar la creación, modificación, rectificación, actualización, supresión o consulta, por ejemplo: Sobre el nombre, número de identificación, dirección o teléfono, entre otros

- D. Seguimiento PQRS:** desde esta opción usted podrá hacer seguimiento a los PQRS registrados, por medio del número de documento con el cual se radico el PQR y el número de radicado que le entrega el portal después de haber registrado un PQR, si su PQR fue registrado de manera anónima solo debe ingresar el número de radicado.

Seguimiento de PQR's

Desde este formulario usted podrá hacer seguimiento a sus PQR's, solo debe ingresar el número de documento y el número de radicado asociados a su solicitud. Si su PQR es anonimo solo ingrese el numero de radicacion

N° de documento

N° de radicado(*)

Regresar

Consultar

Después de ingresar estos datos presione el botón consultar, si el número de radicado y el número de documento son válidos se mostrara la información y el estado de su PQR

Información del PQRS

Radicado:	2788272
Estado:	Solucionado
Solicitante:	usuario de pruebas
Medio de recepción:	Virtual
Descripción:	Tipo trámite: Solicitud de información pública Descripción de caso: me puede decir si van a apoyar con la causa

Datos de atención

Inicia:	02/04/2020 12:43:00 p.m.
Medio de solución:	Virtual
Solución:	02/04/2020 05:28:03 p.m.
Respuesta:	Tipo trámite: Solicitud de información pública Descripción de caso: me puede decir si van a apoyar con la causa

Datos de notificación

Citación:	
Notificación:	
Concluyente:	
Notificación grabada:	
Archivos adjuntos:	SOL-2788272-1-02042020-9777-1.pdf

Si el estado del PQR es en trámite la sección datos de atención y datos de notificación se mostrara con el valor: En trámite, de lo contrario se mostraran los datos de atención y de notificación.