

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 1 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y actividades que se deben seguir para que la empresa Helios Energía SA ESP identifique, gestione y le haga seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, con la finalidad de que sean resueltas oportunamente y así garantizar la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento se hace de estricto cumplimiento para la atención al cliente, dando inicio con la recepción de la PQRS y finaliza con la solución o el cierre de esta. Lo anterior, acorde a lo previsto en la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de peticiones

3. DEFINICIONES

- 3.1. PQRS:** Son las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias que tienen nuestros usuarios ante el servicio prestado.
- 3.2. PETICIÓN:** Solicitud de un suscriptor dirigida a la empresa, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.
- 3.3. QUEJA:** Manifestación de inconformidad del suscriptor respecto a la actuación de determinados empleados de la empresa o con la forma y condiciones en que esta presta el servicio de energía eléctrica.
- 3.4. RECLAMO:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación del servicio público.
- 3.5. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Consiste en las actuaciones del servicio técnico en respuesta a una solicitud de PQRS sobre un sistema apagado o un problema técnico que presente el equipo. Comprende un grupo de tareas de índole técnica cuyo propósito es corregir los fallos encontrados en el funcionamiento del sistema.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 2 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

- 3.6. CUADRILLA:** equipo de operarios (Técnico Electricista y Auxiliar Electricista) que se encargan de ejecutar las actividades técnicas para resolver el requerimiento de los usuarios.
- 3.7. NIU:** Número de Identificación Único, es el código obligatorio que sirve para la identificación de los usuarios en el SUI.
- 3.8. SUI:** Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios de la SSPD.
- 3.9. SSPD:** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es el organismo de orden nacional encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.
- 3.10. SSFVI:** Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales. Conjunto de elementos eléctricos y electrónicos, instalados de manera individual en cada vivienda, que se conectan entre sí para generar energía a partir de la radiación solar y convertirla en energía eléctrica útil para los usuarios.
- 3.11. ZNI:** Zona no Interconectadas, son los municipios, corregimientos, localidades y caseríos no conectados al Sistema Interconectado Nacional.
- 3.12. SG_HELIOS:** Software de desarrollo propio de la empresa para la gestión de su información y automatización de procesos mediante un colaborador que interactúan con diversas interfases para la extracción, cargue y/o transformación de información.
- 3.13. LUDYORDER:** Aplicación con interfaz web y APP Android para la captura de información en campo producto de las visitas realizadas a los usuarios para llevar a cabo actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo. Ludyorder, es una solución tecnología sistematizada, contratada con un tercero, para administrar la gestión de órdenes de trabajo y llevar a cabo el control de actividades del personal operativo, integrando los respectivos registros con el sistema de información comercial de Helios SA ESP.
- 3.14. CIO:** Identificador de visita realizada al usuario y registrada por el asociado comercial (Ludycom) en su aplicativo LudyOrder.
- 3.15. INQUIETUDES:** son todas las PQRS que presentan los usuarios,

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 3 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

diferentes a problemas técnicos en las SSFVI.

3.16. PROBLEMAS TECNICOS CON SSFVI: son las notificaciones relacionadas con fallos técnicos en los SSFVI.

3.17. USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio de energía eléctrica. A este último usuario se denomina también cliente.

3.18. CCU: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

3.19. RESPONSABLES

- Auxiliar Administrativa-AA
- Auxiliar de Oficina- AO
- Analistas AOM
- Gerencia de Operaciones

4. CONTENIDO

4.1. Normas y Políticas

- Ley 142 de 1994
- Ley 1755 de 2015
- Documento Recomendaciones para la atención al cliente
- Documento Instructivo de mantenimiento correctivo

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 4 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

4.2. PROCEDIMIENTO

4.2.1. Recepción de PQRS

Las PQRS pueden ser recibidas a través de diferentes medios, los cuales son telefónico, presencial en oficina, por correo electrónico o en terreno por medio de los técnicos.

4.2.1.1. Medio telefónico

Los usuarios se pueden comunicar de manera telefónica mediante el número de call center 3113234862. Las auxiliares de oficina, quienes son las personas responsables de la atención de esta línea, deben identificar al usuario y el motivo de la PQRS. Para esto, deben solicitar al usuario la siguiente información.

- Nombre completo
- Cédula
- Celular
- Municipio y vereda
- Información relacionada con la PQRS

Esta información debe ser solicitada siguiendo las recomendaciones que se encuentran en la sección “Atención Telefónica” del documento de apoyo “Instructivo para la atención al cliente”.

El usuario también puede establecer la PQRS por whatsapp a la misma línea 3113234862, la cual será atendida por la Analista de Gestión de Calidad de la gerencia de operaciones.

Una vez identificada la PQRS, es posible que se trate de una inquietud o de una notificación de algún problema con el SSFV.

- 4.2.1.1.1. Inquietudes:** Si se trata de una inquietud, la auxiliar de oficina le podrá dar solución directamente en caso de que tenga conocimiento. Si necesita algún tipo de información o aprobación, notifica al área encargada para darle pronta respuesta al usuario.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 5 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

Luego de dar respuesta al usuario acerca de la inquietud, queda solucionada la PQRS.

Todas las inquietudes deben registrarse según corresponda en el módulo de atención al cliente del SG_HELIOS en el enlace “Anotaciones e Incidencias” una vez haya consultado al usuario.

Resumen
Facturas: 6
Recaudos: 0
Correctivos: 1
Visitas Efectivas: 7

| Cerrar foto Fachada |

Seleccione los datos de la lista desplegable

Municipio
AGUSTIN CODAZZI

Vereda
VEREDA CANDELA

Nombre del Usuario
BETTY MARIA CAMPO GAMARRA

Correo Notificación
betty.maria.campo.gamarra@notificanesyfacturas.com

Teléfono Registrado

Niu
200130000001000001

Niu Antiguo
2001300001

Cédula
39019861

Tipo Panel
(2) -380Wp

Potencia Inversor
1000W

Corriente Controlador
40A 12/24V

Baterías
(1) -24V 120 Ah

Estado del Servicio
ACTIVO



Documentos y Datos para Pagos

Referencia de Pago: 108427
Valor a Pagar: \$339,837.05
Convenio de Pago: 11451

Duplicado de Última Factura
Carta de Adhesión
Carta Aceptación Correo
Detalles de la última visita

Solicitar PQR »
Gestión de Recaudo »
Anotaciones e Incidencias »
Actualizar Cliente »

Documento Equivalente
108427

Facturado Trimestre
\$64,880.26

Facturado con Descuento
\$64,880.26

Deuda Anterior
\$274,956.78

Total a Pagar con Descuento
\$339,837.05

Total Recaudado
\$0.00

Total Visitas
7

ascrip:doPostBack('ctl00\$MainContent\$likincidencias;')

4.2.1.1.2. Problemas Técnicos con SSFVI: Si la PQRS se trata de una notificación de algún fallo del sistema, se debe generar una orden de PQRS en el SG_HELIOS. Esto se explica a detalle en el apartado 5.2.2 “Generación de PQRS”.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 6 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

4.2.1.2. Presencial en oficina

Los usuarios también tienen la posibilidad de dirigirse a la oficina más cercana para presentar una PQRS. Actualmente Helios Energía SA ESP cuenta con una sede principal en Barranquilla y con 17 sedes satélites como se muestra más adelante. En este lugar, la persona encargada de atender al usuario y recibir la PQRS es la respectiva Auxiliar de Oficina, quien debe identificar al usuario y el motivo de la PQRS. Para esto, debe solicitar al usuario la siguiente información:

- Nombre completo
- Cédula
- Celular
- Municipio y vereda
- Información relacionada con la PQRS

Esta información debe ser solicitada siguiendo las recomendaciones que se encuentran en la sección “atención presencial” del documento de apoyo “Recomendaciones para la atención al cliente”. Una vez identificada el motivo de la PQRS, existen dos posibilidades, que se trate de una inquietud o de una notificación de algún problema con el SSFVI.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 7 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

Cuadro de sedes de oficina de Helios SA ESP:

OFICINAS COMERCIALES HELIOS ENERGÍA S.A E.S.P					
No.	Dpto.	MUNICIPIO	DIRECCIÓN OFICINA	CORREOS ELECTRONICOS	CELULAR CORPORATIVO (LLAMADAS + WHATSAPP)
1	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	CL 80 No. 65 - 55 Br Paraiso	auxiliar@heliosesp.com	311 3234862
2	CAQUETÁ	SAN VICENTE DEL CAGUAN	Cra 10 EL TE 17 - 45 Br El Laguito	auxiliarsanvicente@heliosesp.com	
3	CESAR	AGUSTIN CODAZZI	Cra 15 No. 13-34 Local 1	auxiliarcodazzi@heliosesp.com	
4		BECERRIL	Cl 8 No. 5 - 87 Br Centro	auxiliarbecerril@heliosesp.com	
5		LA PAZ	Cl 9 No. 7 - 34 Local 3 Br Fray Joaquin		
6		MANAURE BALCÓN DEL CESAR	CL 3 A - 31 APTO 1	jaimex78@live.com	
7	CÓRDOBA	PUEBLO BELLO	Cl 1 Km 4 - 465 Vda El Reposo	auxiliarpueblobello@heliosesp.com	
8		PUERTO LIBERTADOR	Cra 9 No. 11 - 28	auxiliartolibertador@heliosesp.com	
9		TIERRALTA	Cl 7 No. 10 - 35 Br 20 de Julio	auxiliartierralta@heliosesp.com	
10	LA GUAJIRA	CABO DE LA VELA	No tiene nomenclatura	mayt1992.romero@gmail.com	
11		FONSECA	Dg 12 No. 21 - 98 Av. Principal	auxiliarfonseca@heliosesp.com	
12		NAZARETH	Dg Vía Principal del Internado de Nazareth	auxiliarnazareth@heliosesp.com	
13		SAN JUAN DEL CESAR	Cl 5 No. 2A - 23 Br Centro	auxiliarsanjuanc@heliosesp.com	
14	MAGDALENA	CIENAGA	Cr 2 km - 93-8 Br La Aguja - Zona Bananera	oficinaauxiliarcienaga@heliosesp.com	
15		FUNDACIÓN	Cra 7 Cl 13 - 4 Br San Nicolas	auxiliarfundacion@heliosesp.com	
16	META	PUERTO RICO	Cl 13 No. 2 - 58/62/64 Br Centro	auxiliarpuertorico@heliosesp.com	
17	PUTUMAYO	PUERTO CAICEDO	Lte 4 Mza No. 1 Br La Esperanza	auxiliartocaicedo@heliosesp.com	
18	VAUPÉS	CARURU	Cl 2 No. 6 - 02 Br Centro	auxiliarcaruru@heliosesp.com	
19		MITU	Av 14 No. 18 - 114 Br Las Palmeras	auxiliarmitu@heliosesp.com	

4.2.1.2.1. Inquietudes: Si se trata de una inquietud, la auxiliar de oficina le podrá dar solución directamente en caso de que tenga conocimiento. Si necesita algún tipo de información o aprobación, notifica al área encargada para darle pronta respuesta al usuario.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 8 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

Luego de dar respuesta al usuario acerca de la inquietud, queda solucionada la PQRS.

Todas las inquietudes deben registrarse según corresponda en el módulo de atención al cliente del SG_HELIOS en el enlace “Anotaciones e Incidencias” una vez haya consultado al usuario.

- 4.2.1.2.2. Problemas Técnicos con SSFVI:** Si la PQRS se trata de una notificación de algún fallo del sistema, se debe generar una orden de PQRS en el SG_Helios. Esto se explica a detalle en el apartado 5.2.2 “Generación de PQRS”.

4.2.1.3. Correo electrónico

Otro método que tienen nuestros clientes para reportar PQRS es el correo electrónico. La dirección de correo electrónico que se utiliza para esto es info@heliosesp.com. Sin embargo, es posible que los usuarios se contacten con otros correos electrónicos de los trabajadores de la empresa, caso en el cual estos deben hacer el respectivo direccionamiento al correo asignado para la recepción de PQRS. La persona encargada de recibir las PQRS por este medio es el Auxiliar Administrativo de la oficina principal ubicada en Barranquilla, quien carga la información al SG_HELIOS para que en gerencia de operaciones se le dé el trámite correspondiente.

- 4.2.1.3.1. Inquietudes:** Si se trata de una inquietud, la auxiliar de oficina le podrá dar solución directamente en caso de que tenga conocimiento. Si necesita algún tipo de información o aprobación, notifica al área encargada para darle pronta respuesta al usuario. Luego de dar respuesta al usuario acerca de la inquietud, queda solucionada la PQRS.

Todas las inquietudes deben registrarse según corresponda en el módulo de atención al cliente del SG_HELIOS en el enlace “Anotaciones e Incidencias” una vez haya consultado al usuario.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 9 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

4.2.1.3.2. Problemas Técnicos con SSFVI: Si la PQRS se trata de una notificación de algún fallo del sistema, se debe generar una orden de PQRS en el software comercial de la empresa. Esto se explica a detalle en el apartado 5.2.2 “Generación de PQRS”.

4.2.1.4. En terreno

Otra de las alternativas que tienen nuestros usuarios para reportar una PQRS es mediante las cuadrillas que se encuentran en terreno. Cuando el usuario visualiza a un técnico electricista o coordinador, tiene la posibilidad de comunicarle alguna PQRS, que debe ser recibida por ellos para darle su respectivo tratamiento. El Técnico electricista o Coordinador debe solicitar los datos del usuario en caso de que no los conozca y preguntar por el motivo de la PQRS. Una vez identificada la PQRS, es posible que se trate de una inquietud o de una notificación de algún problema con el SSFVI.

4.2.1.4.1. Inquietudes: Si se trata de una inquietud, el Técnico Electricista le podrá dar solución directamente en caso de que tenga conocimiento. Si necesita algún tipo de información o aprobación, notifica al área encargada para darle pronta respuesta al usuario. Luego de dar respuesta al usuario acerca de la inquietud, queda solucionada la PQRS.

Todas las inquietudes deben registrarse según corresponda en el módulo de atención al cliente del SG_HELIOS en el enlace “Anotaciones e Incidencias” una vez haya consultado al usuario.

4.2.1.4.2. Problemas Técnicos con SSFVI: En caso de que se trate de un problema técnico con el sistema, el técnico procederá a realizar el respectivo mantenimiento correctivo. Para esto, sigue el documento Instructivo de Mantenimientos Correctivos.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 10 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

A continuación, se muestra un resumen de los métodos de recibo de PQRS con sus respectivos cargos responsables.

METODOS	CARGO RESPONSABLE
Línea telefónica: 3113234862	Auxiliares de oficina
Presencial (oficina)	Auxiliar de oficina en sedes satélite
Correo electrónico: info@heliosesp.com	Auxiliar administrativo sede principal Barranquilla
En terreno	Técnico electricista y/o Coordinador

4.2.2. Generación de PQRS

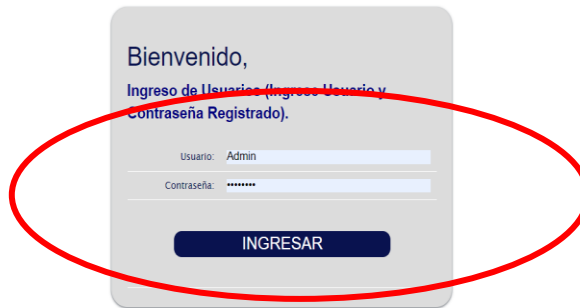
Para los casos en los que la PQRS se trate de un daño en el SSFVI, se hace necesario crear una orden en el SG Helios con el fin de llevar un correcto seguimiento. Esto teniendo en cuenta que nuestra prioridad es prestar el servicio de energía de manera continua. Luego de que es generada la orden de PQRS, se procede realizar la respectiva programación de la visita para poder solucionar la solicitud.

4.2.2.1. Generación de PQRS: Para generar la PQRS en el software de Gestión de la empresa, se ingresa con el usuario y contraseña correspondiente a la persona encargada de generar la PQRS.

Luego de esto, se selecciona el recuadro **Atención Al Cliente SSFVI**. A continuación, se muestra el menú principal en el que se realizan estas dos acciones.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 11 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		



Bienvenido,
Ingreso de Usuarios (Ingreso Usuario y Contraseña Registrado).

Usuario: Admin

Contraseña: *****

INGRESAR

Usuario del área habilitado para visualización o generación de Informes
Solicitar Cambio de Contraseña

© 2023 - Helios SAS

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 12 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

[Cambiar Usuario »](#)

Grupo Empresarial Helios... Portal para el manejo de informes, pagos, solicitudes, aprobaciones, clientes e insumos... CUADRO DE CONTROLES

Hola, **FRANCISCO DE AVILA**

¿Qué desea hacer hoy?

Zona ERP / SRM (Gestión de Recursos Empresariales y Proveedores)

APROBAR PAGOS »	APROBAR PRESTAMOS »	APROBAR SOLICITUDES »
SOLICITAR PAGOS »	SOLICITAR RECURSOS »	SOLICITAR MATERIALES »
CONTABILIDAD »	SOPORTES DE DESEMBOLSOS »	

Zona CRM (Gestión de Relación con Usuarios)

ATENCIÓN AL CLIENTE SSFVI »	OPERACIONES »	ATENCIÓN AL CLIENTE MICROREDES »
-----------------------------	---------------	----------------------------------



Luego de esto, se debe llenar el campo de cédula o NIU o NIU_ANTIGUO o seleccionar de las listas desplegables Municipio-Vereda-Nombre del Usuario para que el software complete el resto de la información de este. Esto se realiza en el siguiente menú.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 13 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

Módulo para análisis individual de clientes

Botones de Usuario FRANCISCO DE AVILA



Resumen
Facturas: 0
Recaudos: 0
Correctivos: 0
Visitas Efectivas: 0

Seleccione los datos de la lista desplegable

Una vez el usuario ha sido identificado, se abre el Menú Solicitar PQR, en el cual se podrá generar y cerrar una orden de PQRS. A continuación, se mencionan algunas cosas para tener en cuenta para la creación de una PQRS.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 14 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		



Resumen	Facturas: 6	Recaudos: 0	Correctivos: 1	Visitas Efectivas: 7
---------	-------------	-------------	----------------	----------------------

[Cerrar foto Fachada]

Seleccione los datos de la lista desplegable

Municipio AGUSTIN CODAZZI		Vereda VEREDA CANDELA		Nombre del Usuario BETTY MARÍA CAMPO GAMARRA
Correo Notificación betty.maria.campo.gamarra@notificanesyfacturas.com		Teléfono Registrado		
Niu 2001300000001000001	Niu Antiguo	2001300001	Cédula 39019861	
Tipo Panel (2) -380Wp	Potencia Inversor 1000W	Corriente Controlador 40A 12/24V	Baterías (1) -24V 120 Ah	Estado del Servicio ACTIVO

Documentos y Datos para Pagos

<p>Referencia de Pago: 108427 Valor a Pagar: \$339,837.05 Convenio de Pago: 11451</p> <p>Duplicado de Última Factura Carta de Adhesión Carta Aceptación Contrato Detalles de la última visita</p> <div style="background-color: #002060; color: white; text-align: center; padding: 5px;"> <p>Solicitar PQR » Gestión de Recaudo » Anotaciones e Incidencias » Actualizar Cliente »</p> </div>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Documento Equivalente</td> <td>108427</td> </tr> <tr> <td>Facturado Trimestre</td> <td>\$64,880.26</td> </tr> <tr> <td>Facturado con Descuento</td> <td>\$64,880.26</td> </tr> <tr> <td>Deuda Anterior</td> <td>\$274,956.78</td> </tr> <tr> <td>Total a Pagar con Descuento</td> <td>\$339,837.05</td> </tr> <tr> <td>Total Recaudado</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>Total Visitas</td> <td>7</td> </tr> </table>	Documento Equivalente	108427	Facturado Trimestre	\$64,880.26	Facturado con Descuento	\$64,880.26	Deuda Anterior	\$274,956.78	Total a Pagar con Descuento	\$339,837.05	Total Recaudado	\$0.00	Total Visitas	7
Documento Equivalente	108427														
Facturado Trimestre	\$64,880.26														
Facturado con Descuento	\$64,880.26														
Deuda Anterior	\$274,956.78														
Total a Pagar con Descuento	\$339,837.05														
Total Recaudado	\$0.00														
Total Visitas	7														

- Si el USUARIO no tiene reportes creados se habilitará el botón '**Abrir PQR>>>**', se debe ingresar la observación y al menos el número de contacto del cual el cliente realiza la llamada, si es posible se debe incluir un correo del usuario.
- Si el cliente ya tiene un reporte creado no se permitirá crear uno nuevo sin cerrarlo.
- Al generar una PQRS se generará automáticamente una anotación en la libreta del cliente y un correo será enviado al coordinador de la zona con el reporte del daño.

A continuación, se muestra el Menú PQRS en el cual se generan las ordenes de PQRS como se describió anteriormente.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 15 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

Módulo para análisis individual de clientes



Empresa de Servicios Públicos

Resumen	Facturas: 6	Recaudos: 0	Correctivos: 1	Visitas Efectivas: 7
---------	-------------	-------------	----------------	----------------------

[Cerrar foto Fachada](#)

Gestión de PQR de Usuario

NIU:	2001300000001000001
NIU ANTIGUO:	2001300001
CÉDULA:	39019861
NOMBRE USUARIO:	BETTY MARÍA CAMPO GAMARRA
e-mail Técnico:	coordinador-fonseca@heliosesp.com
e-mail Usuario:	betty.maria.campo.gamarra@notificanesyfacturas.com
Teléfono Usuario:	
FECHA REPORTE:	05-30-2023
OBSERVACION:	

[ABRIR PQR >>>](#)

[Cerrar](#)

Uso de los datos de los habilitados para el desarrollo de la actividad de información

4.2.3. Programación de visita

Una vez se le notifica el daño del SSFVI de manera automática al coordinador de la zona, este procede a realizar una verificación de cartera del usuario con el daño mediante el software.

En caso de no estar al día con los pagos de factura, se realiza un acuerdo de pago con el fin de poder solucionar el problema técnico del sistema. Si el usuario está al día o ya se llegó a un acuerdo de pago, el coordinador realiza la respectiva programación de la visita para darle solución al PQRS.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 16 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

Esta programación inicia con la asignación de la cuadrilla para la solución de la PQRS. Se debe seleccionar la cuadrilla con disponibilidad más cercana a la vivienda del usuario.

4.2.4. Cierre y Retroalimentación de PQRS

Cuando ya se realizó la programación de la visita para la solución de la PQRS, se procede con la respectiva reparación del sistema mediante un mantenimiento correctivo de la cuadrilla respectiva. Acto seguido se procede con el cierre de la orden en el software de gestión. Finalmente se genera por parte del auxiliar un reporte para la retroalimentación del estado de PQRS a la Gerencia de Operaciones.

4.2.4.1. Solución y cierre PQRS: Para solucionar la PQRS es necesario que el Técnico Electricista y su respectivo Ayudante Técnico ejecuten un mantenimiento correctivo una vez lleguen a la vivienda del usuario. Para esto, debe seguir el “Instructivo de Mantenimiento Correctivo”. Una vez ejecutado el mantenimiento correctivo, se debe cerrar la orden de PQRS.

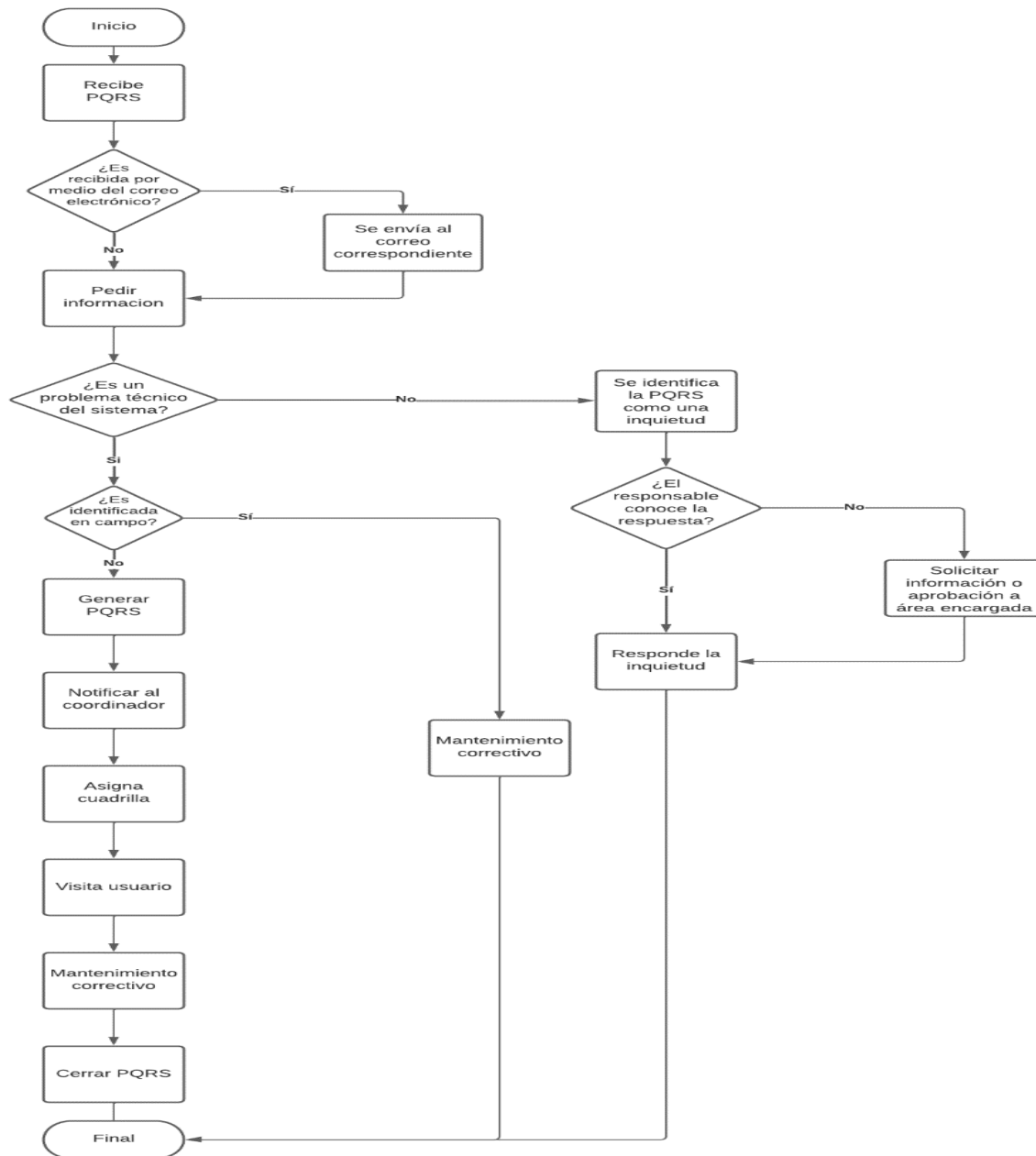
Para esto, se debe seleccionar el botón ‘**Cerrar Reporte**’ en el menú PQR del usuario. Para poder cerrar el reporte se debe consultar las CIO del usuario en la plataforma Ludyorder e identificar la orden que resolvió el reporte ingresando los datos ‘CIO’, ‘FECHA INICIO’ y ‘FECHA FINALIZACIÓN’. A continuación, se muestra el menú en el que se debe cerrar la PQRS.

4.2.4.2. Retroalimentación: Una vez cerrada la orden de PQRS en el software de gestión, se realiza un análisis donde se cuantifican las PQRS que se han realizado de manera mensual en cada proyecto para así poder hacerle el debido seguimiento. Adicionalmente las PQRS nos sirven para identificar tendencias de casos, realizar acciones preventivas y dar una solución de raíz al problema. Esta actividad es realizada por los Analistas AOM.

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 17 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

Diagrama del Proceso



Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General

	Código: HE-P-M13-005	Versión: 5
	Fecha: 07/02/2024	Página 18 de 18
PROCEDIMIENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO A PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) EN SSFVI (Sistemas Solares Fotovoltaicos Individuales)		

5. CAMBIOS Y APROBACIONES

Revisión	Fecha	Cambios
1	30/03/2023	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se cambió el formato del documento ✓ Se modificó el código del procedimiento ✓ Se modificaron algunos nombres de títulos del contenido ✓ Se cambió la enumeración del contenido ✓ Se incluyeron definiciones ✓ Se adicionó contenido referente a imágenes de actividades asociadas con el SG_HELIOS
2	28/06/2023	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se establece el método de call center para atender las PQRS telefónicas ✓ Se incluye el whatsapp para la atención de PQRS ✓ Se excluye al Analista de Programación y Facturación del procedimiento
3	12/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambio de formato por cambio de imagen.
4	07/02/2024	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ítem 3.5 Definición de " Mantenimiento Correctivo" ✓ Ítem 3.18. Definición de CCU. ✓ Ítem 3.19 Responsables (se agregó Analistas AOM)

Elaboró: Marcos Velásquez Andrioly	Revisó: Gabriel Arrieta Echeverry	Aprobó: Angelina Alvear Flórez
Cargo: Auxiliar AOM	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General