

Manual Funcional PORTAL AUTOGESTIÓN PQRS

Fecha: 10/08/2021





A continuación se relacionan las diferentes opciones que presenta el Portal Autogestión, aplicación donde los clientes ingresan para información de sus servicios.

- Inicio
- Soporte
- PQRS
- Mi Plan
- Mis Facturas
- Speed Test
- ¿Dónde pagar?
- Certificaciones
- Actualizar Datos

The screenshot shows the Azteca self-service portal. At the top right, it says 'FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA - PRINCIPAL'. The main navigation menu on the left includes: Inicio, Soporte, PQRS, Mi Plan, Mis Facturas, Speed Test, ¿Dónde pagar?, and Certificaciones. The main content area is titled 'Servicios de Conectividad e Internet' and lists: Internet Dedicado, Internet Banda Ancha, Canales MPLS, Wifi Gestionado, and Internet Productivo y Dinámico. On the right, there is a 'Resumen de cuenta:' section showing: Saldo: 5254113, Facturas pendientes: 0, and Mora: 74 días. Below this is a 'PAGUE EN LINEA' button. At the bottom, there are four service tiles: 'Mis Facturas' (Consulta y descarga tus facturas y certificados de pago), 'Speed test' (Verifica la velocidad de tu conexión), 'Mi plan' (Modifica los servicios contratados en tu plan actual), and 'PQRS' (Gestiona tus preguntas, quejas, reclamos y solicitudes). The footer contains the Azteca logo and the text '© 2021 Azteca Comunicaciones Colombia, Todos los derechos reservados.'



Desde el Portal Autogestión el cliente puede generar la **PQRS** que desee, diligenciando los diferentes datos que se solicitan.

FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA - PRINCIPAL

Inicio
Soporte
PQRS
Mi Plan
Mis Facturas
Speed Test
¿Dónde pagar?
Certificaciones

Crear PQR

¿Usted que desea presentar una petición, queja/reclamo o recurso?
Seleccione...

¿Cuál es el objeto de su petición, queja/reclamo o recurso?
Seleccione...

¿Correo electrónico al cual quiere que le llegue la respuesta?
ysmbpb@gmail.com

Adjunto
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

CREAR PQR

¿Cuáles son los hechos en los que se fundamenta la petición, queja/reclamo o recurso?
Máximo 2.000 caracteres. Si requiere enviar más información, adjunte un archivo

¡IMPORTANTE!

Se lo más específico posible en la descripción para que podamos dar una solución oportuna a tu PQR

El tamaño máximo del archivo es de 2MB.

Sólo se permiten los siguientes tipos de archivo: .jpeg, .jpg, .gif, .png, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf, .txt, .zip, .rar, .7z

Estimado cliente le informamos que la notificación de respuesta de su PQR será al correo electrónico que registra en esta solicitud.

© 2021 Azteca Comunicaciones Colombia, Todos los derechos reservados.



A continuación se relacionan las diferentes solicitudes que presenta el Portal Autogestión, en la opción PQR.

- Petición: Cancelación del servicio / Información
- Reclamo: Facturación / Gestión de saldos
- Queja: Medios de atención al usuario / Otros

Crear PQR

¿Usted que desea presentar una petición, queja/reclamo o recurso?

QUEJA
Selecione...
PETICION
RECLAMO
QUEJA
Selecione...

¿Cuáles son los hechos en los que se fundamenta la petición, queja/reclamo o recurso?

Máximo 2.000 caracteres. Si requiere enviar más información, adjunte un archivo

¡IMPORTANTE!

Se lo más específico posible en la descripción para que podamos dar una solución oportuna a tu PQR

El tamaño máximo del archivo es de 2MB.

Sólo se permiten los siguientes tipos de archivo: .jpeg, .jpg, .gif, .png, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf, .txt, .zip, .rar, .7z

Estimado cliente le informamos que la notificación de respuesta de su PQR será al correo electrónico que registra en esta solicitud.



Una vez generado el PQR, el sistema de confirmación con el número de PQR correspondiente, adicional envía una notificación al cliente.

noreply@salesforce.com en nombre de Usuario Integración <dmurillo@azteca-comunicaciones.com>
Sandbox: Ticket: 00236337 - Sucursal Pruebas trelus RSI-19-20 -

Para Harold David Pineda Pedroza

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Empresa	Sucursal Pruebas trelus RSI-19-20 2
Número de caso	00236337
Estado	Abierto
Reportado Por	ana Stark
Fecha y hora evento Inicial	24-08-2021 05:43 PM

SERVICIO AFECTADO		
Nombre de Servicio	Producto	Sede
SER-Q229966	TRELUS MAX	PASTO

DESCRIPCIÓN INCIDENTE
prueba