

CAPÍTULO III PQR HOME PÚBLICO

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO	2
ALCANCE	2
DEFINICIONES	2
1. INGRESO HOME PÚBLICO	2
2. RADICACIÓN DE PQR -PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	3
2.1 Radicar Una PQR (Peticiónes Quejas y Reclamos).....	3
2.2 Seguimiento PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos)	6
2.3 Calificar el Servicio de Atención a una PQR (Peticiónes, Quejas, Reclamos)	9

INTRODUCCIÓN

Como parte integral de sus iniciativas por ofrecer servicios de valor agregado para el mercado de valores, el Depósito Centralizado de Valores de Colombia –DECEVAL S.A.- presenta su portal web.

Este vehículo de contacto con los grupos de interés fue diseñado en beneficio de quienes encuentran en el depósito una organización aliada en el conocimiento del mercado y su participación en el mismo.

OBJETIVO

Orientar al usuario para ingresar al portal Web de Deceval S. A. y registrar en el portal la web sus peticiones, quejas y reclamos (PQR).

ALCANCE

El presente manual está dirigido a las personas jurídicas, personas naturales y clientes del Depósito que aún no tienen clave de Home Privado.

DEFINICIONES

PQR: Peticiones, quejas, reclamos

1. INGRESO HOME PÚBLICO

El usuario debe ingresar a la dirección <http://www.deceval.com.co/portal/page/portal/Home> el sistema despliega la siguiente pantalla.



Deceval va más allá

Bogotá, Jueves 11 Julio 2013

Emisores Ingreso
Depositantes Ingreso
Inversionistas Ingreso

Inicio Empresa Productos y Servicios Gestión corporativa Servicio Cliente Sala de Prensa Marco Legal

ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES, administramos el libro de accionistas y los atendemos directamente.

Bienvenido al Depósito Centralizado

Menú de Servicios
 Suscripción de correos
P.Q.R.
 Formatos
 Instructivos y boletines
 Servicio portafolio
 Condiciones portal web
 Aplicaciones Web
 Junta Directiva Ingreso

De los siguientes esfuerzos cual considera el más relevante en el proceso de internacionalización de mercado de valores colombiano:
 Votar Resultados

Noticias Eventos Capacitaciones

11-JUL-13.
 Los TES van por buen camino, dice Minhacienda Ver más

09-JUL-13.
 Colombia podría reducir colocación de deuda interna Ver más

04-JUL-13.
 Fuerte alza en bolsas de Europa Ver más

Ver todas las Noticias

Acciones Indicadores

Fecha Corte - 10/07/2013

Acción	Precio Cierre	Variación %
OCCIDENTE	40000	0%
GRUPOVAL	1310	-0.38%
ELCONDOR	1400	0.72%
PFAVAL	1315	0.38%
PFHELBANK	530	0%
NUTRESA	23000	-1.63%

1 a 6 de 17 Acciones Encontradas
 Fuente: Bolsa de Valores de Colombia

Oficina Principal: Av. Calle 26 No. 59 - 51 Torre 3 Oficina 501 | Bogotá - Colombia
 | PBX: (57-1) 376 5460 | Fax:(57-1) 376 5460 Exts. 1130 - 1140 - 1150 |

Contáctenos

2. RADICACIÓN DE PQR -PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Disponible en el Menú de servicios ubicado en la parte izquierda del sitio.

Este menú le permite al usuario realizar lo siguiente:

- Radicar una PQR (petición, queja o reclamo).
- Consultar el estado de una solicitud PQR (petición, queja o reclamo) ya radicada en nuestro sistema.
- Asignar una calificación del servicio brindado por Deceval, una vez haya sido cerrada la solicitud.

2.1 Radicar Una PQR (Petición Quejas y Reclamos)

Para ingresar el usuario debe dar un clic en la opción "P.Q.R", el sistema despliega el siguiente formato que está diseñado con campos predeterminados que permiten que la consulta sea más específica.

Peticiones, Quejas y Reclamos

Datos Cliente

* Nombre Cliente/Inversionista: ?

* NIT/Cédula: ?

* Tipo Solicitante: ?

* Dirección: ?

* Teléfono: ?

* Ciudad: ?

* Correo Electrónico: ?

* Es usted inversionista de: ?

Datos Solicitud

* Asunto: ?

* Tipo de Solicitud: ?

* Descripción: ?


Nuevo Código
Ingrese los caracteres que muestra la imagen
*

*** Los campos con asterisco son obligatorios**

Documentos Adjuntos

Anexar Documento: ?

Selección	Nombre Archivo	Tamaño Archivo
<input type="button" value="Radicar PQR"/>		

Este formato se encuentra dividido en tres secciones:

- **Datos del Cliente:** esta información corresponde a los campos de Dirección, Correo Electrónico, Ciudad y Persona que Radica; esta información se utilizará para dar respuesta a la solicitud PQR.
- **Datos de Solicitud:** se debe digitar el asunto, seleccionar el Tipo de Solicitud y digitar la Descripción de la misma.
- **Documentos Adjuntos:** En esta sección el sistema permite anexar la documentación o soportes que faciliten evidenciar o aclarar la información relacionada con la solicitud a radicar.

Nota: Esta sección se encuentra al final del formulario.

Se debe tener en cuenta que los archivos a adjuntar no deben superar los 512 KB.

El procedimiento para anexar documentos es el siguiente:

Paso 1. Haga clic en el botón

Examinar...

Paso 2. Seleccione el archivo que desee adjuntar

Paso 3. Para anexar el archivo oprima el botón

Abrir

Paso 4. Oprima el botón

Cargar

Paso 5. Para adjuntar más archivos repita los pasos 1 al 4

Los documentos que han sido adjuntados exitosamente, son asignados en una lista como lo presenta la siguiente imagen:

Selección	Nombre Archivo	Tamaño Archivo	
<input type="checkbox"/>	consultas.xlsx	10 KB	 Eliminar
<input type="checkbox"/>	Mensaje_Error_20MAY2013.docx	13 KB	

Si desea eliminar un archivo de la lista, debe marcarlo y luego oprimir el botón



Cuando haya terminado de registrar toda la información, antes de oprimir el botón Radicar, verifique que todos los campos obligatorios estén diligenciados.

Finalmente, para confirmar y radicar su solicitud oprima el botón

Radicar PQR

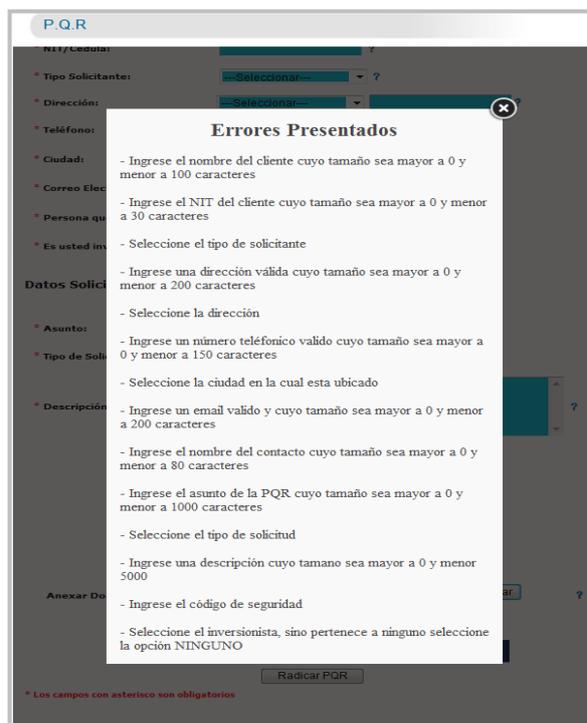
Si el proceso de radicación se realizó satisfactoriamente, el sistema le mostrará una ventana con la fecha y el número de radicación. Adicionalmente le enviará un

Cualquier copia impresa de éste documento es una COPIA NO CONTROLADA, la versión vigente del documento es la que se encuentre publicada en el sistema de información de DECEVAL: docmanager

mensaje informándole sobre la confirmación del recibido de su solicitud, a la cuenta del Correo Electrónico registrada previamente en la sección de Datos del Cliente.



En caso de presentarse algún error durante el proceso de validación de datos, el sistema le mostrará una ventana con el detalle de los campos y la descripción del error.



Estos campos se verán resaltados en el formulario para que la información sea corregida según sea el caso.

2.2 Seguimiento PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos)

Esta opción le permite al usuario conocer el estado actual de su PQR.



The screenshot shows the Deceval website interface. At the top left is the Deceval logo with the tagline "va más allá". To the right, the date "Bogotá, Jueves 11 Julio 2013" is displayed. A search bar is located below the date. On the far right, there are links for "Emisores", "Depositantes", and "Inversionistas", each with an "Ingreso" button. A navigation menu below the header includes "Inicio", "Empresa", "Productos y Servicios", "Gestión corporativa", "Servicio al Cliente", "Sala de Prensa", and "Marco Legal". The main banner features the text "ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES, administramos el libro de accionistas y los atendemos directamente." Below the banner, the text "Banco Centralizado de Valores de Colombia Deceval S.A." is visible. On the left side, there is a "Menú de Servicios" with a tree structure including "Suscripción de correos", "P.Q.R.", "Formatos", "Instructivos y boletines", "Servicio portafolio", "Condiciones portal web", and "Aplicaciones Web". The "P.Q.R." option is highlighted. On the right side, the "DECEVAL/P.Q.R." section is active, showing a "P.Q.R." heading and a list of services: "Radicación PQR", "Seguimiento PQR", and "Calificación PQR". Below this, there is a "Junta Directiva" section with an "Ingreso" button. A poll question asks "¿Cuál cree que será la variación porcentual del índice COLCAP en 2013?" with "Votar" and "Resultados" buttons. At the bottom left, there is a "Certificados para Declaración de Renta 2012" section with a "Consulte aquí" link. The footer contains contact information: "Oficina Principal: Av. Calle 26 No. 59 - 51 Torre 3 Oficina 501 | Bogotá - Colombia", "PBX: (57-1) 376 5460 | Fax: (57-1) 376 5460 Exts. 1130 - 1140 - 1150 |", and a "Contáctenos" link. There are also icons for social media and a RSS feed.

Al ingresar a esta opción el sistema mostrará una pantalla de búsqueda de la solicitud PQR:



home principal - home principal

Seguimiento PQR

Identificación: ?

Número PQR: ?

Buscar

Documento Original	Documento Respuesta	Número Radicado	Asunto	Tipo Solicitud	Fecha Radicación	Fecha Cierre	Est
0 a 0 de 0 PQRS Encontrados							

- Identificación: Corresponde a la identificación ingresada en el momento de realizar la radicación.
- Número PQR: Corresponde al número retornado por el sistema en el momento de la radicación (este número también fue enviado a la cuenta de correo electrónico registrada en la solicitud).

Para obtener la lista de solicitudes oprima el botón

Buscar

Documento Original	Documento Respuesta	Número Radicado	Asunto	Tipo Solicitud	Fecha Radicación	Fecha Cierre	Estado	Proceso	Calificar
		ENT-13-000508	Prueba Aceptar	Queja	2013-06-05 4:11:15 PM	2013-06-05 4:55:20 PM	CERRADA	CIERRE TOTAL	

1 a 1 de 1 PQRS Encontrados

- Documento Original: Al oprimir el botón de la lupa, podrá ver la información completa de la PQR, incluyendo los documentos adjuntos.
- Documento de Respuesta: Cuando se encuentra disponible, al oprimir el botón de la lupa, podrá consultar un documento con la información del estado actual de su solicitud.

- Calificar: Permite asignar una calificación a una PQR cerrada. seleccione una PQR y luego haga clic en el botón Calificar .

2.3 Calificar el Servicio de Atención a una PQR (Petición, Queja, Reclamo)

Para ingresar a esta opción haga clic en la opción PQR del Menú de Servicios y luego de un clic en la opción "Calificación PQR".



Cuando Deceval realiza el cierre de la PQR, el sistema generará automáticamente un correo electrónico a la dirección registrada por el cliente al momento de la radicación, invitándole a diligenciar la calificación del servicio.

Al ingresar a la opción "Calificación PQR", el sistema despliega el siguiente formulario:



home principal - home principal - home principal

DECEVAL/ Instructivos_boletines

Calificar PQR

* Identificación: ?

* Número PQR: ?

Buscar

Número Radicado	Asunto	Tipo Solicitud	Fecha Radicación	Fecha Cierre	Calificar
0 a 0 de 0 PQRS Encontrados					

Una vez ha realizado la búsqueda de la(s) PQR (es) a calificar, ya sea por el número de identificación de la persona o el numero de la PQR, podemos seleccionarla(s) de la tabla de resultados.

Para calificar una Solicitud seleccione una PQR y luego haga clic en el botón

“Calificar”  , el sistema despliega la siguiente ventana:

Número Radicado	Asunto	Tipo Solicitud	Fecha Radicación	Fecha Cierre	Calificar
ENT-13-000499	test Archivos	Queja	2013-06-04 9:36:22 AM	2013-06-17 11:45:16 AM	
1 a 1 de 1 PQRS Encontrados					

Asigne la calificación respectiva y un comentario, luego oprima el botón:  para registrar la información. El sistema muestra una solicitud de confirmación.

Cuando el registro es exitoso, el sistema muestra un mensaje de confirmación.