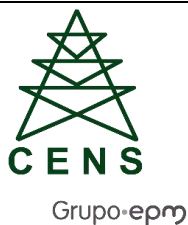


CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

GUÍA PARA PRESENTAR SOLICITUDES ANTES LOS ENTES EXTERNOS

Páginas 24



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. GUÍA	3
2.1 <i>Contraloría General de Medellín.....</i>	<i>3</i>
2.2 <i>Contraloría General de la República.....</i>	<i>5</i>
2.3 <i>Procuraduría General de la Nación</i>	<i>6</i>
2.4 <i>Personería.....</i>	<i>11</i>
2.5 <i>Superintendencia de Servicios Públicos.....</i>	<i>13</i>
2.6 <i>Fiscalía General de la Nación.....</i>	<i>17</i>
2.7 <i>Contaduría General de la Nación</i>	<i>19</i>
2.8 <i>Superintendencia de sociedades.....</i>	<i>20</i>
2.9 <i>Secretaria de Transparencia</i>	<i>22</i>



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

1. OBJETIVO

La presente guía tiene como finalidad presentar de manera práctica los pasos para realizar la radicación de peticiones, quejas, reclamos, consultas o sugerencias ante los entes externos.

2. GUÍA

A continuación, se describe detalladamente los pasos necesarios para realizar las tareas:

2.1 Contraloría General de Medellín

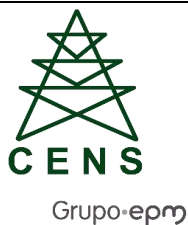
2.1.1 Ingresar en la página web

<https://www.cgm.gov.co/cgm/Paginaweb/SQR/Paginas/Radique-aqu%C3%AD-su-solicitud.aspx>

Est. time: 1.2 sec.



Acción: Hacer click



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.1.2 "Radique aquí"

Dar clic en la opción "Radique aquí"

Est. time: 3.2 sec.

Acción: Hacer click

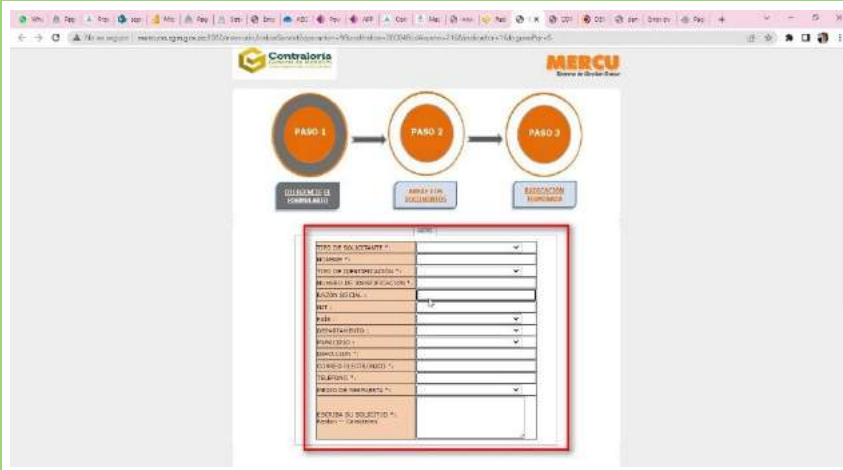


2.1.3 Diligenciar campos

Diligenciar formulario

Est. time: 1.2 sec.

Acción: Hacer click



2.1.4 Continuar

Dar clic en opción "Continuar" siguiendo los pasos

Est. time: 1.3 sec.



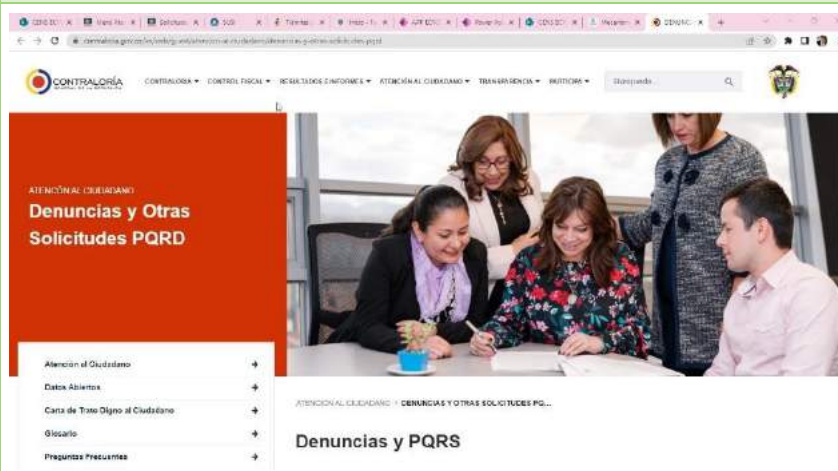
Acción: Hacer click

2.2 Contraloría General de la República

2.2.1 Ingresar a la página web

<https://www.contraloria.gov.co/es/web/guest/atencion-al-ciudadano/denuncias-y-otras-solicitudes-pqrd>

Est. time: 1.5 sec.



Acción: Hacer click



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.2.2 Menú PQR

Dar clic en menú "Interponga su denuncia, petición, queja o reclamo"

Est. time: 2.1 sec.



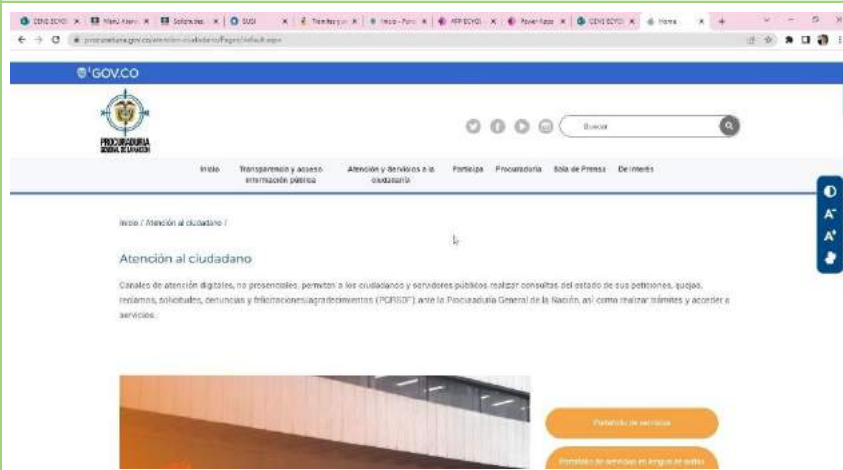
Acción: Hacer click

2.3 Procuraduría General de la Nación

2.3.1 Ingresar a la página web

<https://www.procuraduria.gov.co/atencion-ciudadano/Pages/default.aspx>

Est. time: 0.7 sec.



Acción: Hacer click

2.3.2 Menú PQRSDf

Dar clic en la opción "PQRSDf"

Est. time: 3.3 sec.

Acción: Hacer click

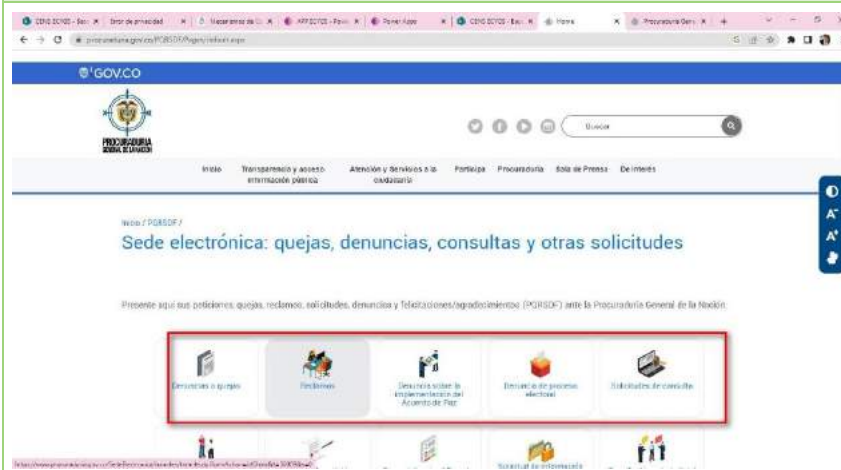


2.3.3 Seleccionar tipo de PQR

Dar clic en algún menú de PQR

Est. time: 11.6 sec.

Acción: Hacer click



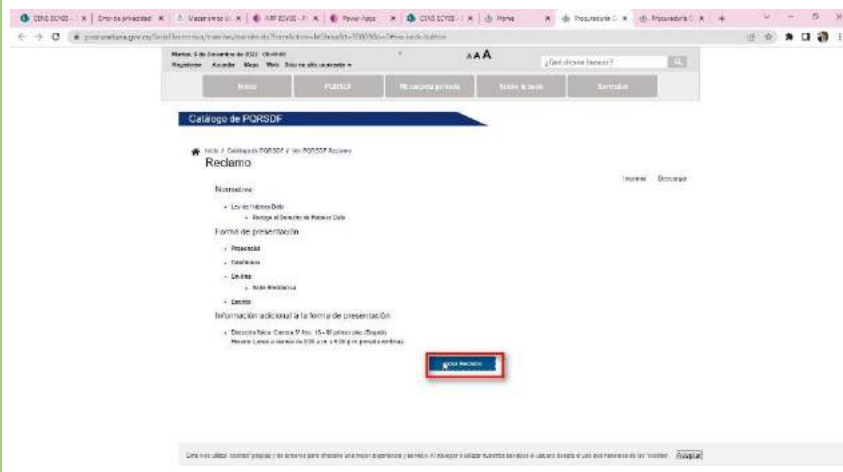


CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.3.4 Seleccionar iniciar

Dar clic en la opción "Iniciar"

Est. time: 4.8 sec.

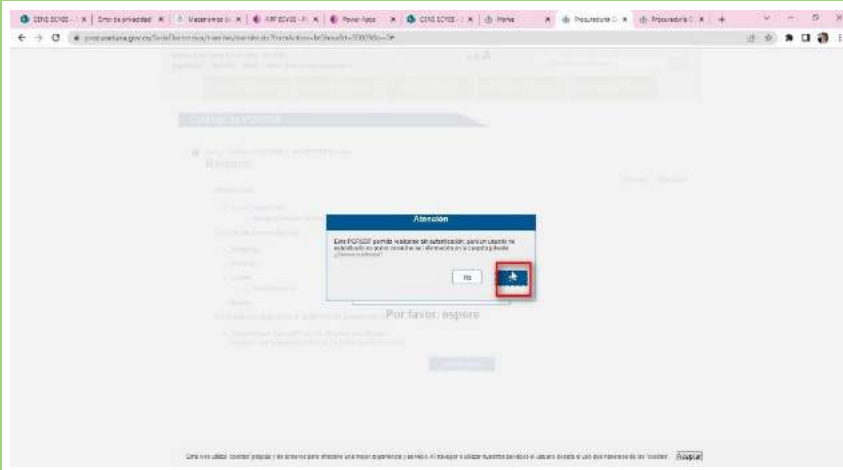


Acción: Hacer click

2.3.5 Autenticación

Dar clic en "Si" para autenticar usuario

Est. time: 4.7 sec.



Acción: Hacer click

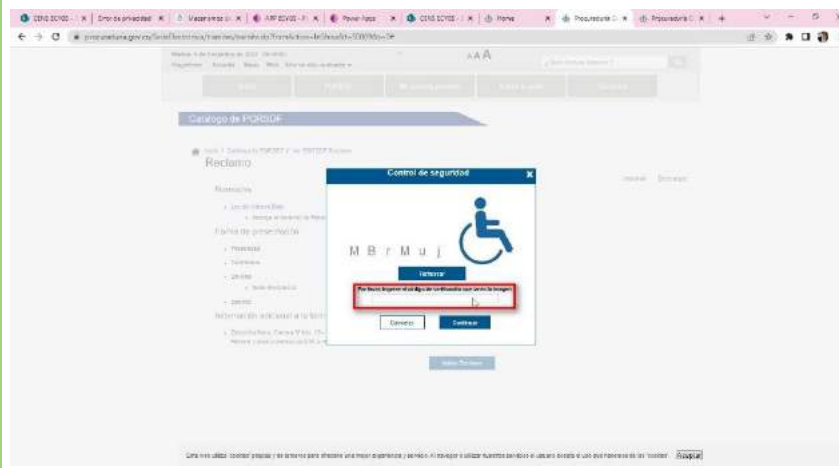


CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.3.6 Control de Seguridad

Digitar código de seguridad que presenta en la imagen

Est. time: 2.0 sec.

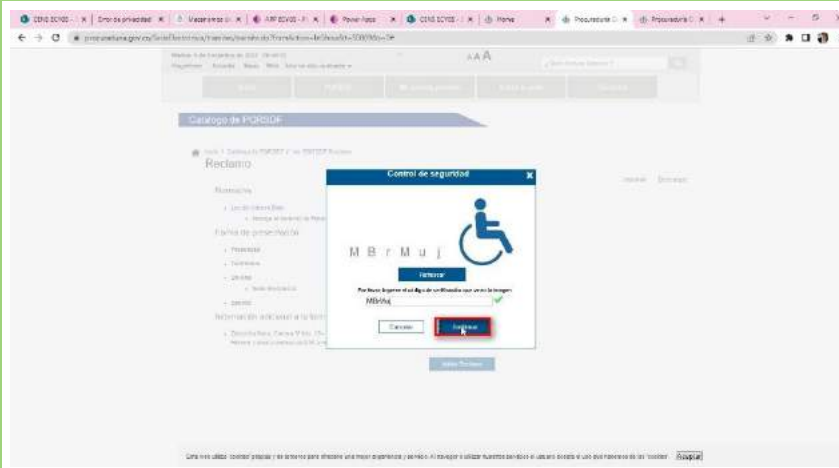


Acción: Hacer click

2.3.7 Continuar

Dar clic en la opción continuar

Est. time: 3.8 sec.



Acción: Hacer click



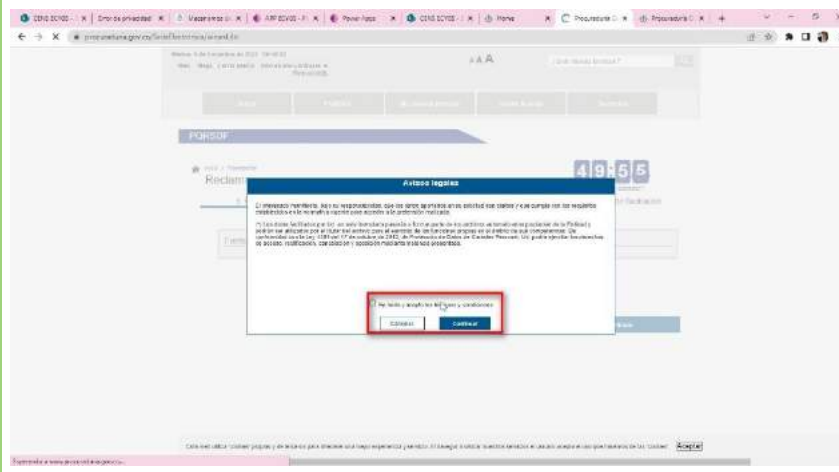
CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.3.8 Aceptar términos y condiciones

Seleccionar "He leído y acepto los términos y condiciones"

Est. time: 9.7 sec.

Acción: Hacer click

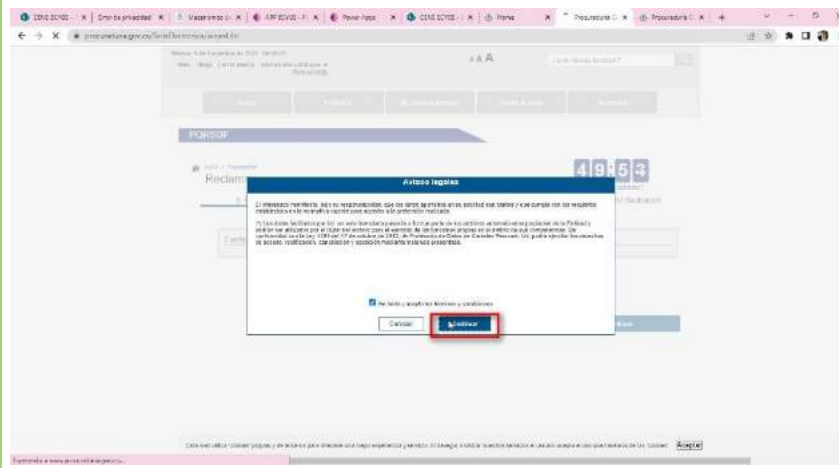


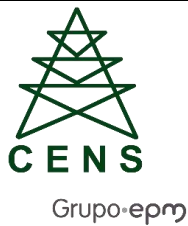
2.3.9 Continuar

Dar clic en continuar

Est. time: 1.8 sec.

Acción: Hacer click





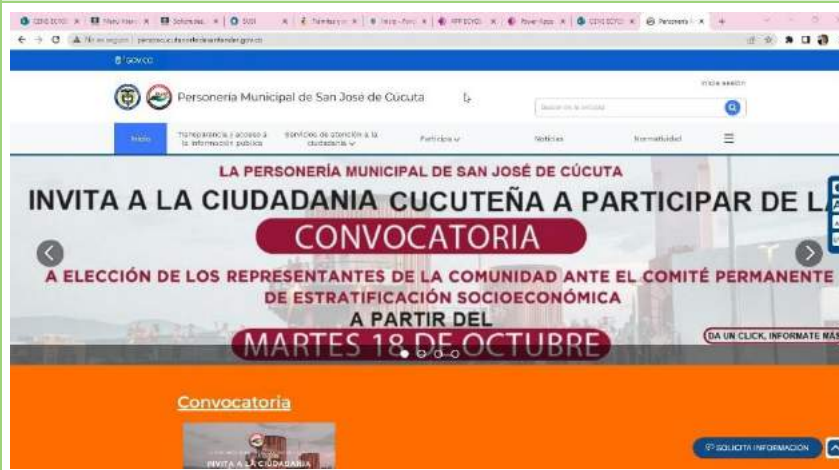
CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.4 Personería

2.4.1 Ingresar a la página web

<http://www.personcucutanortedesantander.gov.co/>

Est. time: 1.0 sec.



Acción: Hacer click

2.4.2 Servicios de atención a la ciudadanía

Dar clic en opción "Servicios de atención a la ciudadanía"

Est. time: 1.5 sec.



Acción: Hacer click



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.4.3 PQRDS

Dar clic en opción "PQRDS Recepción de Solicitudes"

Est. time: 3.1 sec.



Acción: Hacer click

2.4.4 Seleccionar el tipo de solicitud

Dar clic en alguno de los tipos de solicitudes

Est. time: 8.3 sec.



Acción: Hacer click



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.4.5 PQRDS

Diligenciar formulario seleccionando a nombre personal o anónima

Est. time: 2.10 sec.

Acción: Hacer click

2.5 Superintendencia de Servicios Públicos

2.5.1 Ingresar a la página web

<https://www.superservicios.gov.co/Atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/Tr%C3%A1mites-y-servicios>

Est. time: 2.2 sec.

TRÁMITE	DESCRIPCIÓN	ENLACES	COSTO
Presentación de peticiones, solicitudes y reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de	Investigación de origen y o evolución de parte, la presentación de la solicitud a la normativa que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y de la gestión de la	Formulario de petición	\$0

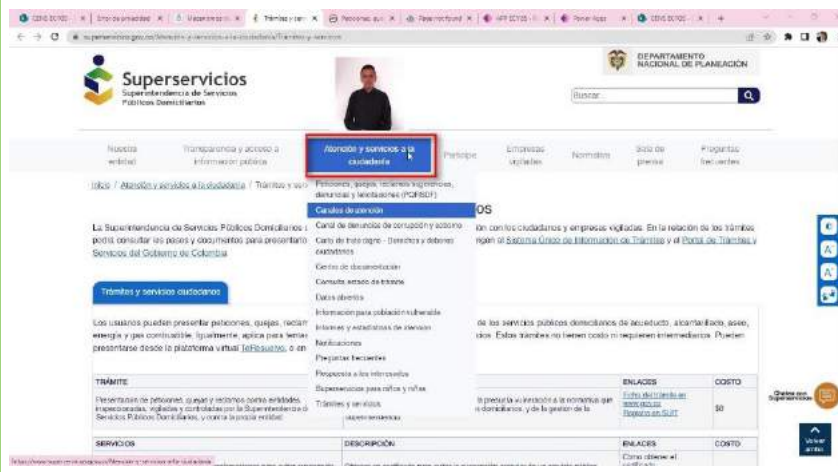
Acción: Hacer click

2.5.2 Atención y servicios a la ciudadanía

Dar clic en "Atención y servicios a la ciudadanía"

Est. time: 1.4 sec.

Acción: Hacer click

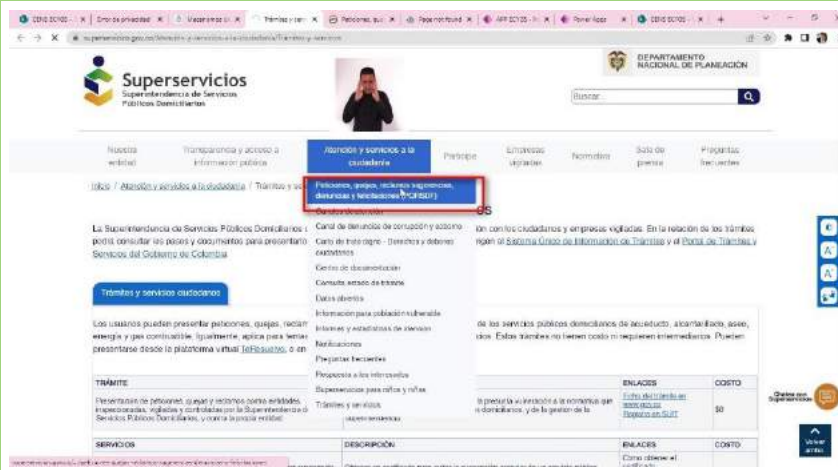


2.5.3 Seleccionar PQRSDF

Dar clic en opción "PQRSDF"

Est. time: 1.8 sec.

Acción: Hacer click



2.5.4 Te resuelvo

Da clic en opción "Te resuelvo"

Est. time: 1.9 sec.

Acción: Hacer click

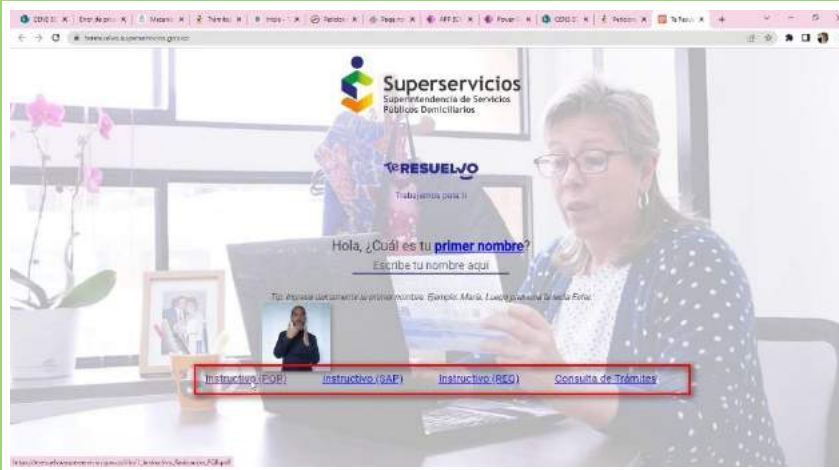


2.5.5 Instructivos

Para mayor información puede consultar los instructivos de radicación de PQR, SAP, REQ o consultas.

Est. time: 1.3 sec.

Acción: Hacer click

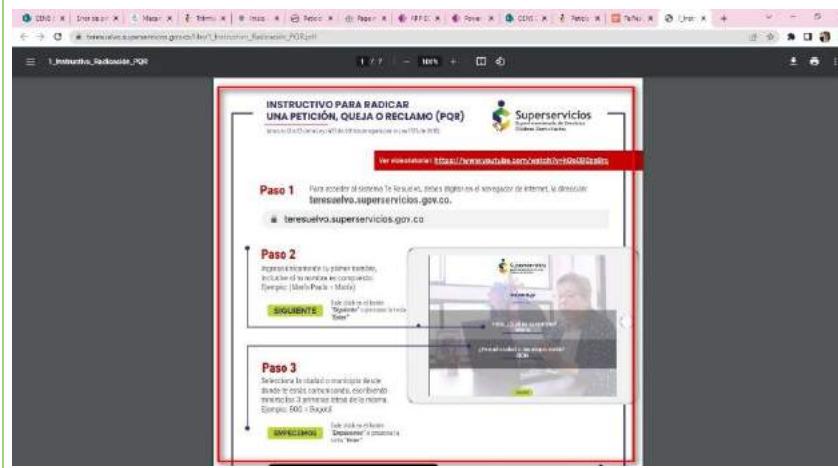


2.5.6 Instructivo para radicar PQR

Ejemplo de instructivo

Est. time: 0.7 sec.

Acción: Hacer click

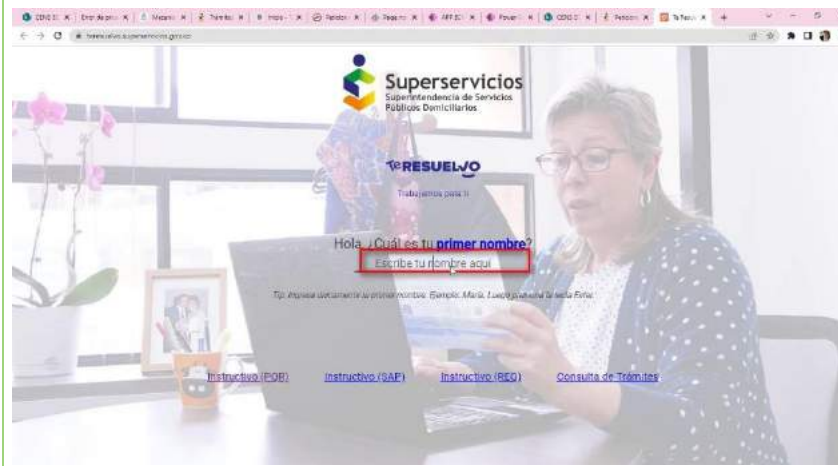


2.5.7 Nombre

Ingresar datos solicitados

Est. time: 2.5 sec.

Acción: Hacer click

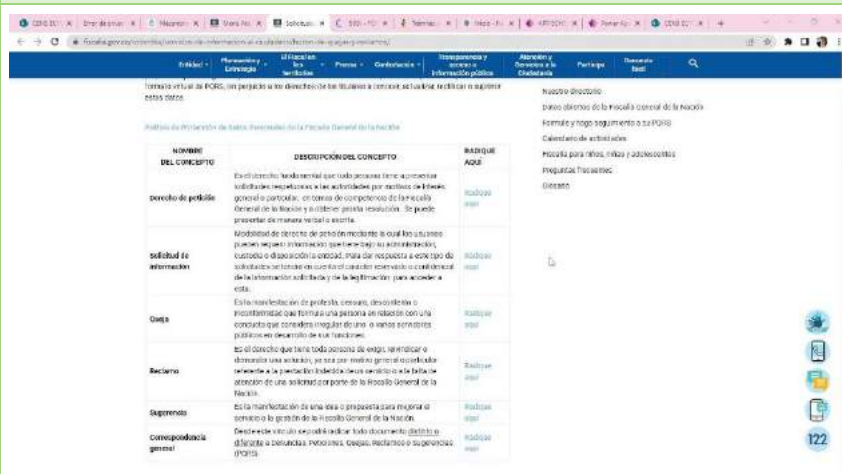


2.6 Fiscalía General de la Nación

2.6.1 Ingresar a la página web

<http://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/buzon-de-quejas-y-reclamos/>

Est. time: 0.7 sec.



Acción: Hacer click

2.6.2 Radique aquí

Dar clic en "Radique aquí" de acuerdo al tipo de solicitud que se describe a la izquierda

Est. time: 3.4 sec.



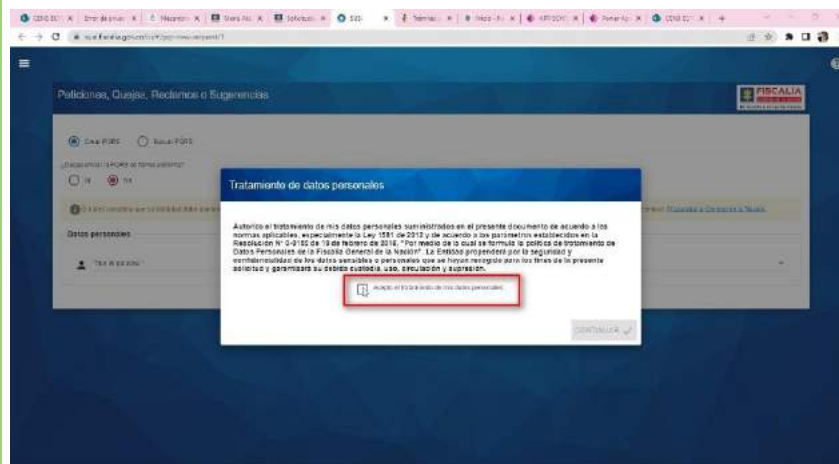
Acción: Hacer click

2.6.3 Aceptar tratamiento de datos personales

Dar clic en opción "Aceptar tratamiento de datos personales"

Est. time: 21.8 sec.

Acción: Hacer click

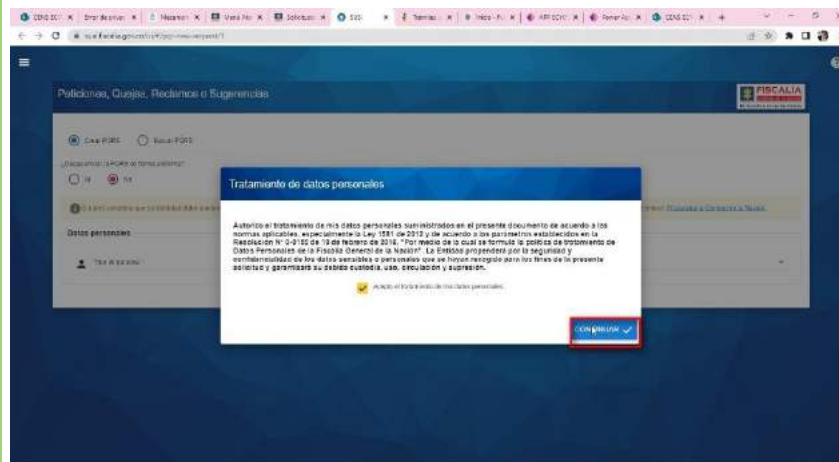


2.6.4 Continuar

Dar clic en continuar

Est. time: 1.3 sec.

Acción: Hacer click





CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.7 Contaduría General de la Nación

2.7.1 Ingresar a página web

<https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>

Est. time: 0.9 sec.

Acción: Hacer click



2.7.2 Registrar PQRSD

Dar clic en "Registrar PQRSD"

Est. time: 2.4 sec.

Acción: Hacer click





CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.7.3 Diligenciar formulario

Diligenciar datos solicitados para la petición

Est. time: 28.5 sec.

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

En cualquier caso su requerimiento puede realizarse de manera anónima o identificada. Si desea votar por presentar su comunicación en forma anónima, no está prohibido que nosa de manera directa respondiendo por parte de esta entidad. Los campos marcados son obligatorios.

☐ Anónimo (de acuerdo a la Ley 1712 de 1985, artículo 66 de la Ley 744 de 2002 y artículo 61 de la Ley 862 de 2003)

INFORMACIÓN SOLICITANTE

Seleccione tipo de solicitud *
 Seleccione
 Tipo de documento *
 Seleccione
 Número de identificación *

DATOS DE CONTACTO DEL SOLICITANTE

País *
 COLOMBIA
 Departamento *
 Seleccione
 Municipio *
 Seleccione
 Medio de respuesta *
 Seleccione un medio
 Dirección *
 Teléfono
 Correo electrónico *

Acción: Hacer click

2.8 Superintendencia de sociedades

2.8.1 Ingresar a página web

<https://www.supersociedades.gov.co/modulo-pqrsd>

Est. time: 0.9 sec.

GOV.CO

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Transparencia y acceso a la información pública | Atención y servicios a la ciudadanía | Partes | Nueva Entidad | Delegaciones | Doctrina y jurisprudencia y publicaciones | Prensa

Atención y servicios a la ciudadanía

PQRSO (Recepción de solicitudes)

Ordenado Ciudadano: La institución a diligenciar la Entidad PQRSO deberá estar en la configuración de la

Acción: Hacer click



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.8.2 Seleccionar tipo PQRDS

Seleccionar el tipo de solicitud

Est. time: 0.10 sec.

Acción: Hacer click

2.8.3 Diligenciar formulario

Registrar los datos solicitados en el formulario

Est. time: 0.4 sec.

Acción: Hacer click



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.9 Secretaria de Transparencia

2.9.1 Ingresar a la página web

<http://www.secretariatransparencia.gov.co/>

Est. time: 0.8 sec.

Acción: Hacer click



2.9.2 PSQRD

Seleccionar en la parte inferior la opción "PSQRD"

Est. time: 2.3 sec.

Acción: Hacer click





CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.9.3 Formulario de PSQRD

Dar clic en "Formulario de PSQRD"

Est. time: 1.0 sec.

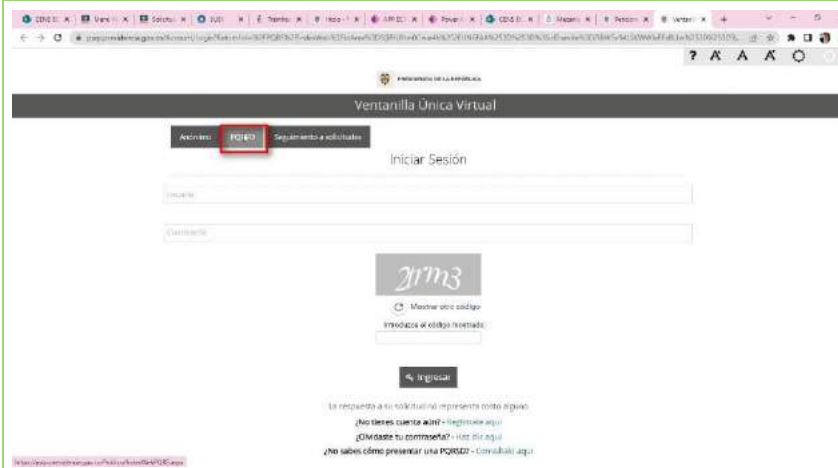


Acción: Hacer click

2.9.4 PQRSD

Dar clic en menú "PQRSD"

Est. time: 18.5 sec.



Acción: Hacer click



CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

2.9.5 Diligenciar formulario

Llenar datos requeridos para la PQRSD

Est. time: 1.2 sec.

VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
» Registre una PQRSD

Tipo de Solicitud *
Tipo de Identificación *
Número de Identificación *
Primer Nombre *
Segundo Nombre
Primer Apellido *
Segundo Apellido
Identificación Nacional
Escolaridad

Acción: Hacer click

Contacto CENS: maria.cristancho@cens.com.co