



Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones
República de Colombia



DISICO
SoftwareWorks



MANUAL DE USO Y OPERACIÓN
SISTEMA DE APELACIONES PQR / CUN-SIC
PROYECTO FÁBRICA DE SOFTWARE GRUPO 2

Coordinación de Desarrollos Tecnológicos
Programa Agenda de Conectividad
Estrategia de Gobierno en línea
@República de Colombia – Derechos Reservados

Bogotá, D.C, Octubre de 2012



FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	MANUAL DE USO Y OPERACIÓN				
Fecha elaboración aaaa-mm-dd:	2012-10-19				
Sumario:	El manual de Uso y Operación, presenta las funcionalidades implementadas para el desarrollo de la solución Sistema de Apelaciones PQR / CUN-SIC.				
Palabras Claves:	Código fuente				
Formato:	DOC	Lenguaje:	Español		
Dependencia:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Programa "Agenda de Conectividad"- Coordinación de Desarrollos Tecnológicos				
Código:	GLFS2-CS	Versión:	1.0	Estado:	Revisión
Categoría:					
Autor (es):	Analista Senior de Pruebas UT Software Works	Firmas:			
Revisó:	Mónica Monroy Consultor Procedimientos y herramientas de Interventoría Consortio S&M Andrés Felipe Gómez Consultor de desarrollos tecnológicos Gobierno en línea - Programa Agenda de Conectividad				
Aprobó:	<Nombre> Gerente de Proyecto Interventoría Consortio S&M <Nombre> Gerente Programa Agenda de Conectividad				
Información Adicional:					
Ubicación:	El archivo magnético asociado al documento está localizado en el repositorio de la solución <Nombre de la solución> en la siguiente ruta: <Link confluence del entregable>				

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	No. SOLICITUD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.0	2012-10-19	No aplica	UT Software Works	Elaboración del documento



TABLA DE CONTENIDO

DERECHOS DE AUTOR	6
CRÉDITOS	7
1. AUDIENCIA.....	8
2. INTRODUCCIÓN	9
3. MANUAL DE USO.....	10
3.1 CONSULTA CIUDADANA DE APELACIONES RADICADAS POR OPERADORES	10
3.2 CONSULTA CIUDADANA DEL DETALLE Y ESTADO DE UNA APLEACION ..	12
3.3 CONSULTA CIUDADANA DE PQR´S RADICADAS ANTE UN OPERADOR....	14
3.4 CONSULTA DE UNA APELACION POR PARTE DE UN OPERADOR	16
4. MANUAL DE OPERACIÓN	18
5. TERMINOLOGÍA.....	19
6. ANEXOS	20

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura. 1. Consulta de Apelaciones</i>	<i>10</i>
<i>Figura. 2. Filtro de Búsqueda de Apelaciones – Código Único Numérico (CUN).....</i>	<i>11</i>
<i>Figura. 3. Filtro de Búsqueda de Apelaciones – Nombre del operador y Tipo y Número de Identificación.....</i>	<i>11</i>
<i>Figura. 4. Filtro de Búsqueda de Apelaciones – Año y Número de Radicación</i>	<i>12</i>
<i>Figura. 5. Resultado de la Consulta de apelaciones</i>	<i>12</i>
<i>Figura. 6. Opción “Ver Detalle” de una apelación</i>	<i>13</i>
<i>Figura. 7. Detalle de la información de una apelación</i>	<i>14</i>
<i>Figura. 8. Consulta de Peticiones, Quejas y Recursos.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura. 9. Filtro de Búsqueda de PQR’s – Código Único Numérico (CUN)</i>	<i>15</i>
<i>Figura. 10. Filtro de Búsqueda de PQR’s – Nombre del operador y Tipo y Número de Identificación</i>	<i>16</i>
<i>Figura. 11. Resultado de la Consulta de PQR’s.....</i>	<i>16</i>

LISTA DE TABLAS

NO SE ENCUENTRAN ELEMENTOS DE TABLA DE ILUSTRACIONES.



DERECHOS DE AUTOR

A menos que se indique de forma contraria, el derecho de copia del texto incluido en este documento es del Gobierno de la República de Colombia. Se puede reproducir gratuitamente en cualquier formato o medio sin requerir un permiso expreso para ello, bajo las siguientes condiciones:

1. El texto particular no se ha indicado como excluido y por lo tanto no puede ser copiado o distribuido.
2. La copia no se hace con el fin de distribuirla comercialmente.
3. Los materiales se deben reproducir exactamente y no se deben utilizar en un contexto engañoso.
4. Las copias serán acompañadas por las palabras "copiado/distribuido con permiso de la República de Colombia. Todos los derechos reservados."
5. El título del documento debe ser incluido al ser reproducido como parte de otra publicación o servicio.

Si se desea copiar o distribuir el documento con otros propósitos, se debe solicitar el permiso entrando en contacto con el Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la República de Colombia.

CRÉDITOS

En un trabajo conjunto entre los consultores del Programa Agenda de Conectividad – las firmas Consorcio S&M y la UT Software Works, se ha generado el presente documento siguiendo los estándares establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad del Programa Agenda de Conectividad, para el proyecto **IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS BAJO EL MODELO DE FÁBRICA DE SOFTWARE PARA LAS INICIATIVAS DEL PLAN VIVE DIGITAL A CARGO DEL PROGRAMA AGENDA DE CONECTIVIDAD GRUPO 2.**

Este documento fue revisado y aprobado por los consultores y profesionales del Programa Agenda de Conectividad, previa validación de la empresa interventora del contrato Consorcio S&M.



1. AUDIENCIA

Este documento está dirigido a los integrantes de los equipos del Programa Agenda de Conectividad - Estrategia Gobierno en Línea, el Consorcio S&M y la Unión Temporal UT Software Works que participan en el proyecto. Este documento es aplicable a la solución del proyecto Sistema de apelaciones PQR / CUN-SIC, el cual debe ser conocido por los miembros de los equipos del proyecto: **IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS BAJO EL MODELO DE FÁBRICA DE SOFTWARE PARA LAS INICIATIVAS DEL PLAN VIVE DIGITAL A CARGO DEL PROGRAMA AGENDA DE CONECTIVIDAD GRUPO 2.**

2. INTRODUCCIÓN

Este manual presenta las funcionalidades implementadas para la solución del Sistema de Apelaciones PQR / CUN - SIC, mostrando las formas de acceso y uso de las diversas opciones ofrecidas.

La construcción de este documento se hará de forma gradual, de modo que al finalizar cada Sprint de implementación se incorporen las nuevas funcionalidades adicionadas a la solución y los cambios generados sobre funcionalidades previamente dispuestas.

3. MANUAL DE USO

A continuación se presentan cada una de las funcionalidades disponibles:

3.1 CONSULTA CIUDADANA DE APELACIONES RADICADAS POR OPERADORES

Esta funcionalidad permite a los ciudadanos consultar las apelaciones radicadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por parte de los Operadores. Al ingresar a la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio se presentará la siguiente pantalla para realizar la consulta:



Figura. 1. Consulta de Apelaciones

Allí se presentan tres (3) formas de llevar a cabo la consulta, la primera, se puede realizar por medio del filtro de entrada “Código Único Numérico (CUN)”, el cual, esta conformado por cuatro (4) dígitos que identifican al Operador, dos dígitos que identifican el año de radicación de la apelación y 10 dígitos que conforman el

consecutivo del CUN, a continuación se presenta el filtro de entrada Código Único Numérico:

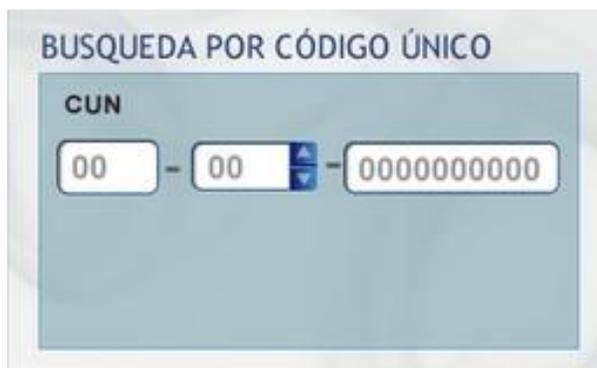


Figura. 2. Filtro de Búsqueda de Apelaciones – Código Único Numérico (CUN)

La segunda forma en que el ciudadano puede solicitar la consulta de apelaciones es diligenciando los filtros de entrada: Nombre del Operador y Tipo y Número de Identificación del Ciudadano, a continuación se presenta dicho filtro:



Figura. 3. Filtro de Búsqueda de Apelaciones – Nombre del operador y Tipo y Número de Identificación

La tercera forma en que el ciudadano puede solicitar la consulta de apelaciones es diligenciando los filtros de entrada: Año y Número de Radicación, a continuación se presenta dicho filtro:



Figura. 4. Filtro de Búsqueda de Apelaciones – Año y Número de Radicación

Una vez el ciudadano ha diligenciado cualquiera de las tres formas diseñadas para la realización de la consulta, el sistema presentará una grilla con la información resultado de la consulta como se muestra en la siguiente figura:



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Inicio Página de la SIC Contactenos

Consulta de apelaciones, peticiones, quejas y recursos

Apelaciones ante la SIC

Peticiónes quejas y recursos ante los operadores

RESULTADOS BÚSQEDA REALIZADA DESCARGAR PDF

5 IDENTIFICACIÓN 1234567890

Para imprimir descarge este pdf y luego imprímalo

Nueva búsqueda

Nombre
FULANITO DEL TAL PASCUAL
C.G 800222549

Septiembre 20 2012
Nulla nulla libero, posuere et viverra in, blandit nec velit. Etiam ligula ante, rutrum in sagittis eu, blandit eu sapien. Etiam laoreet tempus lorem, vel lobortis turpis facilisis in. Integer ac felis vitae lectus ornare vulputate.

Nombre del operador	CUN	FECHA CUN	Número de radicación	Estado	DETALLES
Tigo	1234 - 00 - 1234567890	Septiembre 12 2012	12-315632156	Entregado a la superintendencia de comercio	Ver detalles
Comcel	1234 - 00 - 1234567890	Marzo 12 2012	12-315632156	Activo	Ver detalles
Comcel	1234 - 00 - 1234567890	Marzo 12 2012	12-315632156	Activo	Ver detalles
Movistar	1234 - 00 - 1234567890	Marzo 12 2012	12-315632156	Activo	Ver detalles
Comcel	1234 - 00 - 1234567890	Marzo 12 2012		Activo	Ver detalles

< anterior 1 - 2 - 3 siguiente >

Figura. 5. Resultado de la Consulta de apelaciones

3.2 CONSULTA CIUDADANA DEL DETALLE Y ESTADO DE UNA APLEACION

Una vez el ciudadano haya realizado la consulta de apelaciones puede solicitar un mayor detalle de dicho trámite, para esto, se presenta en la salida de la consulta la opción “Ver Detalle”, con la cual, el ciudadano solicita al sistema más información acerca de la apelación como se muestra a continuación:



Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Inicio | Página de la SIC | Contáctenos

Consulta de apelaciones, peticiones, quejas y recursos

Apelaciones ante la SIC | Peticiones quejas y recursos ante los operadores

RESULTADOS | BÚSQEDA REALIZADA | DESCARGAR PDF

5 IDENTIFICACIÓN 1234567890 Para imprimir descargue este pdf y luego imprímalo Nueva búsqueda

Nombre: FULANITO DEL TAL PASCUAL C.C 80022549

Septiembre 20 2012

Nulla nulla libero, posuere et viverra in, blandit nec velit. Etiam ligula ante, nullam in sagittis eu, blandit eu sapien. Etiam laoreet tempus lorem, sed lobortis ligula facilis in. Integer sit tulla vitae lectus ornare volutatis.

Nombre del operador	CUV	FECHA CUV	Número de radicación	Estado	DETALLES
Tigo	1234 - 00 - 1234567890	Septiembre 12 2012	12-315632156	Entregado a la superintendencia de comercio	Ver detalles
Comcel	1234 - 00 - 1234567890	Marzo 12 2012	12-315632156	Activo	Ver detalles
Comcel	1234 - 00 - 1234567890	Marzo 12 2012	12-315632156	Activo	Ver detalles
Movistar	1234 - 00 - 1234567890	Marzo 12 2012	12-315632156	Activo	Ver detalles
Comcel	1234 - 00 - 1234567890	Marzo 12 2012		Activo	Ver detalles

< anterior 1 - 2 - 3 siguiente >

Figura. 6. Opción “Ver Detalle” de una apelación

Una vez realizada la solicitud de “Ver detalle” el sistema presentará la siguiente información:



Lunes 22 de Octubre de 2012

Datos del Trámite (FINALIZADO)

Radicación: Año: 2012 * Número: 1215 * Cst: * Cons Rad: 0 * Secu Even: 0 *
 Tipo Trámite: 883 TELEFONIA FIJA *
 Tipo Evento: 341. RECURSO APELACION *
 Tipo Actuación: 411. PRESENTACION *
 Dependencia Origen: *
 Dependencia Destino: 3001. GRUPO DE TELECOMUNICACIONES *
 Solicitante/Destinatario: LINA JHOANA AVILA ANDRADE * Tipo: Contenda *
 Identificación: CC . CEDULA DE CIUDADANIA * Número: 1266 de 2008 *
 Dirección: Ley Colombiana de Protección de Datos No.1266 de 2008 *
 Tipo de Radicación: EN . ENTRADA * Folios: 15 *
 Fecha de Radicación: Día: 4 Mes: Enero Año: 2012 Entrega: VENTANILLA *
 Guía: 15-28-35 fecha: *
 Observaciones: *

Otros Datos

[Nueva Consulta] [Regresar] [Cerrar Sesión]

Año	Número	Cst	Cons Rad	Sec	Even	Trámite	Evento	Actuación	Tipo	Fecha	Solicitante	Asignación/ Estado- Correspondencia
12	1215	0	0			TELEFONIA RECURSO FIJA	RECURSO APELACION	PRESENTACION	EN	2012-01-04 15:28:35	LINA JHOANA AVILA ANDRADE	
12	1215	1	0			TELEFONIA RECURSO FIJA	RECURSO APELACION	DECISION - TRASLADO SECRETARIA GENERAL	TR	2012-04-26 09:57:11	LIGIA STELLA RODRIGUEZ HERNANDEZ	DECISION RESOLUCION No. 21564 de Fecha 16/04/2012
12	1215	2	0			TELEFONIA RECURSO FIJA	RECURSO APELACION ACTO ADMINISTRATIVO	COMUNICACION SA	SA	2012-04-26 09:57:11	LINA JHOANA AVILA ANDRADE	
12	1215	3	0			TELEFONIA RECURSO FIJA	RECURSO APELACION ACTO ADMINISTRATIVO	COMUNICACION SA	SA	2012-04-26 09:57:11	BARNARD MICHAEL ALAN DUNCAN CARY	
12	1215	4	0			TELEFONIA RECURSO FIJA	RECURSO APELACION DE CUMPLIMIENTO	ACREDITACION	EN	2012-05-28 10:14:29	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P	

Registro : 1 / 5

Sede Centro
Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos. 3, 4, 5 y 10 Horario de Atención al Público: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Commutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84 Call center: (571) 5 92 04 00

Sede Can
Avenida Carrera 50 No. 26 - 55 Int. 2 Commutador: (57 1) 5880234 Línea gratuita nacional: 018000-910165

Política de privacidad | Política editorial y de actualización | Créditos | Webmaster: info@sic.gov.co
Todos los Derechos Reservados 2009 - 2011, Bogotá D.C.

Figura. 7. Detalle de la información de una apelación

3.3 CONSULTA CIUDADANA DE PQR'S RADICADAS ANTE UN OPERADOR

Esta funcionalidad permite a los ciudadanos consultar las peticiones, quejas o recursos por ellos interpuestas ante los Operadores. Al ingresar a la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio se presentará la siguiente pantalla para realizar la consulta:



Figura. 8. Consulta de Peticiones, Quejas y Recursos

Allí se presentan dos (2) formas de llevar a cabo la consulta, la primera, se puede realizar por medio del filtro de entrada “Código Único Numérico (CUN)”, el cual, esta conformado por cuatro (4) dígitos que identifican al Operador, dos dígitos que identifican el año de radicación de la apelación y 10 dígitos que conforman el consecutivo del CUN, a continuación se presenta el filtro de entrada Código Único Numérico:

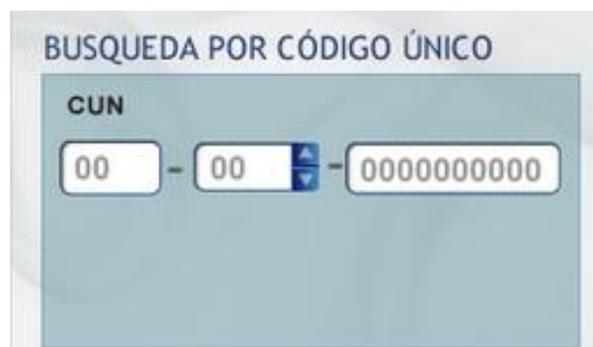
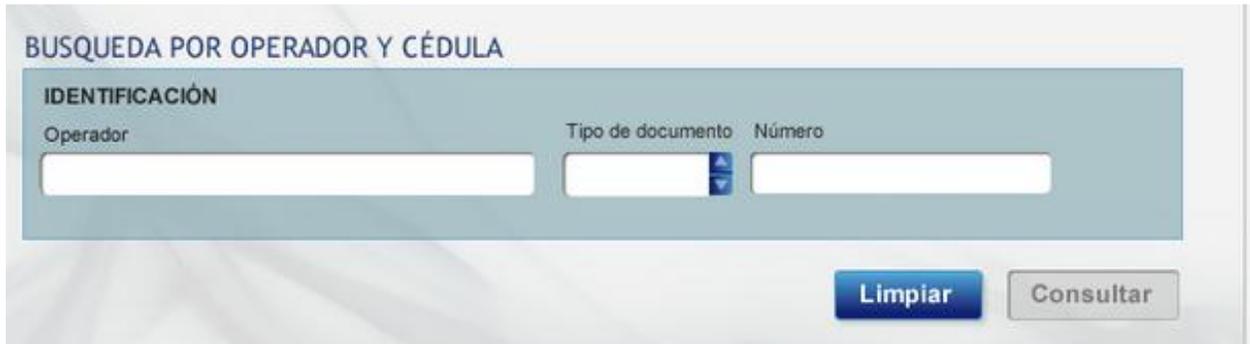


Figura. 9. Filtro de Búsqueda de PQR's – Código Único Numérico (CUN)

La segunda forma en que el ciudadano puede solicitar la consulta de peticiones, quejas y recursos es diligenciando los filtros de entrada: Nombre del Operador y Tipo y Número de Identificación del Ciudadano, a continuación se presenta dicho filtro:



BUSQUEDA POR OPERADOR Y CÉDULA

IDENTIFICACIÓN

Operador Tipo de documento Número

[Limpiar](#) [Consultar](#)

Figura. 10. Filtro de Búsqueda de PQR's – Nombre del operador y Tipo y Número de Identificación

Una vez el ciudadano ha diligenciado cualquiera de las dos formas diseñadas para la realización de la consulta, el sistema presentará una grilla con la información resultado de la consulta como se muestra en la siguiente figura:



Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

[Inicio](#) [Página de la SIC](#) [Contáctenos](#)

Consulta de apelaciones, peticiones, quejas y recursos

Apelaciones ante la SIC | Peticiones quejas y recursos ante los operadores

RESULTADOS BÚSQEDA REALIZADA | DESCARGAR PDF

5 OPERADOR: Tigo colombia | IDENTIFICACIÓN: 1234567890

Nombre: FULANITO DEL TAL PASCUAL, C.C 1234567890 | Operador: Tigo Colombia

CUN	Fecha asignación CUN	Fecha estimadas de respuesta	Estado del tramite
1234 - 00 - 1234567890	Septiembre 12 2012	12-315632156	Entregado a la superintendencia de comercio
1234 - 00 - 1234567890	Marzo 12 2012	12-315632156	Activo
1234 - 00 - 1234567890	Marzo 12 2012	12-315632156	Activo
1234 - 00 - 1234567890	Marzo 12 2012	12-315632156	Activo
1234 - 00 - 1234567890	Marzo 12 2012	12-315632156	Activo

< anterior | 1 - 2 - 3 | siguiente >

Figura. 11. Resultado de la Consulta de PQR's

3.4 CONSULTA DE UNA APELACION POR PARTE DE UN OPERADOR

Esta consulta se realiza desde la página de cada uno de los Operadores, por lo tanto, no se puede presentar ninguna imagen que presenta la forma de realizar la consulta ya que dependerá de cada uno de ellos, sin embargo, debe realizarse de la misma manera que se realiza la consulta "CONSULTA CIUDADANA DE

APELACIONES RADICADAS POR OPERADORES” que se describió en el numeral 3.1 del presente documento.



4. MANUAL DE OPERACIÓN

El manual de operación hace referencia al Modelo de Operación. Se anexará en el Sprint en el que se defina que se entregará.

<http://disico.com.co:8086/confluence/pages/viewpage.action?pagelId=5308854>

5. TERMINOLOGÍA

< Definición de palabras y términos claves para el entendimiento del documento, se presenta en orden alfabético. Indicar la terminología así:

Termino: definición, si la definición se toma de una fuente se debe poner una nota al pie>



6. ANEXOS

<Se ingresan de anexos si aplica en caso de no aplicar eliminar el numeral>