



## **MANUAL DE USUARIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA S.A E.S.P CEDELCA**

### **1. INTRODUCCION**

El sistema PQR (Petición, Quejas y Reclamos), es un medio que permite realizar el registro de las Peticiones, Quejas y Reclamos en Centrales Eléctricas del Cauca. El Sistema PQR se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las peticiones, quejas y reclamos que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Institución. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la Entidad.

### **2. OBJETIVOS**

- ❖ Permitir la participación ciudadana y el mejoramiento continuo dentro **CEDELCA**.
- ❖ Recibir, tramitar y resolver de forma electrónica las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- ❖ Canalizar cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña la Entidad.

### 3. POR SITIO WEB CEDELCA

1. Cuando ingresamos al sitio web [www.cedelca.com.co](http://www.cedelca.com.co) encontramos esta página inicial.



The screenshot shows the homepage of the CEDELCA website. At the top left is the CEDELCA logo with the text "Centrales Eléctricas del Cauca S.A E.S.P". To the right of the logo is a navigation bar with the text "Siguenos en:" followed by icons for email, Facebook, YouTube, and Twitter. Further right is the logo for "TODOS POR UN NUEVO PAÍS" with the tagline "PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN". Below the navigation bar is a large banner image of a woman in a yellow shirt holding a glowing lightbulb. The banner contains the text "Juntos iluminamos el Cauca" in the top right corner. In the center of the banner, it says "..... Usa la energía de manera inteligente ....." followed by a paragraph: "Haz un mejor uso de la energía eléctrica y evita su desperdicio con estos consejos que CEDELCA trae para ti. Más información aquí." At the bottom right of the banner, there are social media icons for Facebook and Twitter with the handles "/cedelcasaesp" and "@cedelcasaesp". Below the banner is a horizontal menu with six items: "Cedelca", "Servicios", "Transparencia", "Sala De Prensa", "Servicio Al Ciudadano", and "Pensionados". Each item has a small downward arrow next to it.

**CEDELCA**  
Centrales Eléctricas del Cauca S.A E.S.P

Siguenos en: |  |  |  | 

**TODOS POR UN NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Juntos  
iluminamos  
el Cauca

..... Usa la energía de manera inteligente .....

Haz un mejor uso de la energía eléctrica y evita su desperdicio con estos consejos que CEDELCA trae para ti. Más información aquí.

 /cedelcasaesp  @cedelcasaesp

Cedelca ▾ Servicios ▾ Transparencia ▾ Sala De Prensa ▾ Servicio Al Ciudadano Pensionados

2. Luego de ingresar seleccionamos el link: Servicio al Ciudadano.



The screenshot shows the CEDELCA website's navigation menu with the following items: Cedelca, Servicios, Transparencia, Sala De Prensa, **Servicio Al Ciudadano** (highlighted with a red circle), and Pensionados. Below the menu is a contact form titled "Contáctanos" with the following fields:

- Nombres:
- Correo:
- Teléfono:
- Asunto:
- Mensaje:

At the bottom left of the form is a button labeled "Enviar Mensaje".

**3. Digita tu nombre y apellido.**

Cedelca Servicios Transparencia Sala De Prensa Servicio Al Ciudadano Pensionados

## Contáctanos

Nombres


Correo

Teléfono

Asunto

Mensaje

**Enviar Mensaje**



#### 4. Digita tu correo electrónico personal o institucional

<a href="#">Cedelca</a>	<a href="#">Servicios</a>	<a href="#">Transparencia</a>	<a href="#">Sala De Prensa</a>	<a href="#">Servicio Al Ciudadano</a>	<a href="#">Pensionados</a>
-------------------------	---------------------------	-------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

 **Contáctanos** 

Nombres

Correo  

Teléfono

Asunto

Mensaje

**Enviar Mensaje**

5. Digita tu número de teléfono fijo o celular.

Cedelca	Servicios	Transparencia	Sala De Prensa	Servicio Al Ciudadano	Pensionados
---------	-----------	---------------	----------------	-----------------------	-------------

●●●●●

## Contáctanos

Nombres

Correo

Teléfono  

Asunto

Mensaje

**Enviar Mensaje**

6. En la opción asunto selecciona una de las tres opciones disponibles (Question, Comments, Other), según tu necesidad.

Cedelca	Servicios	Transparencia	Sala De Prensa	<b>Servicio Al Ciudadano</b>	Pensionados
---------	-----------	---------------	----------------	------------------------------	-------------

.....

## Contáctanos

Nombres


Correo

Teléfono

Asunto

Mensaje

**Enviar Mensaje**





**7. Escribe el mensaje, solicitud, queja o reclamo.**

Cedelca   Servicios   Transparencia   Sala De Prensa   **Servicio Al Ciudadano**   Pensionados

.....

---

 **Contáctanos** 

---

Nombres


Correo

Teléfono

Asunto

Mensaje

**Enviar Mensaje**





8. Dale clic en el botón 'Enviar Mensaje'.

<a href="#">Cedelca</a>	<a href="#">Servicios</a>	<a href="#">Transparencia</a>	<a href="#">Sala De Prensa</a>	<a href="#">Servicio Al Ciudadano</a>	<a href="#">Pensionados</a>
-------------------------	---------------------------	-------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

● ● ● ● ●

---

## Contáctanos

---

Nombres

Correo

Teléfono

Asunto

Mensaje

**9. Al finalizar toda la operación te aparecerá el siguiente mensaje:**

Cedelca Servicios Transparencia Sala De Prensa Servicio Al Ciudadano Pensionados

## Contáctanos

Gracias por comunicarse con nosotros

Nombres

Correo

Teléfono

Asunto

Mensaje

#### 4. POR FACEBOOK CEDELCA

1. Ingresa en Facebook a nuestra fan page [www.facebook.com/cedelcasaesp](http://www.facebook.com/cedelcasaesp) y dale clic en el botón 'Enviar Mensaje'.



**CEDELCA**  
Centrales Eléctricas del Cauca

**CEDELCA**  
Centrales Eléctricas del Cauca  
@cedelcasaesp

Inicio  
Información  
**Opiniones**  
Fotos  
Vídeos  
Encuesta  
Publicaciones  
Comunidad  
[Crear una página](#)

**Juntos iluminamos el Cauca**


**..... Usa la energía de manera inteligente .....**  
Haz un mejor uso de la energía eléctrica y evita su desperdicio con estos consejos que **CEDELCA** trae para ti. *Visita [www.cedelca.com.co](http://www.cedelca.com.co)*

Te gusta ▾ Seguir Recomendar ... **Enviar mensaje**




**4,0** ★ 4,0 de 5 estrellas  
8 opiniones

Estrellas	Cantidad
5 estrellas	6
4 estrellas	
3 estrellas	
2 estrellas	
1 estrella	2

**MÁS ÚTILES** | MÁS RECIENTES | CALIFICACIÓN

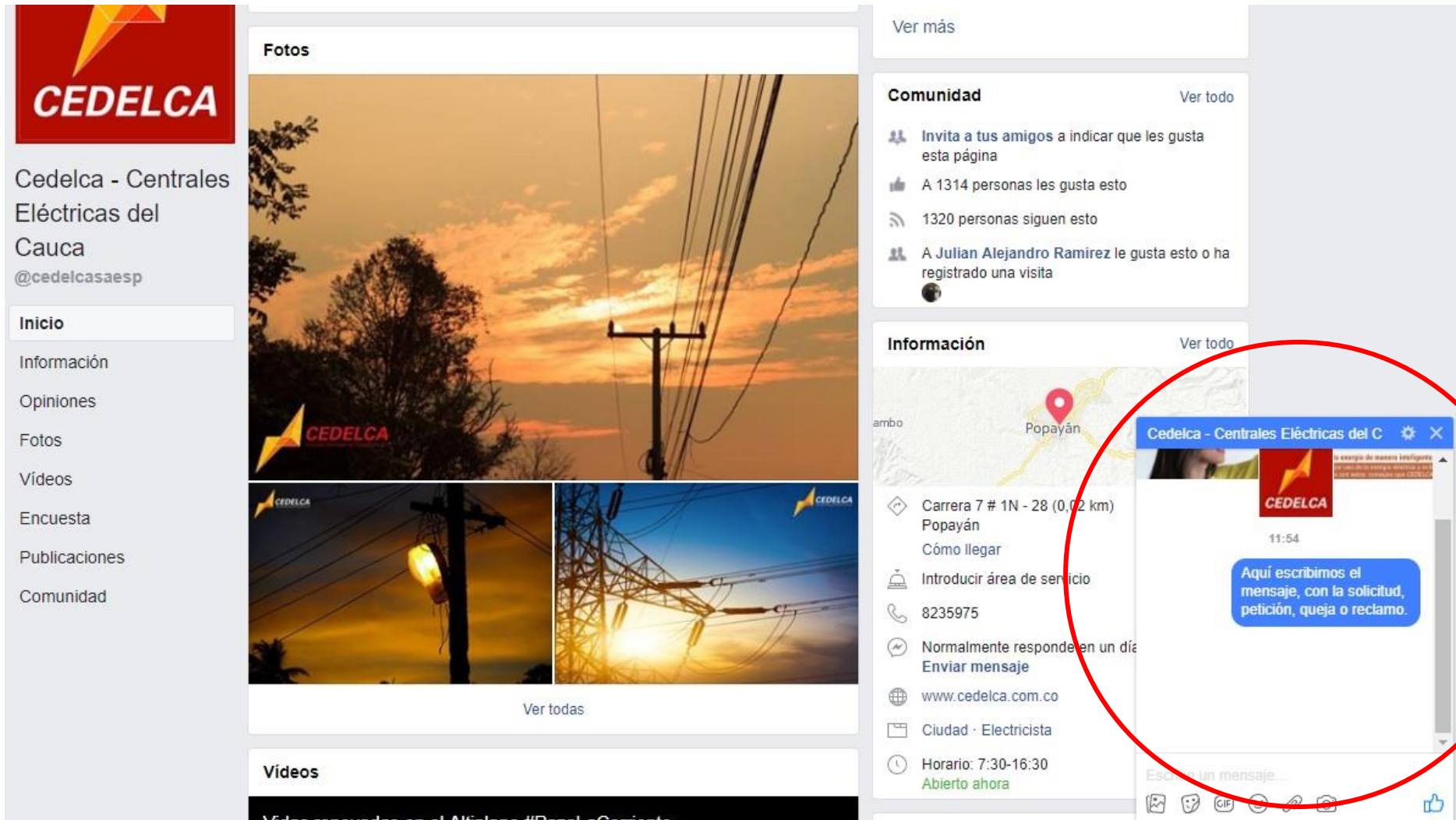
**Andrew Ordoñez** ha opinado de Cedelca - Centrales Eléctricas del Cauca: **5★**  
Hace un momento · 

**Me gusta** **Comentar** **Compartir**

Escribe un comentario...    

Pulsa "Intro" para publicar.

2. Se desplegará una ventana de chat en la parte posterior. Escribe tu mensaje, queja petición o reclamo, según tu necesidad. El mensaje tendrá respuesta en 1 hora aproximadamente.



The image shows a screenshot of the CEDELCA Facebook page. On the left is a navigation menu with options: Inicio, Información, Opiniones, Fotos, Vídeos, Encuesta, Publicaciones, and Comunidad. The main content area features a 'Fotos' section with a large image of a sunset over power lines and a smaller image of a power tower. Below this is a 'Videos' section with the text 'Vídeos renovados en el Altiplano #Bazal a Corriente'. On the right, there are sections for 'Comunidad' (Community) and 'Información' (Information). The 'Información' section includes a map of Popayán, the address 'Carrera 7 # 1N - 28 (0,02 km) Popayán', the phone number '8235975', and the website 'www.cedelca.com.co'. A chat window is overlaid on the right side, circled in red. The chat window title is 'Cedelca - Centrales Eléctricas del C' and contains a blue message bubble that says: 'Aquí escribimos el mensaje, con la solicitud, petición, queja o reclamo.'



## **5. POR VÍA TELEFÓNICA O EN LAS INTALACIONES DE LA EMPRESA**

**Si tienes alguna solicitud, queja o reclamo, puedes comunicarte al número telefónico (57) (2) 8235975 ext. 112.**

**Puedes acercarte a la Carrera 7 # 1N -28 Edificio Edgar Negret, piso 3.**

**Aquí serán atendidas o re direccionadas tus peticiones, quejas o reclamos, según la necesidad del usuario.**