



# Manual Uso Plataforma SIGAB VUSPA

Versión 1.1  
2019 - 06

## 1. Contenido

1. Contenido .....	2
2. Control de Versiones .....	4
3. Acuerdo de Confidencialidad .....	5
4. Introducción.....	6
5. Objetivo General.....	6
6. Generalidades del sistema .....	6
7. Alcance.....	7
8. Ambiente de la aplicación: .....	9
8.1 Home .....	9
8.1.1 Slide.....	9
8.1.2 Prestadores de Aseo Bogotá.....	11
8.1.3 Trámites .....	11
8.1.4 Enlaces de interés – Centros de atención al usuario.....	12
8.2 Institucional.....	13
8.2.1 ¿Qué es el SIGAB? .....	13
8.2.2 Medios de comunicación .....	14
8.3 Servicios y trámites .....	15
8.3.1 PQR'S.....	15
8.3.2 Horarios de recolección .....	15
8.3.3 Aprovechamiento .....	16
8.4 Normatividad.....	17
8.5 VUSPA.....	18
9. Creación de usuario e inicio de sesión .....	21
10. Cuentas .....	23
10.1 Creación de cuenta.....	23



10.2 Operaciones .....	26
10.2.1 PQR'S.....	26
10.2.2 Facturas.....	32
10.2.3 Pagos.....	35
10.3 Detalle .....	37
10.4 Ubicación.....	38
11. Opciones usuario .....	39
11.1 Aprovechamiento.....	41
11.2 Puntos de atención .....	42
11.3 Notificaciones.....	43
11.4 Perfil .....	43



## 2. Control de Versiones

Versión	Fecha (DD/MM/AAAA)	Autor(es)	Descripción
1.0	05/09/2018	Daniela Castañeda	Primera Versión
1.1	01/06/2019	Daniela Castañeda	Actualización

### 3. Acuerdo de Confidencialidad

La información contenida en este documento es propiedad de **Proceraseo S.A.S**, contiene información de los procedimientos y concepto generales de los sistemas de información que ofrecerá **Proceraseo S.A.S**.

El receptor de este documento debe leer detenidamente este capítulo y determinar si está de acuerdo con lo escrito, de no estarlo debe eliminar de manera inmediata este documento o el medio electrónico o físico que lo contenga.

Este documento será entregado generalmente al personal de sistemas o comercial de la compañía o a quien este haga sus veces, en muchas empresas será a una empresa contratada a manera de Outsourcing, en este caso el acuerdo de confidencialidad se extiende de manera automática con la tenencia física o electrónica de este documento.

La divulgación a la competencia de la estrategia y detalles expresados en este documento causan violación al acuerdo de confidencialidad.

Divulgar las estructuras de datos expresadas en este documento a la competencia o un tercero para la copia de las funcionalidades igualmente se convierte en un incumplimiento al acuerdo de confidencialidad.

Dar acceso a las herramientas administrativas del sistema se convierte igualmente en una violación al acuerdo de confidencialidad.

Cualquier parte de este documento es de total confidencialidad, así que la entrega de manera oral o física de la información de este documento para ser usado para copiar funcionalidades ataque o ser usado en contra de **Proceraseo S.A.S** se considera una violación al acuerdo de confidencialidad y podrá causar desde acciones de restricción de los servicios brindados hasta demandas penales si llegara a configurarse una comprobación de la violación del acuerdo.



## 4. Introducción

El propósito de este manual es orientar al usuario - ciudadano en el manejo y empleo del Sistema de la plataforma SIGAB VUSPA para que pueda tener control de sus cuentas contrato de aseo, observar el recorrido de los carros de aseo y también gestionar sus PQRS

## 5. Objetivo General

El manual de uso de la plataforma SIGAB, tiene como objetivo general mostrar de forma ilustrativa el uso, las funcionalidades de este y la descripción del modo de operación de las opciones que lo conforman.

## 6. Generalidades del sistema

Con el nuevo esquema de aseo, se gestiona la información de los cinco operadores por medio del SIGAB (Sistema de Información de Gestión de Aseo de Bogotá), consolidando esta información para que esté disponible en el momento que deba ser revisada por la UAESP, la Interventoría, Concesionarios y Proceraseo, quienes podrán verificar la información comercial, financiera, de PQRS y operativa de manera consolidada e integral, por zonas geográficas asignadas a cada ASE (Áreas de Servicio Exclusivo). Por otro lado, el ciudadano contará con La VUSPA (Ventanilla Única del Servicio Público de Aseo), en la cual de manera virtual tendrá la oportunidad de realizar los trámites que tengan que ver con el servicio público del aseo de la ciudad de Bogotá.

## 7. Alcance

Este documento contiene el manual del sistema SIGAB con el fin de orientar a los usuarios en el uso de la plataforma VUSPA. Está dirigido a los usuarios (ciudadanos) para que conozcan la manera de acceder a la plataforma, gestionar PQRS, consultar pagos y más. Este manual está disponible en la URL temporal <https://sigab.co/vuspa/> ya que la definitiva será <https://sigab.gov.co>

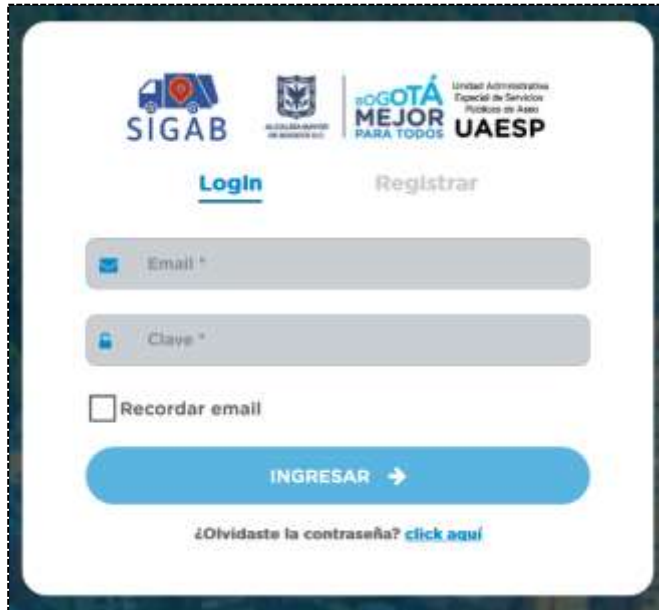
Si no es usuario ciudadano consulte el manual Plataforma SIGAB última versión, dirigido al Rol funcionario.

En la dirección <https://sigab.co/vuspa/> se encuentra una opción para ingresar a la Ventanilla Única de Servicio Público (VUSPA) así:



The screenshot displays the SIGAB website interface. At the top, there is a navigation bar with the SIGAB logo, the UAESP logo, and a menu with options: Home, Institucional, Servicios y Trámites, Normatividad, VUSPA, and Acceso Autorizado. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Centros de Atención al Usuario (CAU):' and lists several addresses: 'Av. Boyacá N° 68 - 20', 'Calle 65 A # 93 - 02', 'Avenida 127 # 60 - 75', 'Tranversal 4 N° 51 A - 25', and 'Carretera 56 No. 9 - 17 Local 2, Torre América'. It also includes the 'Horarios de Atención' (L-V de 7am - 5pm jornada continua, Sábados de 9am a 1pm) and the 'Correo electrónico: linea110@proceraseo.co'. Below this is a 'Google Map' showing the location of the CAUs. The right column is titled 'Atención 7 x 24 a través de nuestra línea 110' and states: 'Llamando gratis desde un teléfono fijo o móvil a la línea 110 puede radicar sus PQRS, todos los días de la semana las 24 horas del día. Un equipo de asesores expertos, estará dispuesto para atenderle.' It also mentions that from the VUSPA, users can perform actions like 'Radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes' and 'Consultar los horarios de recolección'. A button labeled 'Ir a la página' is visible at the bottom of this section.

Se redirigirá al link <https://ciudadano.sigab.co/> en donde se loguea así:



- **Usuario:** Ubique el cursor sobre el primer campo de la grilla y digite el usuario asignado previamente creado
- **Clave:** Ubique el cursor sobre el segundo campo de la grilla y digite su clave
- **Botón de Ingreso:** Ubique el cursor y de clic en Iniciando Sesión.

**Nota:** Para el sistema es relevante que la información anterior se ingrese respetando la forma en la que fueron creadas para que permita el ingreso.



## 8. Ambiente de la aplicación:

### 8.1 Home

Puede ingresar a la página del SIGAB por medio del link <https://sigab.co/> donde encontrará como página de inicio el Home



#### 8.1.1 Slide

Muestra 4 slides los cuales son:

- Información horarios de recolección de acuerdo con su respectivo ASE asignado a la ubicación mostrada en los mapas



- Tecnologías involucradas



- Asociación de recicladores de oficio



- Video tutorial para Radicar PQRS



### 8.1.2 Prestadores de Aseo Bogotá

En esta pantalla también podrá encontrar los iconos que le pueden redirigir a las páginas de cada uno de los concesionarios:



### 8.1.3 Trámites

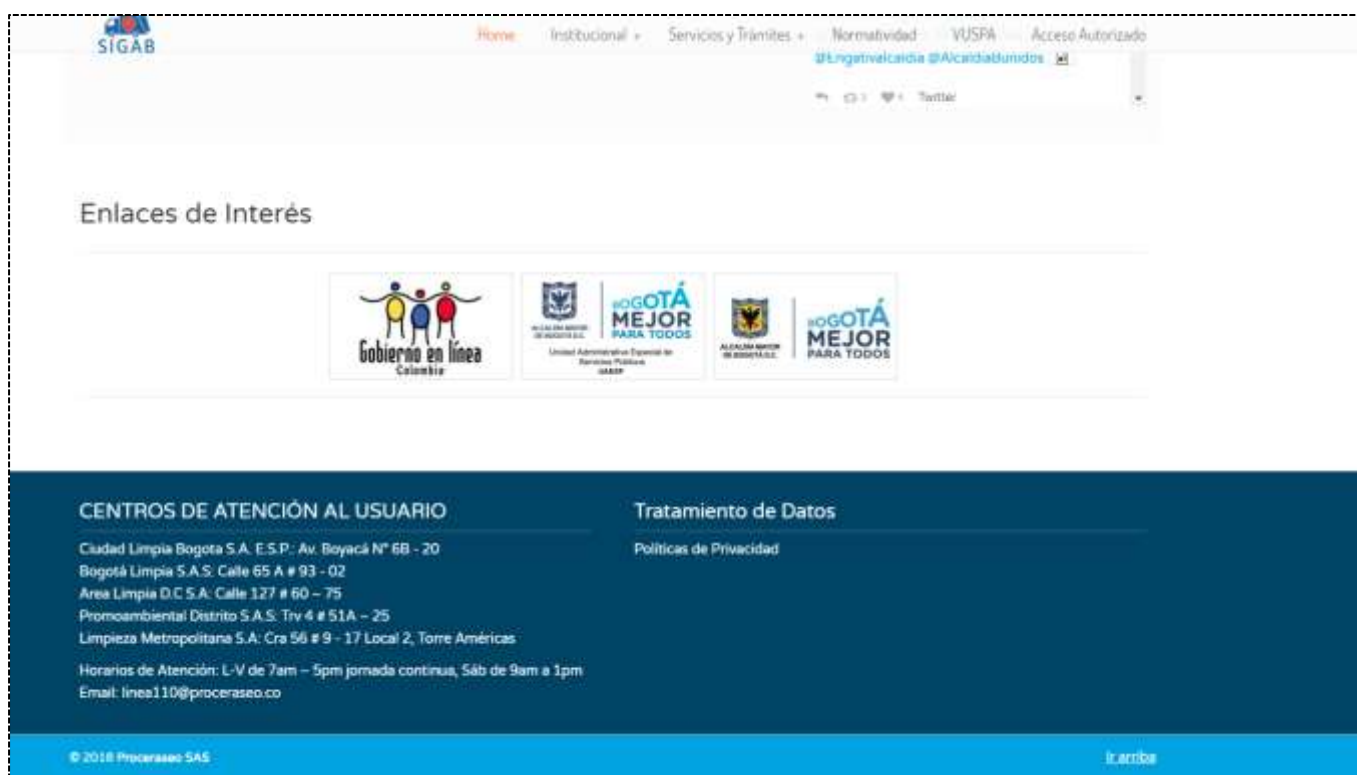
En la parte inferior del home puede consultar el link para horarios de recolección de basuras, la gestión de PQR'S, y los nuevos beneficios del nuevo esquema de aseo de Bogotá



### 8.1.4 Enlaces de interés – Centros de atención al usuario

Por último, en el home se muestran los enlaces de interés como lo son

- Página de Gobierno en línea
- Página UAESP (Unidad Administrativa Especial De Servicios Públicos)
- Página Alcaldía Mayor de Bogotá
- Información de centros de atención al usuario de los concesionarios
- Tratamiento de datos



The screenshot displays the SIGAB platform interface. At the top, there is a navigation menu with links for Home, Institucional, Servicios y Trámites, Normatividad, YUSPA, and Acceso Autorizado. Below the menu, there is a search bar and a social media link for @Engativacaldia. The main content area is titled 'Enlaces de Interés' and features three logos: 'Gobierno en línea Colombia', 'BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS UAESP', and 'BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ S.A.S.'. The footer contains contact information for 'CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO' and 'Tratamiento de Datos', including addresses, phone numbers, and email addresses. The footer also includes the copyright notice '© 2018 Proceraseo SAS' and the text 'Le escribo'.



## 8.2 Institucional

En la pestaña institucional podrá encontrar

### 8.2.1 ¿Qué es el SIGAB?

Sistema de información para la Gestión y Operación del Servicio Público de Aseo y sus beneficios



The screenshot shows a web browser window with the URL [sigab.ca.gov/es-sigab/](http://sigab.ca.gov/es-sigab/). The navigation menu includes Home, Institucional (highlighted), Servicios y Trámites, Normatividad, VUSPA, and Acceso Autorizado. The main content area features the heading '¿Qué es el SIGAB?' and a sub-heading 'Sistema de Información para la Gestión y Operación del Servicio Público de Aseo.' Below this, there is a paragraph explaining the system's purpose: 'El nuevo esquema de aseo requiere información de la operación y gestión del servicio que prestan los concesionarios en cada área de servicio exclusivo asignada; información que será consolidada en el SIGAB (Sistema de Información de Gestión de Aseo de Bogotá) por el EPIGA (Ene Procesador de Información del Servicio de Aseo), quien entregará la información en tiempo real a la UAESP y a la Interventoría, para el seguimiento del servicio de manera consolidada, con visión integral por zonas geográficas (ciudad, localidad y áreas de servicio exclusivo ASE).' A blue banner below contains the heading 'Que se encuentra en el SIGAB' and a list of features: 'Gracias al sistema integrado de Gestión de Aseo de Bogotá, los ciudadanos tienen acceso a los diferentes medios habilitados. En función de una navegación ágil, sencilla, intuitiva y divertida, se disponen las siguientes herramientas: VUSPA: Ventanilla única del servicio público de aseo; APP: Aplicación para que el ciudadano tenga la posibilidad de acceder a todo el sistema desde cualquier lugar en el que se encuentre; Datos Abiertos: Acceso a la información pública; Portales: Para acceder a noticias de manera ágil y sencilla; Tableros de control: Que muestran de forma interactiva rutas de recolección y datos estadísticos; Chat: Para comunicarse en tiempo real con funcionarios del sistema y resolver inquietudes. Todo esto y más a un solo clic de distancia con el objetivo de facilitar trámites, consultar información y acercar de manera transparente al ciudadano con los diferentes operadores de aseo de Bogotá.'

## 8.2.2 Medios de comunicación

Los siguientes son los medios de comunicación habilitados para el acceso de información sobre el esquema de aseo



The screenshot shows the SIGAB website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'Home', 'Institucional', 'Servicios y Trámites', 'Normatividad', 'VUSPA', and 'Acceso Autorizado'. The main heading is 'Medios Habilitados'. Below this, there are two featured items:

- VUSPA**  
Ventanilla Única de Servicio Público de Aseo  
Es la ventanilla única para trámites del servicio general de aseo de la Ciudad de Bogotá. Desde esta ventanilla el ciudadano podrá realizar todos los trámites relacionados con el servicio de aseo, tales como, pagar la factura, reimprimir factura, radicar y/o gestionar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, así como consultar el historial de pagos asociados a un predio.
- APP**  
La Ciudad de Bogotá a la vanguardia.  
Con el fin de mantener un contacto más estrecho con la ciudadanía, dentro de este nuevo esquema de aseo, se construyó una aplicación móvil como herramienta para que los ciudadanos tengan un canal de comunicación directo con los operadores de aseo de Bogotá y con la alcaldía mayor, haciéndolos partícipes y convirtiéndolos en veedores para que entre todos hagamos de Bogotá una ciudad más limpia.  
La App móvil está disponible para descargar desde las tiendas de IOS y Android, donde el Ciudadano puede registrarse, reportar y consultar Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.



The screenshot shows the SIGAB website interface. Below the 'Medios Habilitados' section, there are two more featured items:

- DATOS ABIERTOS**  
La Carta Internacional de Datos Abiertos los define como "datos digitales que son puestos a disposición con las características técnicas y jurídicas necesarias para que puedan ser usados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar". A partir de ello, los datos abiertos son considerados como uno de los factores que impulsan la transformación global favorecida por la tecnología y los medios digitales y permiten a los gobiernos, ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil y del sector privado tomar mejores decisiones informadas.
- TABLEROS DE CONTROL**  
Apoyado por tecnología de punta, el SIGAB ofrece al usuario la opción de los tableros de control. Gracias a estos tableros, los ciudadanos podrán revisar en tiempo real las rutas de los camiones recolectores en su zona y alertarse de manera anticipada en qué lugar se encuentran, saber la hora aproximada en la cual pasarán por el frente de su hogar, oficina o industria, así como hacer un seguimiento al recorrido. También tendrán acceso a estadísticas y resúmenes de información, para de esta manera, estar actualizados con todo lo referente al aseo de Bogotá.

## 8.3 Servicios y trámites

### 8.3.1 PQR'S

Para generar PQR'S se redirige al enlace <https://ciudadano.sigab.co/> donde se explicará más adelante en este manual el funcionamiento de esta plataforma



### 8.3.2 Horarios de recolección

Consulta por concesionario y zona de los horarios de recolección de basuras



### 8.3.3 Aprovechamiento

Mapa y directorio de direcciones de organizaciones de recicladores

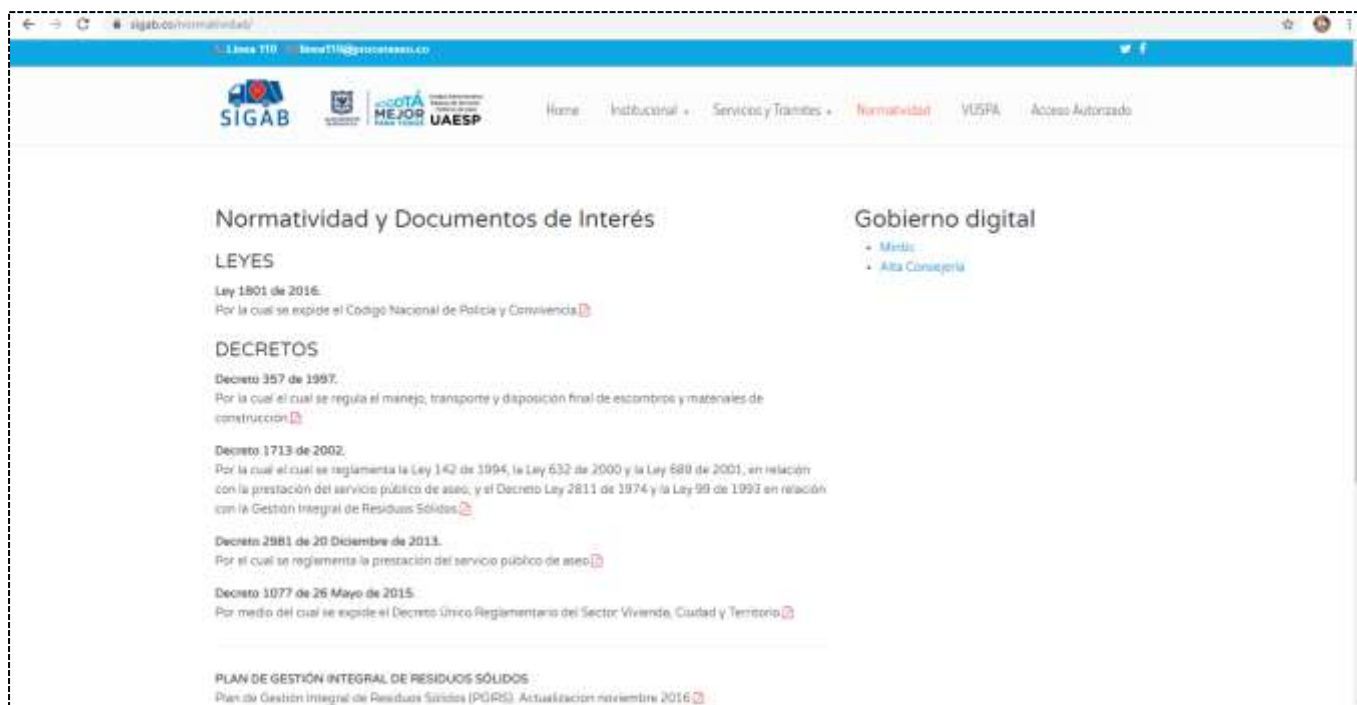




## 8.4 Normatividad

Normatividad y documentos de interés donde se encuentran los decretos por los cuales se realiza todo el manejo de basuras y reciclaje de la ciudad de Bogotá

Enlaces de acceso a Mintic (Ministerio Tic) y al de Alta Consejería Distrital de Tic



The screenshot shows the SIGAB website interface. The header includes the SIGAB logo, the Bogotá logo with the slogan 'BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS', and the UAESP logo. Navigation links include 'Home', 'Institucional', 'Servicios y Trámites', 'Normatividad', 'VUZPA', and 'Acceso Autorizado'. The main content area is titled 'Normatividad y Documentos de Interés' and is divided into two columns. The left column lists 'LEYES' and 'DECRETOS' with specific legal references and brief descriptions. The right column is titled 'Gobierno digital' and contains links to 'Mintic' and 'Alta Consejería'. At the bottom, there is a section for 'PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS' with a link to the 'Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGRS) Actualización noviembre 2016'.

## 8.5 VUSPA

En esta ventana puede encontrar direcciones y horarios de los centros de Atención al Usuario (CAU), atención de la línea 110 y acceso a la VUSPA (Ventanilla Pública de Servicio Pública de Aseo.)

De clic en (haga clic aquí) para acceder al enlace del ciudadano



The screenshot displays the SIGAB website interface. At the top, there are logos for SIGAB, the Government of Bogotá, and the UAESP. The main navigation menu includes 'Inicio', 'Institucional', 'Servicios y Servicios', 'Transparencia', 'VUSPA', and 'Acceso Autorizado'. The central content area features a 'Google Map' titled 'Centros de At...' showing various service points in Bogotá. To the right, a section titled 'Atención 7 x 24 a través de nuestra línea 110' explains that users can call 110 for POPs and that a team of experts is available for assistance. Below this, it states that users can also use the VUSPA to manage their requests, such as reporting potholes, requesting services, and checking recycling schedules. A 'haga clic aquí' link is provided for access. The 'PROMOAMBIENTAL' section lists 'PUNTOS DE ATENCIÓN' and 'Mencion a Usuarios'. It details the CAU (Transversal 4 No. 514 - 28, Chapinero Alto - Pardo Rábago) with hours from Monday to Friday, 7:00 a.m. to 5:00 p.m., and Saturday, 9:00 a.m. to 1:00 p.m. It also mentions the IPQR (24 hours) and that requirements are regulated by hours (7:00 a.m. to 5:00 p.m. for L and V, and 9:00 a.m. to 1:00 p.m. for CADE). The 'PUNTOS DE ATENCIÓN EN CADE' section lists 'CADE TOBERM' (Cra. 21 No. 100 - 62 C.C. Estigar Hobos) with hours from Monday to Friday, 7:00 a.m. to 4:00 p.m., and 'SUPER CADE 20 DE JULIO' (Carrera 5A No. 300 - 20) with hours from Monday to Friday, 7:00 a.m. to 4:30 p.m., and Saturday, 8:00 a.m. to 12:00 p.m.

Se redirige al enlace <http://ciudadano.sigab.gov.co/#/login> en donde se muestra la siguiente organización de la primera pantalla



- **URL de Ingreso:** <http://ciudadano.sigab.gov.co/#/login>
- **Logos:** Distintivos de la plataforma SIGAB, Alcaldía Mayor de la Ciudad de Bogotá y UAESP
- **Inicio de sesión:** Allí se encuentran las siguientes opciones
  - **Recordar email:** Permite recordar el email siempre que se abra la página
  - **Ingresar:** Con este botón se ingresa al sistema una vez ingresadas las credenciales
  - **Olvido contraseña:** Esta opción permite restablecer la contraseña, la cual llegará al email registrado



- **Área de Login:** Campo en el cual se digita el usuario creado y la clave y se da inicio a la sesión.
- **Regístrate:** Campos donde se puede ingresar los datos necesarios para crear un nuevo usuario.
- **Olvidaste la contraseña:** Link donde pide el correo antes registrado para poder recuperar la clave si se ha olvidado.

## 9. Creación de usuario e inicio de sesión

Para el inicio de sesión hay dos opciones

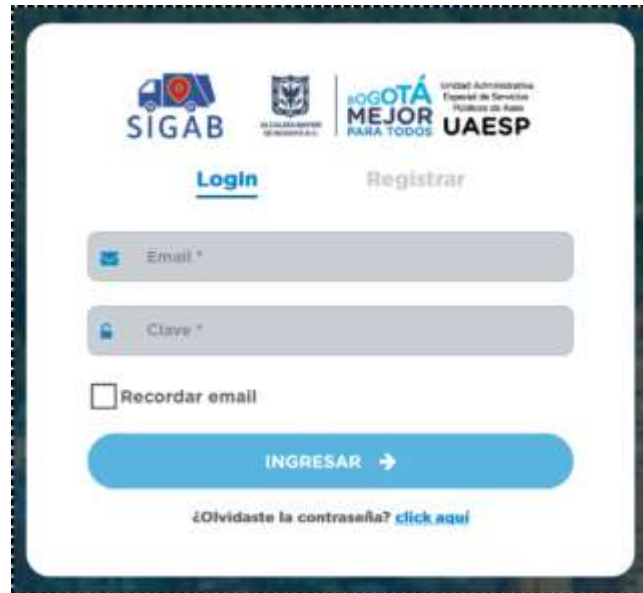
1. Registrarse como usuario nuevo, para esto dar clic en la pestaña regístrate y el formulario es el siguiente



The screenshot shows a registration form with the following elements:

- Logos for SIGAB, the Municipality of Bogotá (ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.E.), and the UAESP (Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos de Aseo) with the slogan "BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS".
- Two tabs: "Login" and "Registrar" (highlighted in blue).
- Input fields for "Nombre(s) \*", "Apellido(s) \*", "Tipo de documento \*", "Documento \*", and "Email \*".
- A checkbox for "Acepto [Terminos y condiciones](#)".
- A reCAPTCHA widget with the text "No soy un robot" and the reCAPTCHA logo.
- A large blue button at the bottom labeled "CREAR NUEVA CUENTA".

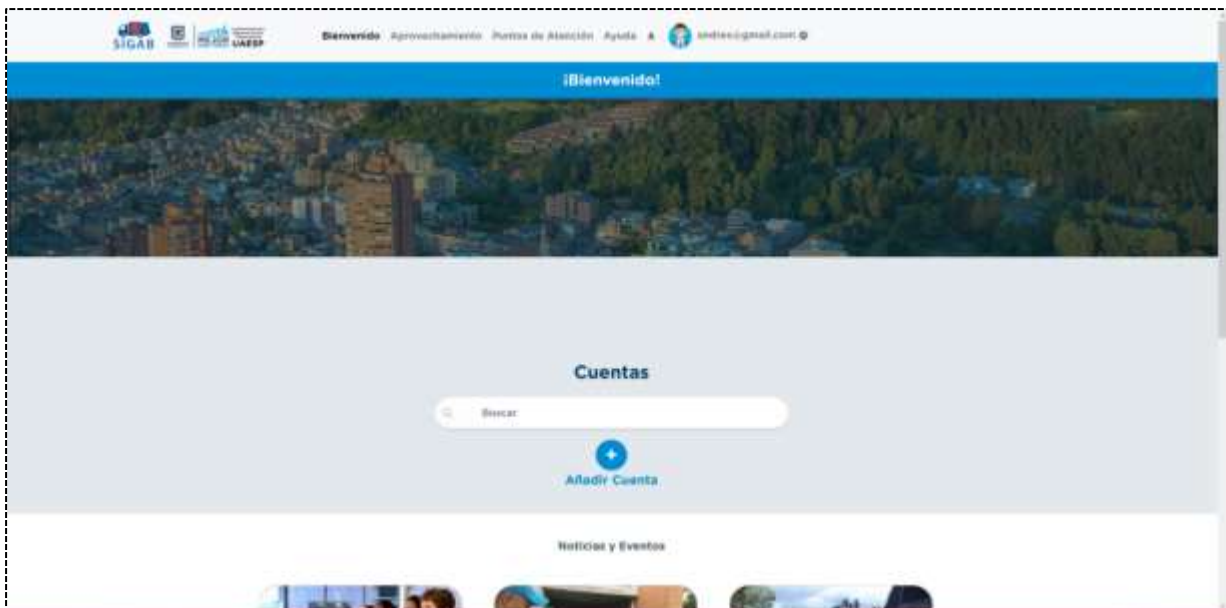
2. Al ingresar inicia sesión con el usuario y clave previamente creados



The screenshot shows the login interface for the SIGAB platform. At the top, there are logos for SIGAB, the Government of Bogotá, and UAESP (Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos de Bogotá). Below the logos are two buttons: "Login" (underlined) and "Registrar". The form contains three input fields: "Email \*" with an envelope icon, "Clave \*" with a lock icon, and a checkbox labeled "Recordar email". A large blue button labeled "INGRESAR →" is positioned below the fields. At the bottom, there is a link: "¿Olvidaste la contraseña? [click aquí](#)".

Una vez ingresados estos datos se muestra la siguiente pantalla, la cual confirma que el usuario inicio sesión exitosamente.

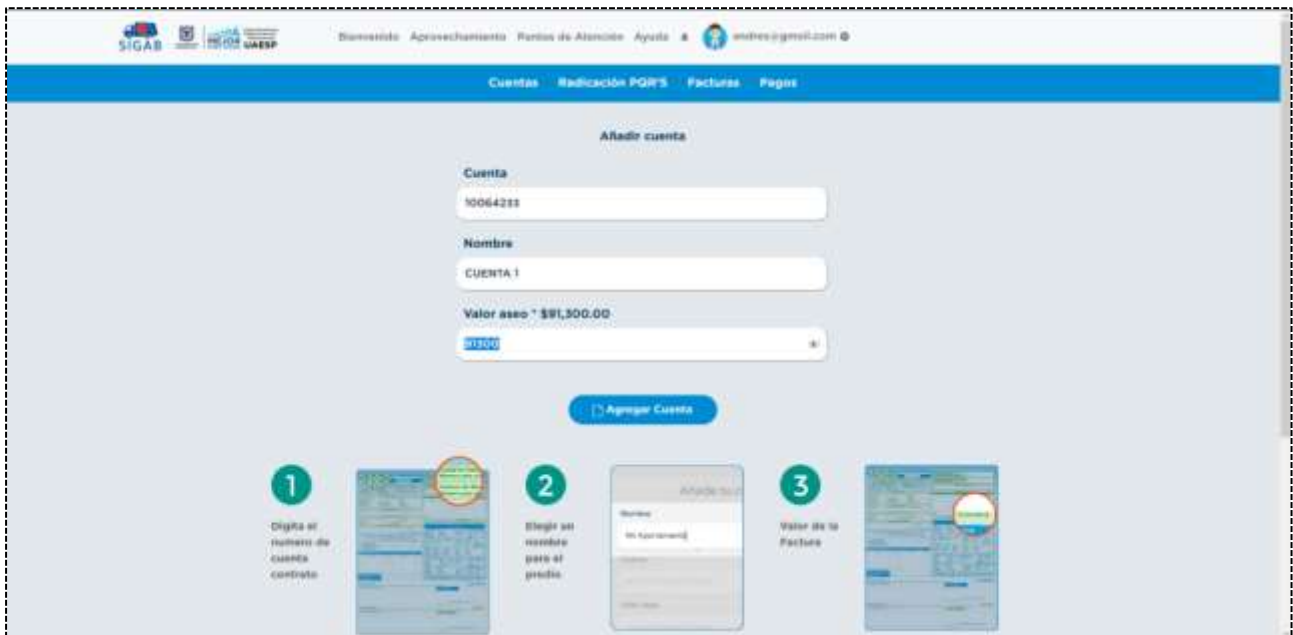
Cuando es un usuario nuevo se mostrará la pantalla sin cuentas creadas tal como se muestra:



## 10. Cuentas

### 10.1 Creación de cuenta

Para crear una nueva cuenta se da clic en el botón añadir cuenta y se mostrará la siguiente pantalla en donde se completarán los campos para guardarla y realizar seguimiento desde allí

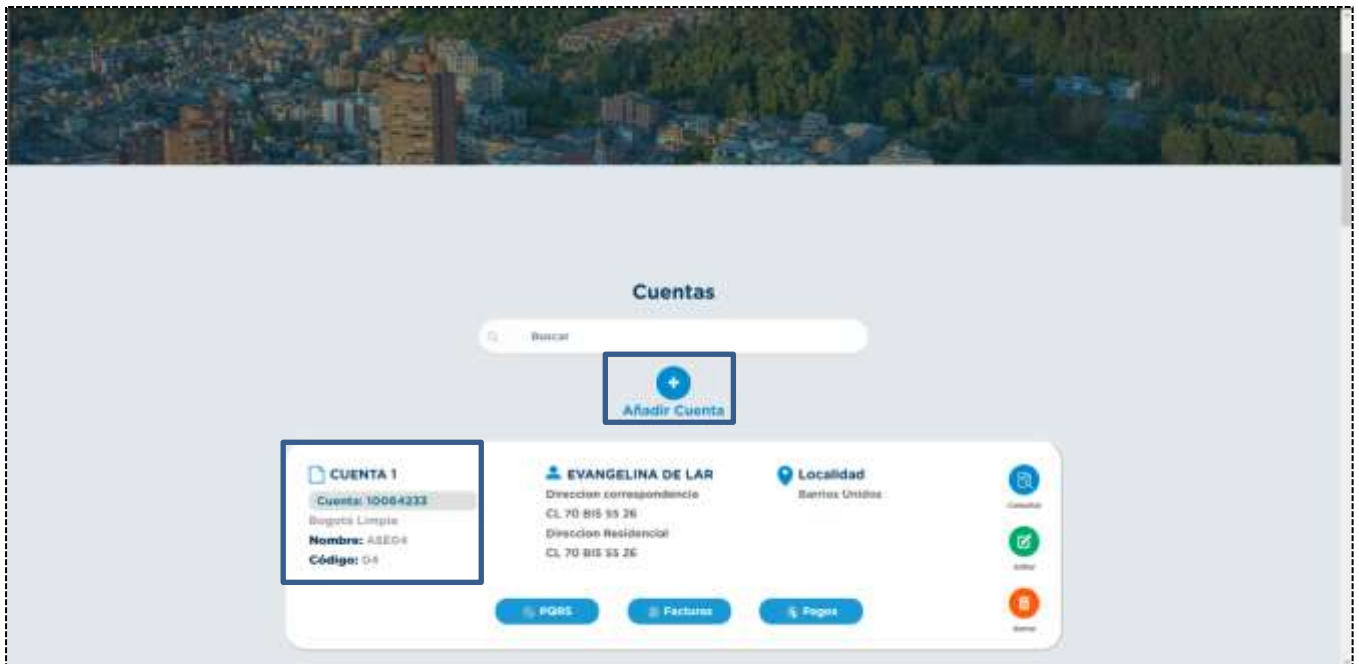


- **Nombre:** Nombre de la persona con la cual se quiere registrar la cuenta
- **Cuenta:** Número del contrato de servicio de aseo
- **Valor aseo:** Puede ser cualquiera de los últimos 3 valores registrados en el recibo de aseo, estos pueden venir incluidos en el recibo del acueducto o en un recibo de aseo aparte. (Solamente registrar el valor del aseo, no incluir el valor de acueducto)





Cuando se guarda la cuenta la muestra en la pantalla de inicio, se pueden agregar cuantas cuentas sean necesarias y todas se muestran de la misma manera



En la cuenta guardada a parte de los datos ingresados al crearla, se alimenta automáticamente los siguientes ya que están asociados al número de cuenta:

- Dirección
- Empresa de aseo que presta el servicio en esta dirección

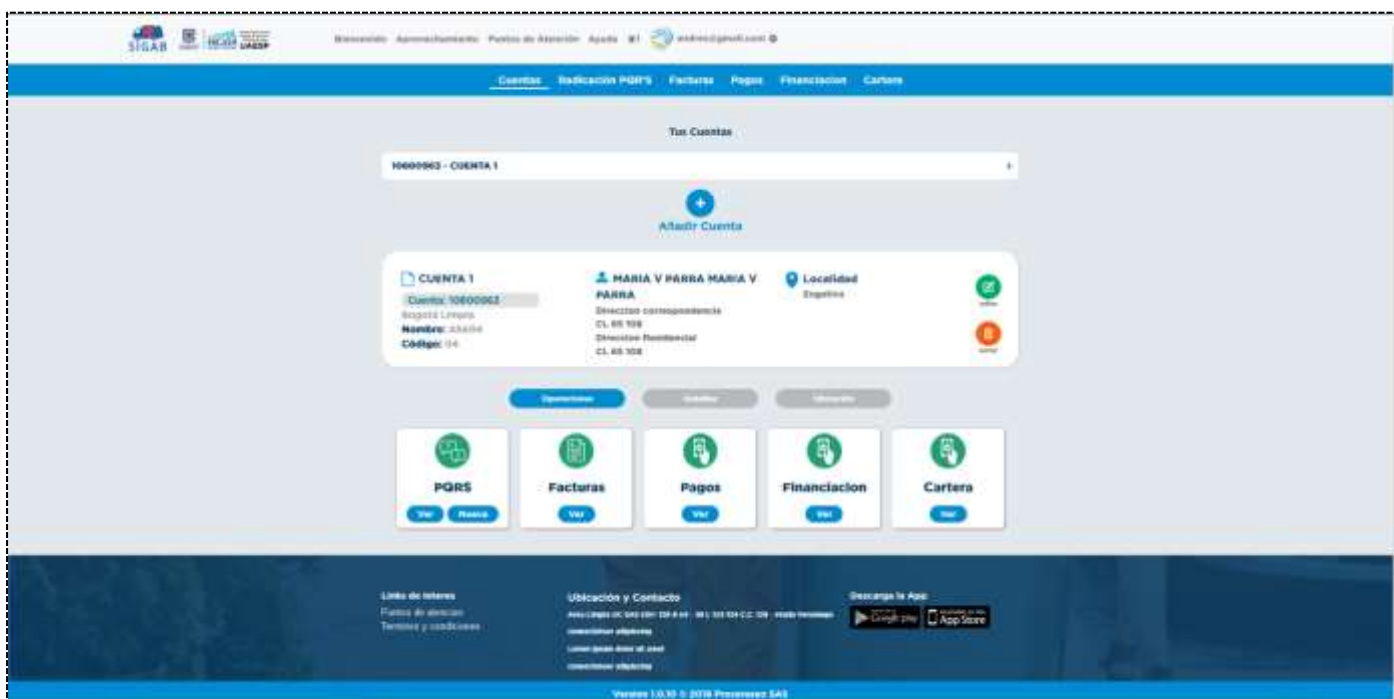


También están los botones de borrar y editar la cuenta de ser necesario.



En el botón podrá ver el detalle de la cuenta, al dar clic en este botón vera la siguiente pantalla:





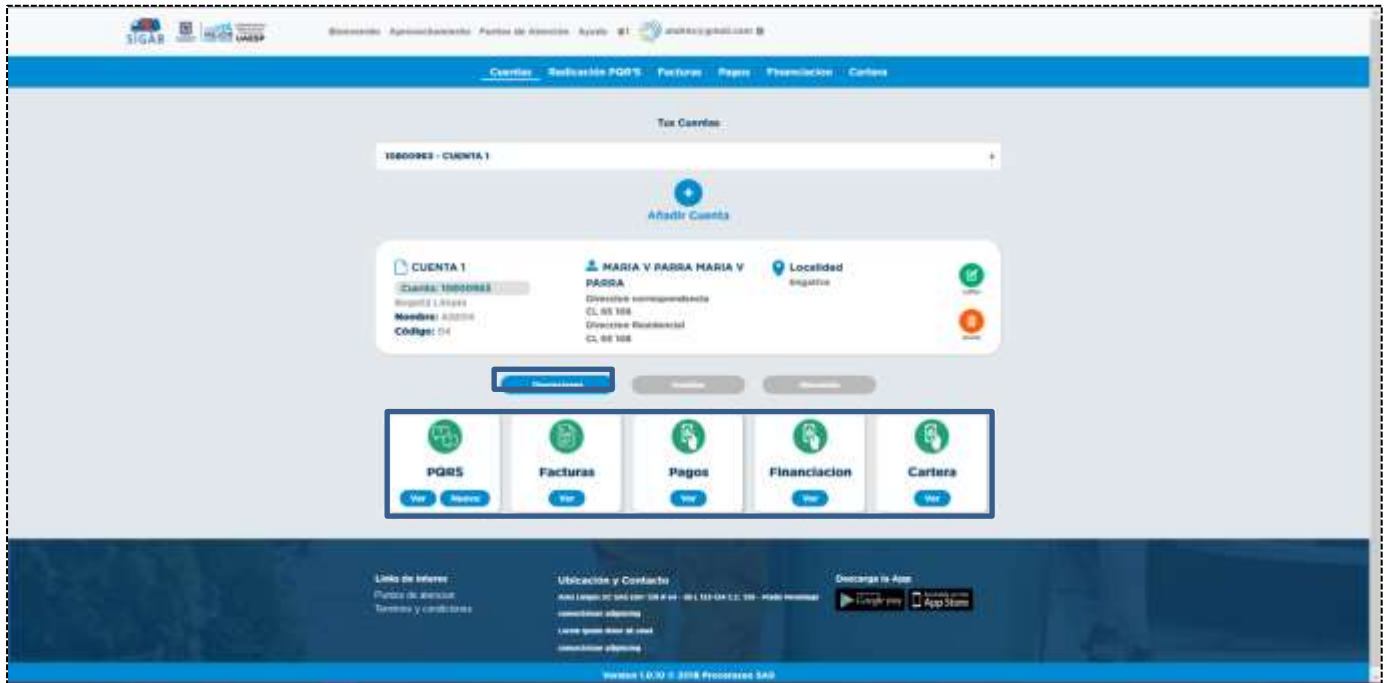
En esta pantalla puede encontrar un filtro en caso de tener más de una cuenta contrato registrada con el que podrá pasar de una cuenta a otra:



Adicional las siguientes pestañas:

- Operaciones
- Detalle
- Ubicación

## 10.2 Operaciones



### 10.2.1 PQR'S

Opción para radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

**PQR'S:** Para generar un nuevo de clic en PQR'S



Cuando genere un nuevo PQR'S verá los siguientes campos a diligenciar:

Cuentas Radicación PQR'S Facturas Pagos Financiación Cartera

**Radicación PQR'S**

<b>Cuenta</b>	<b>Concesionario</b>
10800963	ASE04
<b>Tipo de Trámite*</b>	<b>Objeto Pqrs*</b>
<b>Nombre(s)*</b>	<b>Apellido(s)*</b>
Jose Andres	Sabogal Vega
<b>Tipo de Documentos*</b>	<b>Nº de Documento*</b>
Cédula de Ciudadanía	10880 - ----
<b>Teléfono*</b>	<b>Celular*</b>
<b>Email*</b>	<b>Tipo de notificación *</b>
andres@gmail.com	
<b>Dirección de correspondencia*</b>	


**Pretensiones\***


**Observaciones**

Acepto notificación vía email ?

Acepto notificación vía sms ?

Autorizo tratamientos de datos ?

 Adjuntar archivos ?

No soy un robot   
reCAPTCHA  
Privacidad · Condiciones

**Generar PQR'S**

- Cuenta: Número de cuenta desde el que se genera el PQR
- Concesionario: Empresa de aseo a la que se hace la solicitud
- Tipo de trámite que puede ser los siguientes:

**Tipo tramite \***

Reclamo

Solicitud

Queja

Petición

**CANCEL OK**

- Objeto PQR'S: Según el tipo de trámite que escoja mostrará unos tipos de objetos así
  - Reclamos



Objeto Pqrs \*

Facturación

CANCEL OK

- Solicitud



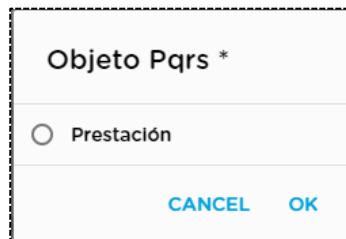
Objeto Pqrs \*

Facturación

Prestación

CANCEL OK

- Queja

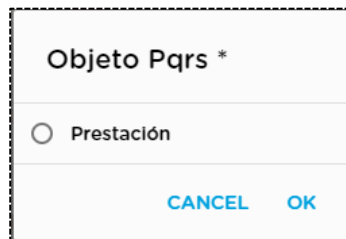


Objeto Pqrs \*

Prestación

CANCEL OK

- Petición



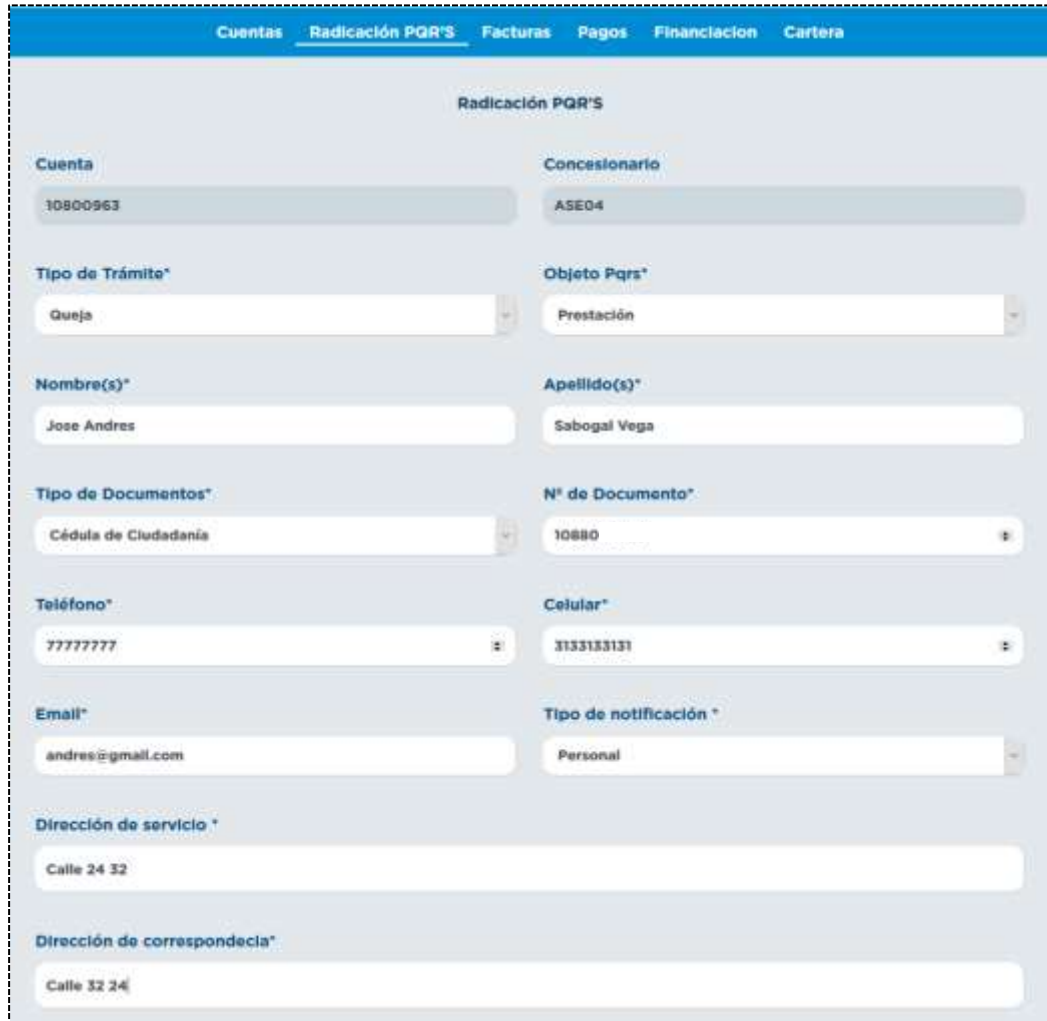
Objeto Pqrs \*

Prestación

CANCEL OK

- Nombre: Nombre del usuario asociado a la cuenta
- Apellido: Apellido del usuario asociado a la cuenta
- Tipo de documento: Tipo de documento del usuario

- No. Documento: Número de documento asociado a la cuenta
- Teléfono: Teléfono de contacto del usuario
- Celular: Número de celular del usuario para enviarle notificaciones si es necesario
- Email: Email del usuario para notificaciones si es necesario
- Dirección de correspondencia: Dirección del usuario en caso de visita o correspondencia
- Observaciones: Detalle u observación del PQR'S generado
- Pretensiones: La solución que se espera de la empresa encargada del aseo
- Tipos de notificación:
  - Email: Si desea que se notifique por email
  - SMS: Si desea que se notifique por mensaje de texto al celular ingresado
- Acepta términos y condiciones: Términos y condiciones de la aplicación



Cuentas Radicación PQR'S Facturas Pagos Financiación Cartera

Radicación PQR'S

Cuenta: 10800963

Concesionario: ASED4

Tipo de Trámite\*: Queja

Objeto Pqrs\*: Prestación

Nombre(s)\*: Jose Andres

Apellido(s)\*: Sabogal Vega

Tipo de Documentos\*: Cédula de Ciudadanía

N° de Documento\*: 10880

Teléfono\*: 7777777

Celular\*: 313313131

Email\*: andres@gmail.com

Tipo de notificación\*: Personal

Dirección de servicio\*: Calle 24 32

Dirección de correspondencia\*: Calle 32 24

Dirección de correspondencia\*

Calle 32 24

Pretensiones\*

Prueba No se recolecto la basura completamente


Observaciones

Prueba solicito revisión de basuras

Acepto notificación vía email ? [Adjuntar archivos ?](#)

Acepto notificación vía sms ?

Autorizo tratamientos de datos ?

No soy un robot 

Generar PQR'S

Al guardar el PQR'S verá lo siguiente:

SIGAB  Bienvenido | Aprovechamiento | Puntos de atención | Ayuda | andrea@gmail.com

Cuentas | Radicación PQR'S | Facturas | Pagos | Financiación | Cartas

Radicación PQR'S

Radical PQR'S

Buscar

PreRadicado: 1954

Tipo: **Queja**

pretensiones: prueba no se recolecto la basura completamente

observaciones: prueba solicito revisión de basuras

Fecha radicación: 21/04/2018

Fecha citación:

Fecha resolución:

Fecha aviso:

Fecha vencimiento:

En la pantalla se puede observar:

- Fechas: En esta pestaña se verán reflejadas los siguientes datos:

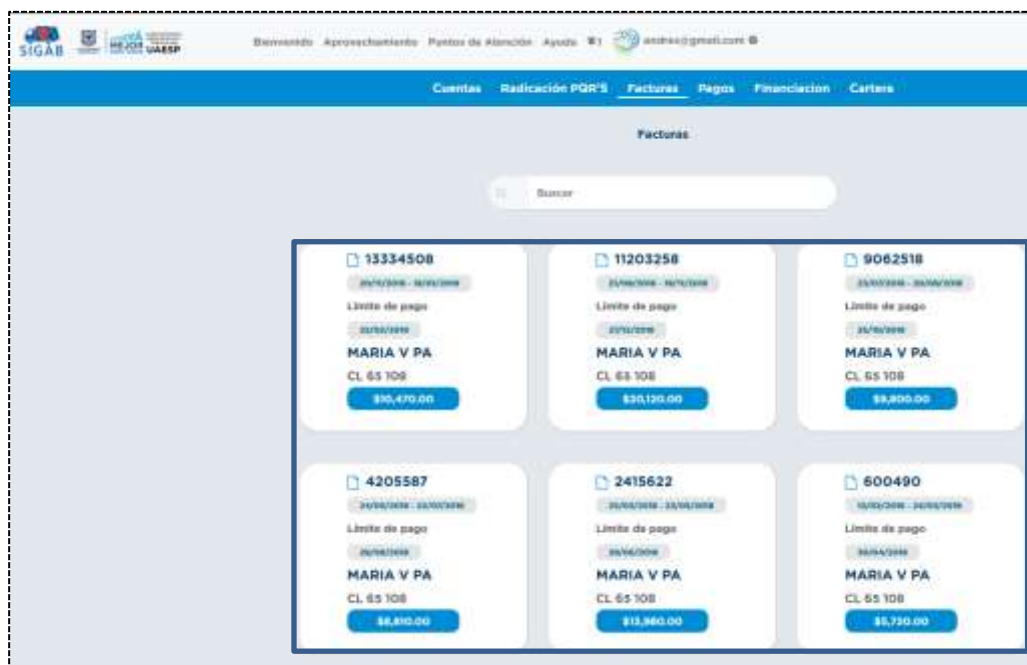
- Fecha de radicación: Fecha en la que se genera el PQR'S
- Fecha de citación: Fecha de visita para corroborar el PQR'S
- Fecha de resolución: Fecha en que se da una solución al usuario
- Fecha de aviso: Fecha de notificación de respuesta

## 10.2.2 Facturas

**Facturas:** En la pestaña de facturas puede ver las ultimas facturas de aseo generadas a su cuenta



En cada uno de los bloques verá el detalle de las facturas cargadas de aseo como se observa en la siguiente pantalla

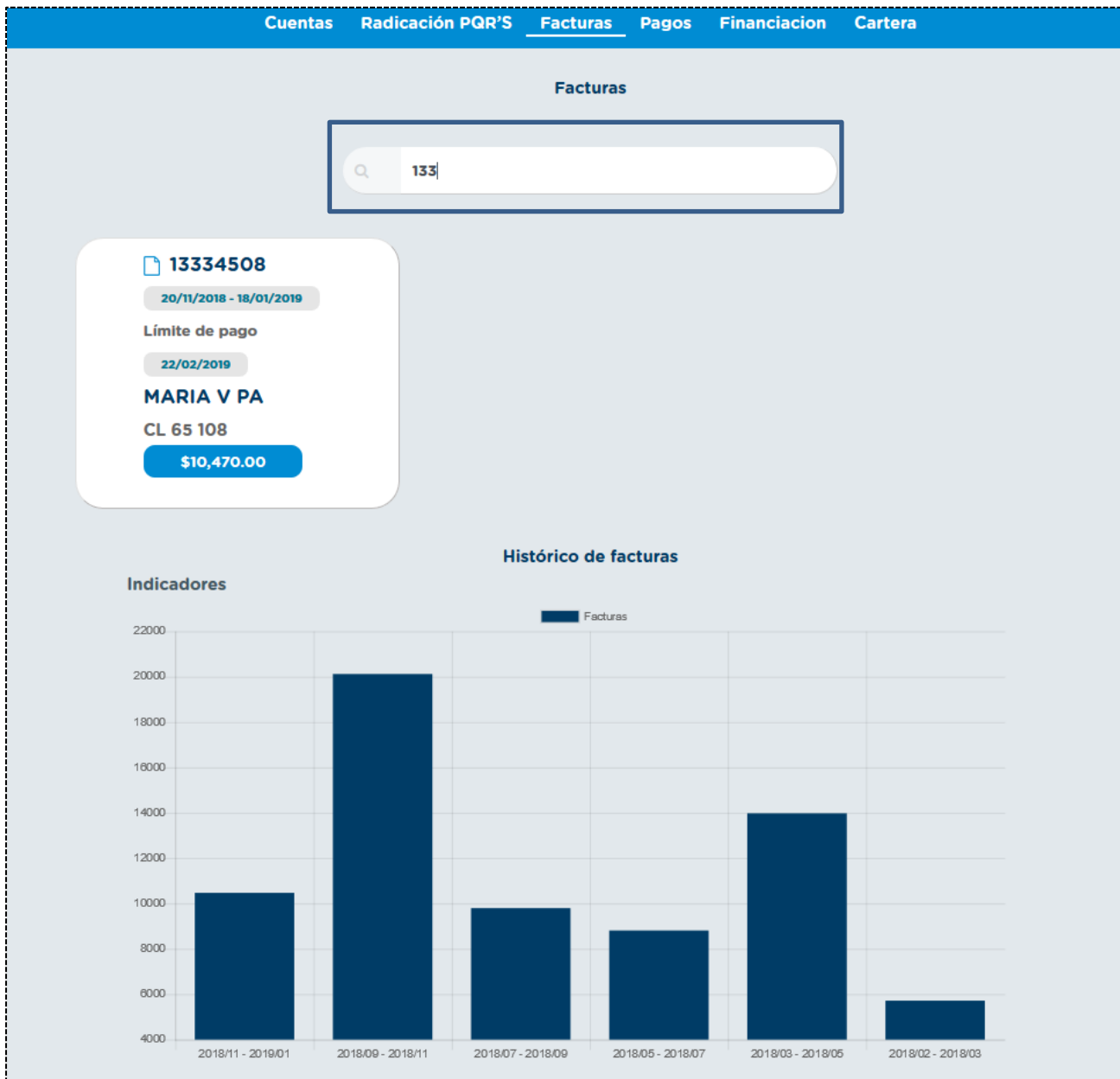






Número del recibo de aseo y fechas facturadas	 <b>13334508</b> 20/11/2018 - 18/01/2019
Fecha límite de pago	Límite de pago 22/02/2019
Dirección y barrio asociado a la cuenta	MARIA V PA CL 65 108
Valor por pagar	\$10,470.00

Hay un buscador en la parte superior que permite encontrar las facturas por número así:



The screenshot displays the 'Facturas' section of the SIGAB platform. At the top, a navigation menu includes 'Cuentas', 'Radicación PQR'S', 'Facturas', 'Pagos', 'Financiacion', and 'Cartera'. The 'Facturas' section features a search bar with the number '13334508' entered. Below the search bar, a summary card for invoice 13334508 is shown, including the dates '20/11/2018 - 18/01/2019', the payment limit 'Límite de pago 22/02/2019', the recipient 'MARIA V PA', the address 'CL 65 108', and the amount '\$10,470.00'. Below the summary card, a 'Histórico de facturas' section contains a bar chart titled 'Indicadores' showing the number of invoices over time. The chart has a y-axis from 4000 to 22000 and an x-axis with six date ranges. The bars represent the following values: 10500 for 2018/11 - 2019/01, 20000 for 2018/09 - 2018/11, 9800 for 2018/07 - 2018/09, 8800 for 2018/05 - 2018/07, 14000 for 2018/03 - 2018/05, and 5800 for 2018/02 - 2018/03.

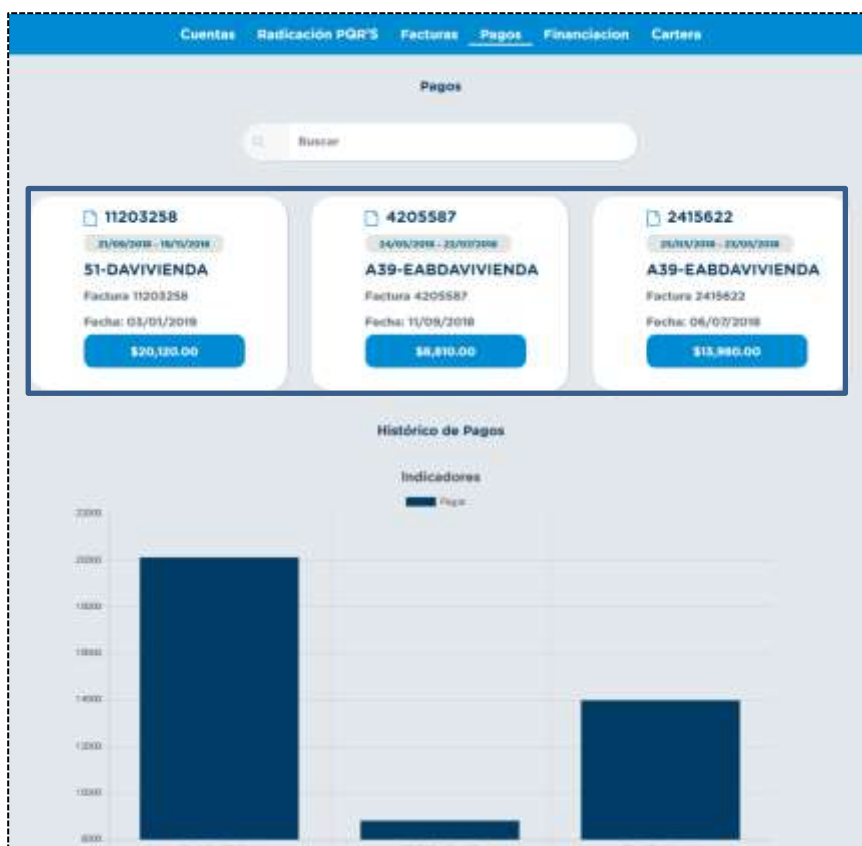
Indicadores	Facturas
2018/11 - 2019/01	10500
2018/09 - 2018/11	20000
2018/07 - 2018/09	9800
2018/05 - 2018/07	8800
2018/03 - 2018/05	14000
2018/02 - 2018/03	5800


### 10.2.3 Pagos

**Pagos:** Esta opción le permite ver los pagos realizados por el usuario de las facturas antes mencionadas

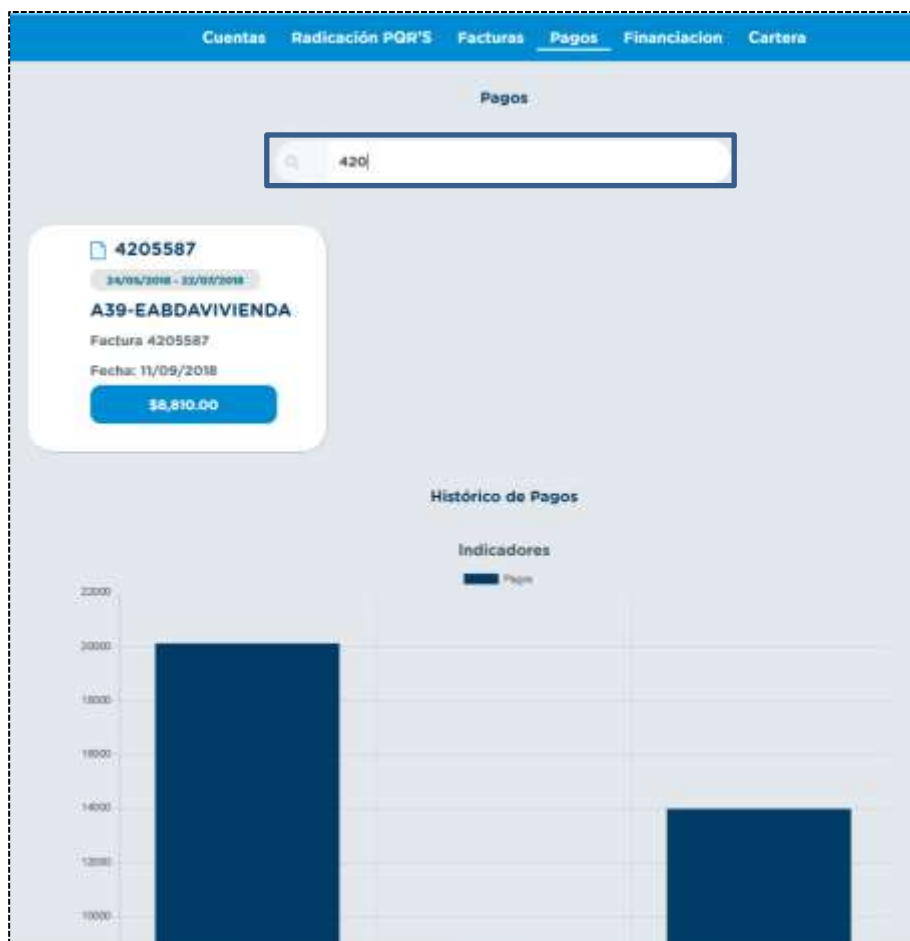


Le muestra el detalle de cada uno de los pagos realizados:



<p>Número de la factura paga y fechas de facturadas</p>	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p> <b>11203258</b></p> <p>21/09/2018 - 19/11/2018</p> </div>
<p>Banco, número de factura y fecha de pago</p>	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p><b>51-DAVIVIENDA</b></p> <p>Factura 11203258</p> <p>Fecha: 03/01/2019</p> </div>
<p>Valor del pago</p>	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> <p><b>\$20,120.00</b></p> </div>

En esta opción también permite por medio del buscador encontrar el pago por número de pago:



### 10.3 Detalle

Desde la cuenta puede ingresar a la pestaña del detalle

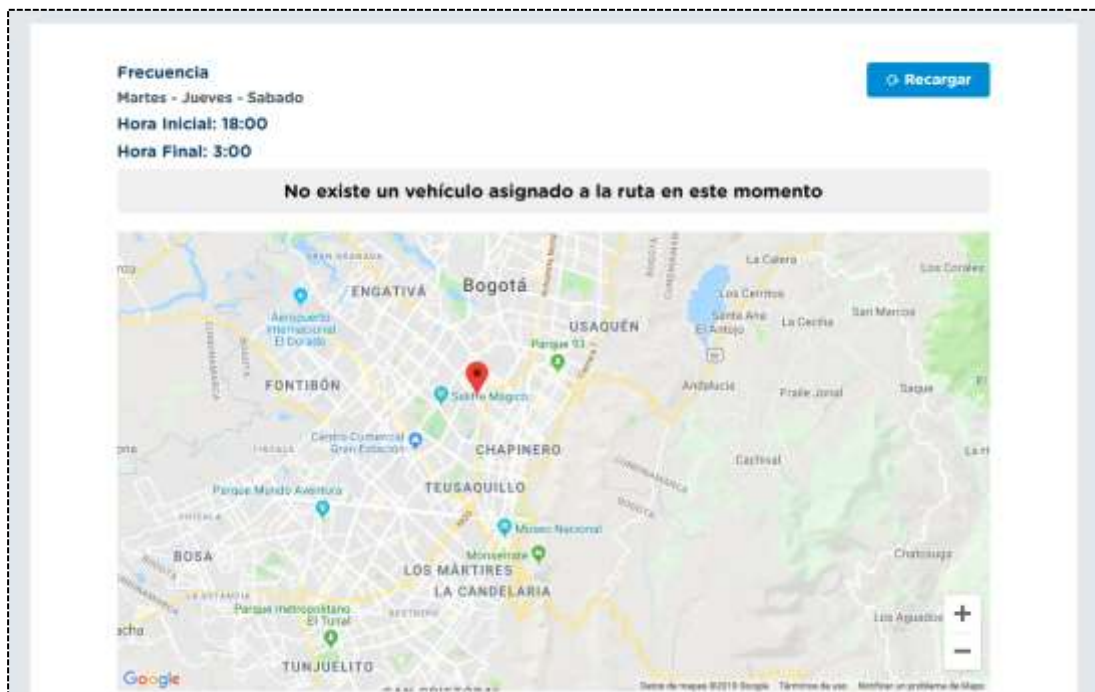


En el detalle puede observar:

- Dirección asociada a la cuenta, barrio correspondiente y localidad
- Recolección:
  - Tipo productor: Residencial, pequeño productor, gran generador, multi-usuario, etc.
  - Recolección: Las veces por semana que se recoge la basura en esta dirección
  - Densidad: Densidad de la basura recolectada
  - Volumen: Volumen de la basura recolectada
- Unidades residenciales
  - Ocupadas: Si esta vivienda se encuentra ocupada
  - Desocupadas: Si la vivienda se encuentra desocupada
- Unidades no residenciales:
  - Ocupadas: Zona no residencial ocupada
  - Desocupadas: Zona residencial no ocupada

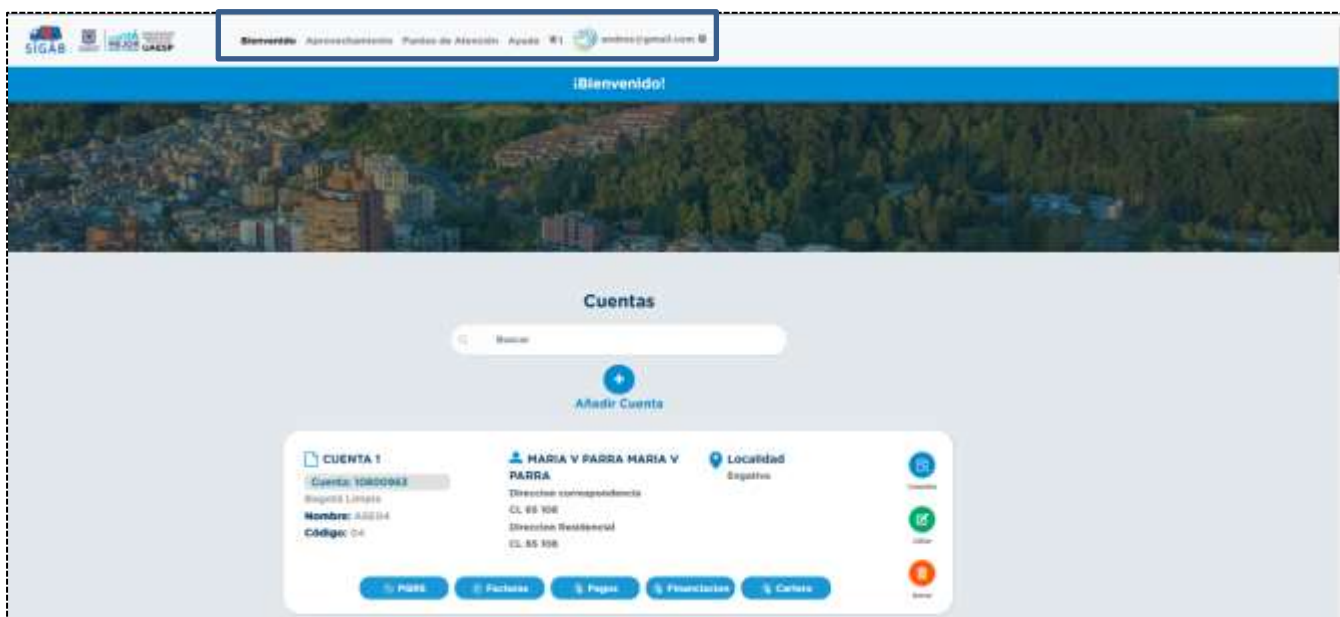
## 10.4 Ubicación

Por último, en la cuenta esta la pestaña de ubicación aquí le muestra la ubicación en la que se encuentra la dirección, y en que ubicación se encuentra el carro que recogerá la basura los días correspondientes

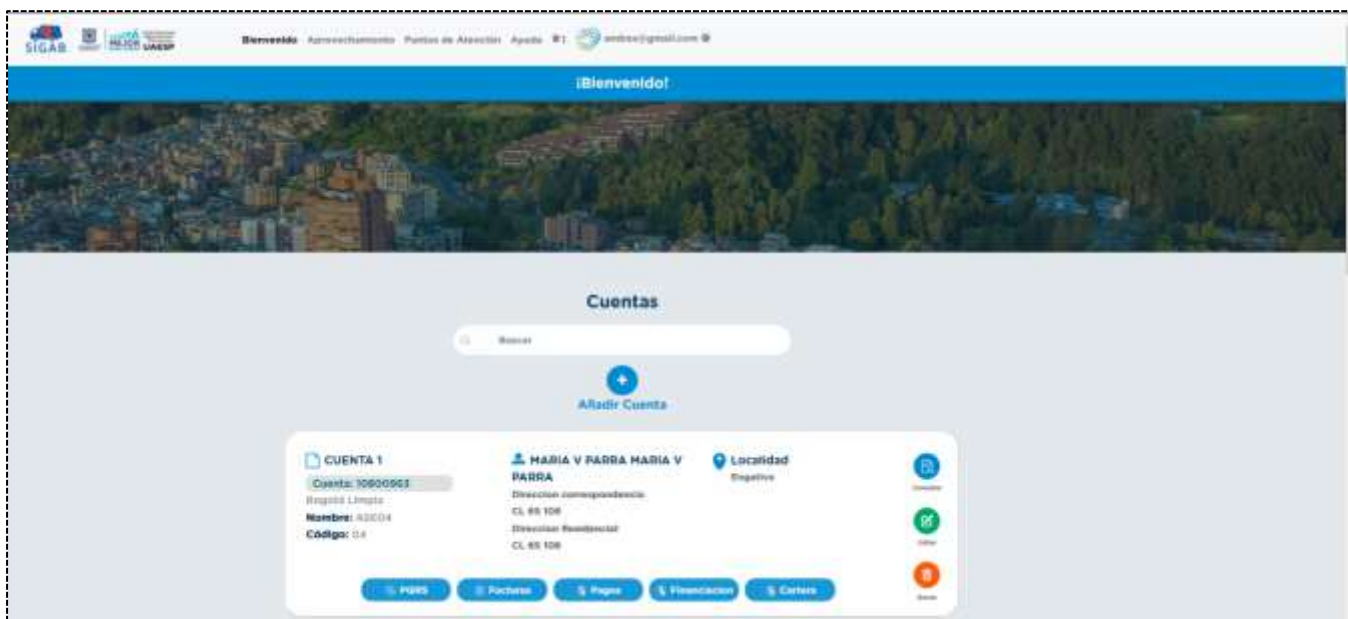


## 11. Opciones usuario

En la pestaña de la parte superior hay otras opciones disponibles para su consulta




Al dar clic en Bienvenido mostrará el home inicial con las cuentas registradas:





En la parte inferior se mostrarán las noticias y eventos correspondientes al aseo de Bogotá


Noticias y Eventos



**La UAESP también capacita a funcionarios públicos**

Capacitación a funcionarios sobre la correcta separación de los residuos en la fuente.

Ver más...



**La mejor fórmula para reflexionar sobre el reciclaje**

Desde las pasarelas de la iglesia La Humilde Milagrosa de Fontibón surgió un grupo de gestores sociales de la UAESP.

Ver más...

**Links de Interés**

Puntos de atención  
Términos y condiciones


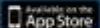
**Ubicación y Contacto**

Avda Lingua DC SAS ESP: 129 # 54 - 38 L 123-124 C.C. 129 - Prado Veratigo

contacto@sigab.gov.co

Lorem ipsum dolor sit amet  
contacto@sigab.gov.co

**Descarga la App**

Version 1.0.10 © 2018 Proceraseo SAS

Al dar clic en ver más podrá ver la noticia completa:



Bienvenido | Aprovechamiento | Puntos de Atención | Ayuda |  andrea@gmail.com

**La UAESP también capacita a funcionarios públicos**

Gracias al proyecto Ciudad Modelo, la Unidad ha venido capacitando a funcionarios públicos en diferentes entidades estatales sobre la correcta separación de los residuos en la fuente tanto en el hogar como en el trabajo y el importante papel que desempeñan los recicladores de oficio en nuestra ciudad.

Este plan piloto, liderado por miembros de la subdirección de Aprovechamiento de la UAESP en entidades como la Fiscalía General de la Nación, Ciclicencia, la Agencia Nacional de Seguridad Vial, la Secretaría de Educación, entre otras, busca generar cultura ciudadana y una mayor conciencia en la disminución de residuos que se generan en las oficinas, evitando siempre a la reutilización de materiales como la bolsa de tela.

Todas las entidades participantes se encuentran ubicadas en el sector que se denominó Ciudad Modelo ubicado en las localidades de Fontibón y Teusaquillo. Se espera que al finalizar todas las capacitaciones se pueda evaluar el impacto que éstas generaron para poder vincular más adelante a otras entidades y de esta forma tener más funcionarios que se conviertan en voceros para toda la ciudadanía en esta tema.

**Links de Interés**

Puntos de atención  
Términos y condiciones

**Ubicación y Contacto**

Avda Lingua DC SAS ESP: 129 # 54 - 38 L 123-124 C.C. 129 - Prado Veratigo

contacto@sigab.gov.co

Lorem ipsum dolor sit amet  
contacto@sigab.gov.co

**Descarga la App**

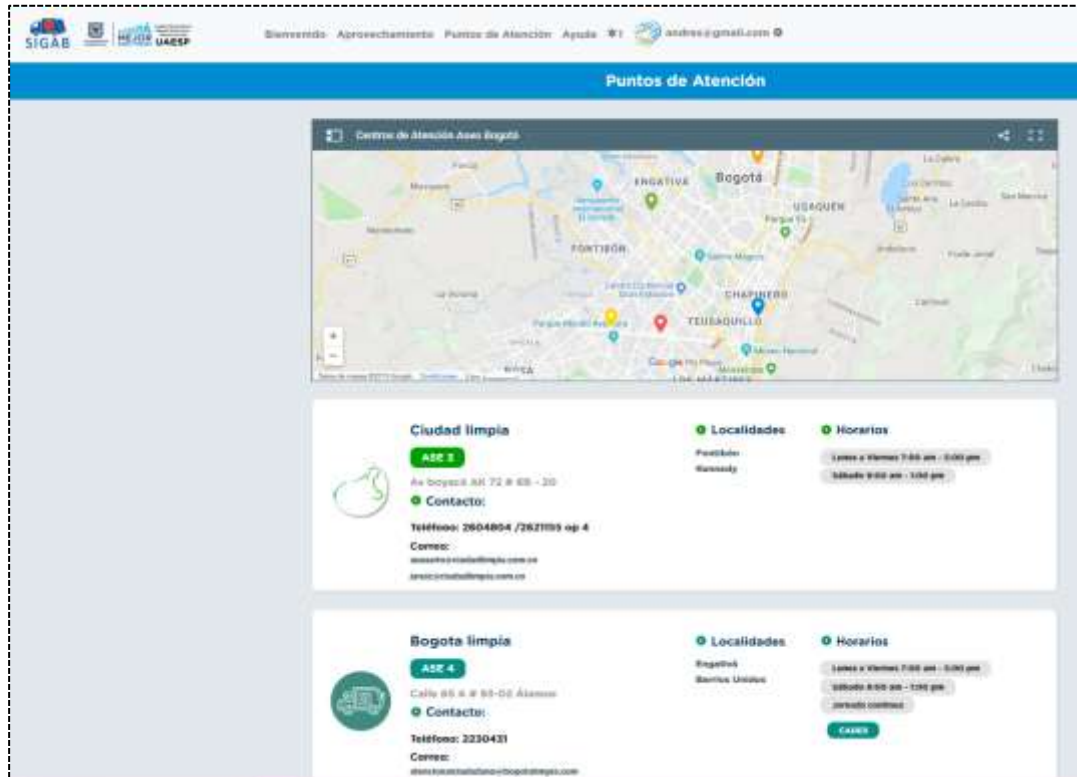
Version 1.0.10 © 2018 Proceraseo SAS



## 11.1 Aprovechamiento



## 11.2 Puntos de atención



**Ciudad Limpia ASE 1**  
 Av Boyacá 8 # 72 B 6B - 20  
 Contacto: 2604804 / 262195 op 4  
 Correo: [ases1@ciudadlimpia.com.co](mailto:ases1@ciudadlimpia.com.co)  
[ases1.ciudadlimpia.com.co](http://ases1.ciudadlimpia.com.co)

**Bogota Limpia ASE 4**  
 Calle 85 # 8 83-02 Álamos  
 Contacto: 2230431  
 Correo: [ases4@ciudadlimpia.com.co](mailto:ases4@ciudadlimpia.com.co)

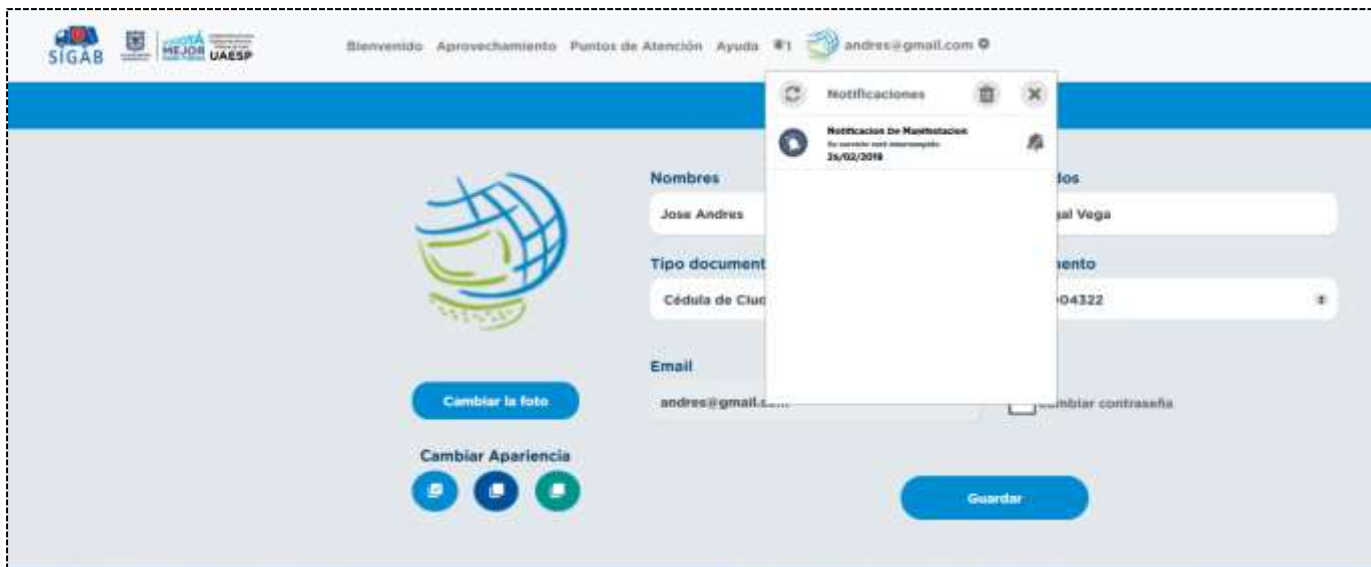
**Promoambiental ASE 1**  
 Transversal 4 # 51a-25, Chapinero alto - Fondo Rubio  
 Contacto: 9261824  
 Correo: [ases1@ciudadlimpia.com.co](mailto:ases1@ciudadlimpia.com.co)  
[ases1.ciudadlimpia.com.co](http://ases1.ciudadlimpia.com.co)

**Lime ASE 2**  
 Carrera 58 29-02 Torre Americas Local 2  
 Contacto: 4172300 / 4172309 / 4171898 / 4173599  
 Correo: [ases2@lime.com.co](mailto:ases2@lime.com.co)

**Area Limpia ASE 3**  
 Calle 129 # 84-58 Local 125/124 Centro Comercial Prado Virreyes  
 Contacto: 6341243  
 Correo: [ases3@ciudadlimpia.com.co](mailto:ases3@ciudadlimpia.com.co)  
[ases3.ciudadlimpia.com.co](http://ases3.ciudadlimpia.com.co)

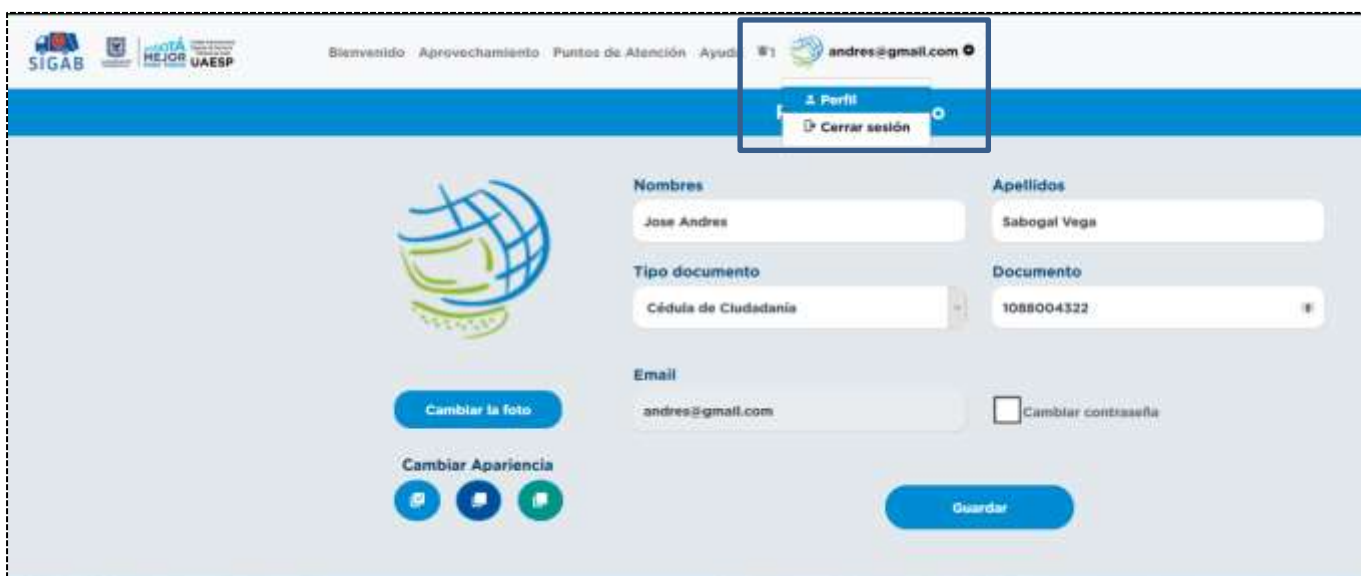
### 11.3 Notificaciones

Al dar clic se mostrarán las notificaciones que el concesionario correspondiente a la cuenta haya enviado.



### 11.4 Perfil

Al dar clic en el email mostrará las opciones de perfil y cerrar sesión:



En la opción de perfil el usuario podrá:

- Cambiar su foto de perfil



- Cambiar apariencia: Puede modificar los colores con los que quiere ver su perfil



- Editar datos de la cuenta y cambiar contraseña:





*Proceraseo S.A.S*

*Todos los derechos reservados. Este documento no puede ser reproducido total o parcialmente sin la previa autorización por escrito de Proceraseo S.A.S*