



Manual Uso Plataforma SIGAB VUSPA

Versión 1.2
2020 - 07

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:	10
9. Creación de usuario e inicio de sesión	11
10. Cuentas	14
10.1 Creación de cuenta.....	14
10.2 Operaciones	18
10.2.1 PQRS.....	18
10.2.2 Facturas.....	24
10.2.3 Pagos.....	25
10.2.4 Financiación:	27
10.2.5 Cartera:	27
10.3 Detalle	28
10.4 Ubicación.....	28
11. Opciones usuario	30
11.1 Datos usuario y cambio de clave.....	30
11.2 Cerrar sesión	31
11.3 Aprovechamiento:.....	32
11.4 Puntos de atención	32
11.5 Ayuda:.....	33



11.6	Términos y condiciones.....	33
11.7	Accesibilidad y Usabilidad:	34



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
1.2	25/06/2020	Norma Patricia Ceballos	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

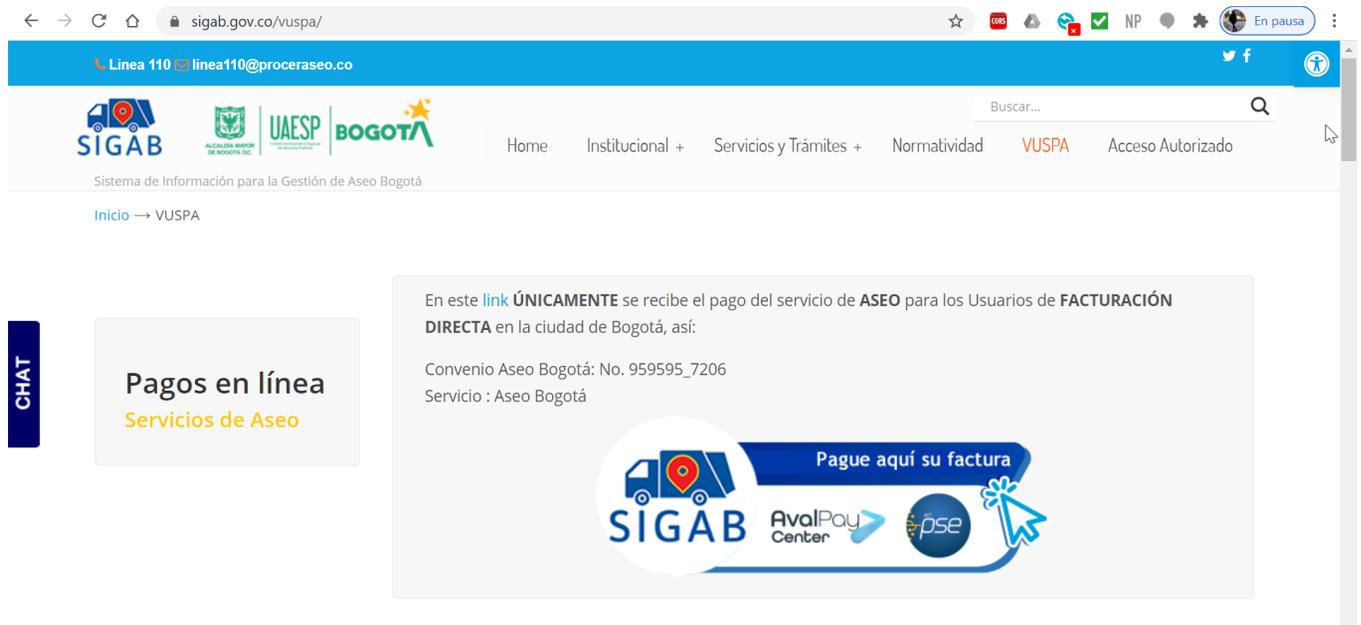
Con el nuevo esquema de aseo, se gestiona la información de los cinco operadores por medio del SIGAB (Sistema de Información de Gestión de Aseo de Bogotá), consolidando esta información para que esté disponible en el momento que deba ser revisada por la UAESP, la Interventoría, Concesionarios y Proceraseo, 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 <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.gov.co/vuspa/> se encuentra una opción para ingresar a la Ventanilla Única de Servicio Público (VUSPA) así:



The screenshot shows the web application interface for SIGAB VUSPA. The browser address bar displays sigab.gov.co/vuspa/. The page header includes the SIGAB logo, the Bogotá logo, and navigation links: Home, Institucional, Servicios y Trámites, Normatividad, VUSPA, and Acceso Autorizado. A search bar is located in the top right corner. The main content area features a blue sidebar with a 'CHAT' button and a central panel with the following text:

En este [link ÚNICAMENTE](#) se recibe el pago del servicio de ASEO para los Usuarios de FACTURACIÓN DIRECTA en la ciudad de Bogotá, así:

Convenio Aseo Bogotá: No. 959595_7206
Servicio : Aseo Bogotá

Below the text is a graphic with the SIGAB logo and the text 'Pague aquí su factura', accompanied by logos for AvalPay Center and DSE.

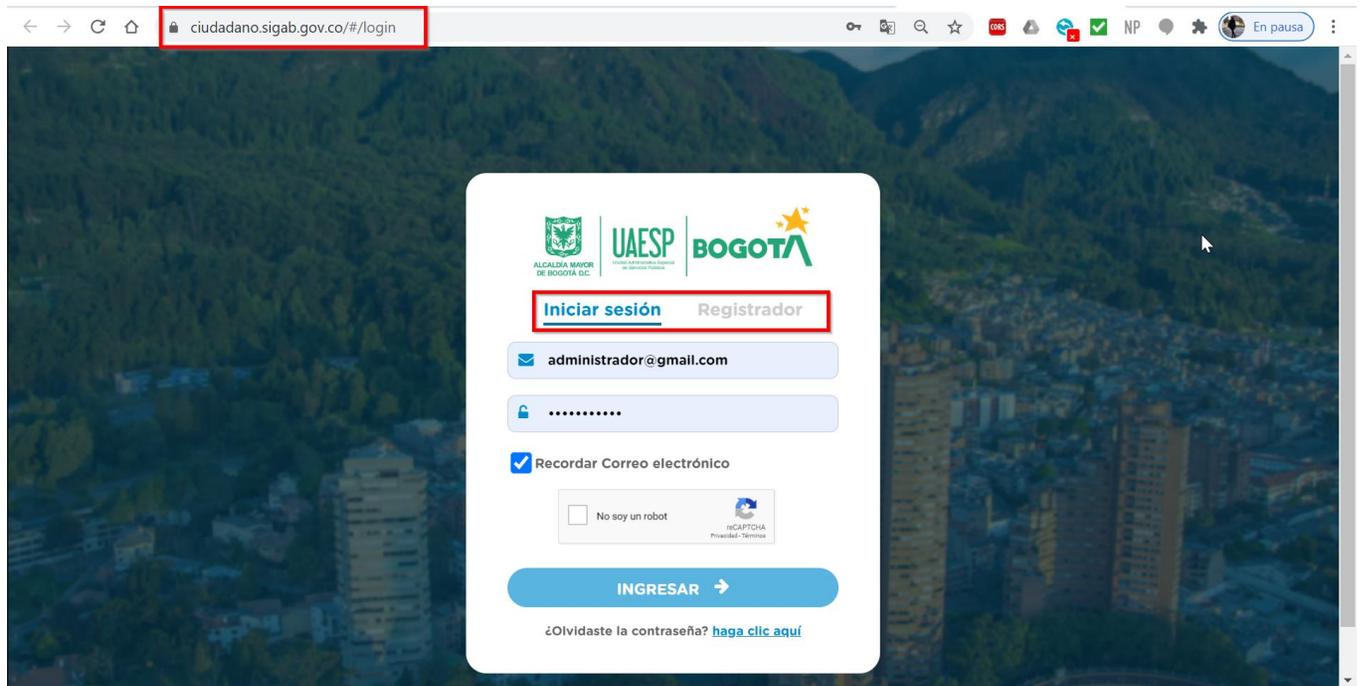


- **Usuario:** Ubique el cursor sobre el primer campo de la grilla y digite el usuario asignado previamente creado
- **Clave:** Ubique el cursor sobre el segundo campo de la grilla y digite su clave
- **Recordar usuario:** Elegir el campo si desea que el nombre de recordado al iniciar sesión.
- **Captcha:** Para poder iniciar sesión se debe validar el captcha haciendo click en el campo dispuesto.
- **Botón de Ingreso:** Ubique el cursor y de clic en Iniciando Sesión.
- **Olvidar Contraseña:** Hacer click en click en caso de tener que recuperar la contraseña.

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:

Después de dar clic se redirige al link <https://ciudadano.sigab.gov.co/#/login> en donde nos muestra la siguiente organización de la primera pantalla

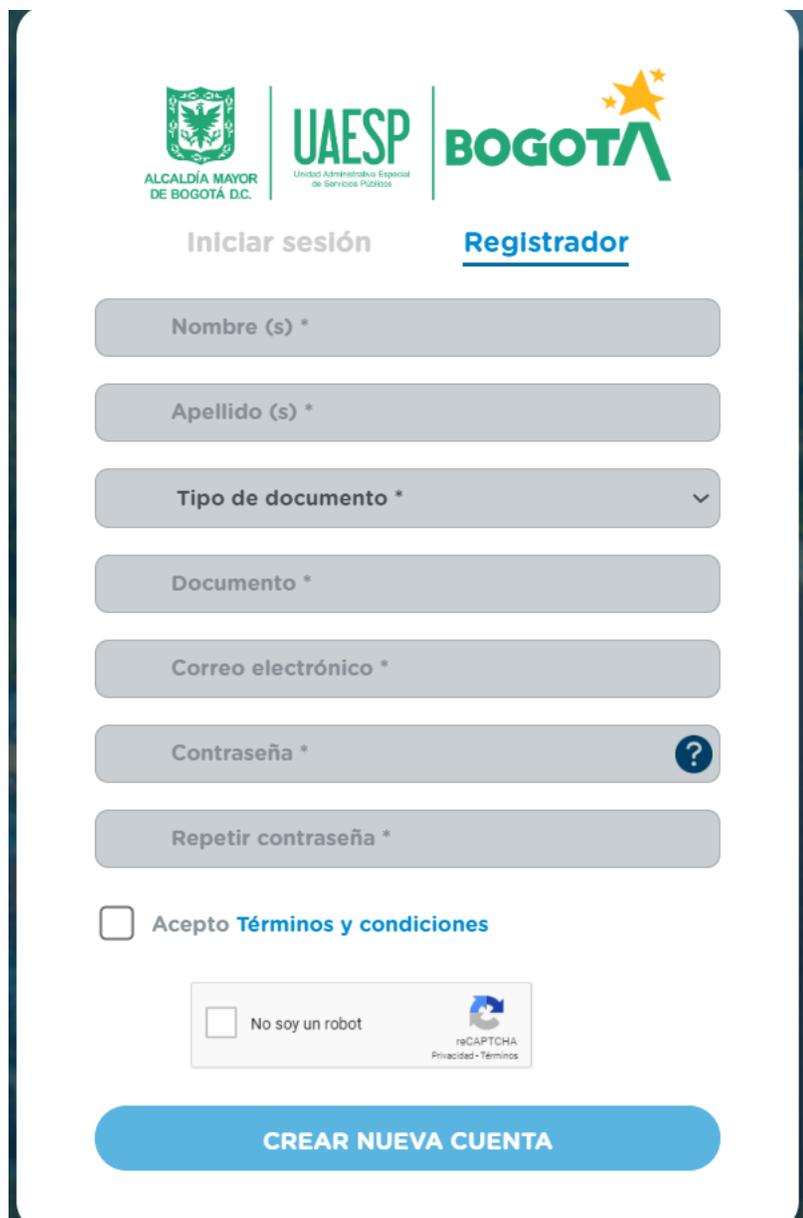


- **URL de Ingreso:** <https://ciudadano.sigab.gov.co/#/login>
- **Logos:** Distintivos de la plataforma SIGAB, Alcaldía Mayor de la Ciudad de Bogotá y UAESP

9. Creación de usuario e inicio de sesión

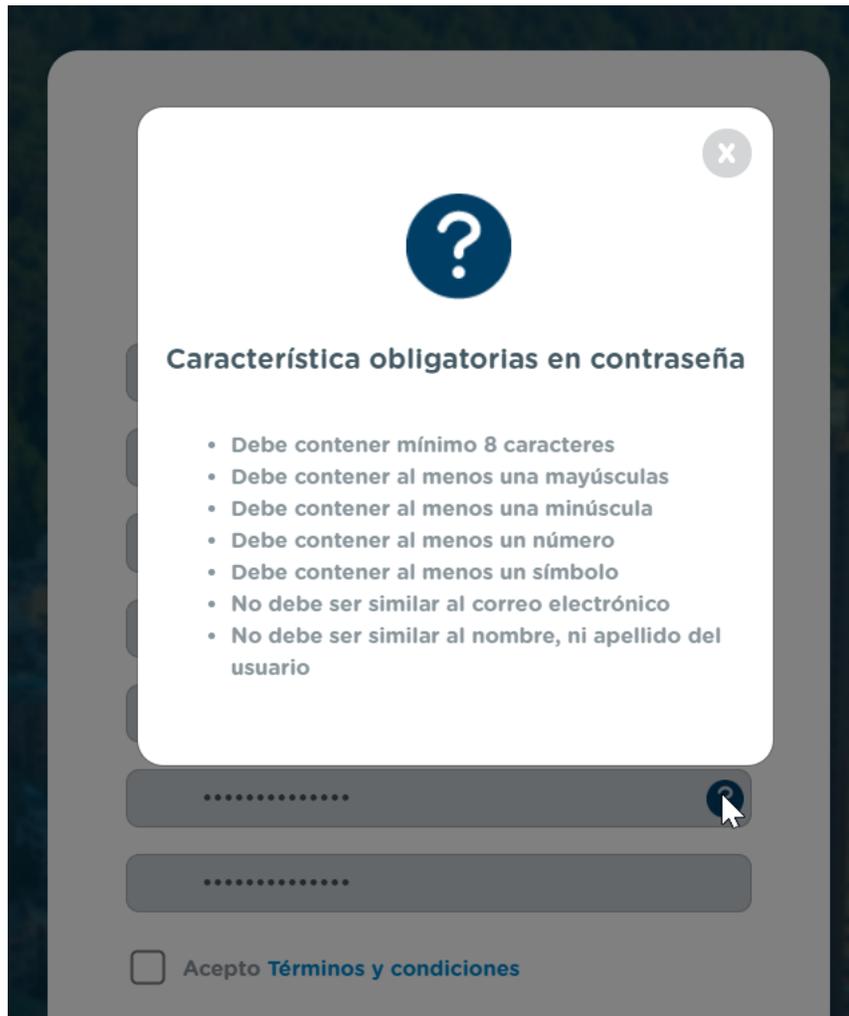
Para el inicio de sesión hay dos opciones

1. Registrarse como usuario nuevo, para esto el formulario es el siguiente

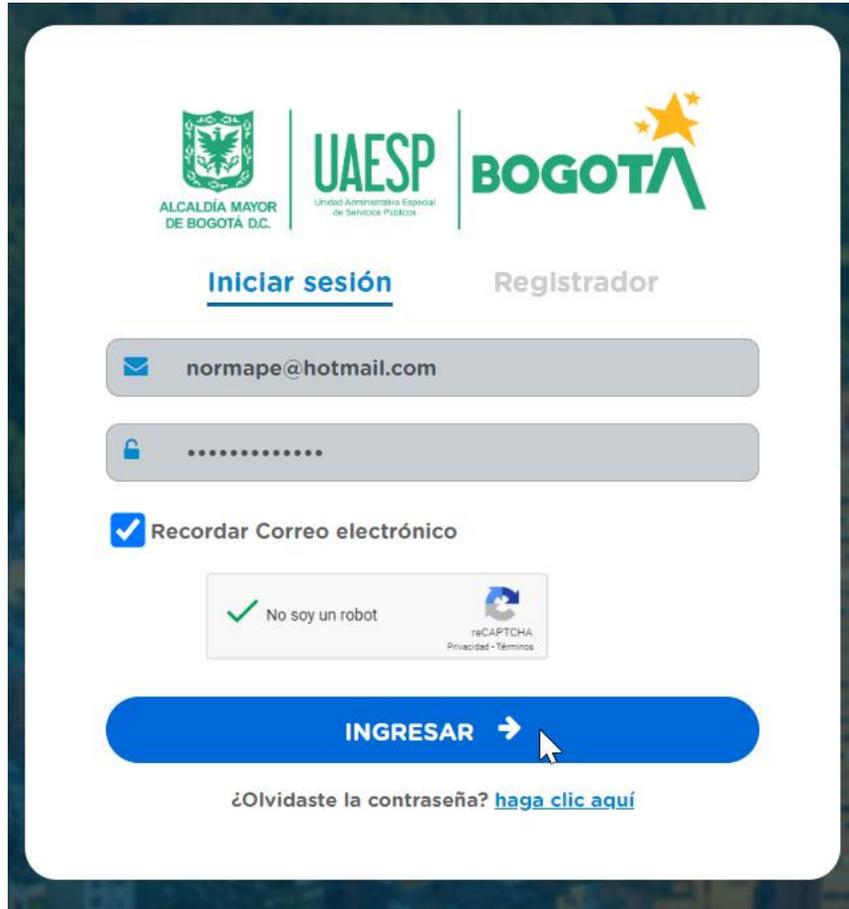


The screenshot shows a registration form for the SIGAB platform. At the top, there are logos for the Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., UAESP (Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos), and Bogotá. Below the logos are two buttons: 'Iniciar sesión' and 'Registrador', with 'Registrador' being the active one. The form contains several input fields: 'Nombre (s) *', 'Apellido (s) *', 'Tipo de documento *' (with a dropdown arrow), 'Documento *', 'Correo electrónico *', 'Contraseña *' (with a help icon), and 'Repetir contraseña *'. Below these fields is a checkbox for 'Acepto Términos y condiciones'. At the bottom, there is a reCAPTCHA widget with the text 'No soy un robot' and a 'reCAPTCHA' logo. A large blue button labeled 'CREAR NUEVA CUENTA' is positioned at the bottom of the form.

Para crear la contraseña se deben seguir los parámetros establecidos haciendo click en el signo de interrogación que acompaña el primer campo “Contraseña”



2. Ingresar e iniciar sesión con el usuario y clave previamente creados



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | UAESP Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos | BOGOTÁ

[Iniciar sesión](#) Registrador

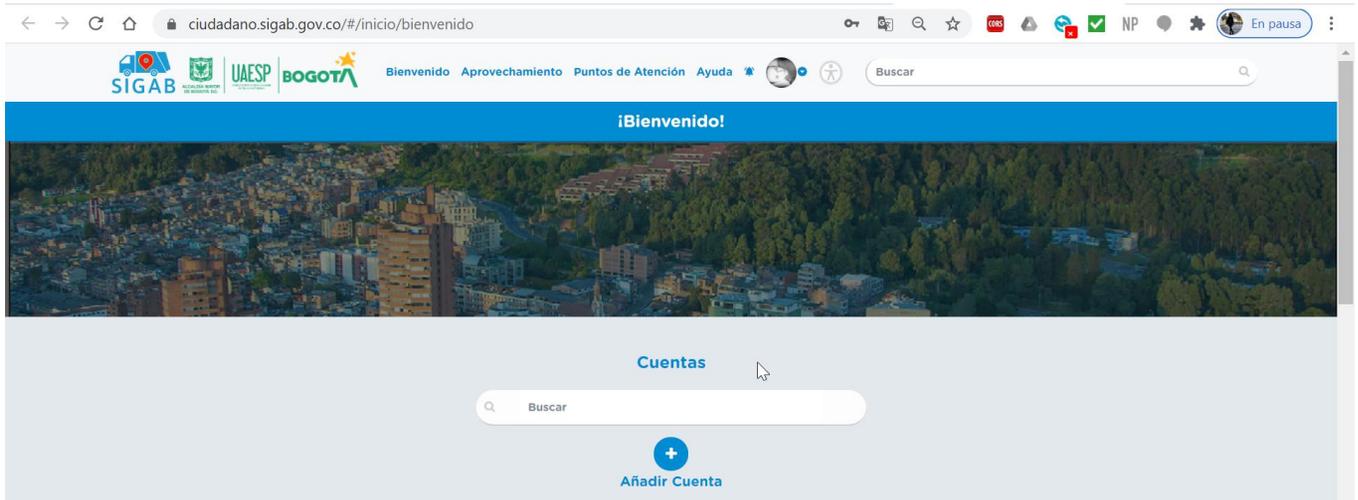
Recordar Correo electrónico

No soy un robot reCAPTCHA Privacidad - Términos

INGRESAR →

¿Olvidaste la contraseña? [haga clic aquí](#)

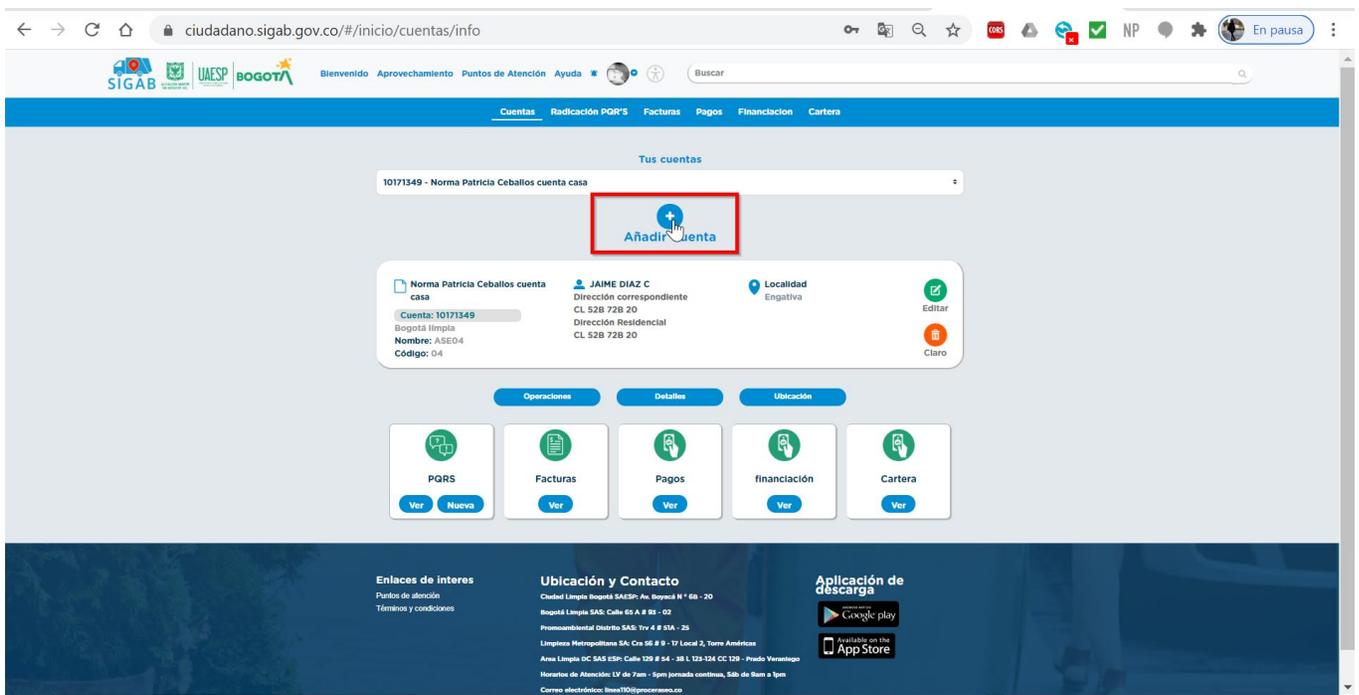
Una vez ingresados estos datos se muestra la siguiente pantalla, la cual confirma que el usuario inicio sesión exitosamente:



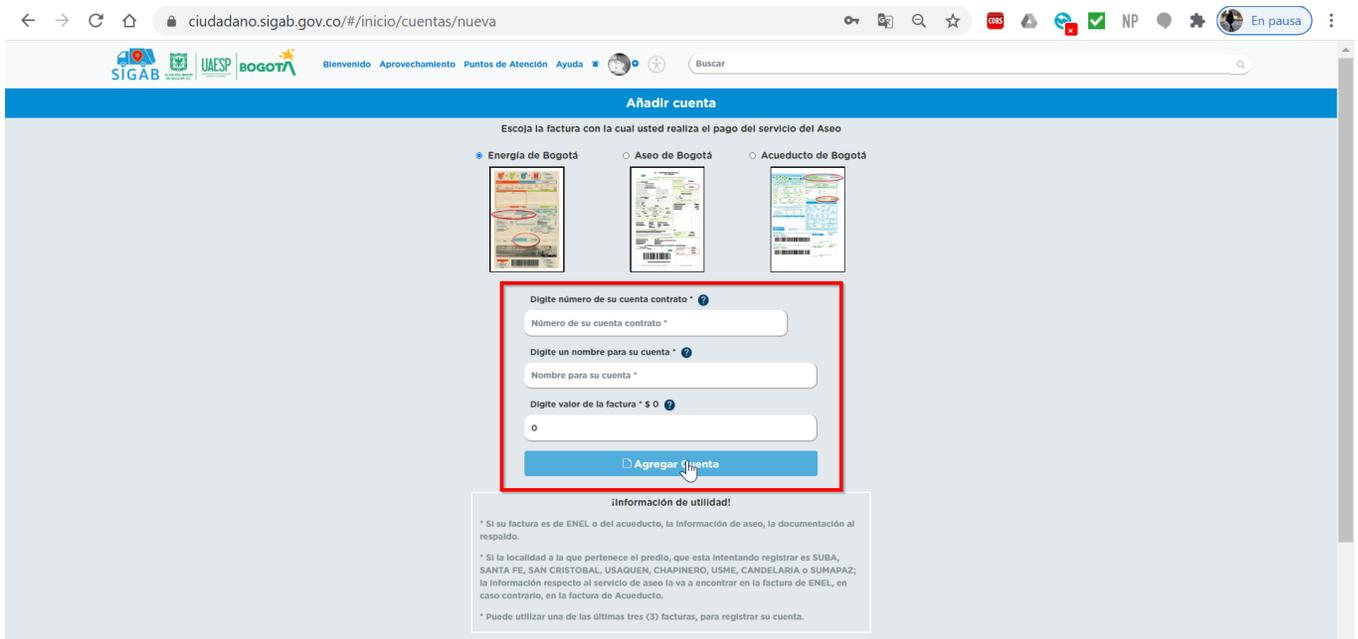
10. Cuentas

10.1 Creación de cuenta

Para crear una nueva cuenta se da clic en el botón nueva cuenta y en la pantalla se mostrará la siguiente pantalla en donde se debe escoger la factura por medio de la cual se realiza el cobro del Aseo de la cuenta a crear:



Al escoger la factura por medio de la cual se realiza el pago del servicio del aseo se habilita el formulario para digitar la información acerca de la cuenta a crear:



ciudadano.sigab.gov.co/#/inicio/cuentas/nueva

Añadir cuenta

Escoja la factura con la cual usted realiza el pago del servicio del Aseo

Energía de Bogotá Aseo de Bogotá Acueducto de Bogotá

Digite número de su cuenta contrato *

Número de su cuenta contrato *

Digite un nombre para su cuenta *

Nombre para su cuenta *

Digite valor de la factura * \$ o

o

¡información de utilidad!

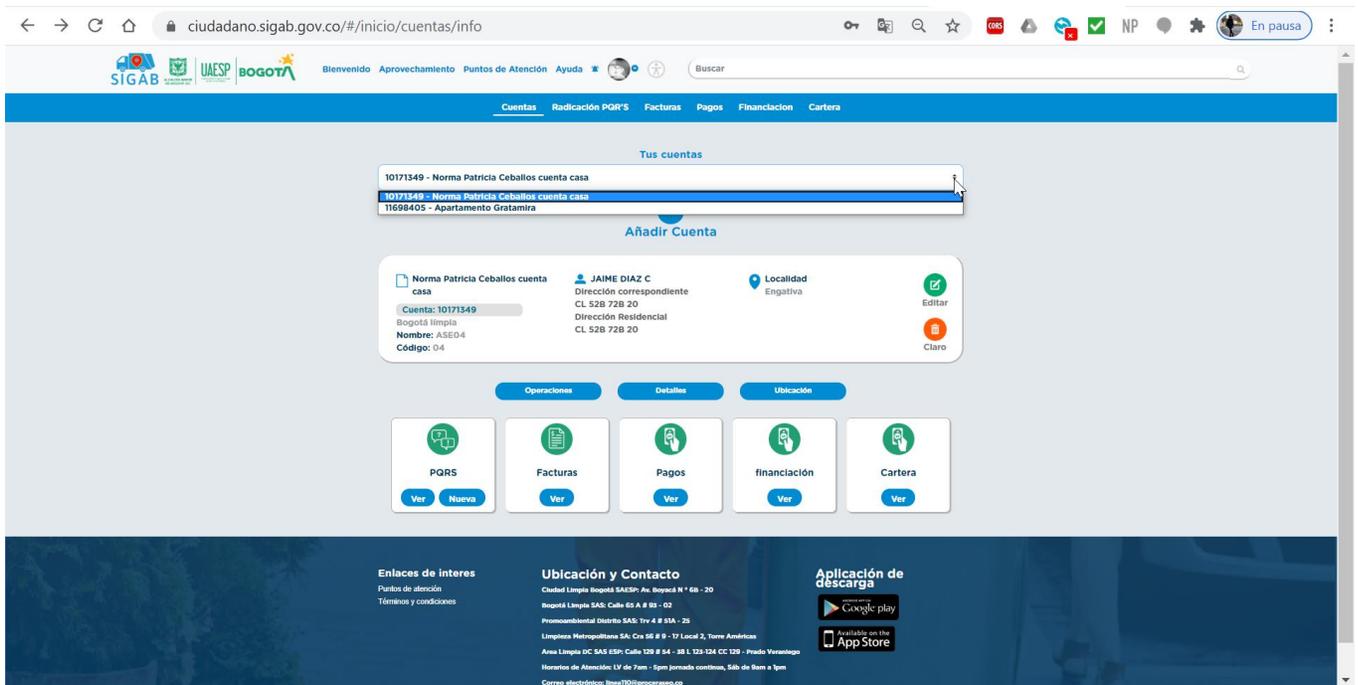
* Si su factura es de ENEL o del acueducto, la Información de aseo, la documentación al respaldo.

* Si la localidad a la que pertenece el predio, que esta intentando registrar es SUBA, SANTA FE, SAN CRISTOBAL, USAQUEN, CHAPINERO, USME, CANDELARIA o SUMAPAZ; la información respecto al servicio de aseo la va a encontrar en la factura de ENEL, en caso contrario, en la factura de Acueducto.

* Puede utilizar una de las últimas tres (3) facturas, para registrar su cuenta.

- **Nombre:** Nombre de la persona con la cual se quiere registrar la cuenta
- **Cuenta:** Número del contrato de servicio de aseo
- **Valor aseo:** Valor del recibo de aseo, puede venir incluido en el recibo del acueducto o en un recibo de aseo aparte.

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



The screenshot shows the 'Tus cuentas' section of the SIGAB web application. It displays a list of accounts, with the selected one being '10171349 - Norma Patricia Ceballos cuenta casa'. Below the list is an 'Añadir Cuenta' section with a form for adding a new account. The form includes fields for 'Norma Patricia Ceballos cuenta casa', 'JAIME DIAZ C', 'Localidad Engativá', 'Dirección correspondiente CL 52B 72B 20', 'Dirección Residencial CL 52B 72B 20', 'Cuenta: 10171349', 'Bogotá Limpia', 'Nombre: ASE04', and 'Código: 04'. There are buttons for 'Operaciones', 'Detalles', and 'Ubicación'. Below the form are buttons for 'PQRS', 'Facturas', 'Pagos', 'financiación', and 'Cartera', each with a 'Ver' button. At the bottom, there are links for 'Enlaces de interés', 'Ubicación y Contacto', and 'Aplicación de descarga'.

En la cuenta guardada aparte de los datos guardados al crearla, se alimenta automáticamente ya que están asociados al número de cuenta ingresado:

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



This block shows a detailed view of the account information card. It includes the account name 'Norma Patricia Ceballos cuenta casa', the account number 'Cuenta: 10171349', the service area 'Bogotá Limpia', and the company name 'Nombre: ASE04'. It also displays the user's name 'JAIME DIAZ C', the corresponding address 'Dirección correspondiente CL 52B 72B 20', and the residential address 'Dirección Residencial CL 52B 72B 20'. The locality is 'Engativá'. There are buttons for 'Editar' and 'Claro'.

También están los botones de borrar  and editar la cuenta .

10.2 Operaciones

La cuenta tiene las opciones de operaciones, detalle y ubicación. Al hacer click en el botón operaciones:

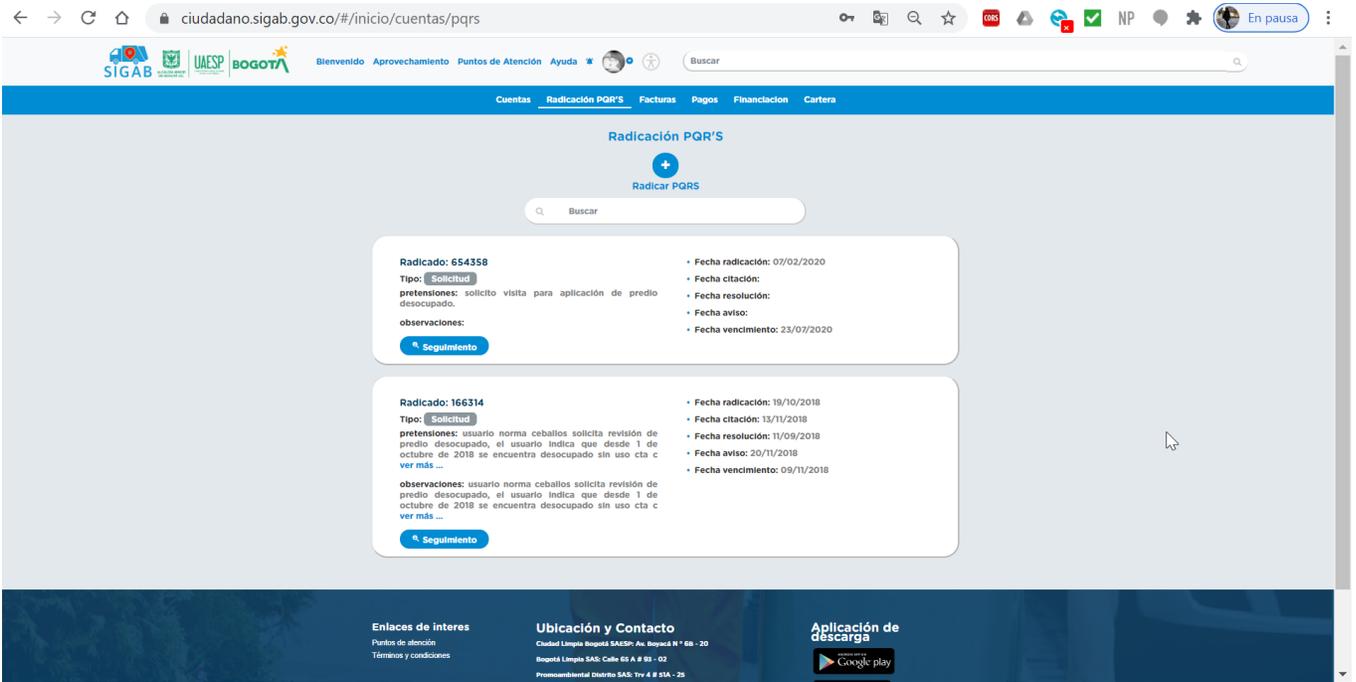
Muestra las opciones para conocer el detalle de las cuentas:



10.2.1 PQRS

Ofrece la opción de ver los PQRS ya radicados y de crear PQRS nuevos.





PQR'S: Para generar uno nuevo se hace click en nuevo:



Cuando se va a generar un nuevo PQR'S se ven los siguientes campos a diligenciar

- 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:

Radicación PQR'S

Cuenta	Concesionario
10171349	ASE04
Tipo de Trámite * ?	Objeto Pqrs * ?
Reclamo	Facturación
Tipo de Documentos *	Nº de Documento *
Cédula de Ciudadanía	51974079
Teléfono *	Celular *
Correo electrónico *	Tipo de notificación * ?
normape@hotmail.com	
Dirección de correspondencia * ?	
Pretensiones * ?	
Observaciones	
<input type="checkbox"/> Acepto notificación vía Correo electrónico ?	<input type="checkbox"/> Adjuntar archivos ?
<input type="checkbox"/> Acepto notificación vía sms ?	Máximo nombre del archivo 80 caracteres
<input type="checkbox"/> Autorizo tratamientos de datos ?	
<input type="checkbox"/> No soy un robot	
	Privacidad - Términos

Generar PQR'S

- Tipo de trámite: Lista los siguientes tipos de trámite de los PQRS a radicar:

Tipo de Trámite * ?

Reclamo

Reclamo

Solicitud

Queja

Petición

- Objeto PQR'S: Según el tipo de trámite que se escoge se muestran unos tipos de objetos así

- Reclamos

Tipo de Trámite * ?	Objeto Pqrs * ?
Reclamo	Facturación
	Facturación

- Solicitud

Tipo de Trámite * ?	Objeto Pqrs * ?
Solicitud	Prestación
	Facturación
	Prestación

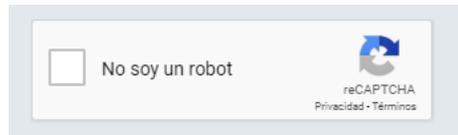
- Queja

Tipo de Trámite * ?	Objeto Pqrs * ?
Queja	Prestación

- Petición

Tipo de Trámite * ?	Objeto Pqrs * ?
Petición	Prestación

- Nombre: Nombre del usuario asociado a la cuenta
- Apellido: Apellido del usuario asociado a la cuenta
- Tipo de documento: Tipo de documento del usuario
- 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
- Se pueden adjuntar archivos
- Se valida la creación haciendo click en verificar captcha:



De esta manera se habilita el botón de generar PQR'S:



Al guardar el PQR'S se ve de la siguiente manera:

Radicado: 654358

Tipo: **Solicitud**

pretensiones: solicito visita para aplicación de predio desocupado.

observaciones:

Seguimiento

- Fecha radicación: 07/02/2020
- Fecha citación:
- Fecha resolución:
- Fecha aviso:
- Fecha vencimiento: 23/07/2020

En la pantalla se puede observar:

- El seguimiento del PQRS radicado

Radicación PQR'S

Seguimiento

Radicado: **654358**

Tipo: **Solicitud**

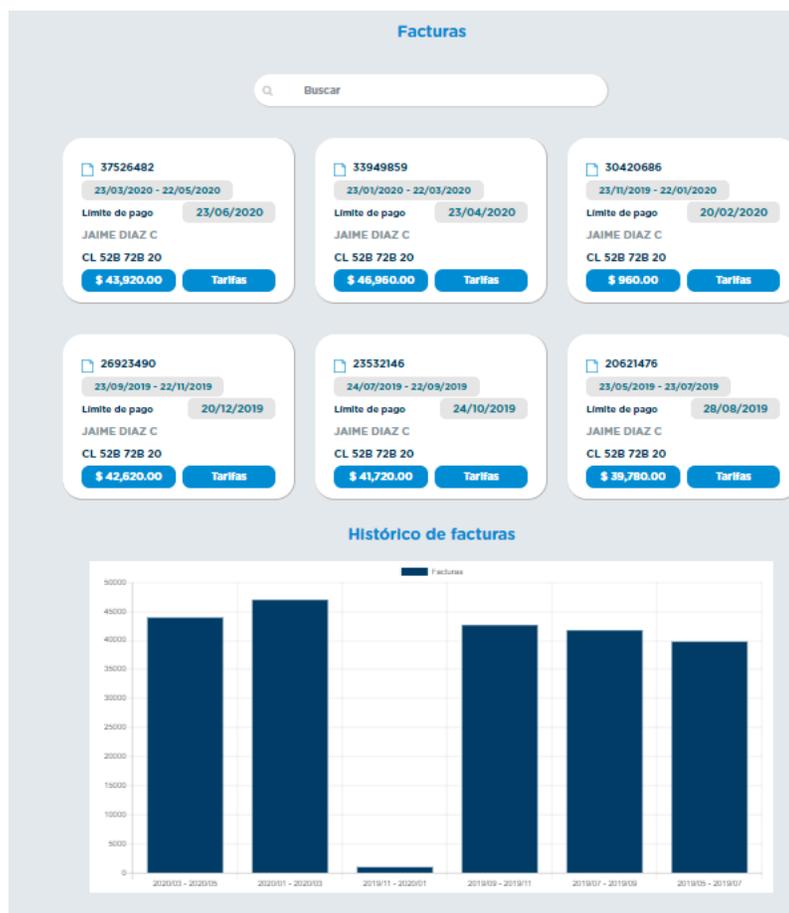
Fecha	Estado	Observacione
02/07/2020	Registrado	-
02/07/2020	En trámite	-

10.2.2 Facturas

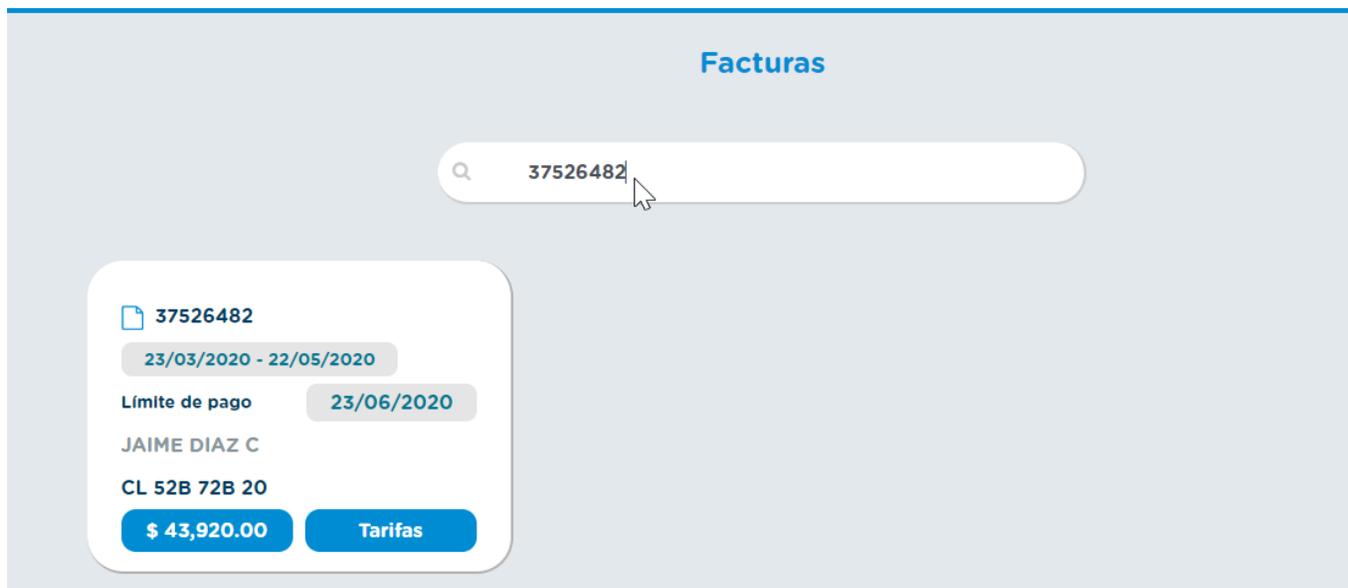
Facturas: En la pestaña de facturas se puede ver las ultimas facturas de aseo generadas



En cada uno de los bloques se verá el detalle de las facturas pagadas de aseo y el histórico de pagos, como se puede observar en la siguiente imagen:

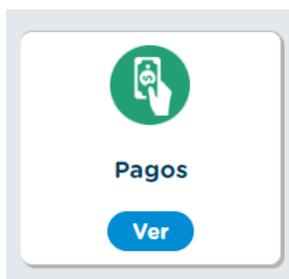


Hay un buscador en la parte superior que permite encontrar las facturas por número así:

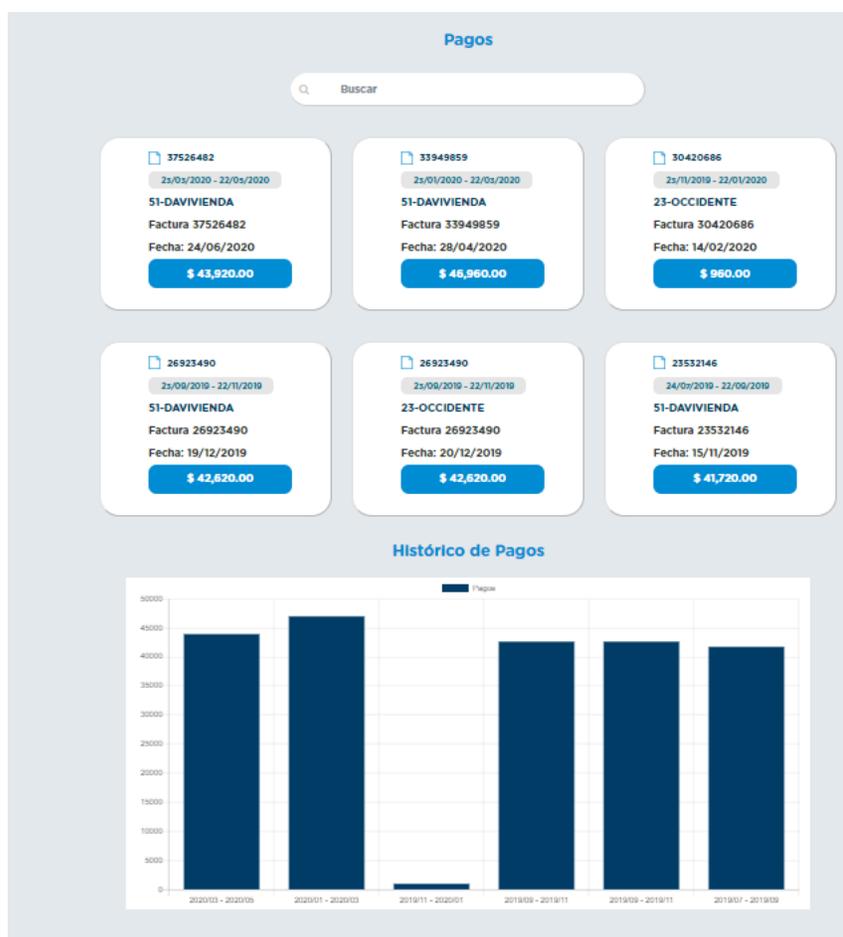


10.2.3 Pagos

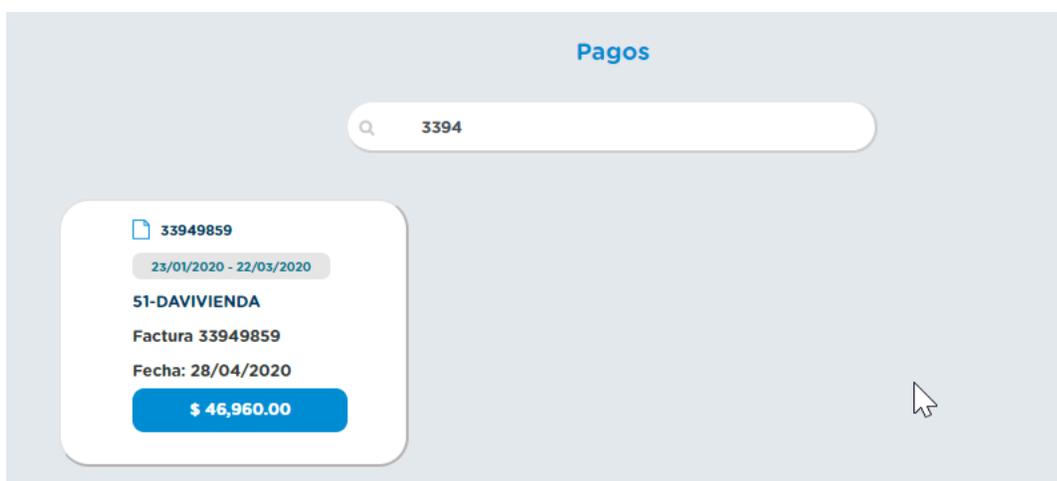
Pagos: Esta opción permite ver los pagos realizados por el usuario de las facturas antes mencionadas



Se muestra el detalle de cada uno de los pagos realizados y el historial de pagos:



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



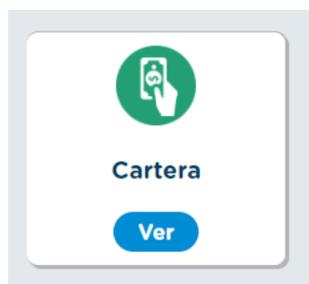
10.2.4 Financiación:

En operaciones existe la opción de revisar las financiaciones hechas en caso de existir deuda:



10.2.5 Cartera:

Ofrece la opción de revisar los saldos de cartera existentes de la cuenta:



10.3 Detalle

Desde la cuenta se puede ingresar la pestaña del detalle

Recolección	Unidades Residenciales	Unidades no residenciales
<ul style="list-style-type: none">Tipo de Productor Residencial Estrato 4Recolección: 1Densidad: 0Volumen: 0	<ul style="list-style-type: none">Ocupadas: 1Desocupadas: 0	<ul style="list-style-type: none">Ocupadas: 0Desocupadas: 0

En el detalle se puede observar:

- **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 muestra la ubicación en la que se encuentra la dirección y en que sitio se encuentra el carro que recogerá la basura los días correspondientes, además muestra el detalle de horarios y frecuencias de la recolección de la cuenta asociada:

11. Opciones usuario

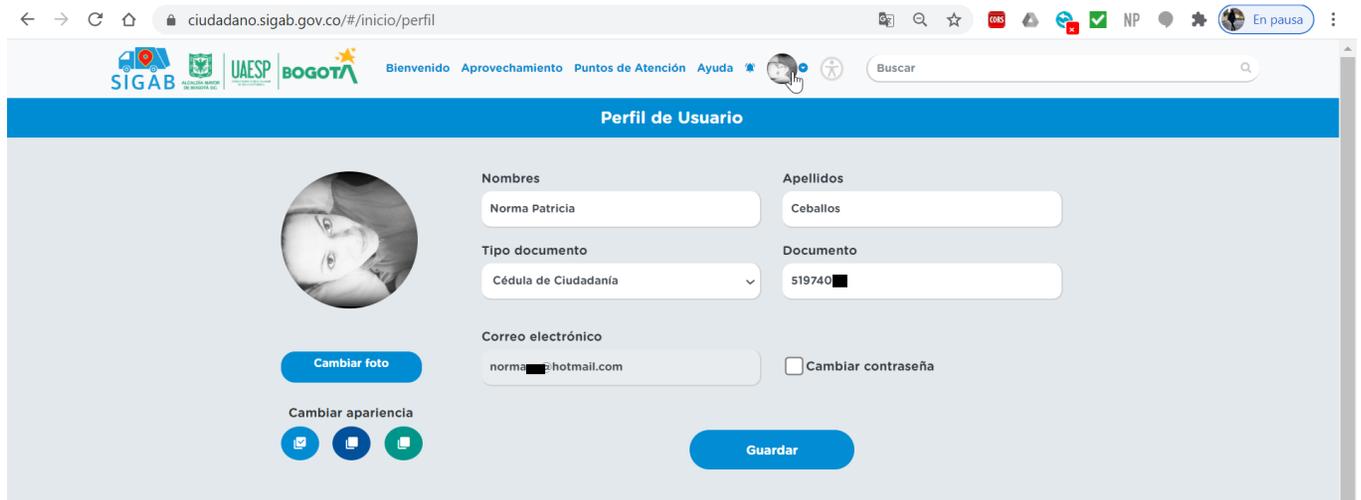
En el menú de la parte superior hay otras opciones disponibles para el usuario



Aquí se encuentran las siguientes opciones:

11.1 Datos usuario y cambio de clave

- Detalle del perfil de usuario:



Perfil de Usuario

Nombres: Norma Patricia

Apellidos: Ceballos

Tipo documento: Cédula de Ciudadanía

Documento: 519740

Correo electrónico: norma@hotmail.com

Cambiar contraseña

Guardar

- Cambio de clave: Al chequear esta opción permite hacer cambio de clave al usuario

Ofrece la posibilidad de cambiar la contraseña en caso de ser necesario, al igual cambiar la foto del perfil y la apariencia (Color de la página):

Perfil de Usuario



Cambiar foto

Cambiar apariencia

Nombres
Norma Patricia

Apellidos
Ceballos

Tipo documento
Cédula de Ciudadanía

Documento
51974079

Correo electrónico
normape@hotmail.com

Cambiar contraseña

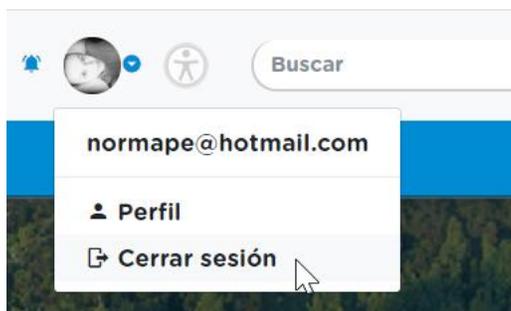
Contraseña actual
.....

Nueva contraseña
Contraseña *

Guardar

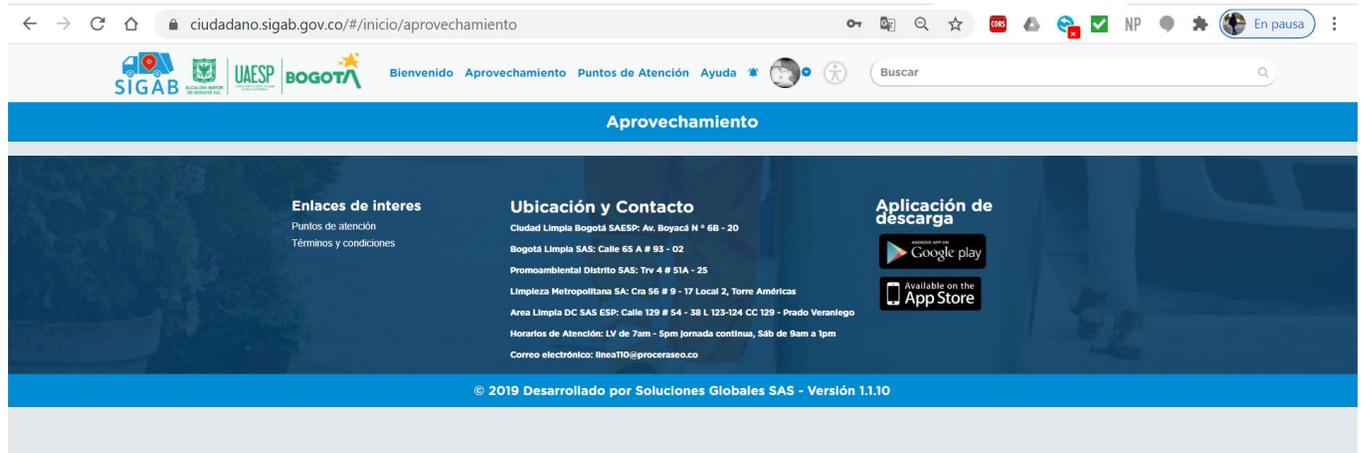
11.2 Cerrar sesión

Opción de cerrar sesión

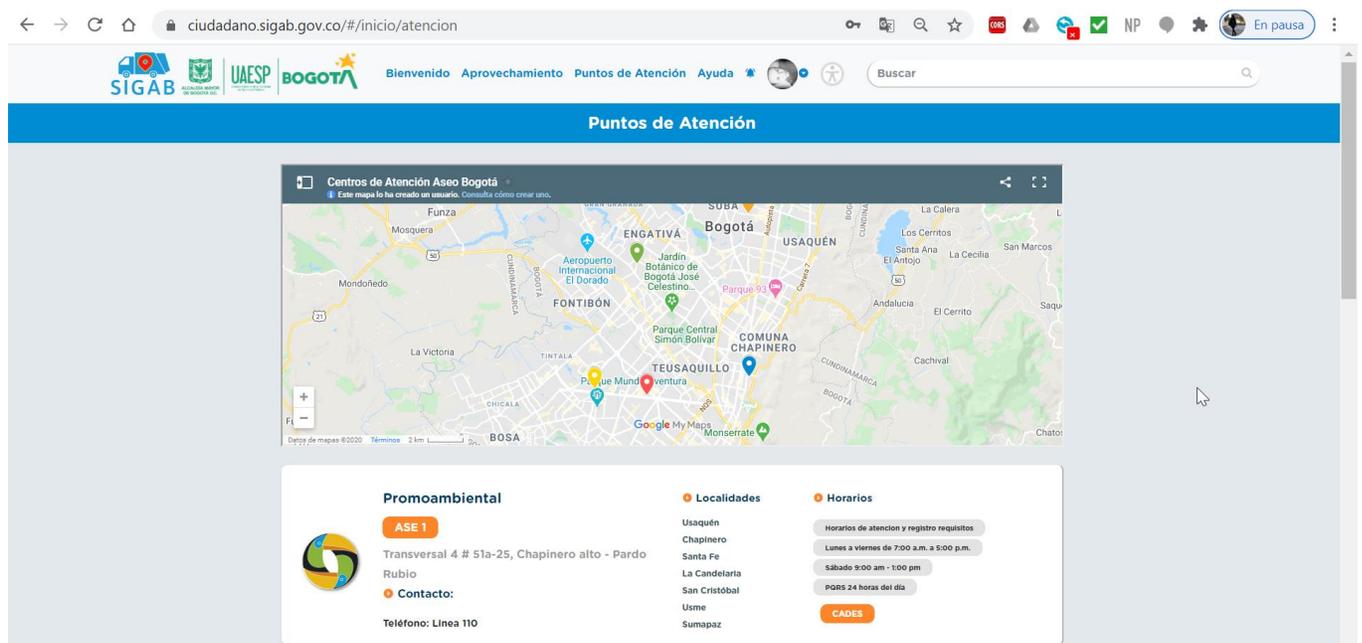


11.3 Aprovechamiento:

Ofrece información de interés acerca del aprovechamiento:



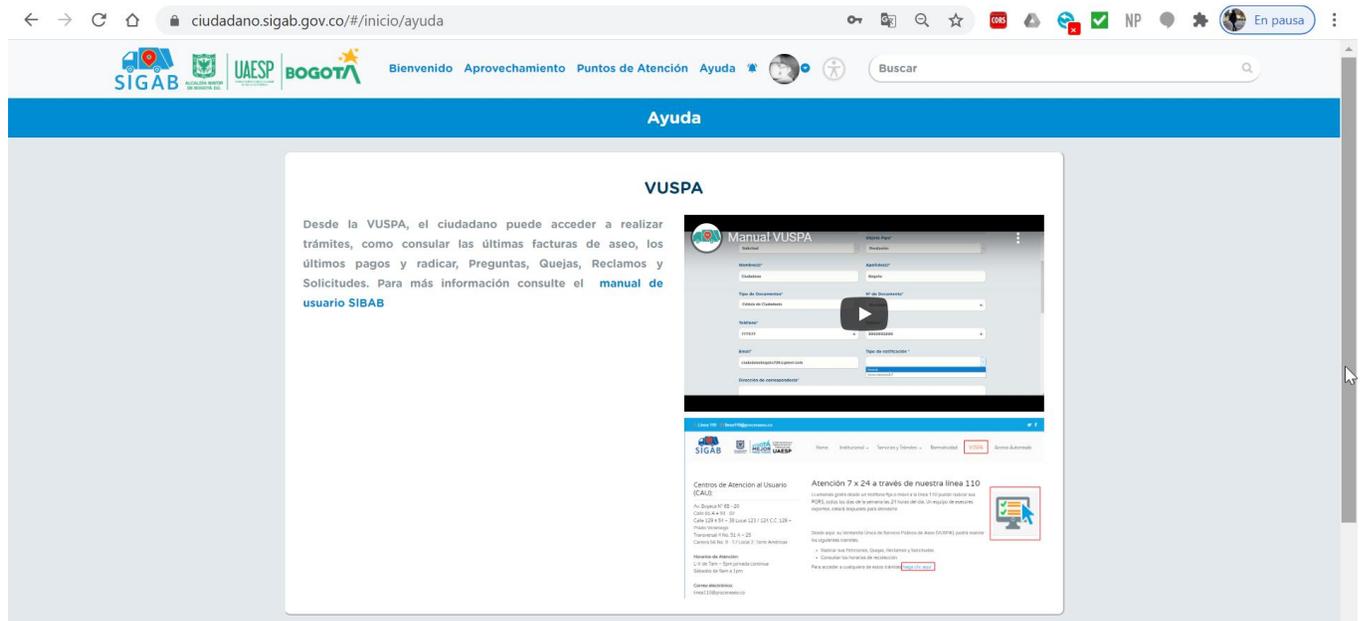
11.4 Puntos de atención



En el mapa se muestran los puntos atención donde el usuario puede dirigirse según corresponda y la información de contacto de cada uno de los concesionarios prestadores del servicio.

11.5 Ayuda:

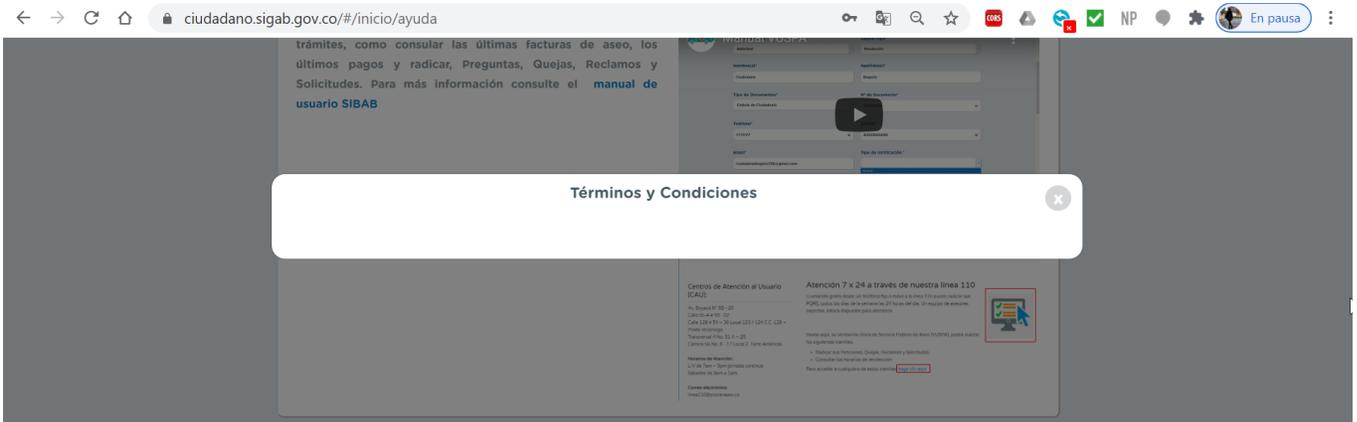
Este enlace lleva a los videos explicativos de cómo utilizar VUSPA



11.6 Términos y condiciones

Información de términos y condiciones aceptados al usar la aplicación





11.7 Accesibilidad y Usabilidad:

La página ofrece la opción en el menú superior de accesibilidad y usabilidad, lo cual implica que puede ser usada por personas con diferentes habilidades o discapacidades, facilitando el entorno web a su navegación cómoda.





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