

COMO PRESENTAR UNA PQR EN TU PORTAL DE USUARIO

1. Ingresar al portal de usuario y diligenciar tu usuario y contraseña los cuales fueron previamente registrados.

Enlace: https://selfcare.hughesnet.com.co/Sa_Login

HughesNet.

INGRESAR REGISTRO RESTABLECER CONTRASEÑA OLVIDO NOMBRE DE USUARIO

Nombre de usuario
alejodlag40

Contraseña
.....

Ingresar

2. En la página inicial en el menú superior dirígite a soporte y selecciona la opción crear casos y serás direccionado al formato de presentación de peticiones, quejas o reclamos (PQRs).

HughesNet Mi Perfil Uso Administar el Servicio Facturación Herramientas Soporte Ayuda

Plan de Datos 9,92 GB de 10 GB Restante (99,20%)

Crear Casos
Buscar/Ver casos

Datos Extra 25 GB de 25 GB Restante (100,00%)

Restante Utilizado

Restante

Plan del Servicio: CO Alpha UD BI 35 Hughes 63W
Velocidad de Carga: Hasta 2 Mbps
Velocidad de Descarga: Hasta 20 Mbps
Próxima Fecha de Restablecimiento: octubre 05, 2018 (2 Días Restantes)
Bytes disponibles del Token: 416,50 GB

Comprar Token

3. En el formato de PQRs encontraras:

- Sección - Información de contacto: tus datos de la cuenta registrados
- Sección - Información del Caso: debes escoger la categoría del problema (queja/reclamo o petición/solicitud). Debes seleccionar el motivo del problema y dar una descripción de este.
- Sección - Notificaciones de correspondencia: verificar los datos de contacto y escoger si recibir notificaciones del estado de tu PQR vía e-mail y SMS.
- Sección - Adjunto: en esta sección podras anexar fotos, imágenes, documentos que nos ayuden a entender tu problema y darle pronta solución.

The screenshot shows the HughesNet PQR form with the following sections filled out:

- Información De Contacto:** Nombre del Cliente: Alejandro Chavez; Dirección: Diagonal 4ta. 75A, Bogotá, Bogotá, 110311, Colombia; Tipo del Documento: Número identificación tributaria; Número del Documento: 123456789-0.
- Información Del Caso:** Categoría de Problema: --Ninguno--; Motivo: --None--; Descripción: (empty text area).
- Notificaciones De Correspondencia:** Email de Contacto: mario.ayala@hughesnet.net.co; Número de teléfono habilitado para SMS: 3017004020; Enviar Email: ; Enviar SMS: .
- Adjuntos:** Adjunto: Choose File | No file chosen; Descripción del adjunto: (empty text area); Botones: Enviar, Cancelar, Borrar adjunto.

Diligencia todos los datos y luego da click en Enviar. Ejemplo:

The screenshot shows the HughesNet PQR form with the following sections filled out:

- Información De Contacto:** Nombre del Cliente: Alejandro Chavez; Dirección: Diagonal 4ta. 75A, Bogotá, Bogotá, 110311, Colombia; Tipo del Documento: Número identificación tributaria; Número del Documento: 123456789-0.
- Información Del Caso:** Categoría de Problema: Consulta/Solicitud; Motivo: Consumos; Descripción: Cómo compro una recarga de datos? (highlighted with a red box).
- Notificaciones De Correspondencia:** Email de Contacto: mario.ayala@hughesnet.net.co; Número de teléfono habilitado para SMS: 3007002898; Enviar Email: ; Enviar SMS: .
- Adjuntos:** Adjunto: Choose File | No file chosen; Descripción del adjunto: (empty text area); Botones: Enviar (highlighted with a red box), Cancelar, Borrar adjunto.

4. La página web confirmará la recepción de tu caso.

HughesNet Mi Perfil Uso Administrar el Serv... Facturación Herramientas Soporte Ayuda

Información De Contacto

Nombre del Cliente	Alejandro Chavez	Dirección	Diagonal 40a, 784, Bogotá, Bogotá, 110311, Colombia.
Tipo del Documento	Número identificación tributaria	Número del Documento	123456789-0

Información Del Caso

Id. de CUN	7278-18-0000014702	Categoría de Problema	Consulta/Solicitud
Motivo	Consumos	Descripción	Cómo compro una recarga de datos?
Tipo de Escalamiento		Justificación / Razón de Apelación	
Número de referencia del ente regulador		Estado SIC	Análisis por parte del operador

Notificaciones De Correspondencia

Email de Contacto	mario.ayala@hughesnet.net.co	Número de teléfono habilitado para SMS	300700298
Enviar Email	✓	Enviar SMS	✓

Información De SLA

Última Fecha para Solución del Caso	17/10/2018 05:00 PM	Fecha de Solución del Caso	
Última Fecha para Apelación		Fecha Real de Apelación	
Última Fecha para Solución de Apelación		Fecha Real de Solución de Apelación	
Fecha de transferencia al ente regulador			

Información Del Sistema

Creado por el Id.	Alejandro Chavez	Fecha de creación	3/10/2018 06:24 AM
Última modificación realizada por el Id.	Alejandro Chavez	Fecha de la última modificación	3/10/2018 06:24 AM

5. Para revisar el estado de tu caso en tu portal de usuario puedes dirigirte a la opción soporte y dar click en Buscar/Ver casos. IMPORTANTE: tu número CUN puede ser usado para buscar tu caso.

HughesNet Mi Perfil Uso Administrar el Serv... Facturación Herramientas Soporte Ayuda

Información De Contacto

Nombre del Cliente	Alejandro Chavez	Dirección	Diagonal 40a, 784, Bogotá, Bogotá, 110311, Colombia.
Tipo del Documento	Número identificación tributaria	Número del Documento	123456789-0

Información Del Caso

Id. de CUN	7278-18-0000014702	Categoría de Problema	Consulta/Solicitud
Motivo	Consumos	Descripción	Cómo compro una recarga de datos?
Tipo de Escalamiento		Justificación / Razón de Apelación	
Número de referencia del ente regulador		Estado SIC	Análisis por parte del operador

6. Luego serás redirigido al historial de tus casos donde podrás buscar tus casos abiertos, cerrados y encontrarlos con el número CUN asignado.

HughesNet Mi Perfil Uso Administrar el Serv... Facturación Herramientas Soporte Ayuda

Ver los casos abiertos

Ingrese el Valor en uno o más campo para buscar

Id. de CUN

Limpiar Buscar

Id. de CUN	Número de referencia del ente regulador	Categoría de Problema	Motivo	Estado	Descripción	Fecha de creación	Creado por
7278-18-0000014702		Consulta/Solicitud	Consumos	Análisis por parte del operador	Cómo compro una recarga de datos?	3/10/2018 06:24 AM	Alejandro Chavez
7278-18-0000012221		Consulta/Solicitud	Facturación	Análisis por parte del operador	test	6/09/2018 12:34 PM	Christian Aguilar
7278-18-0000009975		Consulta/Solicitud	Otros	Análisis por parte del operador	Prueba	9/08/2018 11:48 AM	Johan Lozano
7278-18-0000002209		Consulta/Solicitud	Otros	Análisis por parte del operador	Test Baloto	3/04/2018 02:48 PM	Mario Ayala

1-4 de 4 Anterior Siguiente

Página 1 de 1