

**1. OBJETIVO**  
Indicar a los estudiantes cómo acoplar el Aplicativo PQRSD a su Campus para posteriormente registrar y consultar sus PQRSD.

**2. ALCANCE**  
Estas instrucciones se realizan solo una vez por estudiante, después de lo cual podrá ingresar al módulo de PQRSD por su Campus, con solo dar clic en la opción PQRSD, que aparece en el nivel de "Servicios".

**3. DEFINICIONES**

**3.1. Campus:** Entorno donde se encuentran las funcionalidades de los diferentes procesos Académicos y Financieros que se manejan en una Institución.

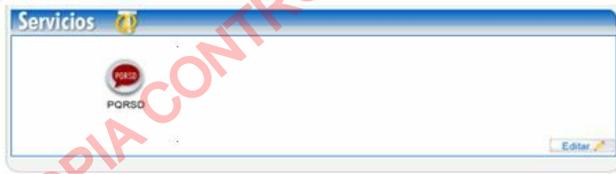
**3.2. Módulo PQRSD:** Funcionalidad del Campus virtual que permite llevar de manera organizada y controlada, las solicitudes que se presentan por parte de los usuarios de la Institución y de quienes están en contacto con la misma. Involucra diferentes procesos para mantener un seguimiento constante sobre las PQRSD realizadas a la Institución, incluyendo los requerimientos que no ingresan en línea, como teléfono, fax, físicos (formato, cartas, documentos), presencial, documentos radicados, entre otros.

**3.3. PQRSD:** Sigla para resumir los tipos de comunicaciones por parte de los Usuarios y Partes Interesadas en la UNIAJC, entre las cuales se encuentran Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, cuyas definiciones se encuentran en la pantalla inicial del Módulo PQRSD, para facilitar su elección en el momento de comunicarlos, también se incluyen las Felicitaciones, Consultas y Solicitudes de documentos e información, según la Ley 1755 de 2015.

**4. FORMATOS MANEJADOS**  
No Aplica

**5. CRITERIOS DE ACTUACIÓN**

- Ingresar al campus y en la ventana del nivel "Servicios" seleccionar la opción "PQRSD" para acceder al módulo y registrar o consultar sus requerimientos.



- En la pantalla de inicio del "Campus" aparecen 3 niveles, Gestión, Anuncios y Servicios, y dentro de esta última el ícono de PQRSD, en el cual, haciendo Clic, se despliega una ventana en que el estudiante debe seleccionar el Tipo de Documento que tiene en el sistema, agregar el número respectivo y luego Continuar.



- Al hacer Clic en Continuar, se debe gestionar TODA la información que aparece en la siguiente ventana:



- Es muy importante diligenciar:
  - Nombre Completo.
  - Correo Electrónico bien escrito y activo porque a él llegará la confirmación del registro y la respuesta brindada.
  - Usuario debe ser el mismo usuario del sistema Academusoft "Mi Campus".
  - Contraseña debe colocar una nueva y confirmarla.
  - Teléfono y/o Celular bien escritos y activos porque es importante poderlos contactar para validar información de la PQRSD y/o el recibido de la respuesta.

• Al agregar la Contraseña y su Confirmación se hace clic en Registrar.

• A continuación se muestra la Pantalla inicial del Módulo PQRSD, donde podrá registrar sus PQRSD en la opción "Agregar Requerimientos" (Ver Instructivo Registro y Consulta de PQRSD Estudiantes EM-I-003)

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
<b>Nombre:</b> Luz Elena Ortiz Carlosama <b>Cargo:</b> Auditor Interno <b>Fecha:</b> 13/Sep/2019	<b>Nombre:</b> Diana Carolina Rodríguez Ordoñez <b>Cargo:</b> Profesional Universitario Gestión de la Calidad Institucional <b>Fecha:</b> 16/Sep/2019	<b>Nombre:</b> Patricia Parra Guzmán <b>Cargo:</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación <b>Fecha:</b> 18/Sep/2019	