

INSTRUCTIVO	Código: EM-I-002
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Versión: 1
REGISTROS Y CONSULTAS DE PQRSD ESTUDIANTES	Fecha de Edición: 13/Sep/2019

1. OBJETIVO

Indicar a los estudiantes cómo registrar y consultar sus PQRSD ingresando por su Campus.

2. ALCANCE

Estas instrucciones se siguen cada que el estudiante ingresa al módulo de PQRSD por su Campus con solo dar clic en la opción PQRSD, que aparece en el nivel de "Servicios", para registrar y consultar sus PQRSD.

3. DEFINICIONES

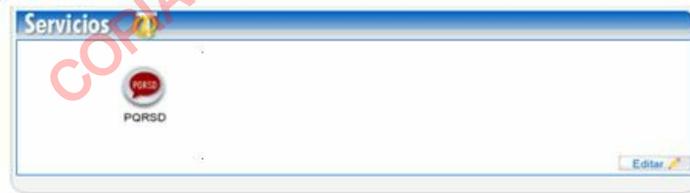
- 3.1. Campus:** Entorno donde se encuentran las funcionalidades de los diferentes procesos Académicos y Financieros que se manejan en una Institución.
- 3.2. Módulo PQRSD:** Funcionalidad del Campus virtual que permite llevar de manera organizada y controlada, las solicitudes que se presentan por parte 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.

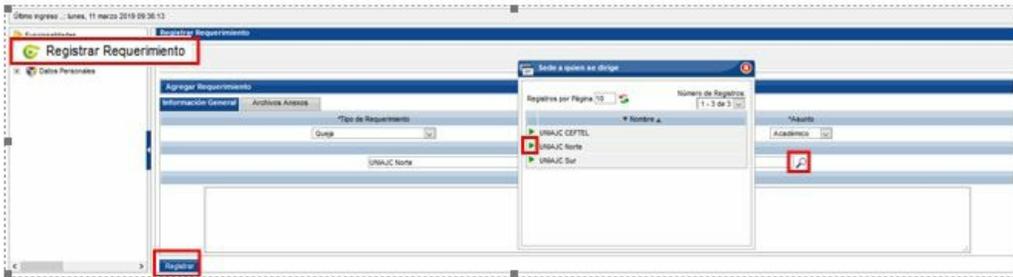


- Al hacer Clic en la opción PQRSD se abre la siguiente ventana:

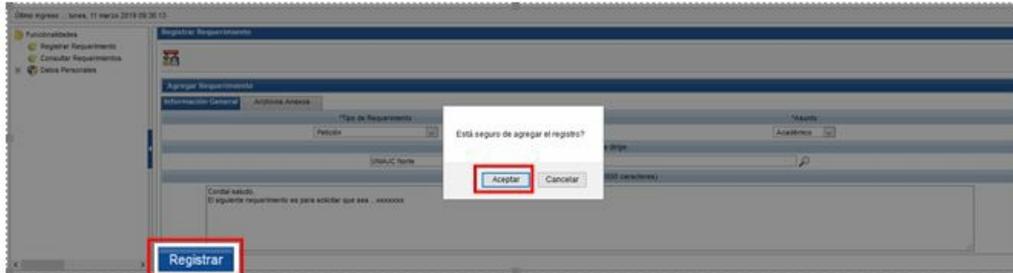


- En la opción "Registrar Requerimiento" se muestra una ventana en que el estudiante debe diligenciar la información solicitada: Asunto, Sede a donde se dirige, Descripción de la PQRSD y Tipo de Requerimiento (teniendo en cuenta las definiciones de PQRSD que se encuentran en la Pantalla inicial del Módulo PQRSD)

- Para seleccionar la Sede se debe hacer clic en la lupa y luego seleccionar ► (banderita de color verde).



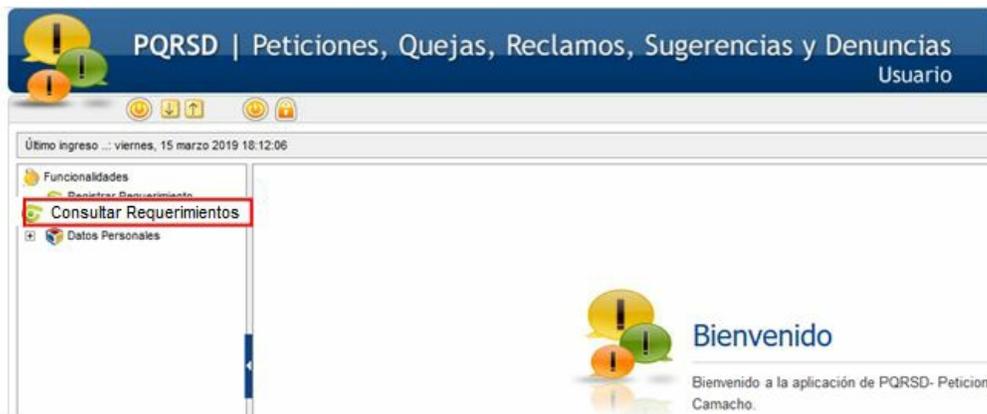
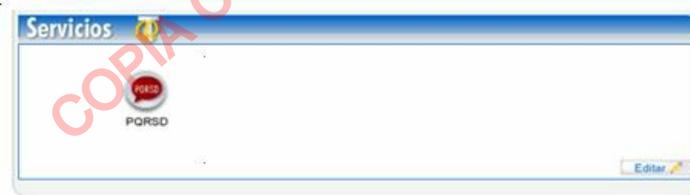
- Se ingresa la Descripción de la solicitud, se hace clic en la opción Registrar, luego en Aceptar.



- Si es necesario Anexar un Documento, por la opción de Archivos Anexos, se examina para elegirlo, luego dar clic en Enviar y finalizar el registro de la PQRSD haciendo Clic en Registrar.



- Una vez ha quedado registrada una PQRSD el Estudiante puede CONSULTAR el nivel de avance en su trámite realizando el siguiente proceso:
El usuario debe Ingresar a su campus y hacer clic en el botón de PQRSD y posteriormente en la opción de "Consultar Requerimientos".



- La siguiente ventana permite la búsqueda del requerimiento por tipo de requerimiento, asunto, No. Requerimiento, Descripción, sede, fecha inicio y fin de ingreso.

También cuenta con la opción de realizar la búsqueda sin parámetros, es decir, en el caso que el usuario NO tenga presente los datos del requerimiento el sistema le permite buscar todos los que ha ingresado al sistema haciendo Clic en Buscar.

• La siguiente ventana permite visualizar un listado de los requerimientos de acuerdo al criterio de búsqueda aplicado con su estado, el usuario debe hacer Clic en la opción "►" (banderita verde) del requerimiento que desea consultar.

No. Requerimiento	Tipo de Requerimiento	Asunto	Fecha de Ingreso	Estado
P-0125	Petición	Administrativo	21-05-2019 11:53	RESUELTO
F-0105	Felicitación	Administrativo	03-05-2019 12:06	RESUELTO

• Al realizar el proceso anterior, muestra una ventana con las siguientes opciones:

Requerimiento: Permite ver los datos relacionados con el requerimiento que se ha ingresado.

Archivos Adjuntos: permite consultar los archivos que envió justo al momento de ingresar el requerimiento.

Funcionario: Permite identificar el servidor público encargado de dar respuesta.

Respuesta: Permite conocer la descripción o decisión final que se le da al requerimiento y los archivos que se adjuntan.

Comunicados: En caso que se agregue un comunicado, esta opción permite verlo y se envía un correo notificando que se agrega.

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
---------	-------	---------------------------

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