

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.

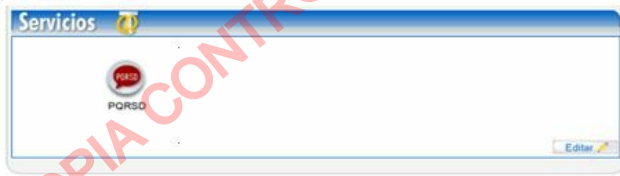
3.2. Módulo PQRSD: Funcionalidad del Campus virtual que permite llevar de manera organizada y controlada, las solicitudes que se presentan por parte de los usuarios de la Institución y de quienes están en contacto con la misma. Involucra diferentes procesos para mantener un seguimiento constante sobre 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.

Registro como Usuario

Formulario de Inscripción

Tipo de Documento	Cedula de Ciudadanía	Identificación	881*****
Nombre	LUZ MARINA XXXXXX XXXXXXX	Género	FEMENINO
Correo Electrónico	LUZMARXXX@XXXX.COM	Dirección	CALLE 9 # XXXX - XXXX
Teléfono	865XXXX	Celular	313XXXXXXX
Departamento	Valle del Cauca	Ciudad	CALI
Usuario	lmarinac	Contraseña	*****
		Confirmar Contraseña	

Registrar

Contraseña

A	B	C	D	E	0	1	2	3	4
F	G	H	I	J	5	6	7	8	9
K	L	M	N	O					
P	Q	R	S	T					
U	V	W	X	Y					
Z									

Contraseña:

Retroceso Enviar

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

Registro como Usuario

Formulario de Inscripción

Tipo de Documento	Cedula de Ciudadanía	Identificación	
Nombre	IVAN VERA	Género	MASCULINO
Correo Electrónico	ha on.uniajc.edu.co	Dirección	Cra 31 # 9C - 83
Teléfono	865.....04	Celular	313
Departamento	Valle del Cauca	Ciudad	CALI
Usuario	hue	Contraseña	*****
		Confirmar Contraseña	*****

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)

PQRSD | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Usuario

Bienvenido

Bienvenido a la aplicación de PQRSD- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Institución Universitaria Antonio José Camacho.

Glosario

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reintitular o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ética profesional.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Usuario.

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	