	INSTRUCTIVO	Código: EM-I-002
	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Versión: 1
o José acho ersitaria	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 enformación, 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:

	Usuario	Hermesolt 18
		Benvendo, 1 3
Cutos Personaes	Bienvenido Bienvenido a la aplicación de PQRSD- Peticiones, Quejas, Reclamos, St Camacho.	igerencias y Denuncias de la Institución Universitaria Antonio Jose
Siosario	Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un	posiblemente imegular, para que se adelante la correspondiente investigación per disciplinaria, fiscal, administrativa - sandonatoria o élico profesional.

• 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)



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.

17 FG					
In the second seco					
Rest for the second	Tax de Bacuerteinte		Asurta		
			9	1	
	Denuncia		Descripcie		
B E	felicitación	Sede a gulen se dirige	18510		
	Petidon Petidón Consulta		<u>م</u>		
	Petición Documento o Información		recon re open	م.	
Buscar	Reclamo				
	Suprenca				
a siguiente ventana permite visual pción "▶" (banderita verde) del re	lizar un listado de los requerimie equerimiento que desea consulta	entos de acuerdo al criterio c ar.	le búsqueda ap	licado con su estado, el us	suario debe ha
Papietra or Piolo	10			Nimero de Destatora (8, 2 de 2 x)	
regrates por region a	The Requeriments	imiento a Tránsito a	T Fecha de Ingreso y	Egado	
P-0125	Peticón	Administrativo	21-05-2019 11 53	RESUELTO	
F-0105	Felicitación	Administrativo	03-05-2019 12:06	RESUELTO	
	r los archivos que envió iusto al i	momento de ingresar el regu	jerimiento		
incionario: Permite identificar el se	r los archivos que envio justo al i	momento de ingresar el requ	uerimiento.		
incionario: Permite identificar el se espuesta: Permite conocer la desc	r los archivos que envio justo al l ervidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le	momento de ingresar el requ respuesta. e da al requerimiento y los a	uerimiento. rchivos que se	adjuntan.	
ncionario: Permite identificar el se spuesta: Permite conocer la desc municados: En caso que se agrec	r los archivos que envio justo al l envidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción	momento de ingresar el requ respuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un	uerimiento. rchivos que se correo notificar	adjuntan. ido que se agrega.	
ncionario: Permite identificar el se spuesta: Permite conocer la desc municados: En caso que se agrec Repeta i Rep	r los archivos que envio justo al l envidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción	momento de ingresar el requ respuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un	uerimiento. rchivos que se correo notificar	adjuntan. ido que se agrega.	
cionario: Permite identificar el se puesta: Permite conocer la desc nunicados: En caso que se agreg Responta a Repo	r los archivos que envio justo al l envidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción emiento Archivos Adjuntos Funcionario Re	momento de ingresar el requ respuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un espuesta <u>Comunicados</u>	uerimiento. rchivos que se correo notificar	adjuntan. Ido que se agrega.	
ncionario: Permite identificar el se spuesta: Permite conocer la desc municados: En caso que se agreg Respecta e Repe	r los archivos que envio justo al l envidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción enmiento Archivos Aduntos Funcionario Re Tipo de Requerimiento	momento de ingresar el requ respuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un espueta	uerimiento. rchivos que se correo notificar Aunto	adjuntan. Ido que se agrega.	
ncionario: Permite identificar el se spuesta: Permite conocer la desc municados: En caso que se agreg Responta a Repo	r los archivos que envio justo al i envidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción etmiento Archivos Aduetos Funcionario Re Tipo de Requerimiento Felicitación	momento de ingresar el requ respuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un espuela <u>Comunicados</u>	uerimiento. rchivos que se correo notificar Asunto Administrat	adjuntan. ndo que se agrega.	
nunicados: En caso que se agreg Respuesta Repu	r los archivos que envio justo al l envidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción emiento Archivos Adjuntos Funcionario Re Tipo de Requerimiento Folchadon No Requerimiento	momento de ingresar el requ respuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un	uerimiento. rchivos que se correo notificar Admistat Estado	adjuntan. Ido que se agrega.	
ncionario: Permite identificar el se spuesta: Permite conocer la desc nunicados: En caso que se agreg Requerimiento	r los archivos que envio justo al l envidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción etimiento Archivos Adjuntos Funcionario Re Felotación No Requerimiento F-0105	momento de ingresar el requirespuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un	uerimiento. rchivos que se correo notificar Asunto Administat Estado RESUELT	adjuntan. Ido que se agrega.	
cionario: Permite identificar el se puesta: Permite conocer la desc nunicados: En caso que se agreg Responta a Repo	r los archivos que envio justo al l ervidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción etimiento Archivos Adjuntos Funcionario Re Tipo de Requerimiento Felicitación No Requerimiento F-0105	momento de ingresar el requirespuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un spuesta <u>Comunicados</u>	uerimiento. rchivos que se correo notificar Asunto Administrat Estabo RESUELT	adjuntan. ndo que se agrega.	
cionario: Permite identificar el se puesta: Permite conocer la desc nunicados: En caso que se agreg Resposta a Rep	r los archivos que envio justo al l ervidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción etimiento Archivos Adjuntos Funcionario Re Tipo de Requerimiento Felicitación No Requerimiento F-0105	momento de ingresar el requirespuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un espuesta Comuncados	uerimiento. rchivos que se correo notificar Asurto Administrat Estado RESUELT	adjuntan. ndo que se agrega.	
cionario: Permite identificar el se puesta: Permite conocer la desc unicados: En caso que se agreg Respecta a Repe	r los archivos que envio justo al i envidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción etmiento Archivos Adjuntos Pancionario Re Tipo de Requerimiento Felicitación No Requerimiento F-0105	momento de ingresar el requirespuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un espuesta <u>Comunicados</u> Sede a ques se drige UNBAC Note	Jerimiento. rchivos que se correo notificar Asuno Administrat Estado RESUELT Fecta de Asig	adjuntan. Ido que se agrega.	
cionario: Permite identificar el se puesta: Permite conocer la desc nunicados: En caso que se agreg Responta a Repo	r los archivos que envio justo al l ervidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción enniento Archivos Adjuntos Pancionario Re Tipo de Requerimiento Felcitación No Requerimiento F-0105	momento de ingresar el requirespuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un espuesta <u>Comunicados</u> sede a guien se droge UNALIC Note	Jerimiento. rchivos que se correo notificar Asunto Administrat Estado RESUELT Fecha de Asig (645-2019 0	adjuntan. Ido que se agrega.	
cionario: Permite identificar el se puesta: Permite conocer la desc nunicados: En caso que se agreg Responsa a Repo	r los archivos que envio justo al l envidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción eminento Archivos Adjuntos Funcionario Re Tipo de Requerimiento Felotación No Requerimiento Felotación Se Requerimiento Felotación	momento de ingresar el requirespuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un espuesta Comunicados Sede a gues se dinge URAJC Note Desatamento	uerimiento. rchivos que se correo notificar Administat Estado RESUELT Fecha de Asga 06465-2019 0	adjuntan. ndo que se agrega.	
ncionario: Permite identificar el se spuesta: Permite conocer la desc municados: En caso que se agreg Responsa i Reco	r los archivos que envio justo al l ervidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción etimiento Archivos Adjuntos Funcionario Re Tipo de Requerimiento Felicitación No. Requerimiento F-0105 Fecha de Ingreso 03-05-2019 12:06 País COLOMERA	momento de ingresar el requirespuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un spuesta Comunicados soleta a ques se droge UNBAJC Note Departamento No	uerimiento. rchivos que se correo notificar Asunto Administrat Estado RESUELT Fecha de Asign (66-05-2019 0	adjuntan. ndo que se agrega.	
icionario: Permite identificar el se puesta: Permite conocer la desc nunicados: En caso que se agrec Responsa a Rep	r los archivos que envio justo al l envidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción etimiento Archivos Aduntos Funcionario Re Tipo de Requerimiento Felicición No Requerimiento F-0105 País COLOMBIA	momento de ingresar el requirespuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un ssuesta Comunicados Comunicados Departamento No Departamento	uerimiento. rchivos que se correo notificar Asuno Administrat Estado RESUELT Fecha de Asig 0645-2019 0	adjuntan. ndo que se agrega.	
ncionario: Permite identificar el se spuesta: Permite conocer la desc municados: En caso que se agrec Respecta e Repe Respecta e Repe	r los archivos que envio justo al l envidor público encargado de dar cripción o decisión final que se le gue un comunicado, esta opción etimiento Archivos Aduntos Funcionario Re Tipo de Requerimiento Felictación No Requerimiento F-0105 País COLOMBIA Travio parte de la Institución que metero la betrar u el rel	momento de ingresar el requirespuesta. e da al requerimiento y los a n permite verlo y se envía un espuesta Comunicados Comunicados Departamento No Deportamento No Descripción to literio e los oco	uerimiento. rchivos que se correo notificar Asurto Administrat Estado RESUELT Fecta de Asig 0645-2019 0	adjuntan. ndo que se agrega.	

```
VERSIÓN
```

FECHA

RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

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