

*Manual para radicar
“PQRSDF” a través del
Formulario Web*



 AMERICANA <small>CORPORACIÓN UNIVERSITARIA</small> <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	MANUAL PARA RADICAR PQRSDF A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB	Código: D DE 009 Fecha: 09/10/2024 Versión: 1.0
--	---	--

Contenido

¿CÓMO CREAR SOLICITUDES EN EL FORMULARIO WEB DE PQRSDF?	3
REGISTRO # 1: Campos a diligenciar (Sin marcar la opción de Solicitud ANÓNIMA)	3
REGISTRO # 2: Campos a diligenciar (Seleccionando la opción de Solicitud ANÓNIMA)	11
¿CÓMO CONSULTAR SOLICITUDES CREADAS?	12
MENSAJES DE OBLIGATORIEDAD:	14

 AMERICANA <small>CORPORACIÓN UNIVERSITARIA</small> <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	MANUAL PARA RADICAR PQRSDF A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB	Código: D DE 009 Fecha: 09/10/2024 Versión: 1.0
--	---	--

FORMULARIO WEB PARA “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES”

Mediante este formulario los usuarios de la **Corporación Universitaria Americana** podrán acceder de una forma más sencilla y cómoda a la entidad para realizar consultas y generar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones según corresponda, obteniendo así respuestas a sus necesidades de forma rápida y segura, sin perder o alterar la legalidad de dichos procesos. Adicionalmente al realizar el registro de las PQRSDF se iniciará un flujo de trabajo de forma automática a través de WorkManager E.D.®.

¿CÓMO CREAR SOLICITUDES EN EL FORMULARIO WEB DE PQRSDF?

1. Como primer paso, el usuario debe ingresar al Formulario Web “**PQRSDF**” ubicado en la página principal de la **Corporación Universitaria Americana**.
2. Una vez se ingrese al Formulario Web, deberá seleccionar la opción “**Registrar PQRSDF**”.

Por favor seleccione la opción

2
REGISTRAR PQRSDF
CONSULTA PQRSDF

3. Diligenciar los campos de acuerdo con el tipo de solicitud que se desee realizar, para ello se debe tener presente que los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios.

**REGISTRO # 1: Campos a diligenciar (Sin marcar la opción de
Solicitud ANÓNIMA)**

 <p>AMERICANA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	<p>MANUAL PARA RADICAR PQRSDF A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB</p>	<p>Código: D DE 009 Fecha: 09/10/2024 Versión: 1.0</p>
---	--	---

- a) **Sede:** Seleccionar la sede a la cual pertenece el usuario(01-Medellín, 02-Barranquilla). (Obligatorio).
- b) **Tipo de Cliente:** Seleccionar el tipo de cliente o tipo de usuario que está realizando el registro (Anónimo, Apoderado, Contratista, Docente, Egresado, Entidad Pública, Estudiante, Persona Jurídica, Persona Natural). (Obligatorio).
- c) **Modalidad:** Seleccionar el tipo de modalidad a la que pertenece el usuario (A distancia, N/A, Presencial, Virtual). (Obligatorio).

Nota: Tener presente que, si los campos “**Sede**” y “**Modalidad**” no se diligencian, el sistema no permitirá el envío de la solicitud.

De la “**Sede**” y la “**Modalidad**” seleccionada por el usuario dependerá la información a diligenciar en el campo “**Programa**”

- d) **Programa:** Seleccionar el programa al cual pertenece el usuario que está realizando el registro de acuerdo con la “Sede” y “Modalidad” seleccionada en los campos anteriores. (Obligatorio).
- e) **Tipo de Documento:** Campo en el cual se debe seleccionar el tipo de identificación del usuario radicador (Cédula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería, NIT, NUIP, Pasaporte, Permiso Especial de Permanencia, Registro Civil o Tarjeta de Identidad). (Obligatorio)
- f) **Número Identificación:** Escribir el número de identificación del usuario radicador. (Obligatorio)
- g) **Nombres y Apellidos – Razón Social:** Indicar nombres y apellidos de la persona que desea realizar el registro de la PQRSDF o en su defecto el nombre de la Razón Social, según corresponda. (Obligatorio)
- h) **E-mail:** Escribir dirección de correo electrónico del usuario radicador o correo electrónico a través del cual se desea recibir las notificaciones. (Obligatorio)
- i) **Número de Contacto:** Escribir el número de contacto correspondiente al usuario radicador. (Obligatorio)
- j) **Tipo de reporte:** Seleccionar el tipo de solicitud que se desea realizar por parte del usuario (1. Petición, 2. Queja, 3. Reclamo, 4. Solicitud de Información, 5. Sugerencia/Propuesta, 6. Denuncia, 7. Felicitaciones / Agradecimiento). (Obligatorio)

 AMERICANA <small>CORPORACIÓN UNIVERSITARIA</small> <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	MANUAL PARA RADICAR PQRSDF A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB	Código: D DE 009 Fecha: 09/10/2024 Versión: 1.0
--	---	--

k) Motivo: Seleccionar el motivo o finalidad de la PQRSDF. Para ello se deben tener en cuenta las siguientes opciones de dependerán del “Tipo de reporte” seleccionado: (Obligatorio).

- Si el tipo de reporte es “**1. Petición**” se podrá seleccionar alguno de los siguientes ítems:
 - Acciones de Tutela
 - Derecho de Petición.
- Si el tipo de reporte es “**2. Queja**” se podrá seleccionar alguno de los siguientes ítems:
 - Acceso a Plataformas
 - Asunto Consultorio Jurídico
 - Asuntos Relacionados con Grado
 - Expedición de Certificados
 - Infraestructura Física
 - Otro
 - Servicio al Cliente
 - Trato / Atención personal Administrativo
 - Trato / Atención personal docente
- Si el tipo de reporte es “**3. Reclamo**” se podrá seleccionar alguno de los siguientes ítems:
 - Acceso a Plataformas
 - Asunto Consultorio Jurídico
 - Asuntos Relacionados con Grado
 - Expedición de Certificados
 - Infraestructura Física
 - Otro
 - Servicio al Cliente
 - Trato / Atención personal Administrativo
 - Trato / Atención personal docente.

 AMERICANA <small>CORPORACIÓN UNIVERSITARIA</small> <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	MANUAL PARA RADICAR PQRSDF A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB	Código: D DE 009 Fecha: 09/10/2024 Versión: 1.0
--	---	--

- Si el tipo de reporte es “**4. Solicitud de Información**” se podrá seleccionar alguno de los siguientes ítems, dependiendo de la “**Sede**” que se haya seleccionado:
 - Aplicación saldo a favor
 - Asuntos Relacionados con grados
 - Reporte de pagos
 - Reintegro
 - Solicitud saldo a favor
 - Traslado de fondos
 - Traslado de sedes
 - Copia documentos de archivo
 - Aplicación Becas por Rendimiento Académico o Estímulos
 - Aplicación Subsidios Cajas de Compensación
 - Congelación de Semestre Completo o por Créditos Académicos
 - Devoluciones
 - Examen Clasificatorio de Ingles
 - Información o Renovación de Créditos ICETEX
 - Información relacionada con el proceso de Practicas
 - Información pruebas TyT y Saber Pro
 - Oferta de Vacacionales y Diplomados
 - Otra información estudiantes
 - Procesos de Homologación Pregrado
 - Revisión de Notas
 - Solicitud Examen de Validación
 - Solicitud de Supletorios y Habilitaciones
 - Verificación Académica/Titulo
 - Cambio de programa/modalidad
- Si el tipo de reporte es “**5. Sugerencia / Propuesta**” se podrá seleccionar alguno de los siguientes ítems:

 AMERICANA <small>CORPORACIÓN UNIVERSITARIA</small> <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	MANUAL PARA RADICAR PQRSDF A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB	Código: D DE 009 Fecha: 09/10/2024 Versión: 1.0
--	---	--

- Acceso a plataformas
 - Asunto Consultorio Jurídico
 - Asuntos Relacionados con Grado
 - Expedición de Certificados
 - Infraestructura Física
 - Otro
 - Servicio al Cliente
 - Trato / Atención personal docente
- Si el tipo de reporte es “**6. Denuncia**” se podrá seleccionar alguno de los siguientes ítems:
- Denuncias
- Si el tipo de reporte es “**7. Felicitaciones / Agradecimiento**” se podrá seleccionar alguno de los siguientes ítems:
- Acceso a Plataformas
 - Asunto Consultorio Jurídico
 - Asuntos relacionados con Grado
 - Expedición de Certificados
 - Infraestructura Física
 - Otro
 - Servicio al Cliente
 - Trato / Atención personal docente
- l) Detalle de la PQRSDF:** Detallar la solicitud, Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación. (Obligatorio)
- m) Indicar si desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia:** Seleccionar el medio de respuesta que corresponda (Correo Electrónico, Dirección de Correspondencia). (Obligatorio)
- n) Dirección de correspondencia / Correo electrónico:** Campo en el cual se debe escribir una dirección de correspondencia o de correo electrónico del usuarioradicador, en el cual desea recibir las notificaciones. (Opcional)

Nota: Tener presente que al seleccionar la opción de “Correo electrónico”, se deshabilitaran los campos “Barrio/ Vereda / Corregimiento, Municipio / Distrito y País”. Estos campos se habilitarán únicamente al seleccionar la opción “Dirección de correspondencia”.

- o) Barrio / Vereda / Corregimiento:** Escribir el nombre del barrio, vereda o corregimiento de la dirección de correspondencia indicada en el campo anterior. (Opcional)
- p) Municipio / Distrito:** Escribir el municipio o distrito de residencia del usuario radicador. (Opcional).
- q) País:** Seleccionar el país de residencia del usuario radicador (Opcional).
- r) Seleccione los archivos que desea enviar:** Adjuntar los archivos que considere relevantes para dar soporte a la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación. Para ello, tener presente que únicamente se permite adjuntar archivos con los siguientes tipos de extensión: PDF,DOCX, XLSX, JPG y PNG con una capacidad máxima de 100 MB. (Opcional).

3 REGISTRO PQRSDF

Los campos con asterisco (*) son requeridos.

Sede *	a). <input type="button" value="Seleccione un ítem..."/>
Tipo de Cliente *	b). <input type="button" value="Seleccione un ítem..."/>
Modalidad *	c). <input type="button" value="Seleccione un ítem..."/>
Programa *	d). <input type="button" value="Seleccione un ítem..."/>
Tipo de Documento *	e). <input type="button" value="Seleccione un ítem..."/>
Número Identificación *	f). <input type="text"/>
Nombres y Apellidos- Razón Social *	g). <input type="text"/>
Email *	h). <input type="text" value="Ejemplo: correo@mail.com"/>
Número de Contacto *	i). <input type="text" value="Ejemplo: 4567899"/>
Tipo de reporte *	j). <input type="button" value="Seleccione un ítem..."/>

Motivo *

k).

Detalle de la PQRSDF *

l).

INDICAR SI DESEA RECIBIR LA RESPUESTA POR CORREO ELECTRÓNICO O EN LA DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA *

m).

Dirección de correspondencia/Correo Electrónico

n).

Barrio/ Vereda/ Corregimiento

o).

Municipio/ Distrito

p).

País

q).

Seleccione los archivos que desea enviar

r).

4. Escribir el texto del Captcha.



Refrescar

Escriba el texto *

4

5. Marcar el check de “**Autorización para tratamiento de datos**”. (Obligatorio).

6 Autorización para tratamiento de datos 5

Enviar Solicitud

6. Enseguida se abrirá una nueva ventana donde el usuario podrá visualizar la información sobre el tratamiento de datos personales; una vez leída esta información, el usuario radicador podrá continuar con el proceso. (Obligatorio).

INDICAR SI DESEA RECIBIR LA RESPUESTA POR

6 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo a la Corporación Universitaria Americana, conforme a los lineamientos establecidos en la ley 1581 de 2012, como responsable de la recolección de los datos personales garantiza la seguridad y confidencialidad respecto al tratamiento de los datos personales suministrados en dicha solicitud, propendiendo por su debida custodia, uso, circulación y supresión. <https://americana.edu.co/medellin/politica-de-tratamiento-de-datos-personales/>

Al hacer clic en el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRSDF a la Corporación Universitaria Americana y autoriza brindar y recibir información. Sus datos serán recolectados y tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la política de tratamiento de datos personales, garantizando la seguridad y confidencialidad propendiendo por su debida custodia, uso, circulación y supresión. (Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013). En caso de que usted decida hacer uso del derecho consagrado en el párrafo del artículo 4 de la ley 1712 de 2015: "cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada".

Se podrá acceder a la página de la Procuraduría General de la República a través del siguiente enlace: https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page

Si desea presentar PQRSDF anónimas, se necesita considerar la aceptación de la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.

Nota: El correo al cual se enviará la notificación será el que se diligencie en el formulario.

7. Finalizar el registro de la PQRSDF dando clic en el botón “**Enviar Solicitud**”. (Obligatorio).

6 Autorización para tratamiento de datos

Enviar Solicitud 6

8. El sistema arrojará un mensaje indicando que la solicitud se radicó y se envió de forma exitosa, mostrando además el “Número de radicado” bajo el cual quedó registrada la PQRSDF, tal como se muestra en la imagen:

REGISTRO PQRSDF

Los campos con asterisco (*) son requeridos.

8

Su PQRSDF se ha enviado de manera exitosa.

Su número de radicado es: 62-01-202308150000000032

9. Luego de ello el usuario podrá retornar a la página principal del formulario web para crear nuevas solicitudes.

REGISTRO # 2: Campos a diligenciar (Seleccionando la opción de Solicitud ANÓNIMA)

- Sede:** Seleccionar la sede a la cual pertenece el usuario (01-Medellín, 02-Barranquilla). (Obligatorio).
- Tipo de Cliente:** Seleccionar el tipo de cliente o tipo de usuario que está realizando el registro (Anónimo, Apoderado, Contratista, Docente, Egresado, Entidad Pública, Estudiante, Persona Jurídica, Persona Natural). (Obligatorio).
- Modalidad:** Seleccionar el tipo de modalidad a la que pertenece el usuario (A distancia, N/A, Presencial, Virtual). (Obligatorio)

Opción de solicitud anónima: Esta opción permite al usuario realizar solicitudes de forma “Anónima” si así lo desea, para ello deberá marcar esta opción antes de diligenciar los demás datos del formulario.

10. Una vez seleccionada la opción, se deshabilitarán los siguientes campos del formulario:

- a. Programa.
- b. Tipo de documento.
- c. Número de identificación.
- d. Nombres.
- e. Numero de contacto.
- f. Indicar si desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia.
- g. Dirección de correspondencia / correo electrónico.
- h. Barrio / Vereda / Corregimiento
- i. Municipio / Distrito
- j. País

11. El resto de los campos si deberán ser diligenciados por el usuario, tal como se indicó anteriormente en el “**Registro # 1**”.

¿CÓMO CONSULTAR SOLICITUDES CREADAS?

Para poder realizar la consulta de solicitudes creadas, el usuario de la Entidad debe ingresar al Formulario Web llamado “**PQRSDF**” desde el link suministrado por parte de la **Corporación Universitaria Americana**.

1. Una vez se ingrese al Formulario Web, el usuario deberá seleccionar la opción “**Consultar PQRSDF**”.

Por favor seleccione la opción

REGISTRAR PQRSDF

CONSULTA PQRSDF

12

2. Se abrirá una nueva vista donde el usuario deberá ingresar el “**Número de radicado**” y dar clic en el botón “**Buscar Solicitud**”.

CONSULTAR PQRSDF

13

62-01-202308150000000032

Buscar Solicitud

3. Una vez ingresados los datos correctos para la consulta, el usuario podrá visualizar el listado de todas las solicitudes creadas, allí podrá ver la siguiente información arrojada por el sistema:

- 1) **Proceso No.:** Corresponde al número de radicado.
- 2) **Estado:** Corresponde al estado de la solicitud dentro de los cuales se podrá encontrar: En curso, Cumplida, Pendiente, Interrumpida.
- 3) **Fecha inicio:** Corresponde a la fecha de radicación de la solicitud.
- 4) **Fecha finalización:** Corresponde a la fecha de cierre de la solicitud.
- 5) **Pasos del proceso:** Se podrá visualizar la trazabilidad de la solicitud ya que se especifica el *Paso*, *Asunto*, *Responsable*, *Fecha de Recepción* y *Fecha de Ejecución*.
- 6) **Archivos:** Visualizar los archivos correspondientes al proceso, en caso de no haber archivos adjuntos aparecerá la nota indicando: “*No hay archivos en ese directorio*”.

MENSAJES DE OBLIGATORIEDAD:

CONSULTAR PQRSDF

Número de Radicado

Buscar Solicituds

14

Proceso No.	Estado	Fecha inicio	Fecha finalización
60960	En curso	15/08/2023	Pendiente

PASOS DEL PROCESO

Paso	Asunto	Responsable	Fecha Recepción	Fecha Ejecución	Tipo
1	Radicación	jleon	15/08/2023	15/08/2023	Normal
2	Revisión por parte de Bienestar	ygenez	15/08/2023	15/08/2023	Alta

No hay archivos en este directorio

4. Tener presente que al momento de dar clic “Enviar Solicitud” el sistema realiza las validaciones correspondientes y en caso de que el usuario radicador no haya colocado algún dato en los campos marcados como “Obligatorios”, este no permitirá la radicación de la solicitud y arrojará los mensajes respectivos, como se muestra en la imagen:

Sede *

Seleccione un ítem...

El campo Sede es requerido

Tipo de Cliente *

Seleccione un ítem...

El campo Tipo De Cliente es requerido

Modalidad *

Seleccione un ítem...

El Modalidad Sede es requerido

Programa *

Seleccione un ítem...

Tipo de Documento *

Seleccione un ítem...

El campo Tipo de Documento es requerido

Número Identificación *

El campo Número de identificación es requerido

Nombres y Apellidos- Razón Social *

El campo Nombres y Apellidos- Razón Social es requerido

Email *

Ejemplo: correo@mail.com

El Correo electrónico es requerido

Número de Contacto *

Ejemplo: 4567899

El campo Telefono es requerido

Tipo de reporte *

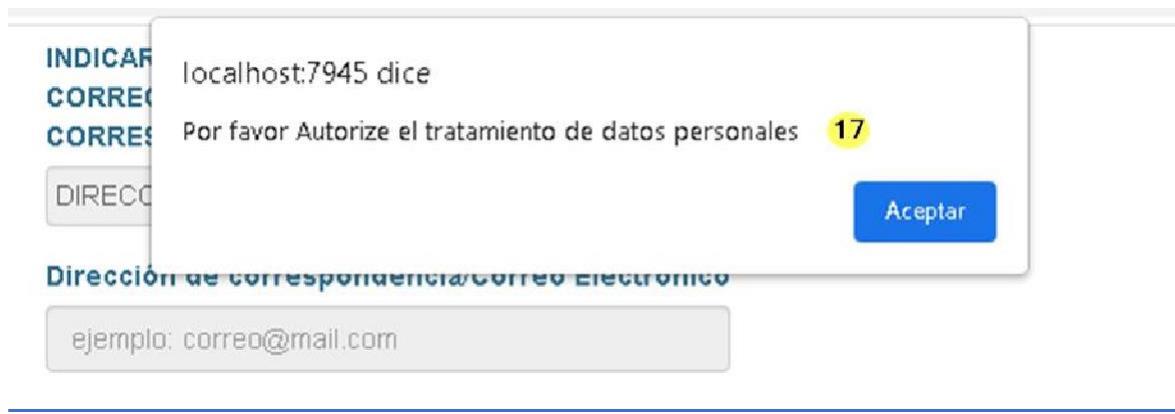
Seleccione un ítem...



El campo Tipo de reporte es requerido

hasta diligenciar todos los datos de los campos marcados como “obligatorios”, no se podrá crear la PQRSDF por parte del usuario.

5. Tener presente que al no marcar el check de **“Autorización para tratamiento de datos”**, el sistema arrojara el siguiente mensaje:



6. Una vez se cumpla con todas las condiciones y obligatoriedades establecidas para el Formulario Web, se podrá generar la PQRSDF de forma exitosa.

FIN DEL PROCESO

