




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



	<b>MANUAL PARA RADICAR PQRSDF A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB</b>	<b>Código:</b> D DE 009
		<b>Fecha:</b> 09/10/2024
		<b>Versión:</b> 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

 <b>AMERICANA</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA VIGILADA MINEDUCACIÓN	<b>MANUAL PARA RADICAR PQRSDF A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB</b>	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



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)


	<b>MANUAL PARA RADICAR PQRSDF A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB</b>	<b>Código:</b> D DE 009
		<b>Fecha:</b> 09/10/2024
		<b>Versión:</b> 1.0

- 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)


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

	<b>MANUAL PARA RADICAR PQRSDF A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB</b>	<b>Código:</b> D DE 009
		<b>Fecha:</b> 09/10/2024
		<b>Versión:</b> 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 Inglés
  - 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/Título
  - Cambio de programa/modalidad
  
- Si el tipo de reporte es **“5. Sugerencia / Propuesta”** se podrá seleccionar alguno de los siguientes ítems:

 <b>AMERICANA</b> CORPORACIÓN UNIVERSITARIA VIGILADA MINEDUCACIÓN	<b>MANUAL PARA RADICAR PQRSDF A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB</b>	<b>Código:</b> D DE 009
		<b>Fecha:</b> 09/10/2024
		<b>Versión:</b> 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 usuario radicador, en el cual desea recibir las notificaciones. (Opcional)

	<b>MANUAL PARA RADICAR PQRSDF A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB</b>	Código: D DE 009
		Fecha: 09/10/2024
		Versión: 1.0

**Nota:** Tener presente que al seleccionar la opción de “Correo electrónico”, se deshabilitarán 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).

**Tipo de Cliente \***

b).

**Modalidad \***

c).

**Programa \***

d).

**Tipo de Documento \***

e).

**Número Identificación \***

f).

**Nombres y Apellidos- Razón Social \***

g).

**Email \***

h).

**Número de Contacto \***

i).

**Tipo de reporte \***

j).  ?



**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.**



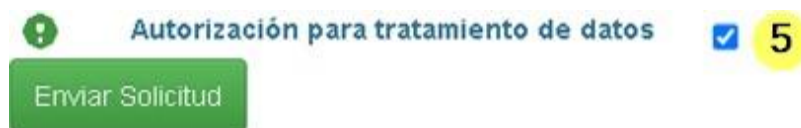
Refrescar

Escriba el texto \*

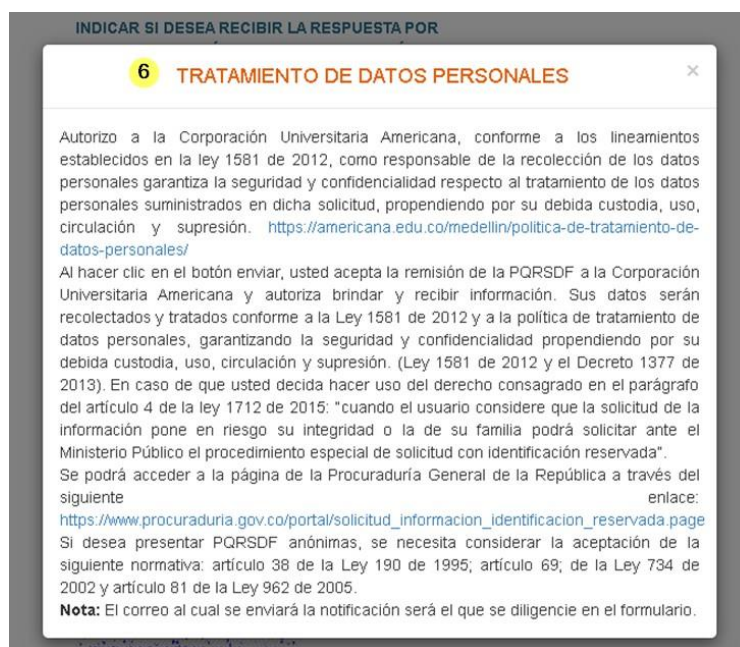
4

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

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



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).



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



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 quedo registrada la PQRSDF, tal como se muestra en la imagen:



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)

- 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)

**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 Solicitudes**”.

## CONSULTAR PQRSDF

13

62-01-202308150000000032

Buscar Solicitudes

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 Solicitudes

14

Proceso No.	Estado	Fecha inicio	Fecha finalización
68960	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

- 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... ▼

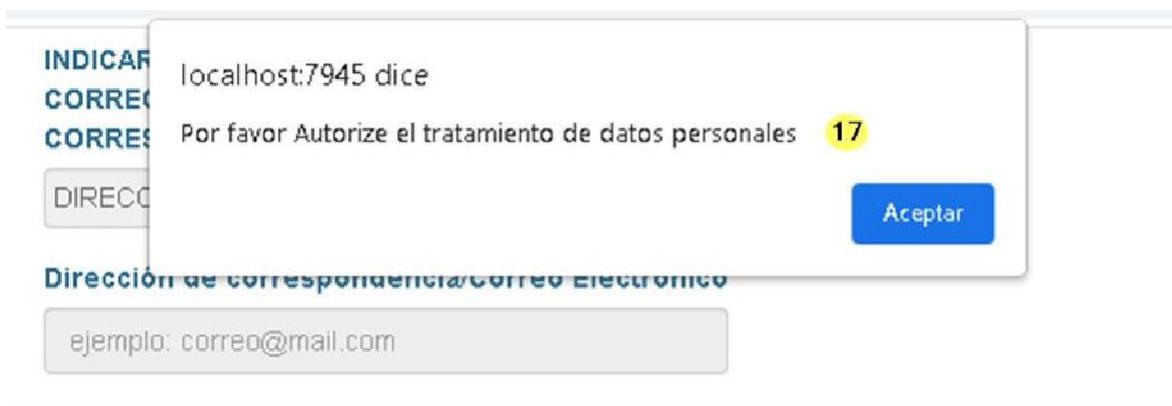


El campo Tipo de reporte es requerido

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

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 paratratamiento de datos”**, el sistema arrojará el siguiente mensaje:



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

## FIN DEL PROCESO



