



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA**

www.colmayor.edu.co

MANUAL DE USUARIO

MÓDULO: PQRFSD

GC-MA-007
Versión: 000
Fecha: 02-05-2018

CONTENIDO

1	PQRSFD	4
1.1	Escoger tipo de petición	4
1.2	Crear solicitud	5
1.3	Adjuntar archivo a la solicitud	6
1.4	Anexar solicitud previa a petición que se está creando	6
1.5	Ver estado PQRSFD	6
2	Validaciones	7

1. PQRSFD

El módulo de PQRSFD permite gestionar las peticiones en línea

1.1. Escoger tipo de petición

Para crear una solicitud ubique al lado izquierdo de su pantalla el panel con cada una de las opciones de petición. Ver imagen a continuación.

Importante: Lea la descripción del tipo de solicitud que desee realizar para cerciorarse que esta concuerde con la información que usted va a proporcionar.



PETICIÓN



QUEJA



RECLAMO



SUGERENCIA



FELICITACIÓN



DENUNCIA

Una vez haya escogido la petición, elija que tipo de Usuario. Como se muestra a continuación.

Importante: Si usted cumple con dos o más tipos de usuarios, seleccione el que se relacione directamente con la solicitud a interponer.

 Bienvenido al sistema PQRSFD, aquí usted puede realizar sus peticiones en línea y nuestros encargados le ayudarán a solucionar su problema



Solicitud hecha a un funcionario o dependencia, con el objetivo de obtener información o solución a un asunto concreto. Las peticiones podrán clasificarse según su contenido:

- Consulta
- Solicitud de información
- Copia de Documento
- Conocimiento de Actuación
- Acceso a Documento Público

Termino de respuesta: 15 días hábiles.

Estudiante | Graduado | Docente | Empleado | Otro

1.2. Crear solicitud

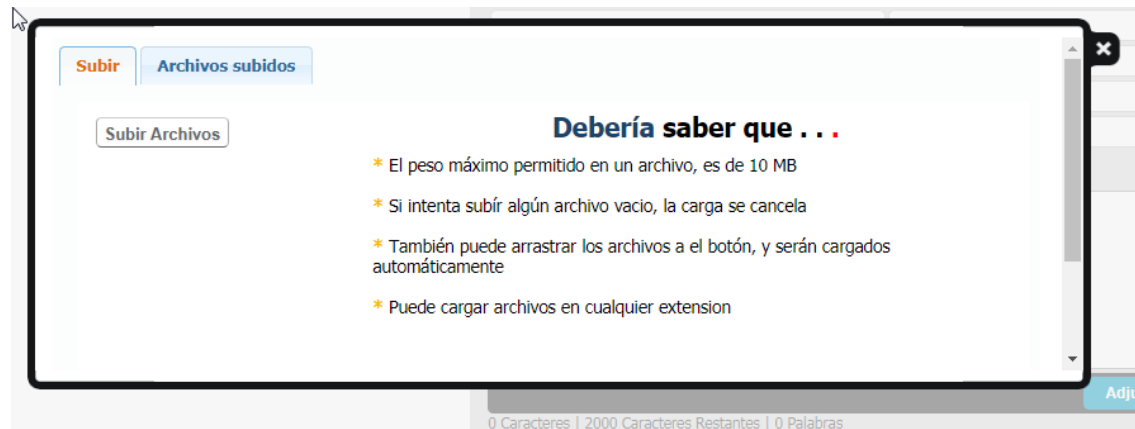
Cuando haya escogido el tipo de usuario se abrirá el siguiente formulario, ingrese la información correspondiente, acepte el aviso legal y haga clic en Enviar.

Tipo de Usuario:
OTRO

The screenshot shows a web form for creating a request. At the top, there are two dropdown menus: 'Seleccionar subcategoria' and 'Seleccionar dependencia'. Below these are several input fields: 'Documento', 'Nombre', 'Segundo nombre', 'Apellido', 'Segundo apellido', 'Correo electrónico *', and 'Celular'. A checkbox question asks '¿Esta Petición depende de alguna solicitud previa?' with 'Si' and 'No' options. A large text area labeled 'Mensaje *' is provided for the user to enter details. At the bottom of the form, there is a character count '0 Caracteres | 2000 Caracteres Restantes | 0 Palabras', a checkbox for 'He leído y acepto el [Aviso legal](#)', and an 'Enviar' button. A blue button labeled 'Adjuntar Archivos' is also visible.

1.3. Adjuntar archivo a la solicitud

Antes de enviar la solicitud ubique el botón adjuntar archivos y haga clic en él y se abrirá una ventana pop up como la que se muestra a continuación.



Haga clic en el botón subir archivos y escoja un archivo de la memoria de su equipo. Para ver los archivos que ha subido haga clic en la pestaña "Archivos subidos".

1.4. Anexar solicitud previa a petición que se está creando

Para anexar una solicitud previa, haga clic en la opción "SI" del siguiente apartado "¿Esta Petición depende de alguna solicitud previa?". Posteriormente, ingrese el correo electrónico y el código de seguimiento de la solicitud previa.

¿Esta Petición depende de alguna solicitud previa? Si No

Ingrese los datos de la solicitud previa

Correo electrónico solicitud previa Código de Seguimiento solicitud previa

1.5. Ver estado PQRFS

Para ver el estado de su petición diríjase al menú "Ver estado PQRFS" y haga clic. Diligencie la información en el formulario y haga clic en "Ver estado"

2. VALIDACIONES

Cuando se escoge un tipo de persona empleado, estudiante, graduado, empleado debe diligenciar su documento de identidad, en tal caso que el documento sea incorrecto su tipo de persona pasará automáticamente a "Otro".



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

www.colmayor.edu.co