



Manual de Usuario: Cliente Solicitud PQRSF

Formulación de una PQRSF a través del sitio web

Dirección de Aseguramiento de la Calidad

Junio de 2022

Objetivo: Orientar al cliente de forma clara para radicar a través del sitio web de la Institución una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.



Definiciones PQRSF:

Petición:

Aplica cuando se requiere información u orientación relacionada con algún asunto de carácter institucional de interés general o particular. Ejemplos: documentos, certificaciones, información académica, entre otros.

Queja:

Surge de la necesidad de expresar una inconformidad o descontento, motivado por la desatención en virtud del uso o demanda de alguno de los servicios institucionales.

Reclamo:

Se presenta cuando se evidencia un incumplimiento con lo previamente anunciado o acordado en la prestación del servicio o condiciones del producto.

Sugerencia:

Es una propuesta presentada con el fin de mejorar las condiciones del momento con respecto a un asunto concreto y del cual se quiera hacer una recomendación.

Felicitación:

Expresión de satisfacción por el producto o servicio recibido.

COPIA CONTROLADA

SOLICITUDES PQRSF Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

La Universidad de Medellín consciente de su responsabilidad con la sociedad y de la calidad en el servicio, diseñó este medio de comunicación para el registro, atención y tratamiento de [Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones \(PQRSF\)](#) de sus diferentes usuarios, públicos y grupos de interés.

A continuación, detallaremos el paso a paso de cómo radicar a través del sitio web de la Institución una Petición, Queja, Reclamo Sugerencia y Felicitación (PQRSF).

¿Cómo formular una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación?

Las solicitudes podrán ser radicadas a través de la opción Contacto alojado en el sitio web <https://pqrsf.udem.edu.co/> . El usuario deberá diligenciar el formulario ingresando inicialmente un correo electrónico para verificación, luego la información de contacto, el tipo de solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación), el contenido de ésta según necesidad manifiesta y la autorización de la política de Tratamiento de Datos Personales para que pueda enviar de forma exitosa su PQRSF.

Primera parte del formulario:

Verificación del correo electrónico:

En esta primera parte deberá diligenciar en ambas casillas el correo electrónico, para tal efecto deberá escribir de forma completa el correo (el sistema no permite la acción de copiar y pegar):

Registro del formulario

Verificación de correo electrónico

Para realizar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, debe digitar su correo electrónico en las casillas que así lo indican. Luego debe dar clic en el botón "Generar código de verificación", el cual le será enviado al correo electrónico para su registro en el campo que lo precisa. El diligenciamiento de estos datos es necesario para continuar con el diligenciamiento del formulario.

Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios y debe ser digitados de forma completa, el sistema no permite copiar y pegar.

Correo electrónico *

Confirme el correo electrónico *

Generar código de verificación

Código de verificación *

Luego de digitar el correo en ambos campos, deberá dar clic en el botón 'Generar código de verificación', lo cual permitirá garantizar que la persona que escribe es la propietaria de la cuenta, y así evitar una suplantación de identidad.

Generar código de verificación

Código de verificación *

Información

El código de verificación ha sido enviado exitosamente. Ingrese al correo electrónico scosorio@udem.edu.co para conocer el dato.

Aceptar

De la cuenta 'CRM Universidad de Medellín' recibirá al correo electrónico previamente indicado, el código de verificación PQRSF, el cual deberá digitar en la casilla de color gris.

Nota: El sistema no permite la acción de copiar y pegar, por lo tanto deberá escribir el código recibido:

junio 17 09:20:19 10:16 a. m.

CRM Universidad de Medellín

Código de verificación PQRSF UdeMedellin

Para: Sandra Catalina Osorio Harango

Apreciado usuario,

El código de verificación asignado para registrar su PQRSF es 32777.

Cordialmente,
Universidad de Medellín

Universidad de Medellín
Ciencia y Libertad

Universidad de Medellín
Universidad de Medellín

La información contenida en este correo electrónico, está diseñada para uso exclusivo de la persona o entidad a la que va dirigida, y puede contener datos que sean confidenciales. Si el lector de este mensaje no es el destinatario previsto, empleado o agente responsable, se le notifica que cualquier divulgación, distribución o copia de esta comunicación está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique al correo del cual fue enviado.

Digite el código como dato obligatorio para su verificación:

Código de verificación * 32777

Verificar código

Una vez el sistema valide el código de verificación podrá visualizar su comprobación podrá iniciar el diligenciamiento de la primera parte del formulario:

Registro del formulario

Verificación de correo electrónico

Para realizar una *petición*, *queja*, *reclamo*, *sugerencia* o *felicitación*, debe digitar su correo electrónico en las casillas que así lo indican. Luego debe dar clic en el botón "Generar código de verificación", el cual le será enviado al correo electrónico para su registro en el campo que lo precisa. El diligenciamiento de estos datos es necesario para continuar con el diligenciamiento del formulario.

Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios y debe ser digitados de forma completa, el sistema no permite copiar y pegar.

Correo electrónico * @udem.edu.co

Confirme el correo electrónico * @udem.edu.co

Código de verificación * 32777 ✓

Segunda parte del formulario:

Seleccione el tipo de nacionalidad y de documento, diligencie la información de contacto como número del documento de identificación, nombre(s), apellidos, número de celular o teléfono fijo. De igual forma señale el país, departamento y ciudad de residencia:

Información de contacto

Nacionalidad * Colombiana Extranjera

Tipo de documento * --Seleccione una opción--

Número de documento * _____

Nombres * _____

Apellidos * _____

Celular _____

Teléfono fijo _____

País de residencia * COLOMBIA

Departamento de residencia * --Seleccione una opción--

Ciudad/Municipio de residencia * --Seleccione una opción--

Es importante precisar que en los campos de celular y teléfono fijo deberá diligenciar uno de los dos datos de contacto, en caso de que sea necesario establecer comunicación para asuntos pertinentes a su PQRSF.

Tercera parte del formulario:

En la parte inferior del formulario encontrará el subpanel donde podrá marcar el tipo de PQRSF que requiere (*Petición*, *Queja*, *Reclamo*, *Sugerencia* o *Felicitación*). El sistema le permitirá visualizar el significado de cada término para escribir de forma clara su mensaje. Podrá acceder a la explicación del término mediante un mensaje emergente ubicando el cursor en la denominación del tipo de solicitud:

Ejemplo Petición:

Información de la PQRSF

Tipo de solicitud * Petición

Aplica cuando se requiere información u orientación relacionada con algún asunto de carácter institucional de interés general o particular

Escriba de manera clara y precisa su comentario *

Controlador de caracteres

Si requiere, adjunte soporte documental

Tamaño máximo 2MB
Formato pdf, jpg, doc, docx, pptx, xlsx

Agregar documento Eliminar todos los documentos

Ejemplo Queja:

Ejemplo Reclamo:

Y así sucesivamente con Sugerencia y Felicitación.

En el siguiente campo a la elección del tipo de solicitud podrá escribir la razón o motivo de su PQRSF de forma clara y completa. A diferencia de previos campos, éste si le permitirá copiar y pegar en caso de que requiera pasar la información desde un editor de texto. El controlador de caracteres ubicado debajo del recuadro le informará el número de éstos:

Ejemplo citando una solicitud de petición:

En caso de que requiera adjuntar algún soporte documental a su solicitud, podrá anexarlo de acuerdo con los tamaños y formatos permitidos. Asimismo, podrá validar que éste o éstos hayan sido adjuntados a la solicitud:

El icono de eliminar le permitirá borrar y/o elegir otro respaldo.

Cuarta parte del formulario:

En esta última parte del formulario encontrará la autorización de la 'Política de Tratamiento de Datos Personales de la Institución', la cual es un campo obligatorio y permitirá el envío efectivo de la solicitud, sin ésta aprobación no podrá continuar ni radicar la solicitud.

PQRSF:

Luego de marcar la autorización del tratamiento a datos personales podrá dar clic en el botón '[Enviar formulario](#)' para la radicación exitosa de su solicitud:



Al correo electrónico recibirá un mensaje de confirmación de la cuenta '[CRM Universidad de Medellín](#)', en el cual se confirma la radicación de su PQRSF y el número de consecutivo de ésta con el cual podrá hacer seguimiento a la solicitud.

Cada tipo de solicitud cuenta con tiempos de respuesta establecidos por la Institución de acuerdo con la normativa que aplica.



Seguimiento a la PQRSF

El seguimiento a la PQRSF registrada podrá realizarlo a través del sitio web en la siguiente ruta:

www.udemedellin.edu.co /Menú /Contacto /Solicitudes PQRSF a través del siguiente enlace: <https://pqrsf.udem.edu.co/> en la opción: *Consulte el estado de su PQRSF*



Consecutivo	Nro. Radicado	Fecha de recepción	Tipo de PQRSF	Estado de PQRSF
1	2019-00019	2019-09-11	Queja	Resargado
2	2019-00016	2019-09-11	Reclamación	Finalizado
3	2019-00015	2019-09-11	Queja	Resargado
4	2019-00008	2019-08-28	Queja	Resargado
5	2019-00064	2019-12-04	Queja	Recal
6	2019-00025	2019-01-15	Queja	En trámite
7	2019-00011	2019-12-24	Peticion	Recal
8	2019-00072	2019-12-04	Queja	En trámite
9	2019-00063	2019-10-20	Peticion	Recal
10	2019-00040	2019-10-24	Queja	Resargado

El sistema presentará un reporte donde se detalla consecutivo, número de radicado, fecha de recepción, tipo de PQRSF y estado de la misma.

Señor(a) usuario(a), es indispensable ingresar toda la información requerida en el formulario web, con el fin de brindar una respuesta

personalizada a la solicitud recibida.

En caso de presentar alguna inquietud o requerir información podrá comunicarse con el Gestor de PQRSF de la Coordinación de Mercadeo y Publicidad por medio del correo electrónico que se indica en la plataforma.

Estaremos atentos a cualquier solicitud o inquietud sobre el particular.

Manual de uso actualizado por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad
Universidad de Medellín
Editado en junio de 2022 según actualización

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	08/Jul/2022	El documento existe en versiones anteriores pero no había sido incorporado al sistema de gestión de la calidad

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: ADRIANA MARIA ESTRADA MEJIA Cargo: ASESOR DE ACREDITACIÓN Fecha: 21/Jul/2022	Nombre: ADRIANA MARIA ESTRADA MEJIA Cargo: ASESOR DE ACREDITACIÓN Fecha: 21/Jul/2022	Nombre: MAURICIO BOCANUMENT ARBELÁEZ Cargo: DIRECTOR Fecha: 21/Jul/2022