

AUTORES:  
ING. ANED ESQUERRA ARGUELLES  
GIOVANNY URIBE  
YANIRA

# MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE PQRSF

# ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
TABLA DE ILUSTRACIONES .....	2
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	4
ALCANCE.....	4
ESTRATEGIAS.....	4
DEFINICIONES.....	4
DEPENDENCIAS RESPONSABLES.....	5
RECEPCIÓN DE PQRS .....	6
SITIO WEB PQRS.....	6
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.....	7
Denuncias por corrupción.....	9
OTROS MEDIOS.....	9
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	9
Denuncias por corrupción.....	9
RESPUESTA A LAS PQRS.....	10
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	10
DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN.....	10
TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRS.....	11
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRS.....	12
DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS.....	12
CONTROL INTERNO.....	12
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	12
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	12
MENU.....	13
INICIO.....	13
¿QUÉ DEBO SABER? .....	13
PQRS.....	13
RADICAR PETICION.....	13
CONSULTA DE PETICIONES.....	13
DENUNCIAS.....	13

CONTACTOS.....	14
----------------	----

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Imagen 1 Landing page del aplicativo para la recepción de PQRSFD. _____	6
Imagen 2 Ruta de navegación PQRSF-> Radicar petición. _____	7
Imagen 3 Formulario de captación de peticiones _____	8
Imagen 4 Menu principal del aplicativo web del Sistema de PQRSF. _____	13
Imagen 5 Listado de peticiones según los criterios de búsqueda tipo de documento de identidad, Número de documento de identidad. _____	13
Imagen 6 Sección de contacto para el equipo de PQRSF. _____	14
Imagen 7 Plantilla de correo enviado al usuario de la sección de contactos del aplicativo PQRSF.	15
Imagen 8 Plantilla de correo enviada al equipo de PRQSF al recibir un correo de contacto. _____	16





**SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**  
**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL META - UNIMETA**

INTRODUCCIÓN.

OBJETIVOS.

ALCANCE.

ESTRATEGIAS.

DEFINICIONES.

DEPENDENCIAS RESPONSABLES.

## RECEPCIÓN DE PQRS.

Los usuarios y la comunidad unimetense pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, a través de los siguientes medios y/o canales de comunicación:

- Aplicativo web PQRS.
- Correo electrónico.
- Vía telefónica.
- Forma personal.
- Comunicación escrita.
- Redes sociales institucionales.

## SITIO WEB PQRS.

La URL definida para el funcionamiento del aplicativo web PQRS es <http://pqrsf.unmeta.edu.co>. A continuación se muestra la página de inicio del sitio donde además de radicar y consultar las PQRSF, generar denuncias, y contactar al equipo de PQRSF de la Corporación Universitaria del Meta, se puede revisar algunos términos generales que pueden ser útiles a los usuarios relacionados con el tema de las peticiones.



Imagen 1 Landing page del aplicativo para la recepción de PQRSFD.

El usuario puede enviar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción ingresando al sitio web y siguiendo los pasos descritos.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Para este tipo de peticiones se sigue la ruta de navegación PQRSF que se encuentra en el menú principal, opción Radicar petición.

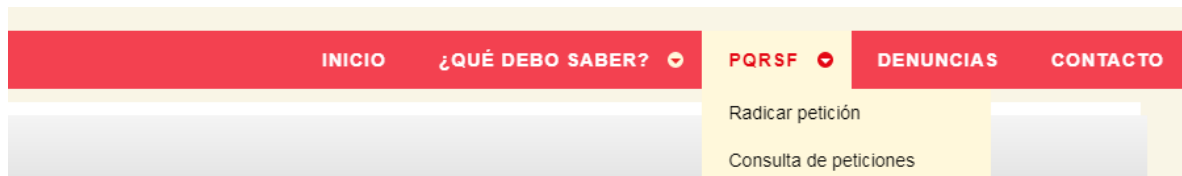


Imagen 2 Ruta de navegación PQRSF-> Radicar petición.

Aparecerá un formulario de captación de datos (Ver Imagen 3 Formulario de captación de peticiones) en los cuales el usuario o miembro de la comunidad unimetense, en el cual se pedirán los datos mínimos para la radicación de su petición.

- Tipo de PQRSF.
- Tipo de documento de identificación.
- Número de documento de identificación.
- Dependencia a la cual dirige su petición.
- Mensaje donde expresa su requerimiento.
- Como quiere recibir la notificación de su PQRSF una vez resuelta.
- Y adicionalmente certifica que el correo al cual será enviada la información es correcta y que acepta los términos de uso del servicio del portal web de la Corporación Universitaria del Meta.



**1** Crear PQRSF (Usuarios registrados):

Tipo de PQRSF: \*

Seleccionar-->

Tipo de documento de identificación: \*

Seleccionar-->

Número de documento de identificación: \*

Digite el número de identificación sin puntos (.) Ejemplo: 1121370496

Dependencias: \*

Seleccionar-->

Asunto: \*

Digite el contenido de su PQRSF!

Notificación por email  Notificación por dirección postal

Certifico que el correo electrónico ingresado en el registro de mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a la Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

Al enviar la siguiente PQRSF certifico que he leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos, implementados por la Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA . Ver términos y condiciones.

Archivos de soporte en Formato PDF menores de 5MB):

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

**¡Nota!**

Todos los campos marcados con el asterico (\*) son obligatorios.

Enviar

Imagen 3 Formulario de captación de peticiones

## Denuncias por corrupción.

The screenshot shows the 'Denuncias' (Complaints) page on the Unimeta Plus website. The page has a red header with navigation links: INICIO, ¿QUÉ DEBO SABER?, PQRSF, DENUNCIAS, and CONTACTO. The main content area is titled 'Denuncias' and contains a yellow box with the text: 'Se podrán interponer denuncias contra aquellos profesores, administrativos y otros miembros de la comunidad unimetense que se presume hayan incurrido en posibles conductas de incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones.' Below this is a form with fields for 'Asunto \*' and 'Descripción: \*'. There is also a section for uploading PDF files, with the text 'Archivos de soporte en Formato PDF menores de 5MB:' and a 'Seleccionar archivo' button. A red 'Enviar mensaje' button is at the bottom of the form. On the left side, there are social media icons and a banner for 'EGRESADO, y sin experiencia!...' with a list of benefits. On the right side, there is a 'CONVOCATORIA' banner for 'GUARRACUCCO' and a 'LABOR' banner.

## OTROS MEDIOS.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

### Correo electrónico

El usuario puede enviar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al correo electrónico [pgrsf@unimeta.edu.co](mailto:pgrsf@unimeta.edu.co), describiendo su situación y aportando en documentos anexos todas las evidencias que considere necesarias e importantes para su caso.

## Denuncias por corrupción.

RESPUESTA A LAS PQRS.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN.

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRS.

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRS.  
DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS.  
CONTROL INTERNO.  
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

## MENU.



Imagen 4 Menu principal del aplicativo web del Sistema de PQRSF.

## INICIO.

### ¿QUÉ DEBO SABER?

Esta opción del menú principal es informativa y en ella se encuentran de manera sencilla y directa descritas las interrogantes más comunes sobre el tema de las peticiones.

## PQRS.

### RADICAR PETICION

### CONSULTA DE PETICIONES

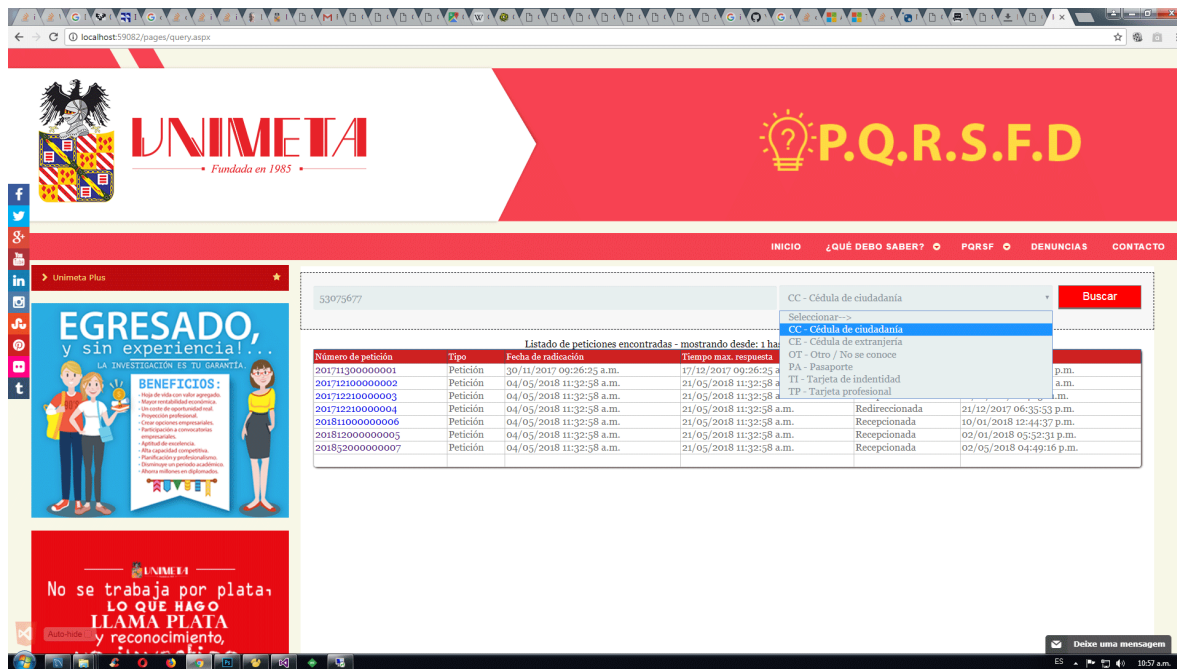


Imagen 5 Listado de peticiones según los criterios de búsqueda tipo de documento de identidad, Número de documento de identidad.

## DENUNCIAS.

## AYUDA E INFORMES

## CONTACTOS.

Esta sección es para contactar directamente al equipo de PQRSF. Se mostrará un formulario de captación de datos como el que se muestra en la **Imagen 6 Sección de contacto para el equipo de PQRSF.**, donde se captarán los datos suministrados por el usuario al correo [pqrsf@unimeta.edu.co](mailto:pqrsf@unimeta.edu.co) y en caso que el usuario seleccione enviar una copia a mi correo, le enviará una copia del mismo.

El usuario de la sección de contactos recibirá un correo con el mismo asunto que el digitado por el usuario en el momento de hacer el contacto vía web. Ejemplo: **Imagen 7 Plantilla de correo enviado al usuario de la sección de contactos del aplicativo PQRSF.**

Al equipo de PQRSF les llegará un correo con el asunto: Ud. ha recibido un nuevo correo de contactos, conteniendo los datos digitados por el usuario para la respuesta. Ejemplo: **Imagen 8 Plantilla de correo enviada al equipo de PQRSF al recibir un correo de contacto.**

The screenshot shows a web browser window displaying the contact form on the Unimeta Plus website. The browser's address bar shows the URL `localhost:59082/pages/contactus.aspx`. The website's navigation menu includes `INICIO`, `¿QUÉ DEBO SABER?`, `PQRSF`, `DENUNCIAS`, and `CONTACTO`. The main content area features a contact form titled "1 Contacto" with the following fields:

- Nombre y apellidos:** \* (Required) Example: Aned Esquerre Arguelles
- Dirección de correo:** \* (Required) Example: aned.esquerre@unimeta.edu.co
- Asunto:** \* (Required) Example: felicitación al equipo de atención a las P.Q.R.F.S de la UNIMETA
- Mensaje:** \* (Required) Deje su mensaje.

Below the message field, there is a checkbox labeled "Enviarme una copia del mensaje". A yellow warning box contains the text: "¡Nota! Todos los campos marcados con el asterisco (\*) son obligatorios." A red button labeled "Enviar mensaje" is positioned at the bottom of the form.

On the left side of the page, there is a sidebar with social media icons and a banner for "EGRESADO, y sin experiencia!..." with the tagline "LA INVESTIGACIÓN ES TU GARANTÍA." Below this is another banner that reads "No se trabaja por plata, LO QUE HAGO LLAMA PLATA y reconocimiento, yo investigo." and "Nuestro Compromiso".

On the right side, there is a "CONVOCATORIA" section for "GUARRACUCO" regarding the publication of articles in the journal "Revista Científica".



At the bottom of the browser window, a status bar shows "25 visitantes" and a chat window with the text "Laissez un message". The system clock indicates the time is 11:00 a.m.

Imagen 6 Sección de contacto para el equipo de PQRSF.

Prueba de envío de mensaje Recibidos x

noreply@unimeta.edu.co 10:55 (hace 4 minutos)

para mí



### Sistema de contacto vía para la radicación de PQRSFD.

Estimado(a) Aned Esquerra Arguelles Muchas gracias por su comunicación, su correo ha sido enviado a la dirección de correos correspondiente.  
La información registrada es la siguiente:

Los datos para la respuesta electrónica

Nombre y apellidos: Aned Esquerra Arguelles  
Email: [aned.esquerra@unimeta.edu.co](mailto:aned.esquerra@unimeta.edu.co)

Su comunicación ha sido enviada a:

Email: [pqrsf@unimeta.edu.co](mailto:pqrsf@unimeta.edu.co)  
Hora de envío: 10/05/2018 10:55:36 a.m.

Contenido de su comunicación:

Subject: Prueba de envío de mensaje  
Message: Este mensaje es una prueba para ver como funciona la sección de contactos

Política de tratamiento de datos personales de la UNIMETA: [Ver política de privacidad](#)

Este es un mensaje automático, por favor no responda. En breve su comunicación será atendida y respondida por funcionarios correspondientes.

**AVISO LEGAL.** El presente correo electrónico no representa la opinión o el consentimiento oficial de la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL META. Este mensaje es confidencial y puede contener información privilegiada la cual no puede ser usada ni divulgada a personas distintas de su destinatario. Está prohibida la retención, grabación, utilización, aprovechamiento o divulgación con cualquier propósito. Si por error recibe este mensaje, por favor destruya su contenido y avise al comité organizador del congreso.

Por favor no imprima este correo a menos que usted realmente lo necesite.

Servicio de contacto vía portal web, PQRSFD  
Corporación Universitaria del Meta  
Muchas gracias

---

Corporación Universitaria del Meta | Viglada Mineducación / Personería jurídica Resolución N° 12249 del 5 de agosto de 1985.  
Institución Universitaria Villavieja - Meta

[Habeas data](#) | [Condiciones del servicio](#) | © CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL META (UNIMETA) | [Mapa del sitio](#)

Imagen 7 Plantilla de correo enviado al usuario de la sección de contactos del aplicativo PQRSF.



noreply@unimeta.edu.co  
para mí

11:13 (hace 0 minutos)



**UNIMETA**  
Fundada en 1985

P.Q.R.S.F.D

### Sistema de contacto vía para la radicación de PQRSFD.

Estimado equipo de trabajo de PQRSF:  
Han recibido un nuevo correo de contacto:

Los datos para la respuesta electrónica

Nombre y apellidos: Aned Esquerra Arguelles  
Email: [anedesquerra@gmail.com](mailto:anedesquerra@gmail.com)

Contenido de su comunicación:

Subject: Prueba de contacto  
Message: Sigue siendo otra prueba de contacto para probar la sección.

Este es un mensaje automático, por favor no responda.

Por favor no imprima este correo a menos que usted realmente lo necesite.

Servicio de contacto vía portal web, PQRSFD  
Corporación Universitaria del Meta  
Muchas gracias

Corporación Universitaria del Meta | Vigilada Mineducación / Personería jurídica Resolución N°. 12249 del 5 de agosto de 1985.  
Institución Universitaria Villavicencio - Meta

Imagen 8 Plantilla de correo enviada al equipo de PRQSF al recibir un correo de contacto.