



GUÍA DE USUARIO RADICACIÓN DE CASOS PQRSFD

Aviso Legal: La información contenida en este documento, será para el uso exclusivo de la Pontificia Universidad Javeriana, quien será responsable por su custodia y conservación en razón de que contiene información de carácter confidencial o privilegiada. Esta información no podrá ser reproducida total o parcialmente, salvo autorización expresa de la Oficina de Secretaria General de la Pontificia Universidad Javeriana.



Esta guía de usuario ha sido diseñada para brindar instrucciones sobre el proceso de radicación de las PQRSFD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y Denuncia) en la Pontificia Universidad Javeriana. A través de esta guía, los usuarios comprenderán cómo realizar una radicación, y posteriormente cómo consultar la respuesta a su caso.



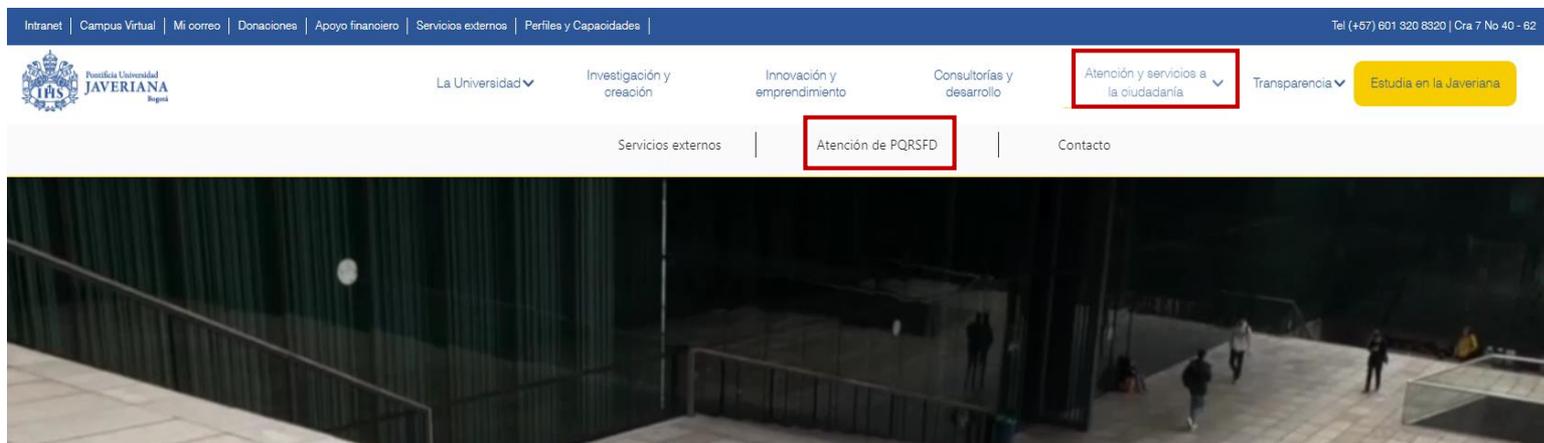
**RADICACIÓN
PQRSFD**



**CONSULTA
PQRSFD**

PASO 1: RADICACIÓN PQRSFD

Para la gestión de PQRSFD, la Universidad cuenta con una plataforma que permite atender de manera oportuna las radicaciones de PQRSFD. La atención de PQRSFD se encuentra ubicada en la página web de la Universidad www.javeriana.edu.co en el menú de **Atención y servicios a la ciudadanía – Atención de PQRSFD** como se muestra a continuación.



PASO 1: RADICACIÓN PQRSFD

Para radicar una PQRSFD se encuentra disponible el botón “**Tramite su PQRSFD aquí: Sede Central, Bogotá**”. Asimismo, en la parte derecha de la página se encuentran las tipologías y sus definiciones con el fin de orientar la radicación.

GESTIÓN PQRSFD

El sistema de gestión integral de PQRSFD de la Pontificia Universidad Javeriana, permite a la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general, presentar y hacer seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

En este canal puedes realizar el registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias:

Tramite su PQRSFD aquí: Sede Central, Bogotá

Tramite su PQRSFD aquí: Seccional Cali

Petición	▼
Queja	▼
Reclamo	▼
Sugerencia	▼
Felicitación	▼
Denuncia	▼
Certificados	▼
Integridad Científica	▼
App Codifico 2.0	▼



Nota: Para la atención de casos relacionados con Violencias y Discriminación y Violencias de Género, se deberá radicar el caso en el correo atencion.violencias@javeriana.edu.co.

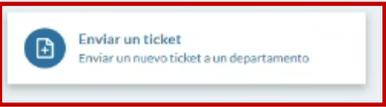
PASO 1: RADICACIÓN PQRSFD

A continuación, podrá llevar a cabo la radicación de la PQRSFD dando clic en el botón “**Enviar un ticket**”, posteriormente, tiene la opción de seleccionar la tipología correspondiente.

RADICACIÓN DE PQRSFD

Website > RADICACIÓN DE PQRSFD

Hola, ¿cómo podemos ayudarle?

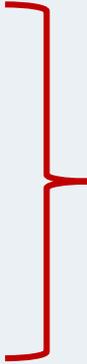
  

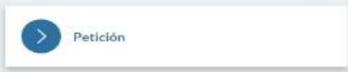
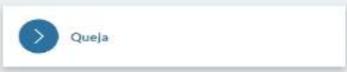
[Ir al panel de Administración](#)

RADICACIÓN DE PQRSFD

Website > RADICACIÓN DE PQRSFD > Enviar un ticket

¿En que podemos ayudarle?



PASO 1: RADICACIÓN PQRSFD

Una vez seleccionada la tipología se abrirá el formulario el cual deberá diligenciar en su totalidad para que su solicitud sea gestionada y finalice dando clic en el botón “**Enviar Ticket**”

Nombre: * ⓘ Diligencie sus nombres y apellidos o "anónimo"

E-mail: * ⓘ Relacione el correo electrónico en el cual desea ser contactado, para realizar seguimiento y recibir la respuesta del caso

Perfil: *
Haga click para seleccionar: ▾

¿Cuál perfil? *
Si en el 'Perfil' seleccione la opción 'Otro' especifique cual

Tipo de documento:
Haga click para seleccionar: ▾

Número de identificación: *
Si desea ser identificado, registre su número de documento

Teléfono/Celular:
Si desea ser contactado, registre su número de teléfono

Medio a través del cual desea recibir respuesta:
 Correo electrónico
 Dirección de correspondencia

Dirección de correspondencia (si aplica). *
Registre su dirección de correspondencia

País: *
Colombia ▾

Asunto: *
Haga click para seleccionar: ▾

Nota:

- En el campo Nombre, La persona que va a radicar como anónimo debe diligenciar el campo de “Nombre” con la palabra “**anónimo**”.
- En el campo Email, la persona deberá registrar el correo electrónico en el cual llegara la información de su radicación para seguimiento y consulta.

Mensaje: *

Autorización de Tratamiento de Datos: Por medio del diligenciamiento del presente formulario, autorizo de manera previa, expresa e informada a la Pontificia Universidad Javeriana a tratar mis datos personales para las siguientes finalidades: i) atender, gestionar, tramitar y responder las PQRSDF presentada; ii) recibir comunicaciones y notificaciones asociadas a la atención y seguimiento de la PQRSDF radicada; iii) realizar la gestión de tipo estadístico para la Universidad. Como titular de información conozco que tengo los siguientes derechos: i) acceder en forma gratuita a los datos personales proporcionados a la Universidad; ii) conocer, actualizar y rectificar mi información personal; iii) solicitar prueba de la autorización otorgada; iv) ser informado sobre el uso de mis datos personales; v) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas sobre el tratamiento de mis datos; (vi) revocar la autorización otorgada, solicitar la supresión del dato y vii) conozco que es de carácter facultativo responder preguntas sobre datos sensibles o que versen sobre niños, niñas y adolescentes. Manifiesto que conozco que el canal de comunicación para el ejercicio de mis derechos es el correo electrónico: usodatos@javeriana.edu.co, y que la Universidad cuenta con una Política de Protección de Datos Personales, la cual se encuentra publicada en la página web www.javeriana.edu.co.

Autorizo

Adjuntos:

Arrastre los archivos aquí o haga click en el botón 'Añadir archivo' para seleccionar los archivos que desea cargar.

[Añadir archivo](#)

[Límite de carga de archivos](#)

Prevención del SPAM

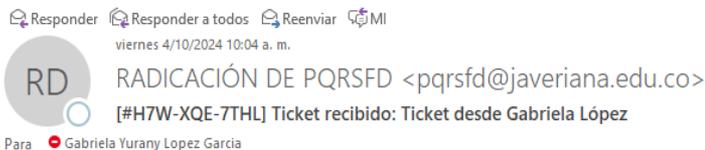
No soy un robot



Enviar Ticket

PASO 1: RADICACIÓN PQRSFD

Al enviar la PQRSFD, quien radicó podrá visualizar el ID del ticket asignado. Además, recibirá una notificación en el correo electrónico registrado en el formulario. Si selecciona el botón "**Ver su ticket**", podrá acceder a los detalles y al estado de su radicación de la siguiente manera:



Estimado(a) (

Su PQRSFD ha sido registrada exitosamente con el ticket: "H7W-XQE-7THL" y se encuentra actualmente en trámite.

En el siguiente enlace puede consultar estado de su radicación: http://dti-pru.javeriana.edu.co/hesk_rectoria/ticket.f

Recibirá una notificación por correo electrónico cuando se emita la respuesta a su ticket.

Atentamente,

Pontificia Universidad Javeriana.



RADICACIÓN DE PQRSFD

Website > RADICACIÓN DE PQRSFD > Su ticket

<p>Contador: hace unos 7 minutos</p> <p>Perfil: Estudiante</p> <p>¿Cuál perfil? Si en el 'Perfil' selecciono la opción 'Otro' especifique cual</p> <p>Tipo de documento: Cédula de ciudadanía</p> <p>Número de identificación:</p> <p>Teléfono/Celular:</p> <p>Medio a través del cual desea recibir respuesta: Correo electrónico</p> <p>Dirección de correspondencia (si aplica): Cra 7#40-62</p> <p>País: Colombia</p> <p>Asunto: Académico</p> <p>No tengo claro dónde queda el edificio Santiago Páramo.</p> <p><small>Autorización de Tratamiento de Datos: Por medio del diligenciamiento del presente formulario, autorizo de manera previa, expresa e informada a la Pontificia Universidad Javeriana a tratar mis datos personales para las siguientes finalidades: i) atender, gestionar, tramitar y responder las PQRSDF presentada; ii) recibir comunicaciones y notificaciones asociadas a la atención y seguimiento de la PQRSDF radicada; iii) realizar la gestión de tipo estadístico para la Universidad. Como titular de información conozco que tengo los siguientes derechos: i) acceder en forma gratuita a los datos personales proporcionados a la Universidad; ii) conocer, actualizar y rectificar mi información personal; iii) solicitar prueba de la autorización otorgada; iv) ser informado sobre el uso de mis datos personales; v) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas sobre el tratamiento de mis datos; (vi) revocar la autorización otorgada, solicitar la supresión del dato y vii) conozco que es de carácter facultativo responder preguntas sobre datos sensibles o que versen sobre niños, niñas y adolescentes. Manifiesto que conozco que el canal de comunicación para el ejercicio de mis derechos es el correo electrónico:</small></p>	<p>Detalles del Ticket Actualizar esta página</p> <p>ID de seguimiento: DBW-L6N-ZL68</p> <hr/> <p>Ticket número : 37</p> <hr/> <p>Estado del ticket: Nuevo</p> <hr/> <p>Creado en: 2024-09-25 09:04:39</p> <hr/> <p>Actualizado: 2024-09-25 09:04:39</p> <hr/> <p>Última respuesta: Gabriela López</p> <hr/> <p>Categoría: Petición</p> <hr/> <p>Respuestas: 0</p>
---	---

Esta guía de usuario ha sido diseñada para brindar instrucciones sobre el proceso de radicación de las PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias) en la Pontificia Universidad Javeriana. A través de esta guía, los usuarios comprenderán cómo realizar una radicación, y posteriormente cómo consultar la respuesta a su caso.



RADICACIÓN
PQRSFD



CONSULTA
PQRSFD

PASO 2: CONSULTA PQRSFD

Para consultar el estado de radicación en la herramienta tecnológica de clic en el botón **“Ver tickets existentes”**, posteriormente diligencie el número de ticket y correo electrónico registrado, donde visualizará el estado y respuesta de la radicación.

RADICACIÓN DE PQRSFD

Website > RADICACIÓN DE PQRSFD

Hola, ¿cómo podemos ayudarle?

 **Enviar un ticket**
Enviar un nuevo ticket a un departamento

 **Ver tickets existentes**
Ver tickets enviados en el pasado

[Ir al panel de Administración](#)

 **Ver el ticket existente**

Ticket ID*

E-mail*

Recordar mi dirección de email

Ver ticket

Respuesta de **Lider Unidad 1** » hace un mes 

Buenos días [redacted] revisado tu caso con el docente correspondiente y se procederá de acuerdo con el reglamento y las fechas establecidas para la carga de notas.

Calificado como poco útil

Detalles del boleto [Actualizar esta página](#)

Identificación de seguimiento:

Número de boleto: 38

Estado del boleto: Resuelto

[\[Abrir ticket \]](#)

Creado en: 25 de septiembre de 2024 09:51:54

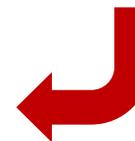
Actualizado: 26/09/2024 15:20:21

Última respuesta: Equipo

Categoría: Queja

Respuestas: 1

[¿Recordar su ID de seguimiento?](#)



Esta guía de usuario ha sido diseñada para brindar instrucciones sobre el proceso de radicación de las PQRSFD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y Denuncia) en la Pontificia Universidad Javeriana. A través de esta guía, los usuarios comprenderán cómo realizar una radicación, y posteriormente cómo consultar la respuesta a su caso.



RADICACIÓN
PQRSFD



CONSULTA
PQRSFD



Revisado por	Aprobado por
Olga Lucía Araoz Cajiao Jefe Oficina de Proyectos	Juliana Bucheli Moncayo Oficial Datos Personales - Compliance