



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CÓDIGO: AR-P12-G01
VERSIÓN: 2
FECHA: Noviembre de 2025

GUIA PARA RADICAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN O DENUNUNCIA



Esta guía de usuario ha sido diseñada para brindar instrucciones sobre el proceso de radicación de las PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones 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

1. RADICACIÓN DE PQRSFD

2. CONSULTA PQRSFD

1

RADICACIÓN DE LA PQRSFD

Ingresa a la plataforma para la gestión de PQRSFD a través de la página web de la Universidad www.javeriana.edu.co y de clic en la opción "Atención y servicios a la ciudadanía" o por los enlaces rápidos que se encuentran en la parte inferior como se muestra a continuación:



1

RADICACIÓN DE LA PQRSFD

**Gestión PQRSFD**[Volver](#) |

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.

RADICACIÓN DE PQRSFD

Tramite su PQRSFD aquí:
Sede Central, Bogotá

Tramite su PQRSFD aquí:
seccional, Cali

Guía para radicar PQRSFD
en la Sede Central, Bogotá

Paso a paso para radicar
PQRSFD

DEFINICIONES

[Petición](#)[Queja](#)[Reclamo](#)[Sugerencia](#)[Felicitación](#)[Denuncia](#)[Certificados](#)[Integridad Científica](#)

Posteriormente para ingresar a la plataforma, de clic en el botón “
Tramite su PQRSFD aquí: Sede Central, Bogotá:



1

RADICACIÓN DE LA PQRSFD

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



1

RADICACIÓN DE LA PQRSFD

Seguido a esto se abrirá el formulario el cual deberá diligenciar en su totalidad para que su solicitud sea gestionada:

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. **Debe ser un correo válido.**

Deberá diligenciar todos los datos requeridos para identificar el perfil del usuario y el asunto

Nombre: * ①

E-mail: * ①

Perfil: *

¿Cuál perfil? *

¿Se auto reconoce en alguno de los siguientes grupos poblacionales?

En caso de ser una persona con discapacidad ¿Necesita un ajuste razonable?

Tipo de documento:

Número de identificación: *

Teléfono/Celular:

Medio a través del cual desea recibir respuesta:

Dirección de correspondencia (si aplica). *

País: *

Asunto: *



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 PQRSFD presentada; ii) recibir comunicaciones y notificaciones asociadas a la atención y seguimiento de la PQRSFD 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

Espacio para redactar la solicitud

Debe autorizar el tratamiento de datos para realizar el trámite de la PQRSFD

Espacio para adjuntar archivos que acompañen o soporten la solicitud

Debe seleccionar el Captcha para poder enviar la solicitud

Dar clic para enviar la solicitud

1

RADICACIÓN DE LA PQRSFD

Una vez se ha enviado la solicitud, en la pantalla le aparecerá el número de ticket que se le ha asignado. Debe conservar el número de ticket para realizar seguimiento, consultar su caso y revisar la respuesta:

RADICACIÓN DE PQRSFD

RADICACIÓN DE PQRSFD > RADICACIÓN DE PQRSFD > Ticket enviado

Ticket enviado

¡Su ticket ha sido enviado satisfactoriamente! Ticket ID: **W4U-M1A-6Y1D**

¿Sin email de confirmación?

Enviamos un mensaje de confirmación a su dirección de correo electrónico. Si no lo recibe en pocos minutos, por favor revise su carpeta de correo no deseado. Marque el mensaje como **No SPAM** para evitar problemas en el futuro al recibir nuestra correspondencia.

Ver su ticket

1

RADICACIÓN DE LA PQRSFD

Una vez se ha enviado la solicitud, al correo electrónico registrado en el formulario llegará una notificación de la radicación de su caso como se muestra a continuación:

[#W4U-M1A-6Y1D] Ticket recibido: Ticket desde PRUEBA



RADICACIÓN DE PQRSFD <pqrsfd@javeriana.edu.co>
Para Juliana Bucheli Moncayo

← Responder ← Responder desde → Revisar ...

Estimado(a) PRUEBA,

Su PQRSFD ha sido registrada exitosamente con el ticket: "W4U-M1A-6Y1D" y se encuentra actualmente en trámite.

Si desea consultar el estado de su radicado puede ingresar al siguiente enlace: https://pqrsfd.javeriana.edu.co/hesk_rectoria/ticket.php?track=W4U-M1A-6Y1D&e=jbucheli%40javeriana.edu.co&Refresh=85898

Si no puede hacer clic en el enlace anterior, intente copiarlo y pegarlo en la barra de direcciones de su navegador web.

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

Tenga en cuenta que también podrá consultar el estado de radicación de la PQRSFD a través del enlace "Atención PQRSFD" en el portal de la web de la Universidad eligiendo la opción "Ver tickets existentes", diligenciando el número de ticket aquí indicado y el correo electrónico registrado para visualizar el estado y respuesta de la radicación.

Atentamente,

Pontificia Universidad Javeriana.

Este es un correo generado automáticamente, por favor no responder a este correo directamente, sólo es de carácter informativo.

2 CONSULTA DE LA PQRSFD

Una vez se ha enviado la solicitud, usted podrá consultar el estado del ticket, y la respuesta asociada mediante:

1

A través del enlace que está en el correo electrónico de notificación de radicado

2

A través de la plataforma de PQRSFD

A través del enlace que está en el correo electrónico de notificación de radicado

[#W4U-M1A-6Y1D] Ticket recibido: Ticket desde PRUEBA



RADICACIÓN DE PQRSFD

Estimado(a) PRUEBA,

Su PQRSFD ha sido registrada exitosamente con el ticket: "W4U-M1A-6Y1D" y se encuentra actualmente en trámite.

Si desea consultar el estado de su radicado puede ingresar al siguiente enlace: https://pqrsfd.javeriana.edu.co/hesk_rectoria/ticket.php?track=W4U-M1A-6Y1D&e={buche1%40javeriana.edu.co&Refresh=85898}

Si no puede hacer clic en el enlace anterior, intente copiarlo y pegarlo en la barra de direcciones de su navegador web.

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

Tenga en cuenta que también podrá consultar el estado de radicación de la PQRSFD a través del enlace "Atención PQRSFD" en el portal de la web de la Universidad Javeriana eligiendo la opción "Ver tickets existentes", diligenciando el número de ticket aquí indicado y el correo electrónico registrado para visualizar el estado y respuesta de la radicación.

Atentamente,

Pontificia Universidad Javeriana.

Este es un correo generado automáticamente, por favor no responder a este correo directamente, sólo es de carácter informativo.

Ticket desde PRUEBA

Contacto: PRUEBA ▾ hace unos 18 minutos



Perfil: Otro

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

¿Se auto reconoce en alguno de los siguientes grupos poblacionales?

En caso de ser una persona con discapacidad ¿Necesita un ajuste razonable?

Tipo de documento:

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:

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

País: Colombia

Asunto: Académico

MENSAJE DE PRUEBA

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**

Detalles del Ticket

[Actualizar esta página](#)

ID de seguimiento: W4U-M1A-6Y1D

Ticket número: 1164

Estado del ticket: Nuevo

Creado en: 2025-10-31 17:34:00

Actualizado: 2025-10-31 17:34:00

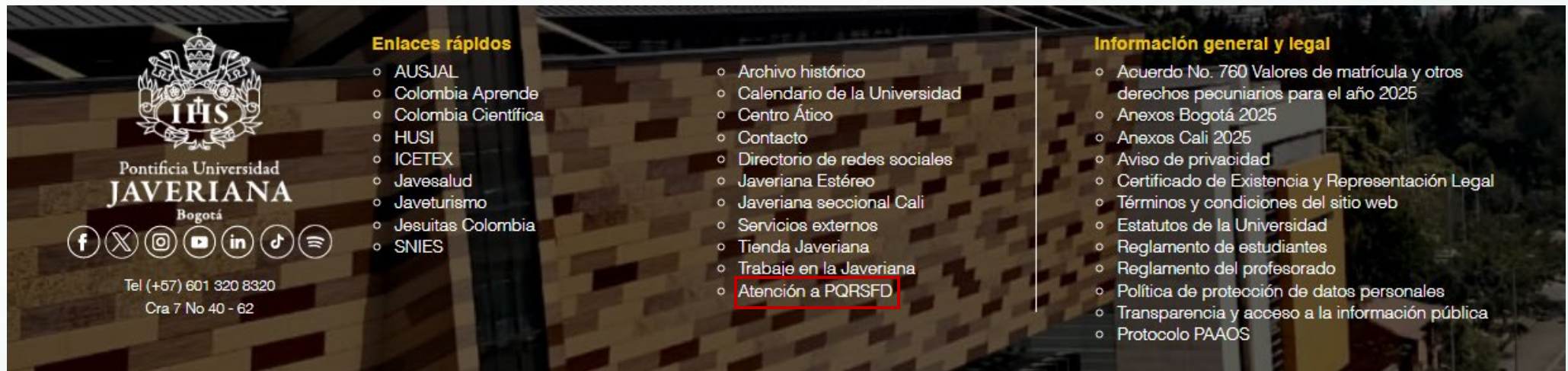
Última respuesta: PRUEBA

Categoría: Petición

Respuestas: 0

A través de la plataforma de PQRSFD

Ingresa a la plataforma para la gestión de PQRSFD a través de la página web de la Universidad en el menú de "Atención y servicios a la ciudadanía" o por los enlaces rápidos que se encuentran en la parte inferior:





Gestión PQRSFD

Volver |

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.

RADICACIÓN DE PQRSFD

Tramite su PQRSFD aquí:
Sede Central, Bogotá

Tramite su PQRSFD aquí
seccional, Cali

Guía para radicar PQRSFD
en la Sede Central, Bogotá

Paso a paso para radicar
PQRSFD

DEFINICIONES

Petición	✓
Queja	✓
Reclamo	✓
Sugerencia	✓
Felicitación	✓
Denuncia	✓
Certificados	✓
Integridad Científica	✓

De clic en:



2

CONSULTA DE LA PQRSFD


Por consulta a través de la plataforma de PQRSFD

RADICACIÓN DE PQRSFD

RADICACIÓN DE PQRSFD > 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](#)

Relacione el número del ticket, el correo electrónico registrado y marque el flag “**No soy un robot**” y de clic en el botón “**Ver ticket**”

RADICACIÓN DE PQRSFD

RADICACIÓN DE PQRSFD > RADICACIÓN DE PQRSFD > Ver ticket


 **Ver el ticket existente**

Ticket ID *

E-mail *

☐ Recordar mi dirección de email

☐ No soy un robot


reCAPTCHA
[Privacidad](#) - [Términos](#)

Ver ticket