

# INSTRUCTIVO APLICATIVO PQRS

Ingresa a la página de la universidad [www.ugc.edu.co/sede/bogota](http://www.ugc.edu.co/sede/bogota) y una vez se encuentre en el sitio podrá visualizar los siguientes accesos que le permitirán direccionarse al módulo donde podrá realizar el registro y consulta de su PQRS.

The screenshot displays the website's navigation structure. At the top, a green header contains the text 'SEDES \* ESTUDIANTE GRADUADOS FUNCIONARIOS' with 'ESTUDIANTE' highlighted in a red box, followed by the 'UGC' logo and social media icons. Below this is the university's name 'UNIVERSIDAD La Gran Colombia' and a secondary menu with 'UNIVERSIDAD', 'FACULTADES', 'UGC-IN', 'ADMISIONES', and 'SERVICIOS'. A dark green banner labeled 'ESTUDIANTES' leads to a grid of 16 service tiles, each with a background image and a text label: 'ATENCIÓN AL USUARIO', 'ACCESO SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA', 'ACCESO SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA (ANTIGUO)', 'BIBLIOTECA', 'CAMPUS VIRTUAL', 'CONSULTA Y RESTABLECIMIENTO CORREO INSTITUCIONAL', 'ACCESO CORREO INSTITUCIONAL', 'PREPARATORIOS', 'RESTABLECER CLAVE', 'SOLICITUDES SECRETARÍA ACADÉMICA', 'IMPRESIÓN RECIBOS SOLICITADOS', 'SOLICITUDES, CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS', 'SOLICITUD CONCEPTOS ACADÉMICOS', 'RESERVAS DE MEDIOS AUDIOVISUALES', 'RESERVAS EN LÍNEA (SALAS DE COMPUTO Y MEDIATECA)', and 'PAGOS EN LÍNEA'. The 'ATENCIÓN AL USUARIO' tile is highlighted with a red box. At the bottom, a footer section includes contact information, social media links, a 'CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL' logo, and a 'FORMAS DE PAGO' menu where 'PQRS' is highlighted in a red box.

Al seleccionar alguno de los accesos indicados anteriormente deberá ubicarse en el la siguiente opción “Atención al usuario”.



Dicho acceso permitirá visualizar el módulo PQRS y allí podrá observar las definiciones de **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias** para que al momento de realizar el registro de la PQRS pueda tener presente las diferentes categorías que ofrece el modulo.

SEDES ▾ ESTUDIANTE GRADUADOS FUNCIONARIOS UGC

UNIVERSIDAD ▾ FACULTADES ▾ UGC-IN ▾ ADMISIONES ▾ SERVICIOS ▾

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**Políticas PQRS**

Para nosotros es muy importante conocer su opinión, por eso se ha diseñado este aplicativo para registrar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias entorno a los procesos académicos y administrativos de la Universidad.

**Petición:** Es el derecho que tiene todo ciudadano a presentar solicitudes respetuosas de información y/o consulta para obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta o la acción de los funcionarios o de particulares que cumplen una función en la Universidad y que requiere una respuesta.

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción relacionada por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificado de un servicio.

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación que conlleva al mejoramiento del servicio que se presta en cada una de las dependencias académicas y administrativas de la Universidad.

La Universidad La Gran Colombia responderá en un término de máximo 15 días hábiles su PQRS, tal como lo establece la Ley 1755 de 2015.

Es responsabilidad del usuario ingresar al aplicativo y consultar la respuesta de la petición, queja, reclamo o sugerencia.

Verifica el instructivo para realizar tu solicitud ↓

Registrar Solicitud Consultar Solicitud

PREGUNTA POR NUESTROS PROGRAMAS

Universidad La Gran Colombia  
Sistemas de Información

Una vez visualice el modulo observara el botón de registro y consulta de su PQRS, al seleccionar el botón de registro se mostrara una ventana con los términos de **HABEAS- DATA** y allí deberá leer y autorizar si está de acuerdo con dichos términos, si decide aceptar los términos podrá ingresar al formulario para iniciar con el registro de su PQRS en caso contrario no podrá realizar el registro.

SEDES ▾ ESTUDIANTE GRADUADOS FUNCIONARIOS UGC

UNIVERSIDAD La Gran Colombia Fundada en 1951

UNIVERSIDAD ▾ FACULTADES ▾ UGC-IN ▾ ADMISIONES ▾ SERVICIOS ▾

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**TÉRMINOS - HABEAS DATA**

El USUARIO autoriza de manera libre, previa, expresa, voluntaria y debidamente informada a todas las dependencias académicas y/o administrativas, recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar, transferir y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en diferentes bancos de datos o en repositorios electrónicos de todo tipo, propios de la Universidad. Esta información es y será usada en el desarrollo de las funciones propias de la Universidad en su condición de institución de educación superior, de forma directa o a través de terceros. En todo caso, el tratamiento de los datos personales del USUARIO está sujeto a la protección establecida en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las normas que los modifiquen.

No Acepto Terminos Acepto Terminos

Apellidos

Email Digite email

Teléfono Fijo-Celular Digite teléfono fijo o celular

Tipo de Usuario << Seleccione >>

Mensaje Aquí puede escribir su mensaje de consulta

Seleccione un archivo

Buscar

Enviar Solicitud

Ver Términos

PREGUNTA POR NUESTROS PROGRAMAS

Universidad La Gran Colombia  
Sistemas De Información  
2018

Al aceptar los términos **HABEAS- DATA** se habilitara el formulario y deberá diligenciar todos los campos que se encuentren de lo contrario no será posible realizar el registro de su PQRS.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

## Registro PQRS

\* Número de Documento

Nº de Documento

Nombre(s)

Nombres

Apellido(s)

Apellidos

✉ Email

Digite email

☎ Teléfono Fijo-Celular

Digite teléfono fijo o celular

👤 Tipo de Usuario

&lt;&lt; Seleccione &gt;&gt;

✉ Mensaje

Aquí puede escribir su mensaje de consulta

📎 Seleccione un archivo

Buscar 

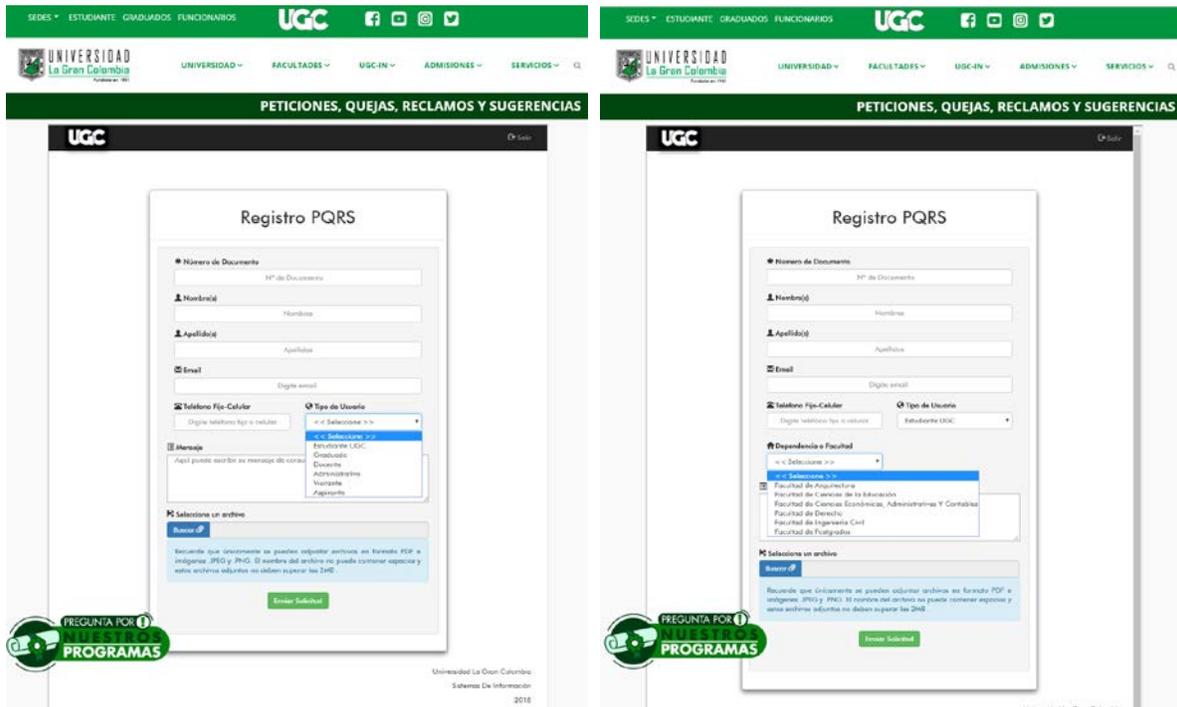
Recuerde que únicamente se pueden adjuntar archivos en formato PDF e imágenes .JPEG y .PNG. El nombre del archivo no puede contener espacios y estos archivos adjuntos no deben superar las 2MB .

Enviar Solicitud



Debe seleccionar el tipo de registro que desea realizar: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Reconocimiento

Al seleccionar el Tipo de Usuario, podrá seleccionar la Facultad o Dependencia a la cual pertenece, no aplica para **Visitante**.



Después de haber completado los campos requeridos en el formulario, podrá adjuntar un archivo con las extensiones JPG, PNG o PDF, cuyo tamaño no exceda 1 Mb.

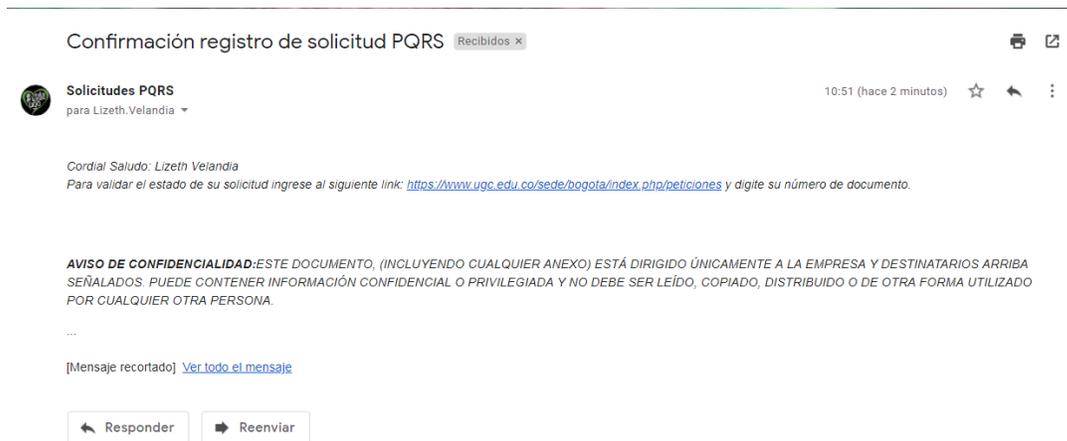


Una vez registrada la solicitud, el aplicativo le confirmará el éxito en el proceso y le notificará el envío del código al correo inscrito para ser consultada:



## COMO CONSULTAR SU SOLICITUD

Al correo que inscribió en el momento de registrar su solicitud, llegará un mensaje informándole la ruta de acceso con el cual podrá hacer la consulta.



Para realizar la consulta puede acceder por el link que llega en el correo o a través de la [www.ugc.edu.co/sede/bogota](https://www.ugc.edu.co/sede/bogota) en cualquiera de los ingresos informados (ver página 1); dando clic en Consultar PQRs



## Políticas PQRS

Para nosotros es muy importante conocer su opinión, por eso se ha diseñado este aplicativo para registrar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias entorno a los procesos académicos y administrativos de la Universidad.

**Petición:** Es el derecho que tiene todo ciudadano a presentar solicitudes respetuosas de información y/o consulta para obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta o la acción de los funcionarios o de particulares que cumplen una función en la Universidad y que requiere una respuesta.

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción relacionada por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada de un servicio.

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación que conlleva al mejoramiento del servicio que se presta en cada una de las dependencias académicas y administrativas de la Universidad.

La Universidad La Gran Colombia responderá en un término de máximo 15 días hábiles su PQRS, tal como lo establece la Ley 1755 de 2015.

Es responsabilidad del usuario ingresar al aplicativo y consultar la respuesta de la petición, queja, reclamo o sugerencia.

Verifica el instructivo para realizar tu solicitud [↓](#)

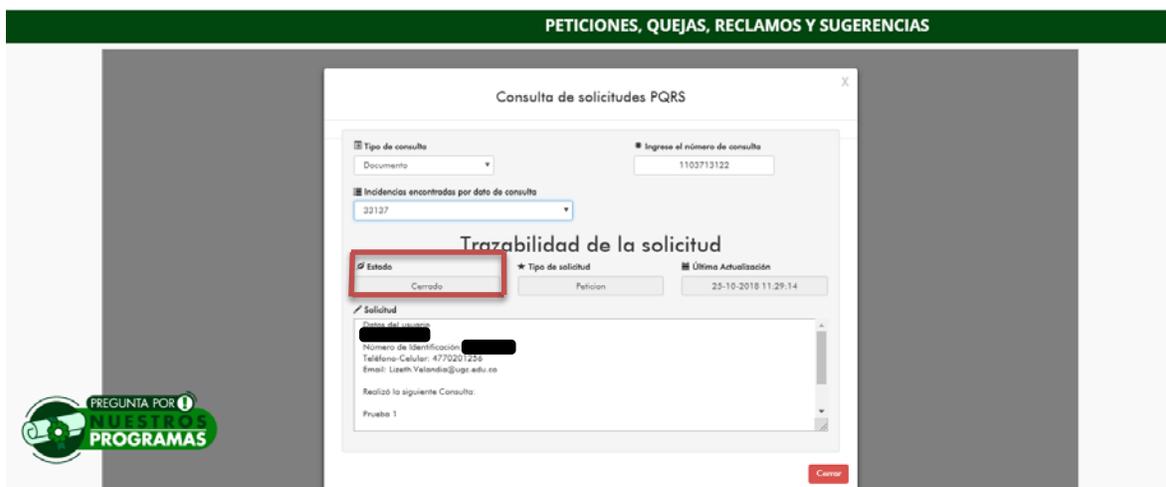
Registrar Solicitud

Consultar Solicitud

Podrá realizar la consulta a través del documento de identidad; a través de este último aparecerán todas las PQRS reportadas por el usuario



Una vez digitado el Documento de identidad podrá hacer seguimiento a la PQRS, en la cual podrá saber en qué estado se encuentra la solicitud y la respuesta que le hayan asignado.



Si el estado de su solicitud es “Se necesitan más datos”, para complementar o aclarar la incidencia, podrá realizarlo haciendo clic en Ingresar una Nota. Una vez se registre la información que le han solicitado, debe dar clic en Enviar.

Consulta de solicitudes PQRS

Tipo de consulta: Documento      Ingrese el número de consulta: 1030664884

Incidencias encontradas por dato de consulta: 33140

### Trazabilidad de la solicitud

Estado: Se necesitan más datos      Tipo de solicitud: Reclamo      Última Actualización: 25-10-2018 14:53:00

Solicitud

Datos del usuario:

Número de identificación: [REDACTED]  
Teléfono-Celular: [REDACTED]  
Email: anaospina@ugm.edu.co

Realizó la siguiente Consulta:  
Cordial Saludo

Ingresar Nota

PREGUNTA POR NUESTROS PROGRAMAS

Para consultar nuevamente la solicitud, debe volver a entrar por la página de la universidad y en cualquiera de los accesos ingresar a PQRS y por Consultar incidencia con el documento podrá realizar de nuevo el seguimiento y conocer la respuesta asignada (**Mínimo 3 días hábiles-Máximo 15 días hábiles**).