**MANUAL DE PQRSF**

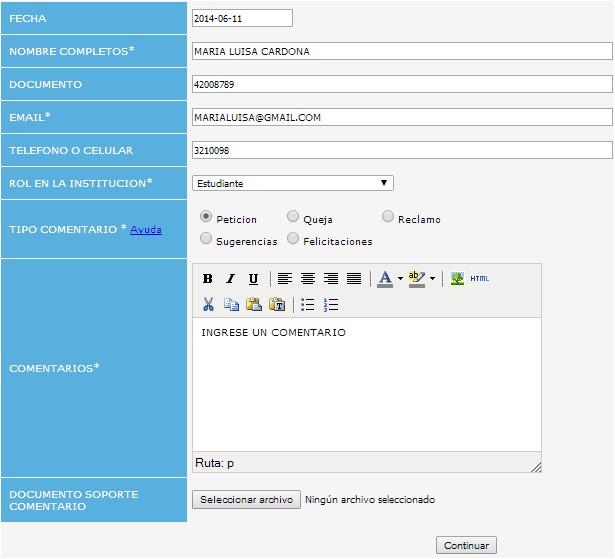


**Paso 1**. De clic en la pestaña **Documentos** botón de **Formatos.**

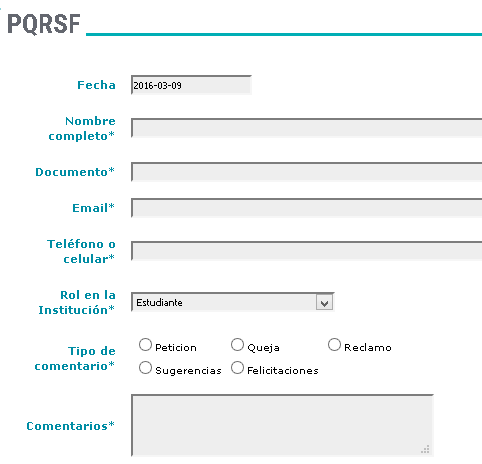
**Paso 2.** De clic en el formato **PQRSF.**



**Paso 3.** Ingrese al formato, diligencie los datos del documento y de clic en **continuar**. Al realizar el formato de la PQRSF esta será enviada al administrador para su clasificación



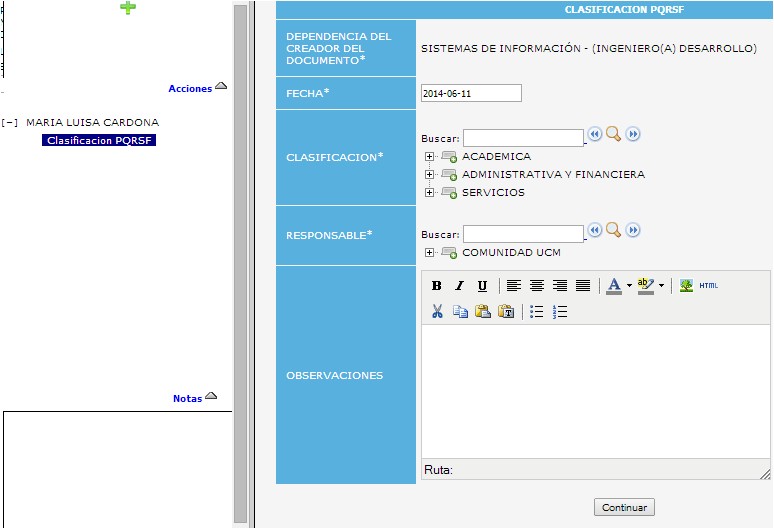
Tambien es posible diligenciar las PQRSF a través del vinculo de la pagina web institucional.





**Paso 4.** Clasificación de la PQRSF.

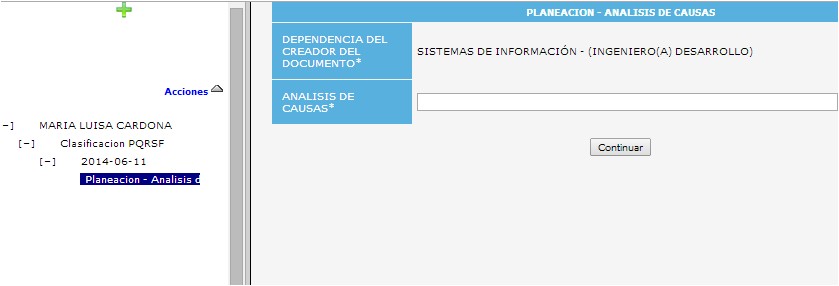
De clic en **Clasificación PQRSF** y diligencie los datos, de fecha, catalogación, asignar responsables y observaciones. Luego de clic en **continuar**, para que esta sea enviada al responsable de dar solución al documento.



**Paso 5**. Planeación análisis de causas (razones por las cuales ocurre la situación).

Diligenciar el formato, y dar clic en continuar. Es posible adicionar varios análisis de causas, según las que sean necesarias para dar solución a la PQRSF.

.



**Nota:**

Por cada análisis de Causases posible adicionar una **Acciones a implementar** (actividades preventivas y correctivas a ejecutarse con el fin de dar solución al usuario, definiendo a la vez responsables y fechas, teniendo la opción de re direccionar a varias unidades.)

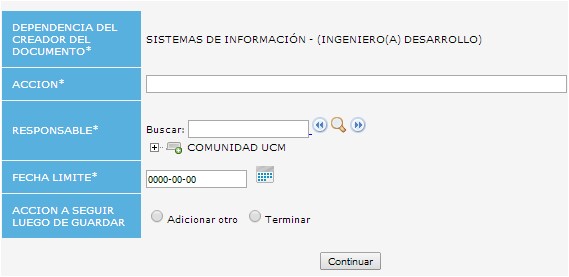


Adicionar Items de acciones

**.**

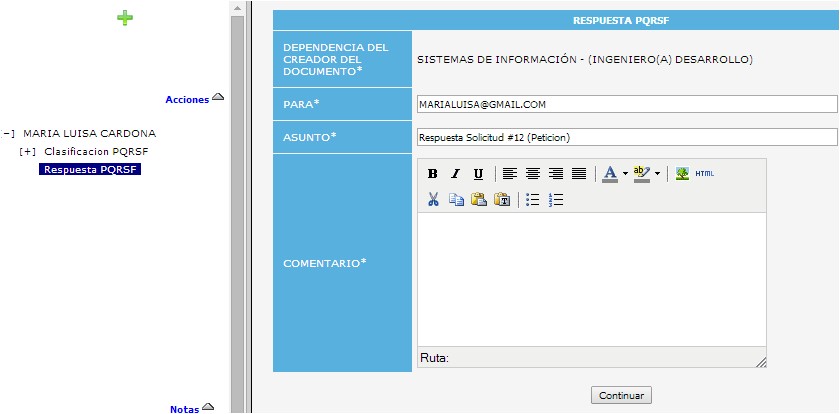
Diligenciar los campos de las plantillas de acción, asignar el responsable de la actividad y la fecha de entrega

Dar clic en continuar.



Paso 6. Respuesta PQRSF.

De clic en **Respuesta PQRSF** y diligencie los datos que serán enviados al solicitante. Luego de clic en **continuar**.



En el menú de reportes es posible revisar la PQRSF por usuario.



Dar click en la fecha para ingresar al documento y visualizar el detalle de la PQRSF



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** | **Fecha de vigencia** |
| Coordinación Unidad de Sistemas de Información | Aseguramiento de la Calidad | Rectoría | Noviembre de 2015 |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM** | **MODIFICACIÓN** |
|  |  |