



# GUÍA PARA LA RADICACIÓN DE PQRFS EN NUESTRO PORTAL WEB

La **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCÓ DIEGO LUIS CÓRDOBA**, es un espacio donde los estudiantes, docentes y egresados y comunidad en general pueden dialogar bajo el principio del respeto y la aceptación de las diferencias.

La gestión institucional comprometida con los procesos de calidad y cumplimiento de la normatividad vigente, cuenta con el Sistema de Información SIAC, en donde el usuario puede presentar solicitudes todas las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias – PQRFS.

Esta guía pretende socializar las principales funcionalidades de la plataforma para el fácil acceso y utilización.

Por esta razón, se ha establecido un paso a paso para presentar una solicitud a través del portal:

## CREAR SOLICITUDES Y/O PQRD

### PASO 1

#### INGRESO AL SISTEMA DE PQRFS

Diligenciar la siguiente URL: <https://siac.utch.edu.co/>

El usuario encontrará en la plataforma un menú de bienvenida, indicando “Crear Solicitud y/o PQRFS”, el cual, deberá ser seleccionado para presentar el requerimiento de su preferencia.



#### Observaciones:

Las solicitudes únicamente se presentan en horario laboral, es decir, de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m y de 02:00 a 06:00 p.m.

Por fuera del horario laboral sólo se podrá ver, responder y gestionar solicitudes que hayan sido presentadas con anterioridad.

Los días festivos y cívicos el sistema se encontrará fuera de servicio (fuera de línea).

### PASO 2

#### CREACIÓN DE UNA SOLICITUD

La plataforma le presentará un formulario denominado “Abre un nuevo Ticket de solicitud”, en cual, deberá diligenciar cada dato solicitado; recuerde que, los espacios marcados con el icono “\*” se deben responder de forma obligatoria, de no ser diligenciados, el sistema no registrará la solicitud como creada.

#### Observaciones:

La plataforma mostrará un mensaje indicando que faltan datos por diligenciar y señalará los espacios faltantes para crear la solicitud.

El formulario brinda la posibilidad de adjuntar la información necesaria como soporte a su solicitud.

### PASO 3

## DILIGENCIAMIENTO DE DATOS O INFORMACIÓN

La plataforma requiere la siguiente información para crear la solicitud:

- 1 Correo electrónico
- 2 Nombre completo
- 3 Tipo de documento
- 4 Número de documento de identificación
- 5 Número de teléfono y extensión si lo tiene
- 6 Solicitud para el área
- 7 Datos de la solicitud - Descripción de su solicitud
- 8 Vinculación con la entidad
- 9 Lugar de ubicación académica / administrativa
- 10 Programa /dependencia / unidad
- 11 Requerimiento
- 12 Asunto de la solicitud
- 13 Requiere Documento físico
- 14 Autorizo y acepto el uso y trato de la información (puede leer la política de tratamiento de datos)
- 15 **Crear solicitud**

The image shows three sequential screenshots of the SIAC form. The first screenshot, labeled 'Información N°1', shows the header 'BIENVENIDOS AL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO' and the 'Abre un nuevo Ticket de Solicitud' section. The second screenshot, 'Información N°2', shows fields for 'Vinculación con la Entidad', 'Lugar de ubicación académica/administrativa', 'Programa/Dependencia/Unidad', 'Requerimiento', and 'Asunto de la solicitud'. The third screenshot, 'Información N°3', shows the 'Autorizo y acepto' section with a text area and a '¿Requiere documento físico?' checkbox, along with 'Related Resources' and a CAPTCHA field.

### Observaciones:

La plataforma notificará vía correo electrónico el número del ticket correspondiente a la solicitud aceptada, importante saber que, éste facilitará la trazabilidad o seguimiento a la solicitud presentada.

La Solicitud será asignada a un funcionario de la institución, quien tendrá la responsabilidad de dar respuesta en los tiempos establecidos por la ley; el encargado dará respuesta a través del correo electrónico con la resolución de la PQRFS.

## ESTADO DE LA SOLICITUD

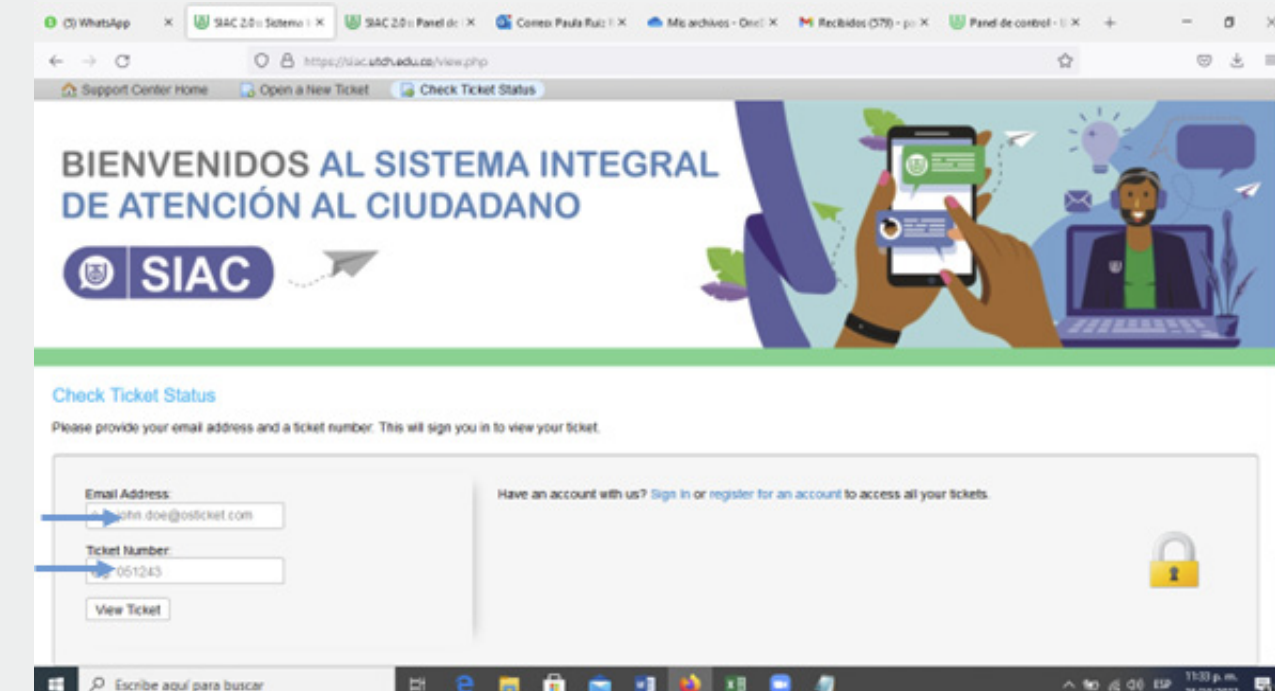
Ingresar a la URL <https://siac.utch.edu.co/> y seleccionar la opción **“Ver estado Solicitud y/o PQRD”** para conocer si el requerimiento presentado se encuentra activo, en trámite o finalizado

Una vez seleccionada la opción “Ver estado Solicitud y/o PQRD” la plataforma abrirá una ventana con la siguiente información:

- 1 Bienvenidos al sistema integral de atención al ciudadano
- 2 Por favor provea su dirección de correo y número de ticket. Esto lo ingresará a la vista de su ticket
- 3 Revise el estado del - Check Ticket Status
- 4 Ingrese su email - Email Address
- 5 Ingrese su número de ticket - Ticket Number
- 6 Ver estado de ticket



### Representación gráfica



### Observaciones:

La Revisión del ticket evidencia si la solicitud se encuentra en estado:

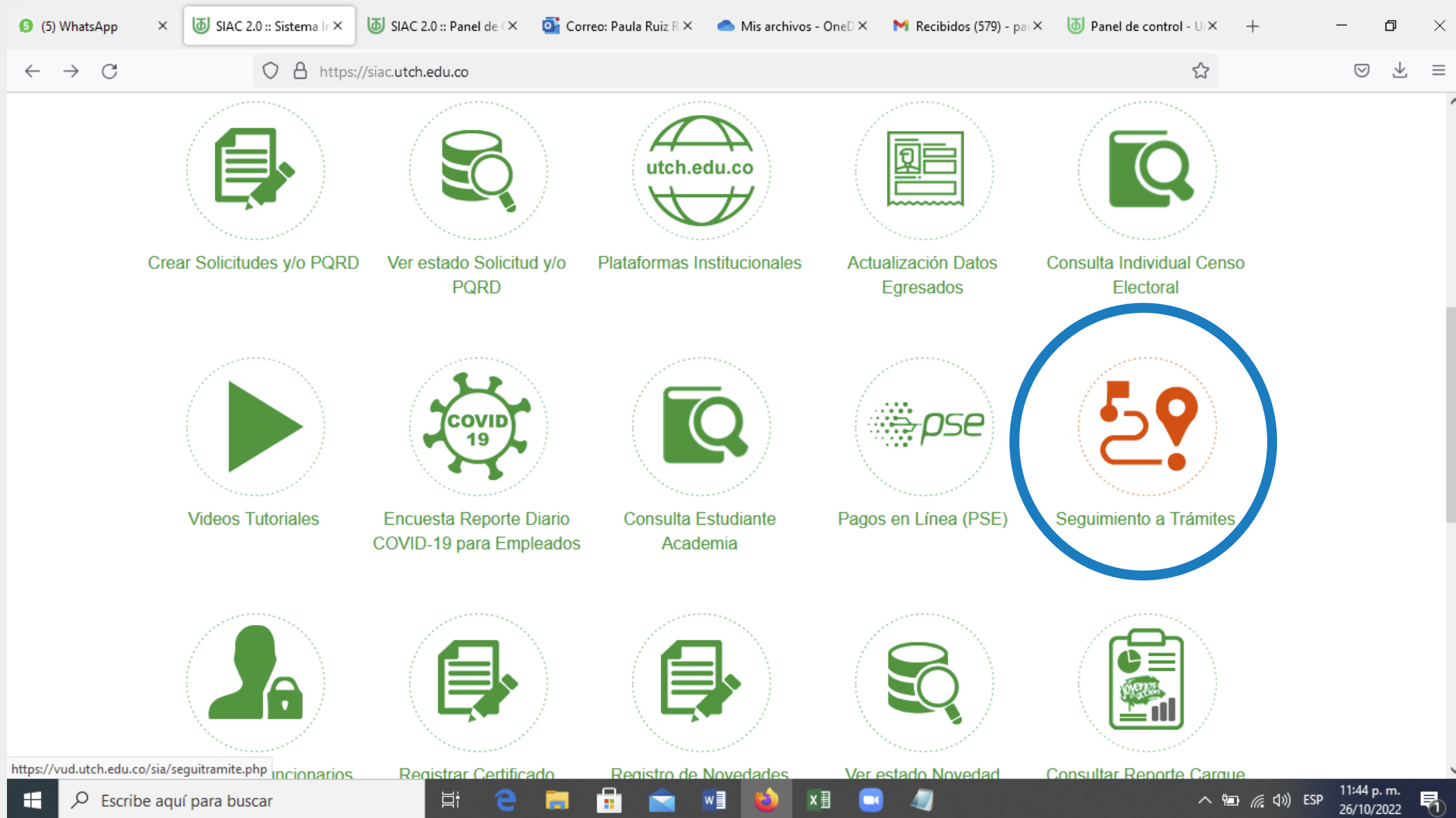
- Aceptada
- Aprobada
- En Trámite
- Respuesta final

La ventana de revisión del ticket también invita a “¿Tiene una cuenta con nosotros? Inicie sesión o registre una cuenta para acceder a todos sus tickets

La ventana de revisión del ticket expresa que “Si esta su primera vez contactándonos o perdió su número de ticket por favor cree un nuevo ticket”

## SEGUIMIENTO DE TRÁMITES

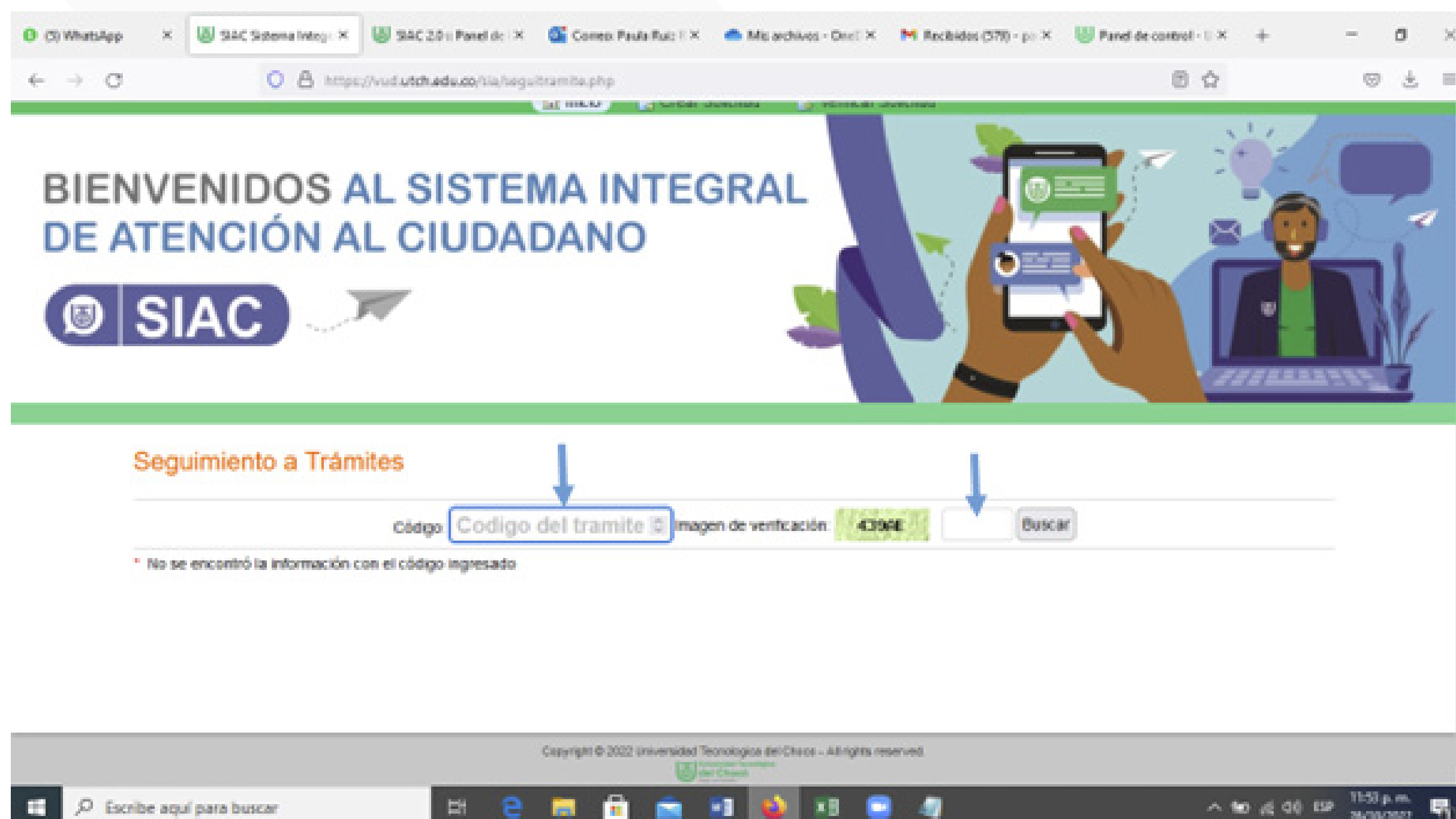
Ingresar a la URL <https://siac.utch.edu.co/> y seleccionar la opción **“Seguimiento a trámite”** para realizar un rastreo o el alcance del trámite presentado



Una vez seleccionada la opción “Seguimiento a trámite” Abrirá una ventana con la siguiente información.

- 1 Bienvenidos al sistema integral de atención al ciudadano
- 2 Código a trámites
- 3 Códigos del trámite
- 4 Imagen de verificación
- 5 **Buscar**

### Representación gráfica



Esta opción evidenciará los siguientes estados de los trámites:

- Activo
- En proceso
- Resuelto