

## GUIA PARA LA RADICACIÓN DE PQRFS EN NUESTRO PORTAL WEB

### 1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Piloto de Colombia comprometida con la atención de sus usuarios ha desarrollado un Sistema de Información para presentar solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias – *PQRFS*.

Esta guía presenta las principales funcionalidades del sistema para su acceso y fácil utilización. El usuario encontrará los pasos que debe seguir para presentar una solicitud a través del portal web de la UniPiloto.

### 2. INGRESO AL SISTEMA DE PQRFS

Para acceder al sistema de PQRFS se ingresa a través de la siguiente dirección:

<https://sirio.unipiloto.edu.co/soporte-pqrs/index.php>

También se puede realizar el ingreso desde la página web de la Universidad Piloto de Colombia:

<https://www.unipiloto.edu.co/> . En el link que da acceso directo al sistema de PQRFS.

#### 2.1. Pantalla de bienvenida

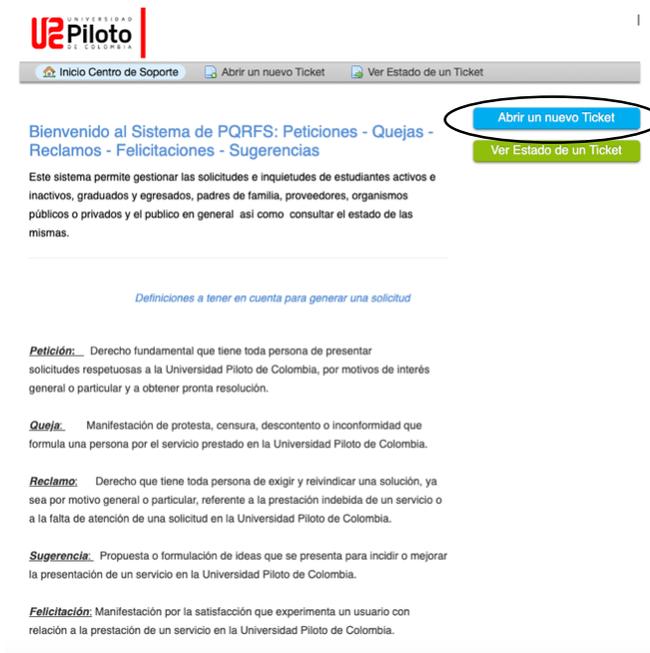
Al ingresar al sistema el usuario encontrará la pantalla de bienvenida que permite crear una solicitud o hacer seguimiento a la misma; así mismo, allí se detalla las definiciones de los *tipos de solicitud* que usted puede generar.



The screenshot shows the welcome page of the PQRFS system. At the top left is the Universidad Piloto de Colombia logo. Below it is a navigation bar with three items: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. The main content area has a heading 'Bienvenido al Sistema de PQRFS: Peticiones - Quejas - Reclamos - Felicitaciones - Sugerencias'. Below the heading are two buttons: 'Abrir un nuevo Ticket' (blue) and 'Ver Estado de un Ticket' (green). A paragraph explains that the system allows users to manage requests and concerns of active and inactive students, graduates, parents, providers, and the general public. Below this is a section titled 'Definiciones a tener en cuenta para generar una solicitud'. It lists five types of requests: **Petición** (fundamental right to respectful treatment), **Queja** (protest or dissatisfaction), **Reclamo** (right to a solution for poor service), **Sugerencia** (proposal for service improvement), and **Felicitación** (manifestation of satisfaction).

## 2.2. Creación de una solicitud

Cuando vaya a hacer una solicitud de PQRFS, dé clic en la opción ‘Abrir un nuevo Ticket’.



UNIVERSIDAD  
**Piloto**  
DE COLOMBIA

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

Bienvenido al Sistema de PQRFS: Peticiones - Quejas - Reclamos - Felicitaciones - Sugerencias

[Abrir un nuevo Ticket](#)

[Ver Estado de un Ticket](#)

Este sistema permite gestionar las solicitudes e inquietudes de estudiantes activos e inactivos, graduados y egresados, padres de familia, proveedores, organismos públicos o privados y el público en general así como consultar el estado de las mismas.

*Definiciones a tener en cuenta para generar una solicitud*

**Petición:** Derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a la Universidad Piloto de Colombia, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

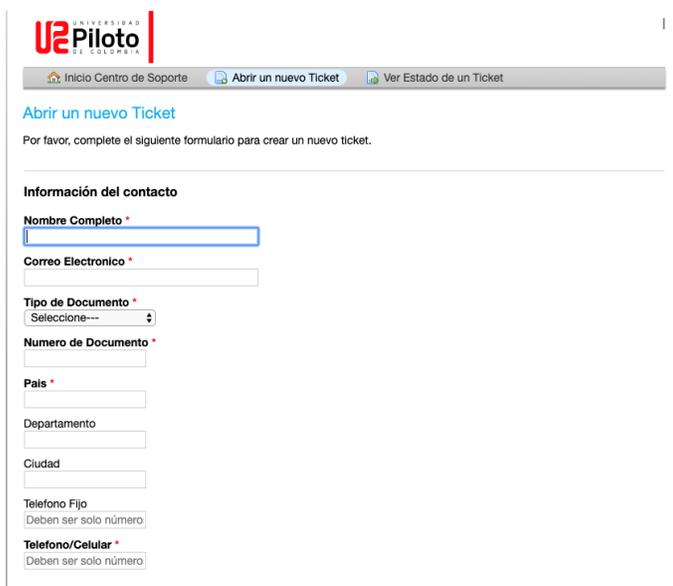
**Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona por el servicio prestado en la Universidad Piloto de Colombia.

**Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir y reivindicar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud en la Universidad Piloto de Colombia.

**Sugerencia:** Propuesta o formulación de ideas que se presenta para incidir o mejorar la presentación de un servicio en la Universidad Piloto de Colombia.

**Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un usuario con relación a la prestación de un servicio en la Universidad Piloto de Colombia.

Una vez realizado el anterior paso, el sistema le mostrará el formulario que permite registrar los datos requeridos para realizar dicha solicitud.



UNIVERSIDAD  
**Piloto**  
DE COLOMBIA

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

**Abrir un nuevo Ticket**

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

**Información del contacto**

**Nombre Completo \***

**Correo Electronico \***

**Tipo de Documento \***  
Seleccione---  
↓

**Numero de Documento \***

**Pais \***

Departamento

Ciudad

Telefono Fijo  
Deben ser solo número

Telefono/Celular \*  
Deben ser solo número

**Protección de Datos Personales de la Universidad Piloto de Colombia**

*El usuario de manera libre y espontánea autoriza a la Universidad Piloto de Colombia el tratamiento de los datos personales recolectados en este formulario conforme a lo establecido en la ley 1581 de 2012, y puede consultarlo en la [Política gral de tratamiento de información](#) y el [Aviso de privacidad](#)*

**Autoriza? \***  
-- Seleccionar --

---

**Información de la solicitud**

**Tipo de solicitante \***  
-- Seleccionar --

**Categoría \***  
-- Seleccionar --

---

**Temas de ayuda**  
Académicos

---

**Subtema Academico**

**Opciones Academico \***  
-- Seleccionar --

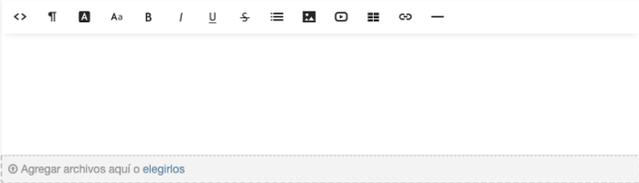
**Sede \***  
-- Seleccionar --

**Programa Académico \***  
-- Seleccionar --

---

**Detalle del Ticket**

**Resumen de asuntos \***



⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

---

[Crear Ticket](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Se debe tener en cuenta los campos marcados con asterisco ( \* ), pues son de carácter obligatorio, de no ser diligenciados por el usuario solicitante, aparecerá un mensaje que indica los espacios faltantes; recuerde, si no se registra adecuadamente la información, la solicitud no puede ser creada y se mostrará el siguiente mensaje:

⚠ No ha sido posible crear el ticket. Corrije los errores e inténtalo de nuevo.

\*El formulario tiene la posibilidad de adjuntar la información necesaria como soporte a su solicitud:

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

Solo se pueden cargar documentos que tengan los siguientes formatos, y deben tener un tamaño inferior a 2 MB por archivo.:

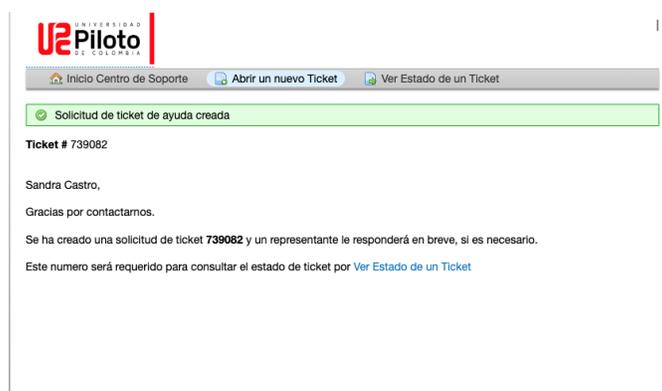
- .doc y .docx: Archivos de MS Word.
- .xls y .xlsx: Archivos de MS Excel.
- .pdf: Archivos de imagen vectorial, mapa de bits y texto.

- .jpg: Archivos de imagen → .jpeg: Archivos de imagen.
- .gif: Archivos de imagen animada.
- .png: Archivos de imagen de vectores (alta resolución).
- .pps, .ppsx, .pptx: Archivos creados en la aplicación de Power Point.

Una vez diligenciada completamente la solicitud se da clic en el botón **‘Crear Ticket’**.



Luego se mostrará una nota indicando que la solicitud fue creada; se indica a su vez el número del ticket y nombre del usuario solicitante.



De igual forma, se informará al correo institucional, el número de ticket creado que corresponde a dicha solicitud. Esta información es de gran utilidad al momento de hacer seguimiento al estado de la misma.

Finalmente, se asignará el caso a la persona responsable del tema; en el momento que se tenga la respuesta se le enviará otro correo electrónico al solicitante para que pueda realizar la consulta de su caso.