



INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA LAS SOLICITUDES

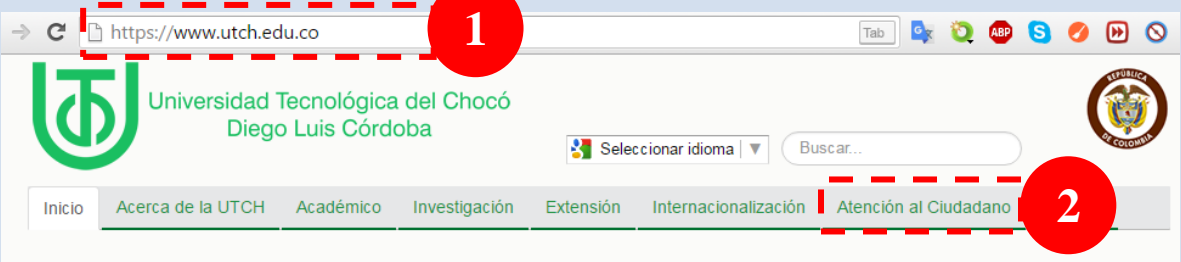

1. OBJETIVO

Establecer un instructivo que apoye el procedimiento de solicitudes en línea a través del sitio www.utch.edu.co opción Atención al Ciudadano de la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba”, con lo cual se pueda llevar a cabo de forma correcta y eficiente el trámite optimizando tiempo, recursos y contribuyendo al medio ambiente.

2. ALCANCE

El instructivo comprende el paso a paso para crear una solicitud mediante un ticket, su comunicación hasta que finalice el requerimiento, con lo cual le permite a las dependencias de la Universidad gestionar el requerimiento con efectividad y al solicitante hacer seguimiento de todo el proceso y participar en la solución.

3. SECUENCIA DE LA SOLICITUD

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN A EJECUTAR
1. Ingresar al sistema de solicitudes	<p>1.1 Por medio de un navegador de internet ingresar el texto www.utch.edu.co/ (1)</p> <p>1.2 Luego en la parte superior de la página, clic en Atención al Ciudadano (2)</p>  <p>1.3 Clic en el icono Solicitudes (3)</p> 



INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA LAS SOLICITUDES

Código: GTIT-GIS-IN03

Versión: 00

Fecha de Emisión: 11/06/2016

Página 2 de 13

1.4 Ver página de solicitudes.



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba

Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)



Inicio



Crear Solicitud



Estado de Solicitud

SQS Sistema de Gestión de Solicitudes

Con el fin de agilizar las solicitudes y tener un mejor servicio, utilizamos un sistema basado en Tickets. Cada solicitud se le asigna a un número de Ticket único que se puede utilizar para hacer el seguimiento y responder en línea. Para su referencia proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus solicitudes.



Crear una Solicitud

Por favor, facilite el máximo detalle para que podamos darle la mejor asistencia. Para actualizar una Solicitud enviada anteriormente, por favor acceda al sistema.

[Crear una Solicitud](#)



Ver Estado de la Solicitud

Poseemos los archivos y la historia completa de todas sus solicitudes, presentes y pasadas, junto a sus respuestas.

[Ver Estado de la Solicitud](#)



INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA LAS SOLICITUDES

Código: GTIT-GIS-IN03

Versión: 00

Fecha de Emisión: 11/06/2016

Página 3 de 13

2. Crear la solicitud

2.1 Clic sobre el botón **Crear una Solicitud**



Crear una Solicitud

Por favor, facilite el máximo detalle para que podamos darle la mejor asistencia. Para actualizar una Solicitud enviada anteriormente, por favor acceda al sistema.

Crear una Solicitud

1

2.2 **Iniciar Sesión** con sus datos de acceso ingresando su correo electrónico o nombre de usuario (2) y su contraseña (3). Finalice presionando el botón Iniciar sesión (4).

Usuario: Inicie sesión

e-mail o nombre de usuario

2

Contraseña

3

Iniciar sesión

4



INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA LAS SOLICITUDES

Código: GTIT-GIS-IN03

Versión: 00

Fecha de Emisión: 11/06/2016

Página 4 de 13

2.3 Diligenciar el formulario y finalice dando clic sobre el botón **Crear Solicitud**

Abrir una Solicitud

Por favor, complete el siguiente formulario para crear una nueva Solicitud.

Solicitud para: *

Correo: yunnemoreno@gmail.com
Cliente: Yunner Cordoba

Datos de la Solicitud


Por favor, describa detalladamente su solicitud. De la veracidad de la información, dependerá su solución.

Vinculación con la Entidad: *


Tipo de solicitud: *


Asunto de la solicitud:

Detalles de la solicitud:



Detalles sobre los motivos de su solicitud. Esto ayudará a resolver eficientemente su solicitud.





¿Requiere documento físico?: *

Anotación 1: Los campos del formulario marcados con un asterisco de color rojo (*) son obligatorios, por lo cual debe diligenciarlo. Las solicitudes de certificados, deben ir acompañadas del recibo de pago con el timbre de la entidad bancaria o el No de Comprobante del recibo o la transacción bancaria.



INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA LAS SOLICITUDES

Código: GTIT-GIS-IN03

Versión: 00

Fecha de Emisión: 11/06/2016

Página 5 de 13

2.4 Solicitud creada

Solicitud #613807

Estado de Solicitud:	Cerrado	Nombre:	Yunner Cordoba
Departamento:	Financiera	Correo:	yunnernoreno@gmail.com
Creado en:	10/08/2016 03:37 pm	Teléfono:	
Vinculación con la Entidad:	Estudiante		
Tipo de solicitud:	Certificados		
¿Requiere documento físico?:	No		


Asunto: **Certificado Valor Pagado**

10/08/2016 03:37 pm Yunner Cordoba

Buenas tardes















Por favor ordenar a quien corresponda general el certificado de valor pagado de acuerdo al recibo adjunto.


Saludo

 001 (1).pdf (178,7 kb)

Escriba una respuesta

Para ayudarle mejor, le pedimos que sea específico y detallado *

<>  **B**  *I*  U           

 Agregar archivos aquí o [elegirlos](#)

Si se desea establecer comunicación con el funcionario frente a la solicitud realiza, puede seguir aportando información, adjuntar archivos en caso de ser necesario y finalizar presionando sobre el botón **Publicar Respuesta**.



INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA LAS SOLICITUDES

Código: GTIT-GIS-IN03

Versión: 00

Fecha de Emisión: 11/06/2016

Página 6 de 13

3. Crear una cuenta

3.1. Para crear una cuenta debe dar clic donde dice **Crear una Cuenta como Usuario** (1).

¿Aún no está registrado?
Cree una cuenta como Usuario. 1

Ingreso para Administrativos
Acceda por aquí

3.2 **Diligenciar el formulario de registro.** Es muy importante que el correo electrónico sea funcional y que esté bien escrito debido a que a esa cuenta de correo electrónica le llegarán todas las notificaciones de su solicitud o las que radiquen en un futuro.

Luego de diligenciar correctamente el formulario y escoger su contraseña de acceso, debe dar clic sobre el botón **Registrar** (2).



INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA LAS SOLICITUDES

Código: GTIT-GIS-IN03

Versión: 00

Fecha de Emisión: 11/06/2016

Página 7 de 13

Información del solicitante

Diligencia el formulario con información valida (autentica) para ayudar en su solicitud y poderlo contactar en el caso que se requiera.

Correo Electrónico: *

Nombre completo: *

Tipo de documento: *

No Documento de identificación: *

No use ningún tipo de separador

Número de teléfono: EXT. *

2

Preferencias

Zona Horaria:

Horario de Verano: Observar el ahorro de luz diurna (Hora actual: 09/09/2016 02:07 am)

Credenciales de acceso

Crear una contraseña:

Confirmar nueva contraseña:

Register

Cancel

Cuando se envía la información debe salir un mensaje de confirmación (3) invitando a ingresar al correo electrónico registrado. En caso de no encontrar el mensaje en el correo electrónico, debe mirar los spam o correos no deseados.

Registro de cuenta

Gracias por registrar una cuenta.

Te enviamos un correo electrónico a la dirección que indicaste en el momento del registro. Por favor siga el enlace en el correo electrónico para confirmar tu cuenta y acceder a sus solicitudes.

3

3.3 Ingresar al correo electrónico registrado y buscar el mensaje de confirmación

Tecnología Informática y. Bienvenido a Universidad Tecnológica del Chocó

Luego de encontrar el mensaje, ingresar a el y dar clic sobre el enlace de confirmación (4)



INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA LAS SOLICITUDES

Código: GTIT-GIS-IN03

Versión: 00

Fecha de Emisión: 11/06/2016

Página 8 de 13

Bienvenido a Universidad Tecnológica del Chocó

Recibidos x

? **Gestión de Tecnología Informática de Telecomunicaciones** <gttit@utch.edu.co>
para mí ▾

4

Hola Yunner,

Hemos creado una cuenta para usted en nuestro sistema de soporte en <https://sgs.utch.edu.co>.

por favor siga el siguiente enlace para confirmar tu cuenta y acceder a sus Tickets.

<https://sgs.utch.edu.co/pwreset.php?token=cOOJ9RWw9kEe5HBB3i4UeZeZajxwon1Cbupy=r6rhCmlKLVj>

su sistema de soporte al cliente amistoso
Universidad Tecnológica del Chocó

3.4 Después de dar clic sobre el enlace anterior, debe aparecer un mensaje de confirmación de su **Cuenta confirmada** (5) como el siguiente o similar:



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba

Yunner Cordoba | perfil | Solicitud (2) - Cerrar sesión



Inicio



Crear Solicitud



Tickets (2)

Cuenta confirmada!

5

Gracias por registrarse y confirmar su cuenta.

Has activado exitosamente su cuenta y confirmar tu dirección de correo electrónico. Puede proceder a abrir una nueva Solicitud o administrar Solicitudes existentes.

Su centro de soporte amistoso
Universidad Tecnológica del Chocó

En la parte superior derecha podrá ver su nombre y los números de Solicitud que tenga. También podrá actualizar la información de su **perfil** cuando lo requiera.



INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA LAS SOLICITUDES

Código: GTIT-GIS-IN03

Versión: 00

Fecha de Emisión: 11/06/2016

Página 9 de 13

4. Seguimiento a la solicitud

4.1 Una vez ingresa al sistema de solicitudes debe dar clic sobre el botón **Ver Estado de la Solicitud**



Ver Estado de la Solicitud

Poseemos los archivos y la historia completa de todas sus solicitudes, presentes y pasadas, junto a sus respuestas.

Ver Estado de la Solicitud

1



4.2 Luego se ingresa la información en el formulario como la dirección de **correo electrónico** y el **número del radicado** o número de la solicitud.

Anotación 1: Se puede usar cualquier número de radicado que el solicitante tenga, pero lo recomendado es usar el radicado específico del requerimiento para ingresar directamente a él o iniciar sesión con su usuario y contraseña para gestionar todas sus solicitudes.

Después de ingresar la información en el formulario debe dar clic sobre el botón **Ver Solicitud (2)**

Dirección de correo:

|e.g. eduard.moreno@utch.edu.co

Número de Solicitud:

por ejemplo 051243

Ver Solicitud

2



Anotación 2: Tener presente que el sistema por seguridad se puede configurar de tal forma que al enviar la información por el formulario, deba ingresar a su correo electrónico y buscar el mensaje con el enlace que le permitirá ver la solicitud. Esa medida se aplica cuando hay sospecha o pruebas de vulnerabilidad o fuga de información confidencial.



INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA LAS SOLICITUDES

Código: GTIT-GIS-IN03

Versión: 00

Fecha de Emisión: 11/06/2016

Página 11 de 13

Se alcanzó el límite de Tickets

Recibidos x

Tecnología Informática y de Telecomunicaciones <gtit@utch.edu.co>
para mí

12:23 (hace 3 horas)

Estimado Yunner,

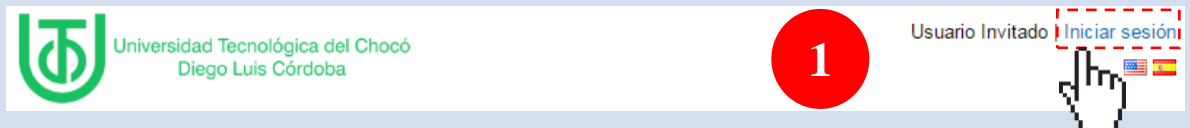
Ha alcanzado el número máximo de Tickets abiertos permitido. Para ser capaz de abrir otro Ticket, uno de tus Tickets pendientes debe estar cerrado. Para actualizar o agregar comentarios a un Ticket abierto simplemente [ingresa en nuestro servicio de asistencia](#).

Gracias,
sistema de Tickets de soporte

5.Ver historial de solicitudes

5.1 Ingresar al sistema de **Solicitudes**

5.2 En la parte superior derecha dar clic sobre **Iniciar sesión (1)**



5.3 Ingresar los datos de acceso y finalice dando clic sobre el botón **Iniciar sesión (2)**

Inicie sesión

e-mail o nombre de usuario

Contraseña

Iniciar sesión

5.3 Cuando se inicie sesión con los datos de acceso, verá la información de todas sus solicitudes que usted tenga (3).

Solicitudes

— Cualquier estado — Ir Actualizar

Mostrando 1 - 2 de 2 Todas las Solicitudes

Solicitud #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
613807	10/08/2016	Cerrado	Certificado Valor Pagado	Financiera
390527	10/08/2016	Cerrado	Alquileres Auditorio	Financiera

Página: [1]

Para ver la información de las solicitudes solo debe dar clic en el **número de la solicitud** (radicado) o en el **asunto**. De esta forma también podrá reabrir alguna solicitud que considere necesario hacerlo.



INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA LAS SOLICITUDES

5.4 Se podrá **buscar una solicitud** por asunto, fecha, número de solicitud o radicado, estado y Departamento (oficina o dependencia).

Solicitudes

— Cualquier estado — Ir Actualizar

Mostrando 1 - 2 de 2 Todas

Solicitud #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
613807	10/08/2016	Cerrado	Certificado Valor Pagado	Financiera
390527	10/08/2016	Cerrado	Alquiler Auditorio	Financiera

Página: [1]

6. Ver perfil

6.1 Debe ingresar sesión con sus datos de acceso.

6.2 Luego, en la parte superior derecha de la página, debe dar clic en **perfil**

Yunner Cordoba | **perfil** | Solicitud (2) - Cerrar sesión



6.3 En el formulario de la información del perfil, usted puede modificar la información que considere necesario.

Administrar la información de tu perfil

Use los formularios de abajo para actualizar la información que tenemos en los archivos de tu cuenta

Información del solicitante

Diligencia el formulario con información válida (auténtica) para ayudar en su solicitud y poderlo contactar en el caso que se requiera.

Correo Electrónico: *

Nombre completo: *

Tipo de documento: *

No Documento de identificación: *

No use ningún tipo de separador

Número de teléfono: EXT: *

Preferencias

Zona Horaria:

Idioma preferido:



INSTRUCTIVO DE USUARIO PARA LAS SOLICITUDES

Código: GTIT-GIS-IN03

Versión: 00

Fecha de Emisión: 11/06/2016

Página 13 de 13

Credenciales de acceso

Contraseña actual:

Nueva contraseña:

Confirmar nueva contraseña:

Actualizar

Resetear

Cancelar

6.4 Finalice dando clic sobre el botón **Actualizar** o **Update**.

Anotación: En el caso que aparezca en su formulario la opción llamada **Horario de Verano**, no se recomienda seleccionar la casilla si su zona horaria o ubicación geográfica no lo contempla.

4. PUNTO DE CONTROL

Verificación de los requerimientos de la solicitud / Aplicativo