



MANUAL DE USUARIO

Sistema de Atención al Usuario (CAMPUS VIRTUAL)

Solicitudes Institucionales en Línea

Guía para crear y consultar solicitudes a través del portal institucional para incidentes del CAMPUS VIRTUAL

Objetivo del Manual

Este manual orienta a los usuarios en el proceso de creación y consulta de solicitudes institucionales relacionado al **CAMPUS VIRTUAL** a través del Sistema de Atención al usuario. El proceso puede realizarse desde cualquier dispositivo con acceso a internet.

¿Qué puede hacer en la mesa de ayuda?

- Crear solicitudes institucionales o reportar incidentes.
- Consultar el estado de sus solicitudes en tiempo real.
- Recibir respuestas y notificaciones en su correo electrónico.

Parte 1: Crear una Solicitud Institucional

Siga los pasos a continuación para registrar correctamente su solicitud o incidente en el sistema.

Paso 1 Ingresar al formulario de solicitudes

Acceda al siguiente enlace para abrir el formulario de nueva solicitud institucional:

Enlace: [Crear solicitud institucional](#)

Se mostrará la pantalla de inicio del formulario:



Paso 2 Diligenciar los datos del formulario

Complete todos los campos requeridos del formulario. A continuación, se muestran las secciones:

Datos personales y de contacto:

FUNDACION UNIVERSITARIA HORIZONTE

Consultar persona

Tipo de identificación * Número de identificación *

Cédula de Ciudadanía

- Seleccione
- Cédula de Ciudadanía
- Carné Diplomático
- Cédula ó Identificación de Extranjería
- Certificado Cabildo u otro
- DNI
- Driver License
- ID
- Número de Identificación Tributaria
- Código NES
- Número Único de Identificación Personal
- Pasaporte
- Permiso Especial de Permanencia
- Registro Civil de Nacimiento
- Salvoconducto de Permanencia
- Social Security Number
- Permiso por Protección Temporal
- Tarjeta de Identidad
- Otros

Tipo de solicitud:

Se debe seleccionar problemas o dificultades campus virtual.

Nueva solicitud institucional

Tipo de solicitud *

Seleccione ▾

- Certificado de notas
- Certificado financiero
- Constancia de estudio / matrícula
- Contenidos programáticos
- Copia acta de grado
- Copia diploma de grado
- Creación de correo institucional
- Descuentos
- Inscripción curso de inglés
- PQRF
- Problemas o dificultades campus virtual**
- REINTEGRO ESPECIALIZACIONES EN GERENCIA DE LA CALIDAD, PROYECTOS Y AVA
- REINTEGRO ESPECIALIZACIONES EN GERENCIA DE LA CALIDAD, PROYECTOS Y AVA INTENSIVOS
- REINTEGRO FACULTAD CIENCIAS JURIDICAS Y ADMINISTRATIVAS INTENSIVOS

Aceptar

Descripción de la solicitud:

Nueva solicitud institucional

Tipo de solicitud *

Problemas o dificultades campus virtual ▾

Solicitudes de estudiantes para el área de virtualidad, tiempo de respuesta 3 días hábiles.

Información solicitante

Identificación:	Nombres:	Apellidos:
10524154	MARIA GERALDINE	ARAQUE

Programa *

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTE ▾

Información adicional

Seleccione el tipo de solicitud *

Cursos (No visualización de cursos, Prob ▾

Describe brevemente *

Describir el incidente presentado |

Volver

Aceptar

Información adicional:

Seleccione

- ADMINISTRACIÓN AGROPECUARIA
- ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
- ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS_PRESENCIAL
- ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
- ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO_VIRTUAL
- COMUNICACIÓN SOCIAL
- CONTADURÍA PÚBLICA_PRESENCIAL
- DERECHO
- DERECHO_PRESENCIAL
- DISEÑO GRÁFICO
- ESPECIALIZACIÓN EN AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE, AVA_VIRTUAL
- ESPECIALIZACIÓN EN COMUNICACIÓN DIGITAL

Seleccione

Apellidos:
ARAQUE

Información adicional

Seleccione el tipo de solicitud * Describa brevemente *

Seleccione

Volver Aceptar

Nueva solicitud institucional

Tipo de solicitud *

Problemas o dificultades campus virtual ▾

Solicitudes de estudiantes para el área de virtualidad, tiempo de respuesta 3 días hábiles.

Información solicitante

Identificaci

10524154

Nombres:

MARIA GERALDINE

Apellidos:

ARAQUE

- Acceso a la plataforma (Problemas de inicio de sesión, Recuperación de contraseña , Usuario bloqueado) ✓
- Cursos (No visualización de cursos, Problemas de matrícula, Contenido no disponible) ✓
- Calificaciones (Error en visualización de notas, Problemas en registro de calificaciones) ✓
- Plataforma (Lentitud del sistema, Errores (500, 404, entre otros), Caídas del servicio) ✓
- Contenidos (Archivos que no cargan, Videos o enlaces que no funcionan) ✓
- Dispositivos y acceso móvil (Problemas desde celular, Inconvenientes en la aplicación) ✓
- Otros (Consultas generales, Solicitudes administrativas) ✓

Seleccione ▾

Volver

Aceptar

Nueva solicitud institucional

Tipo de solicitud *

Problemas o dificultades campus virtual ▾

Solicitudes de estudiantes para el área de virtualidad, tiempo de respuesta 3 días hábiles.

Información solicitante

Identificación: 10524154

Nombres: MARIA GERALDINE

Apellidos: ARAQUE

Programa *

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTE ▾

Información adicional

Seleccione el tipo de solicitud *

Cursos (No visualización de cursos, Prob ▾

Describe brevemente *

Describir el incidente presentado |

Volver

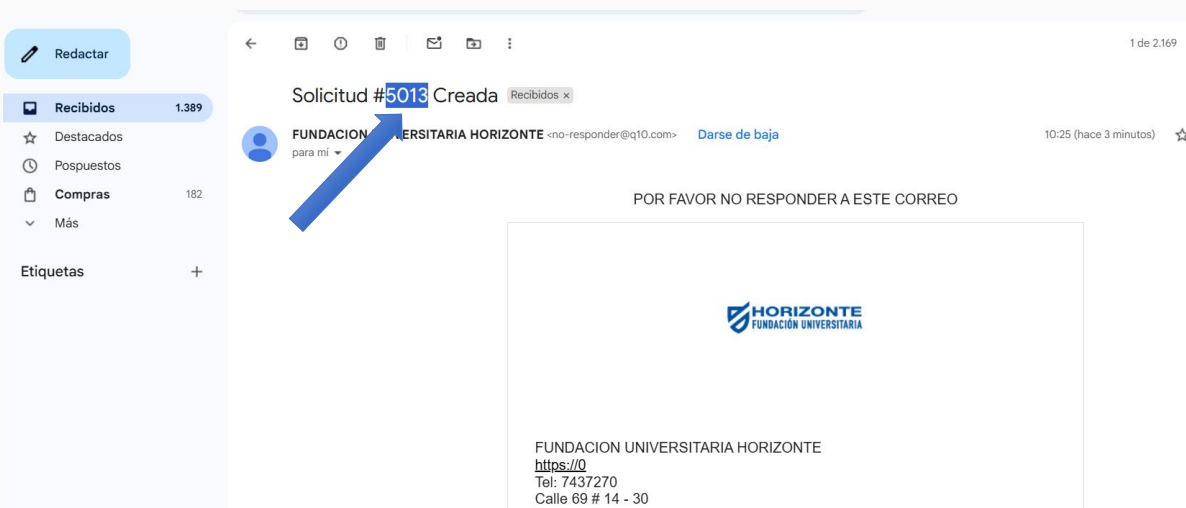
Aceptar

Paso 3 Enviar la solicitud y guardar el número de radicado

Una vez diligenciados todos los campos, haga clic en el botón ACEPTAR.

Aceptar

Recibirá un correo electrónico de confirmación con el número de su solicitud.



IMPORTANTE: El número de solicitud llegará a su correo electrónico y estará resaltado en el mensaje de confirmación. Conserve este número para hacer seguimiento a su caso.

Parte 2: Consultar el Estado de una Solicitud

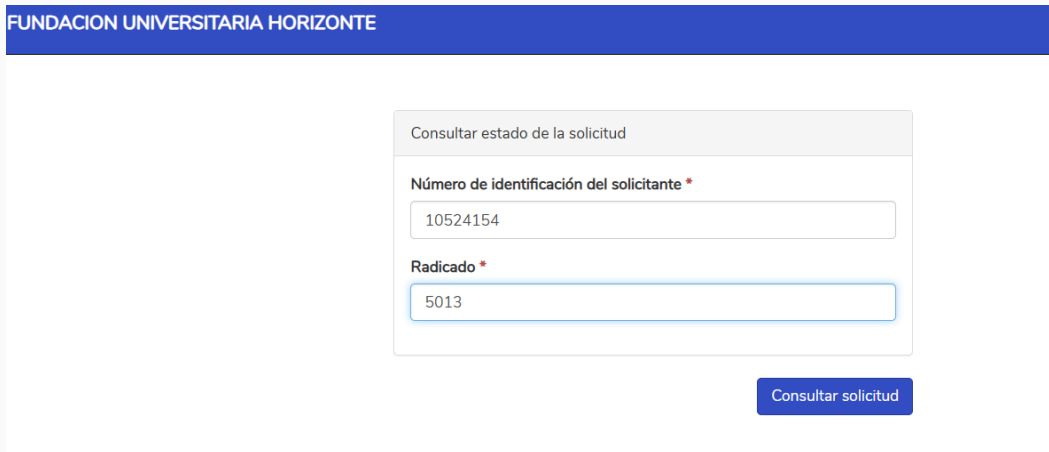
Si desea verificar el estado de su solicitud o incidente, puede hacerlo en cualquier momento usando el siguiente enlace:

RECORDAR: Además de consultar el estado en el portal, recibirá la respuesta directamente en su correo electrónico para garantizar una atención oportuna.

Paso 1 Ingresar al portal de consulta

Enlace: [Consultar solicitud](#)

Ingrese el número de solicitud que recibió en su correo para ver el estado de su caso:



FUNDACION UNIVERSITARIA HORIZONTE

Consultar estado de la solicitud

Número de identificación del solicitante *

10524154

Radicado *

5013

Consultar solicitud

Resumen del Proceso

#	Acción	Descripción
1	Acceder al formulario	Ingresar al enlace 'Crear solicitud institucional'
2	Diligenciar el formulario	Completar todos los campos requeridos con información precisa
3	Enviar la solicitud	Hacer clic en Enviar y guardar el número de solicitud del correo
4	Consultar el estado	Usar el enlace 'Consultar solicitud' con el numero recibido
5	Recibir respuesta	La respuesta llega al correo electrónico del solicitante