



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Sistema de Quejas y Reclamos

MANUAL DE USUARIO APP MOVIL

Septiembre de 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
INGRESO AL SISTEMA VERSIÓN MÓVIL.....	4

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, es un instrumento que permite a los integrantes de la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, presentar una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia o felicitación, a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, con el fin de ser un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria en la administración pública y ser fuente de información para el mejoramiento de los procesos de la universidad.


Este documento también se puede encontrar en el enlace denominado Documentos de Interés en el portal web:

<http://quejasyreclamos.unal.edu.co/>

➤ INGRESO AL SISTEMA VERSIÓN MÓVIL

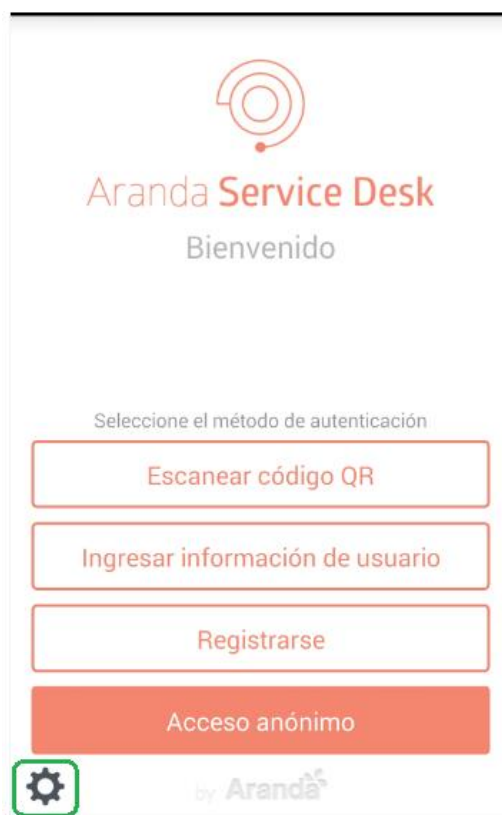
Existe una versión móvil para crear y/o consultar el progreso de los casos, el cual se puede encontrar en la Play Store y App Store



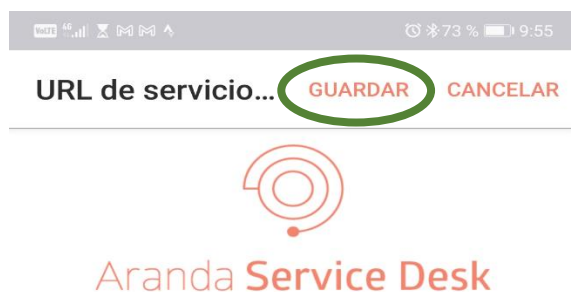
Para ingresar a registrar una solicitud se debe agregar previamente una URL en el icono de la tuerca 

URL: <https://gestiontic.unal.edu.co/asdkapi>

Importante: Esto solo se debe hacer cuando se instala la app.



Una vez agregada la URL se debe dar clic en probar conexión y en guardar.




Para ingresar, es necesario seleccionar la opción correspondiente al tipo de usuario. Se identifican tres tipos de usuario:

- **Usuarios Internos:** aquellos que pertenecen a la comunidad universitaria, es decir, usuarios que poseen un usuario institucional de la Universidad Nacional de Colombia (@unal.edu.co).
- **Usuarios Externos:** aquellos que no poseen un usuario institucional de la Universidad Nacional de Colombia, pero que se pueden registrar en el Sistema de Quejas y Reclamos con el fin de realizar una petición.
- **Usuarios Anónimos:** aquellos que no desean revelar su identidad ante la Universidad Nacional de Colombia, pero que desean realizar una petición ante la universidad.



Para ingresar como un **USUARIO INTERNO** se debe seleccionar la autenticación UNAL, y diligenciar los datos correspondientes de su usuario en la Universidad Nacional de Colombia (no incluir @unal.edu.co), y la contraseña. Hacer clic en “Acceder” para ingresar al Sistema.



Aranda **Service Desk**
Acceder

UNAL

Usuario

Contraseña

Acceder

[¿Olvidó su contraseña?](#)

by Aranda

Para ingresar como un **USUARIO EXTERNO** del Sistema de Quejas y Reclamos, primero se debe realizar un registro personal. Para lo anterior, hacer clic en “Registrarse”.

Pantalla continuación, se deben diligenciar los datos correspondientes. Recordar que la contraseña debe ser alfanumérica.



Aranda **Service Desk**
Registrarse

Nombre completo

Número de teléfono

Número de identificación

Dirección de correo electrónico

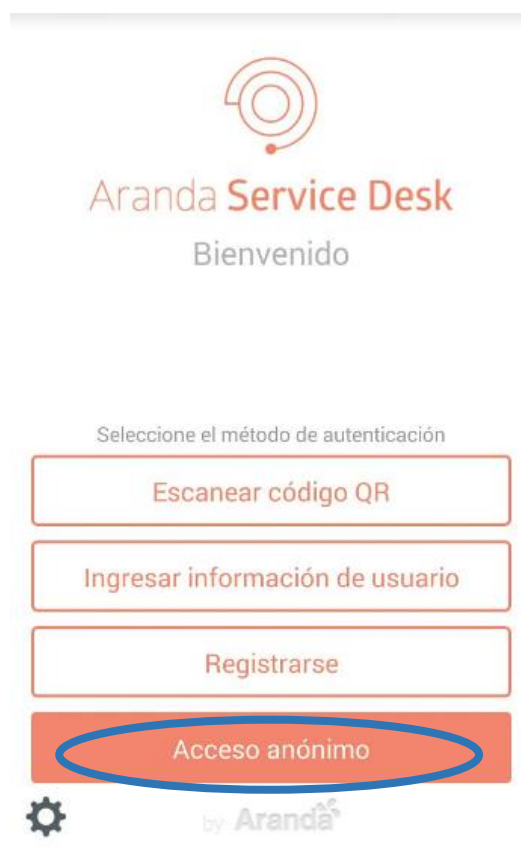
Contraseña

Confirmar contraseña

Registrarse

by Aranda


Para ingresar como un **USUARIO ANÓNIMO** debe hacer clic sobre la opción “Acceso anónimo”, y después clic en el botón “Acceder”.



Al ingresar podrá ver los casos que ha creado y su información correspondiente.

Importante: La información de los casos creados solo aparece para los usuarios internos y externos que se registraron

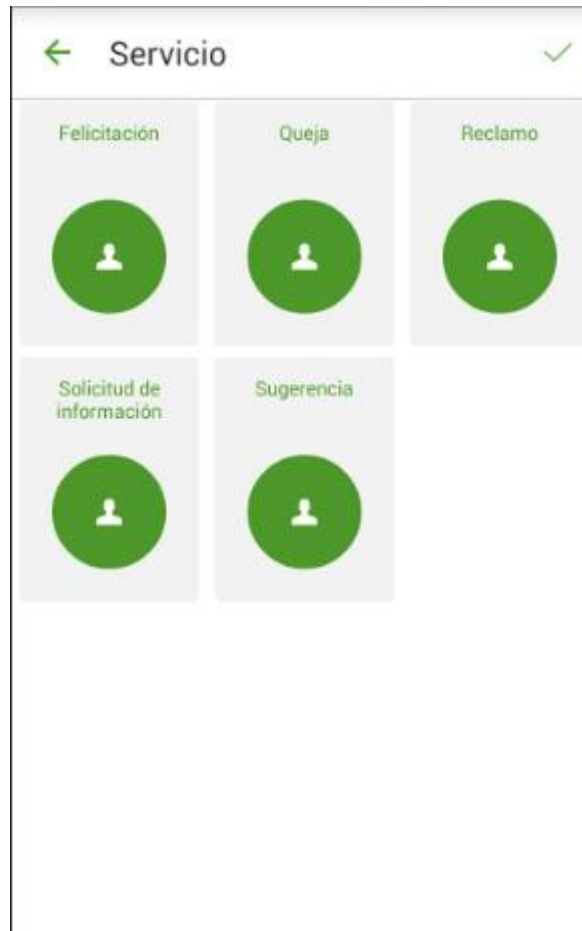


Para crear una nueva petición se debe dar clic en el icono , donde se despliega la información que se debe diligenciar para registrar la petición.

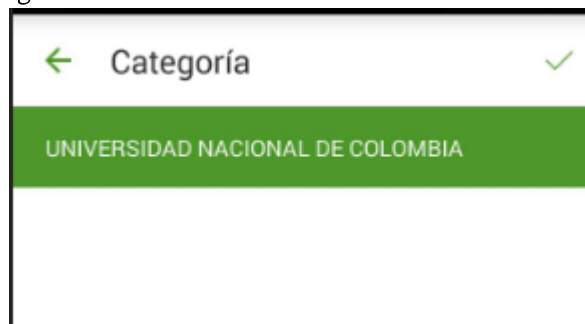
1. Selecciona el proyecto Unal PQRS

A screenshot of the "Nuevo Caso" (New Case) form in the app. The form has a title bar with a back arrow on the left and a checkmark on the right. Below the title bar, there are three main sections. The first section is "1. CLASIFICACIÓN" and contains a "Proyecto" field with the value "Unal PQRS". The second section is "2. INFORMACIÓN DEL CASO" and contains three fields: "Servicio" (value: "No se ha seleccionado"), "Categoría" (value: "No se ha seleccionado"), "Asunto" (empty), and "Descripción" (empty). The third section is "3. INFORMACIÓN ADICIONAL". All fields have a right-pointing arrow next to them, indicating they are clickable.

2. Se debe seleccionar el servicio



3. Se selecciona la categoría



4. Se diligencia los campos Asunto y Descripción

← Nuevo Caso ✓

1. CLASIFICACIÓN

Proyecto Unal PQRS

Unal DNTIC
Unal PQRS
Unal Tecnología

Servicio No se ha seleccionado >

Categoría No se ha seleccionado >

2. INFORMACIÓN DEL CASO

Asunto >

Descripción >

3. INFORMACIÓN ADICIONAL

Se pueden adjuntar archivos al caso haciendo clic sobre el botón “Adjuntar Archivo”. Es necesario tener presente que se puede adjuntar archivos de máximo 30 Mb cada uno.

← Nuevo Caso ✓

1. CLASIFICACIÓN

Proyecto No se ha seleccionado

Servicio No se ha seleccionado >

Categoría No se ha seleccionado >

2. INFORMACIÓN DEL CASO

Asunto >

Descripción >

3. INFORMACIÓN ADICIONAL

Adjuntos >

Para finalizar se da clic en el icono ✓ y se registra la petición

← Nuevo Caso ✓

1. CLASIFICACIÓN

Proyecto No se ha seleccionado

Servicio No se ha seleccionado >

Categoría No se ha seleccionado >

Nota: para consultar el estado del caso registrado, debe ingresar a la aplicación es la primera visualización que aparece

