



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

# **Sistema de Quejas y Reclamos**

## **MANUAL DE USUARIO APP MOVIL**

Mayo de 2018

## 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

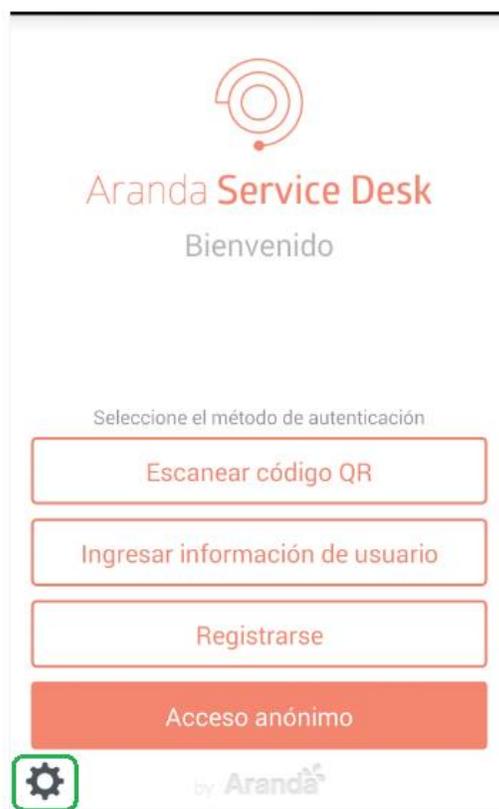
Existe una versión móvil para crear y/o consultar el progreso de los casos, el cual se puede encontrar en la Play Store y App Store



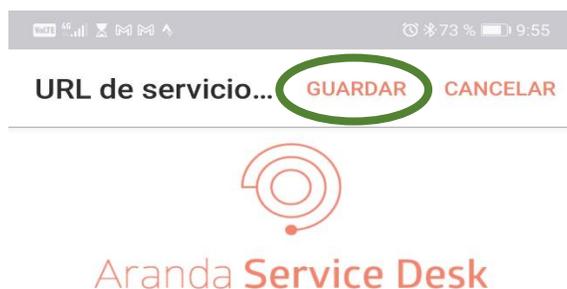
Para ingresar a registrar una solicitud se debe agregar previamente una URL en el icono de la tuerca 

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

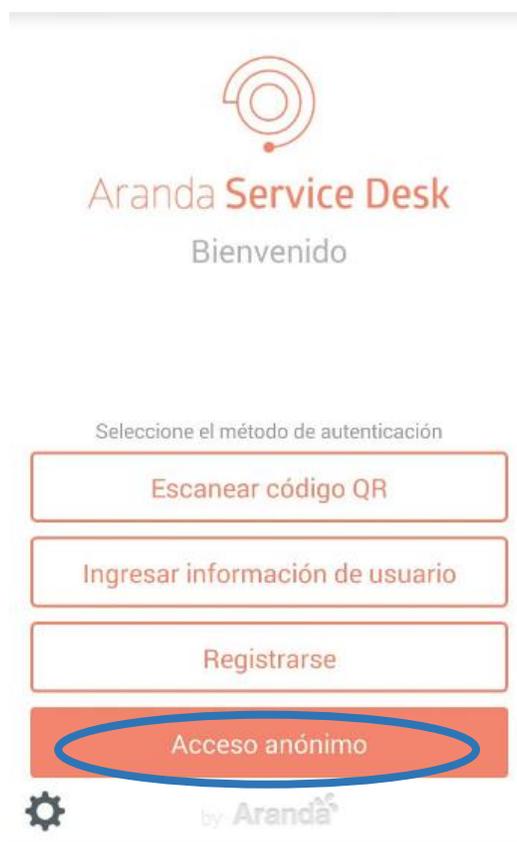
Contraseña

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.

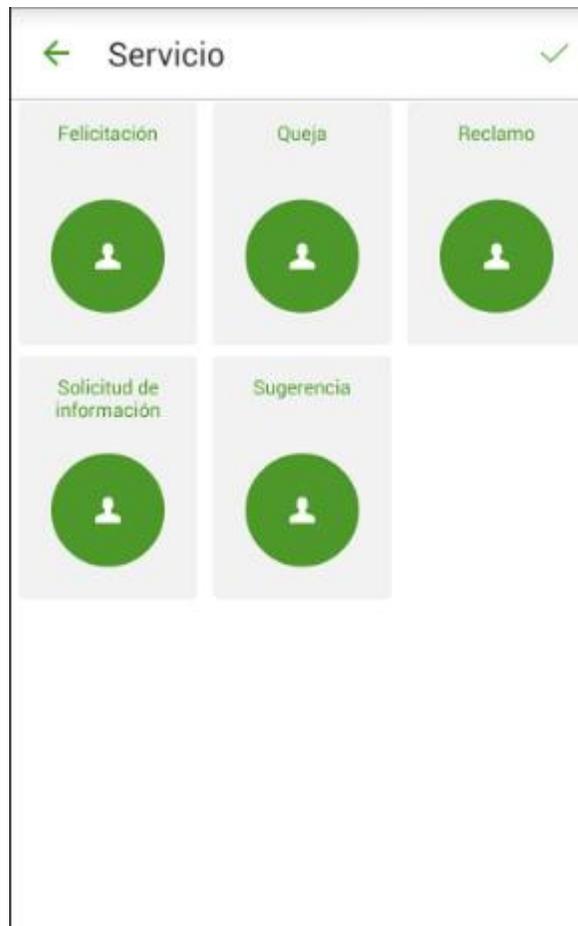
**Importante:** La información de los casos creados solo aparece para los usuarios internos y externos que se registraron



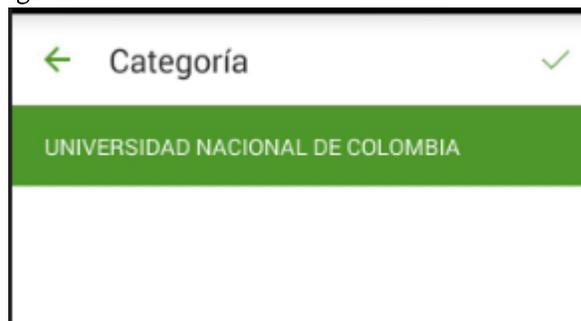
Para crear una nueva petición se debe dar clic en el icono , donde se despliega la información que se debe diligenciar para registrar la petición.

1. Selecciona el proyecto Unal PQRS

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

