



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

# **Sistema de Quejas y Reclamos**

## **MANUAL DEL USUARIO**

Febrero de 2018

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
INGRESO AL SISTEMA .....	4
GESTIÓN DE PETICIONES .....	7
CREACIÓN Y CONSULTA DE PETICIONES.....	8
A. Crear Peticiones .....	8
B. Consultar Peticiones .....	12

## 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 portal web:

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

## INGRESO AL SISTEMA

En el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, los usuarios podrán registrar sus peticiones.

Para registrar una petición se debe hacer clic sobre la opción “Registrar Caso” del portal web de la Universidad Nacional de Colombia: [quejasyreclamos.unal.edu.co](http://quejasyreclamos.unal.edu.co).



Página de ingreso al Sistema de Quejas y Reclamos:



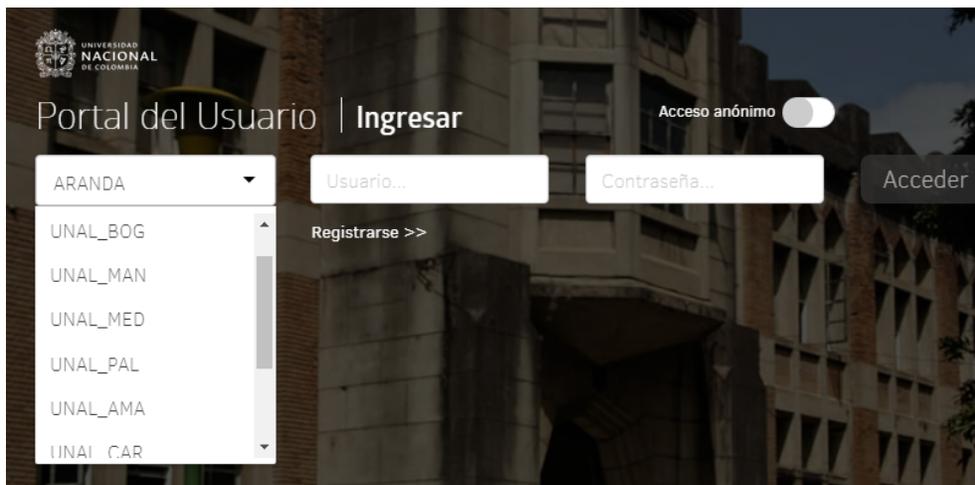
En el Sistema de Quejas y Reclamos, se identifican tres tipos de usuario:

- **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.

A continuación, se podrán observar las formas de ingreso para cada uno de los tipos de usuarios mencionados anteriormente:

- **Usuarios Internos:**

Seleccionar la sede en la que se encuentra, 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.



Una vez realizado el ingreso de los datos y hacer clic en “Acceder”, se realizará una redirección a la página principal del sistema de información.

- **Usuarios Externos:**

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”.



En la siguiente pantalla que aparece después de hacer clic, se deben diligenciar los datos correspondientes. Recordar que los campos que tienen “\*” son obligatorios y la contraseña debe ser alfanumérica.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

## Portal del Usuario | Registro

Acceda a nuestra mesa de servicio para usuarios, por favor registre sus datos básicos para obtener una cuenta.

\*Nombre  
Nombre completo

\*Correo electrónico  
micorreo@correo.com

Cédula  
# Documento

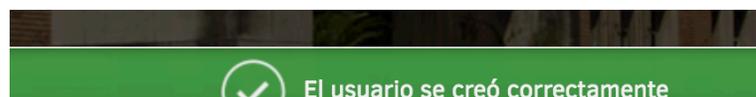
Teléfono  
Teléfono

\*Contraseña  
\*\*\*\*

\*Confirmar contraseña  
\*\*\*\*

<< Volver Registrarse

Una vez estén diligenciados los campos solicitados, hacer clic en el botón “Registrarse”. Inmediatamente se recibirá una confirmación de la creación del usuario.



Así mismo, el Sistema enviará un mensaje por correo electrónico, el cual contendrá la información asociada al registro del usuario: usuario y la contraseña. Posteriormente, con dicho usuario y contraseña se realizará el ingreso al sistema.

**Nota:** al momento de ingresar como usuario externo, se debe seleccionar el tipo de autenticación “Aranda”, y el “Usuario” debe tener el formato xxx@xxx.xxx.

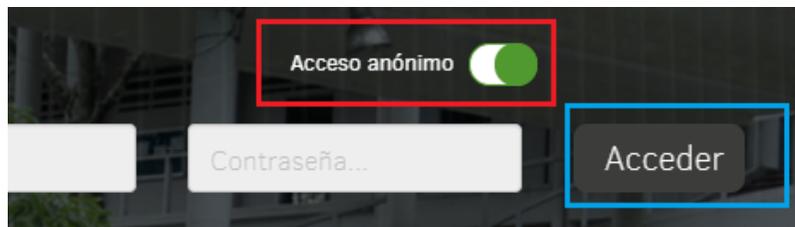
Portal del Usuario | Ingresar Acceso anónimo

ARANDA   Acceder

Tipo de autenticación Registrarse >>

- **Usuarios Anónimos:**

Hacer clic sobre la opción “Acceso anónimo”, y después clic en el botón “Acceder”.



## GESTIÓN DE PETICIONES

Según el tipo de usuario que haya iniciado sesión, la pantalla principal tendrá variaciones. En caso de ser un usuario interno o un usuario externo, esta será la página principal del sistema:



1. En esta sección se podrá consultar la información asociada a gestión de las peticiones por parte del usuario.
2. En esta sección, los casos se podrán consultar por medio del número de la petición.
3. En esta sección se podrá crear una nueva petición y consultar todos los casos registrados.

Por otra parte, en caso de ser un usuario anónimo, esta será la página principal del sistema:

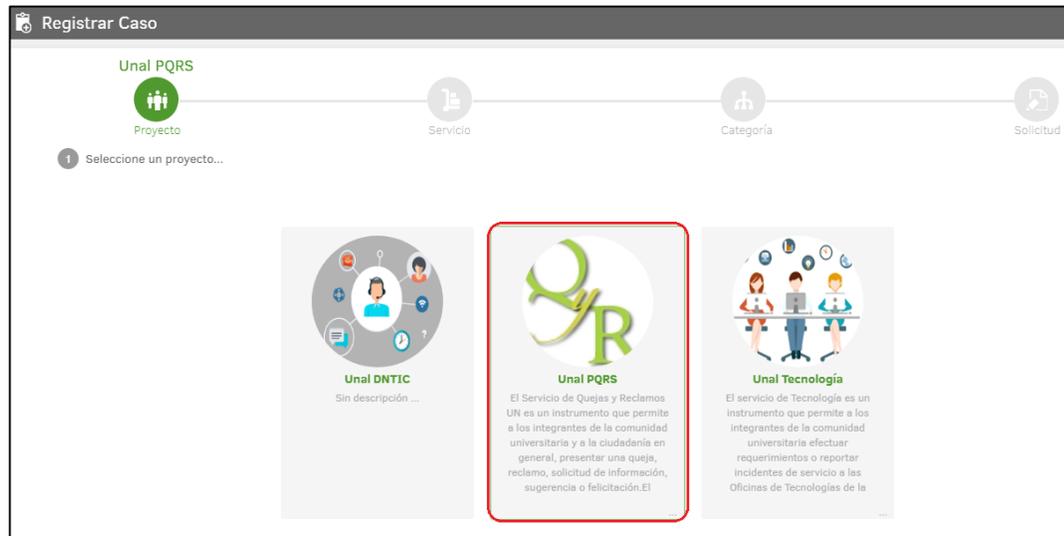


## CREACIÓN Y CONSULTA DE PETICIONES

Un usuario tiene la posibilidad de describir información básica de un suceso por medio de una petición.

### A. Crear Peticiones

1. Esta funcionalidad permite generar un ticket o turno para el inicio de un caso en el servicio de quejas y reclamos. Para crear una nueva solicitud, el usuario debe tener en cuenta los siguientes pasos:
  - Si el usuario pertenece a la comunidad universitaria, este observará una ventana con los servicios que presta la universidad: “Unal Tecnología”, “Unal DNTIC” y “Unal PQRS”; este último es el que se debe seleccionar si se desea poner una petición.



- Si el usuario no pertenece a la comunidad universitaria, es decir es un usuario externo o un usuario anónimo, no podrá visualizar los demás servicios, únicamente podrá ver el servicio “Unal PQRS”.

2. Posteriormente, se debe seleccionar el tipo de servicio que se desea registrar, estos son: Felicitación, Queja, Reclamo, Solicitud de información y Sugerencia.



3. Así mismo, se debe seleccionar la categoría “Universidad Nacional de Colombia”:

4. En el formulario que se presenta en la parte izquierda, se deben diligenciar los datos correspondientes a “Asunto” y “Descripción” del caso; además, se pueden adjuntar archivos al caso haciendo clic sobre el botón “Adjuntar Archivo”. Se debe tener presente que se puede adjuntar archivos de máximo 30 Mb cada uno.

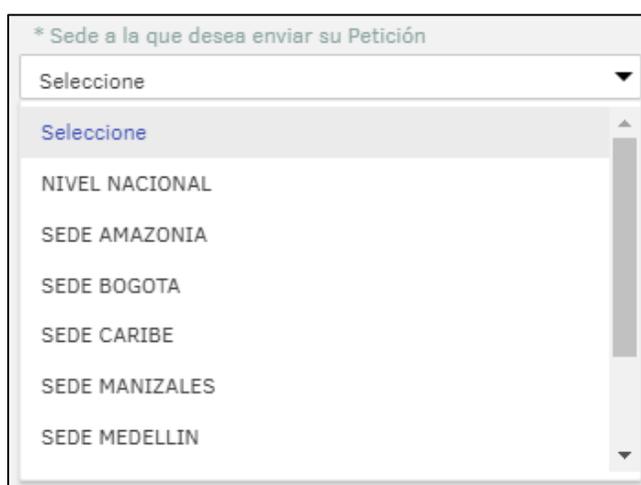
5. En la parte derecha del formulario, se debe agregar información adicional al caso. Los campos de “Usuario” y “Sede a la que desea enviar su Petición” son obligatorios:

6. En el campo “Usuario”, se debe seleccionar de la lista el rol respectivo:



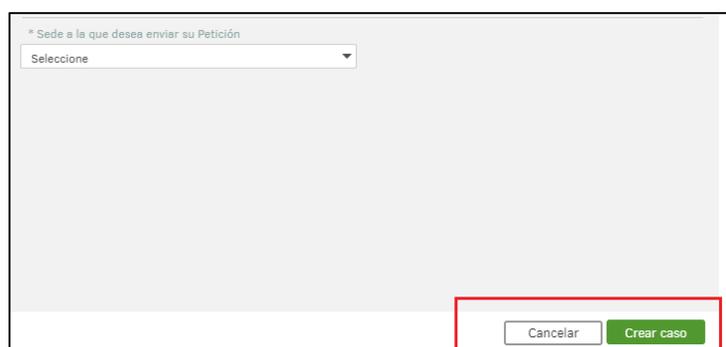
A screenshot of a dropdown menu titled "\* Usuario". The menu is open, showing a list of roles: "Selecione", "Docente", "Egresado", "Estudiante", "Exalumno", "Otro", "Particular", and "Pensionado". The "Selecione" option is currently selected and highlighted.

7. En el campo “Sede a la que desea enviar su Petición”, se debe seleccionar la sede a la que se desea enviar la petición: Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira, Caribe (San Andrés), Amazonía (Leticia), Pacífico (Tumaco), Orinoquía (Arauca) o Nivel Nacional.



A screenshot of a dropdown menu titled "\* Sede a la que desea enviar su Petición". The menu is open, showing a list of locations: "Selecione", "NIVEL NACIONAL", "SEDE AMAZONIA", "SEDE BOGOTA", "SEDE CARIBE", "SEDE MANIZALES", and "SEDE MEDELLIN". The "Selecione" option is currently selected and highlighted.

8. Al finalizar el registro de los datos correspondientes, hacer clic en “Crear Caso”.

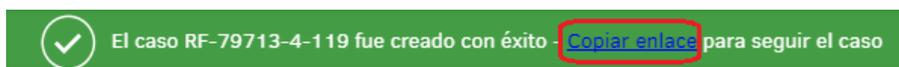


A screenshot of a form showing a dropdown menu titled "\* Sede a la que desea enviar su Petición" with "Selecione" selected. At the bottom right of the form, there are two buttons: "Cancelar" and "Crear caso". The "Crear caso" button is highlighted with a red border.

9. Luego de registrar el caso, se mostrará una ventana con la información del caso creado. Esta ventana siempre aparecerá para los usuarios internos y externos, luego de crear una petición.



**Nota:** si el usuario es Anónimo, le aparecerá en la parte inferior un mensaje con la opción de “copiar enlace”, es muy importante guardar este enlace ya que será la única forma de poder hacer seguimiento a su caso.

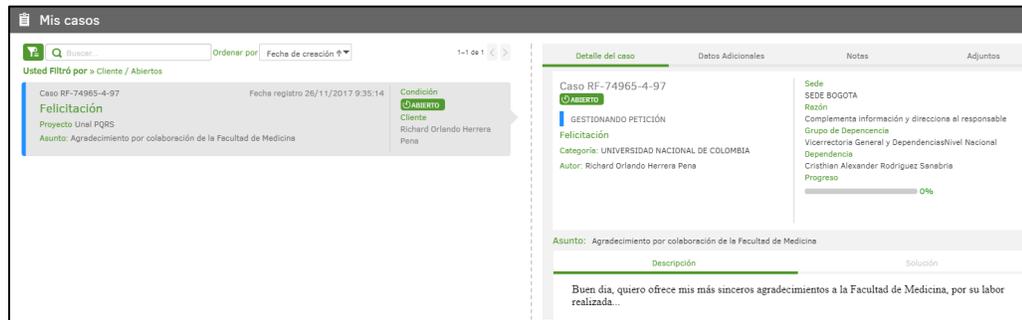


## B. Consultar Peticiones

1. Identificar y seleccionar la opción “Mis casos” del menú principal, al hacer esto se habilitará la ventana correspondiente.



2. En la página “Mis Casos”, aparecerán dos secciones: la izquierda muestra todos los casos que se hayan creado (y el tipo), y en la parte derecha los detalles del caso según se haya escogido.



3. En la parte izquierda se podrá realizar búsquedas de los casos según los parámetros dados y adicionalmente se mostrará el estado en el que se encuentra el mismo.
4. En la parte derecha aparecerán los detalles del caso, en donde se visualizarán cuatro pestañas para cada caso seleccionado:
  - **Detalles del caso:** información principal del caso realizado.
  - **Datos Adicionales:** información personal como dirección, teléfono, etc.
  - **Notas:** área habilitada para añadir notas adicionales al caso.
  - **Archivos Adjuntos:** archivos adjuntos al caso. Se pueden incluir nuevos archivos adjuntos en caso de que sea necesario.



5. Gestionado el caso por parte de la universidad, el usuario recibirá un correo electrónico con la solución a su petición:



6. Así mismo, en el mismo correo el usuario encontrará un enlace para diligenciar una encuesta de satisfacción acerca de la percepción del tratamiento de su caso, hasta su solución:

Encuesta de Satisfacción al Cliente  
Encuesta PQRS  
Encuesta PQRS  
Código del caso: RF-67352-4-86  
Asunto: Caso presentación proyecto PQRS  
[VER DETALLE](#)  
01 De 1 a 5, ¿cuál fue el nivel de satisfacción con la gestión de su solicitud? \*  
★ ★ ★ ★ ★ 0  
02 ¿Considera que fue solucionada su solicitud? \*  
Si No  
03 Observaciones  
  
[Enviar Encuesta](#)

7. Finalmente, luego de que el usuario haya realizado la encuesta de satisfacción, el caso se cerrará completamente. Por otra parte, transcurridos 5 días y de no haberse diligenciado dicha encuesta, el caso también se cerrará completamente.