



Sistema de Quejas y Reclamos

MANUAL DE USUARIO APP MOVIL

Noviembre de 2025

Contenido

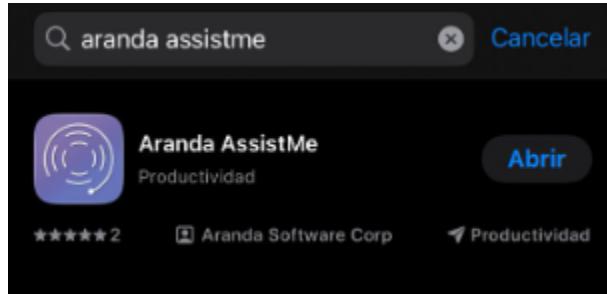
Introducción.....	3
Ingreso al sistema en la aplicación móvil.....	4
Crear caso	8
Solicitudes.....	14

Introducción

El sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia es una herramienta que permite a los integrantes de la comunidad universitaria, para que puedan presentar una queja, reclamo o solicitudes de información, a través de los diferentes medios establecidos por el sistema, con el fin de ayudar en la interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la universidad. Este ayuda al mejoramiento de los procesos de la universidad.

Ingreso al sistema en la aplicación móvil

Existe una versión móvil para crear o consultar el proceso de los casos, la podemos encontrar en la Play Store y App Store.



- al ingresar al sistema de Aranda AssistMe nos pide seleccionar con que método podemos ingresar, ya sea por código QR o por configuración manual.



- Al ingresar por configuración manual nos pide ingresar con una URL

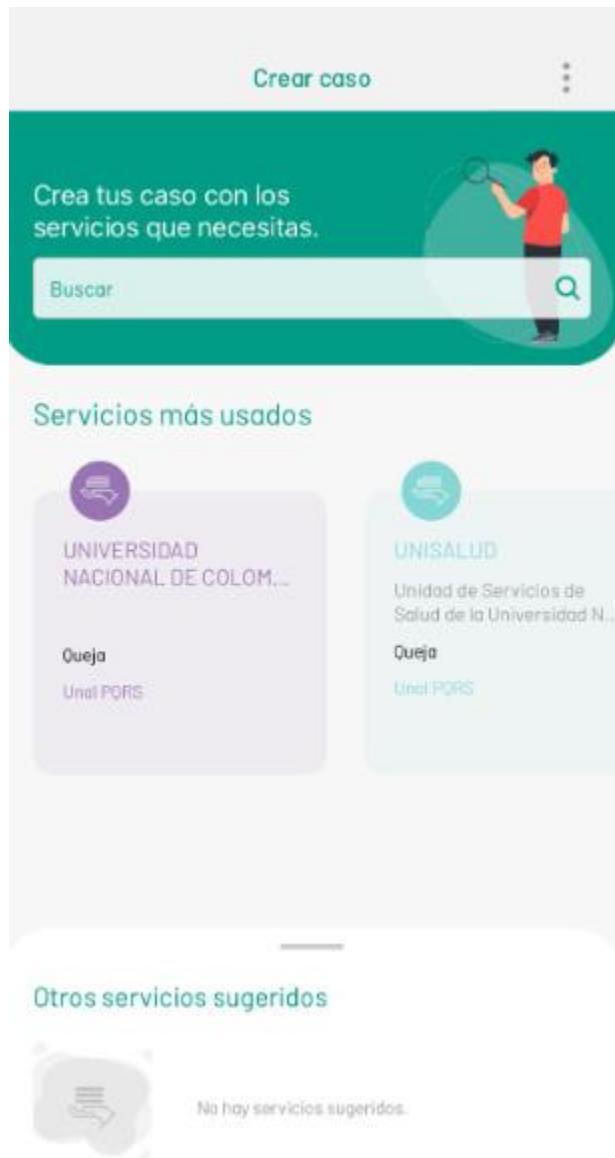
- URL: <https://gestionservicios.unal.edu.co/asmscustomer/#/project=Mg==>
- Esto se hace cuando ya tenemos la app instalada.



- luego de comprobar la conexión, nos da paso para ingresar nuestro usuario o ingresar sin un registro previo.



- al ingresar sin un registro previo nos mostrara directamente el cómo crear un caso.
- También nos mostrara sus servicios mas usados de la aplicación.
- A su vez tenemos una barra de búsqueda, para encontrar a dirección del caso que queremos crear.

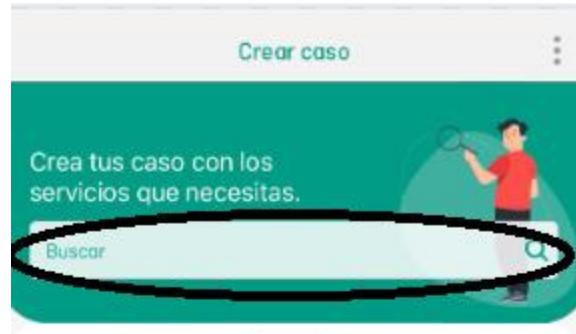


- Si ingresamos con nuestro usuario, nos lleva a la pagina de inicio de la aplicación.
- Esta la cual nos muestra una barra de tareas, esta la de crear caso
- Mis solicitudes.
- Ayuda.
- Notificaciones de los casos que tengamos pendientes.

Crear caso



- Nos da vista a la siguiente página, donde podremos crear un nuevo caso.
- Nos muestra también una barra de búsqueda donde podremos, buscar distintas áreas o el área de donde queremos crear un caso nuevo.



- Al hacer la búsqueda nos mostrara diversos campos de esta, se escogerá la adecuada a la solicitud que se requiera para crear nuestro caso.
- Dependiendo del caso, nos pueden pedir más información para crear el caso.

- Nos pedirá llenar ciertos campos para poder crear el caso.
- También tenemos una opción para cargar archivos.



Back Crear caso :

EQUIPOS Y CONFIGURACIÓN DE CONTROL DE
ACCESO. SISTEMA CONTROL DE ACCESO
Reporte de una falla de control de acceso
UniTecología

Asunto*
prueba 1

Descripción*
Reportar falla en el acceso a la aplicación

Extensión Telefónica (No celular)*
000 Longitud máxima de caracteres 4000

Dependencia
000 Longitud máxima de caracteres 4000

Edificio/Bloque/Piso/Oficina
B-2 Longitud máxima de caracteres 4000

Piso
2 Longitud máxima de caracteres 4000

Placa de inventario
000 Longitud máxima de caracteres 4000

Serial
01 Longitud máxima de caracteres 4000

Sede origen de la solicitud*
SEDE BOGOTÁ

Crear

Añadir adjuntos

- Luego de llenar todos los campos, nos muestra una opción de adjuntar archivos, fotos, entre otro tipo de evidencias.

Back Crear caso :

EQUIPOS Y CONFIGURACION DE CONTROL DE ACCESO.SISTEMA CONTROL DE ACCESO
Reporte de una falla de control de acceso
Unal Tecnología

Asunto*	prueba 1
Descripción*	Reportar falla en el acceso a la aplicación
Extensión Telefónica (No celular)*	000 Longitud máxima de caracteres 4000
Dependencia	000 Longitud máxima de caracteres 4000
Edificio/Bloque/Piso/Oficina	R-2

[Tomar foto](#)

[Tomar video](#)

[Biblioteca de Fotos](#)

[Biblioteca de Video](#)

[Adjuntar archivo](#)

[Cancelar](#)

- Luego oprimimos el botón de crear, y procesara nuestra solicitud del caso, nos mostrar el estado del caso.

IM-51761
Reporte de una una falla de control
de acceso
Unal Tecnología
10:38 PM

Estado
REGISTRADO

Extensión Telefónica(No celular)
000

Dependencia
000

Edificio/Bloque/Piso/Oficina
000

Piso
00

Placa de Inventario
000

Serial
02

Sede origen de la solicitud
SEDE BOGOTÁ

Todo **Adjuntos** **Notas**

No hay información

Agregar adjuntos

Agregar Nota

Solicitudes

- En la pagina de inicio podemos ver en la barra una opción para ver nuestras solicitudes.



- Al oprimir esta opción podemos visualizar dos opciones, abiertas y cerradas.
- Las abiertas es las que están siendo procesadas y las cerradas son las que ya han tenido un optima respuesta.

