



Sistema de Quejas y Reclamos

MANUAL DEL USUARIO

Junio 2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN3

INGRESO AL SISTEMA4

GESTIÓN DE PETICIONES.....7

CREACIÓN Y CONSULTA DE PETICIONES8

 A. Crear Peticiones8

 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.



Página de ingreso al Sistema de Quejas y Reclamos:

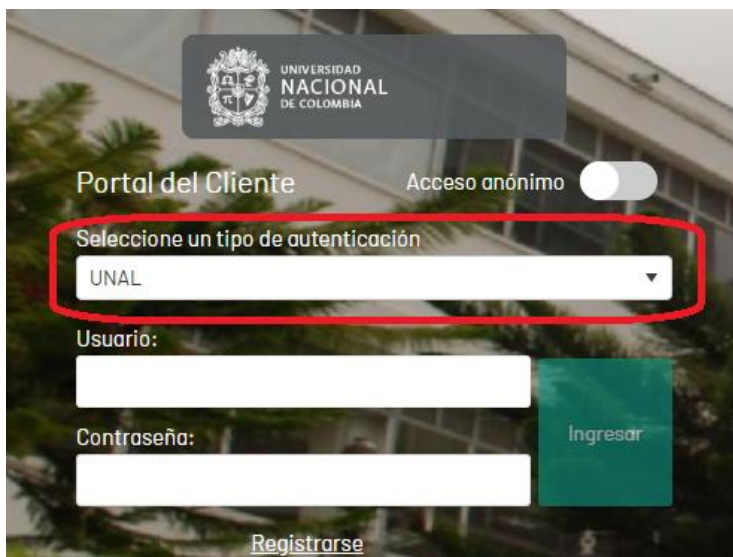
En el Sistema de Quejas y Reclamos, se identifican tres tipos de usuario:

- **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:

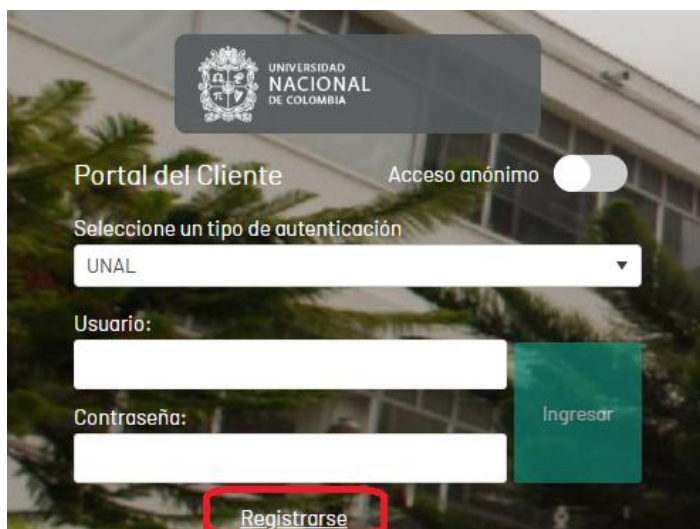
Seleccionar el tipo de autenticación como “UNAL”, y diligenciar los datos correspondientes de su usuario en la Universidad Nacional de Colombia (no incluir @unal.edu.co), y la contraseña. Hacer clic en “Acceder” para ingresar al sistema.

The image shows a login portal for the Universidad Nacional de Colombia. At the top, there is a dark header with the university's logo and name. Below this, the text 'Portal del Cliente' is visible. To the right of this text is a toggle switch labeled 'Acceso anónimo'. Below the toggle, there is a red rectangular box highlighting a dropdown menu with the text 'Seleccione un tipo de autenticación' and 'UNAL' selected. Underneath the dropdown are two input fields: 'Usuario:' and 'Contraseña:'. To the right of these fields is a green button labeled 'Ingresar'. At the bottom center, there is a link that says 'Registrarse'.

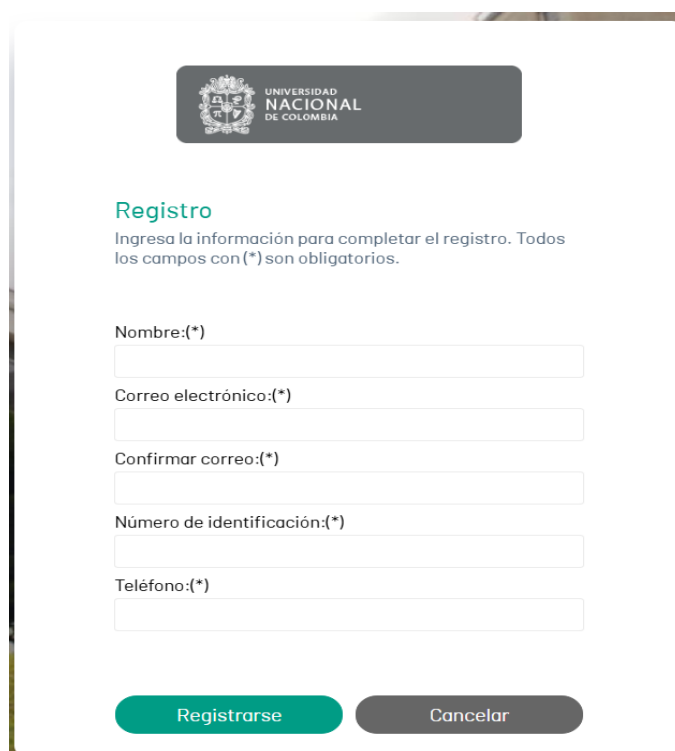
Una vez realizado el ingreso de los datos y hacer clic en “Acceder”, se realizará una redirección a la página principal del sistema de información.

- **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.



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.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Portal del Cliente

Seleccione un tipo de autenticación

ARANDA ▼

Usuario:

XXXX@XXXX.XXX

Contraseña:

.....

Ingresar

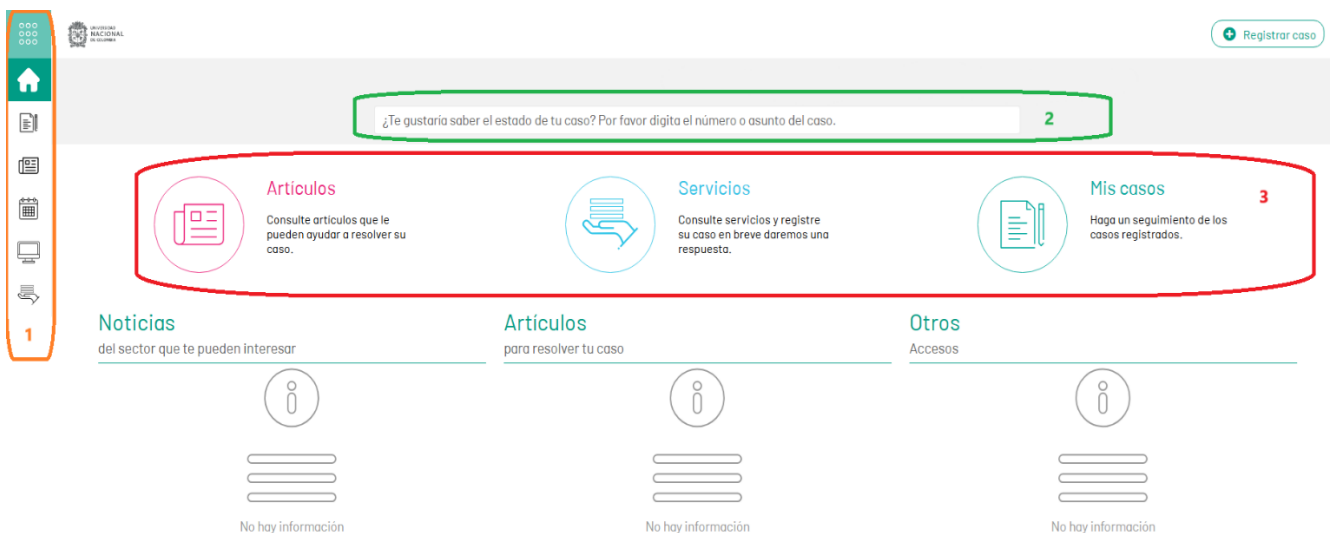
- **Usuarios Anónimos:**

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



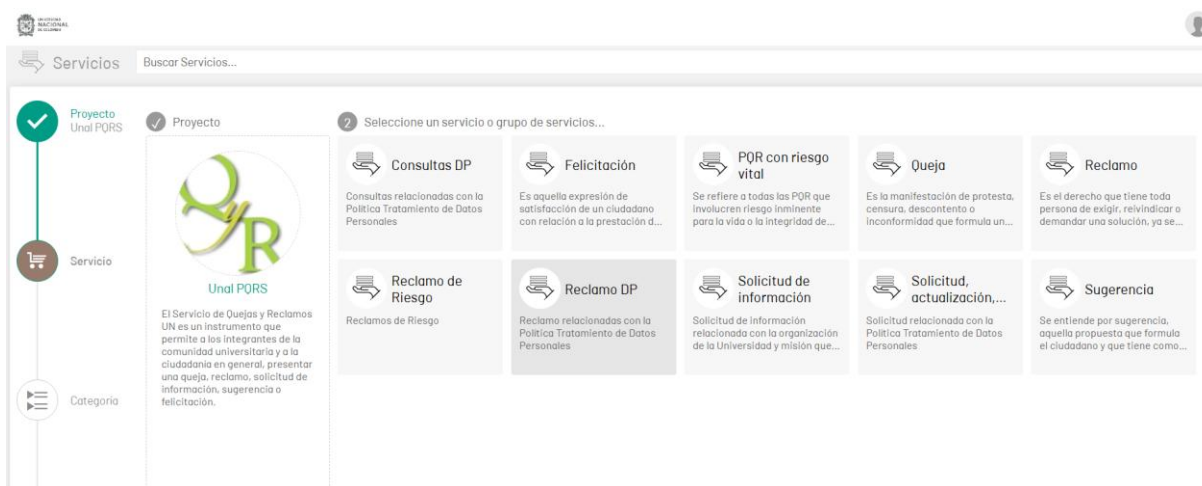
GESTIÓN DE PETICIONES

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:

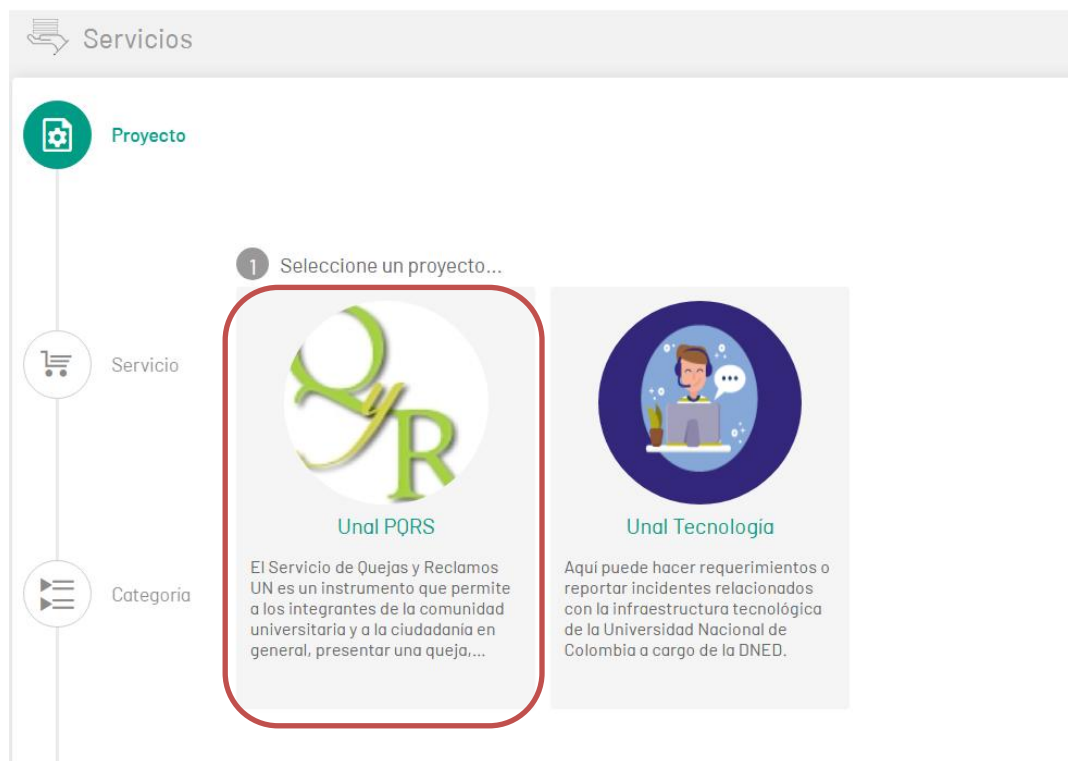


CREACIÓN Y CONSULTA DE PETICIONES

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” y “Unal PQRS”; este último es el que se debe seleccionar si se desea poner una petición.

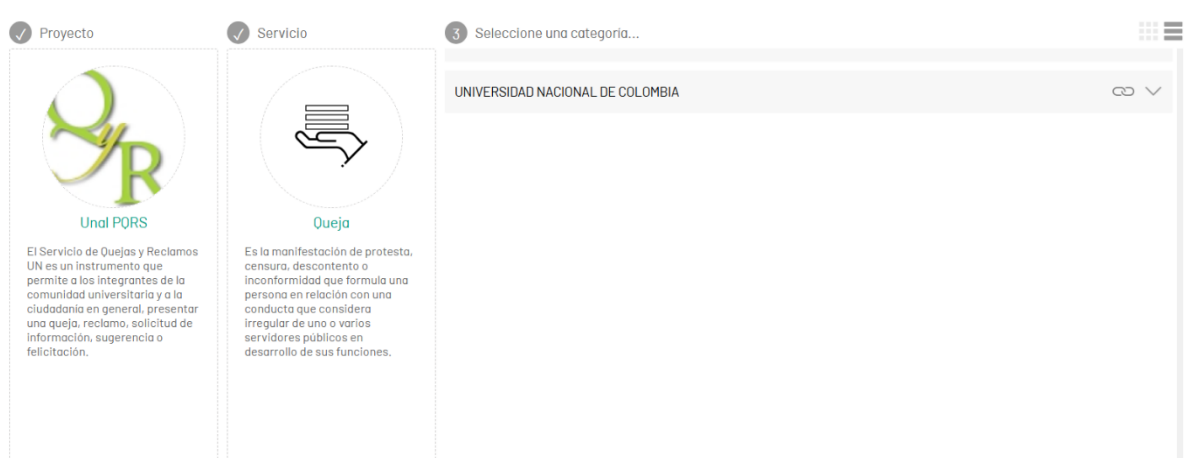


- Si el usuario no pertenece a la comunidad universitaria, es decir es un usuario externo o un usuario anónimo, no podrá visualizar los demás servicios, únicamente podrá ver el servicio “Unal PQRS”.

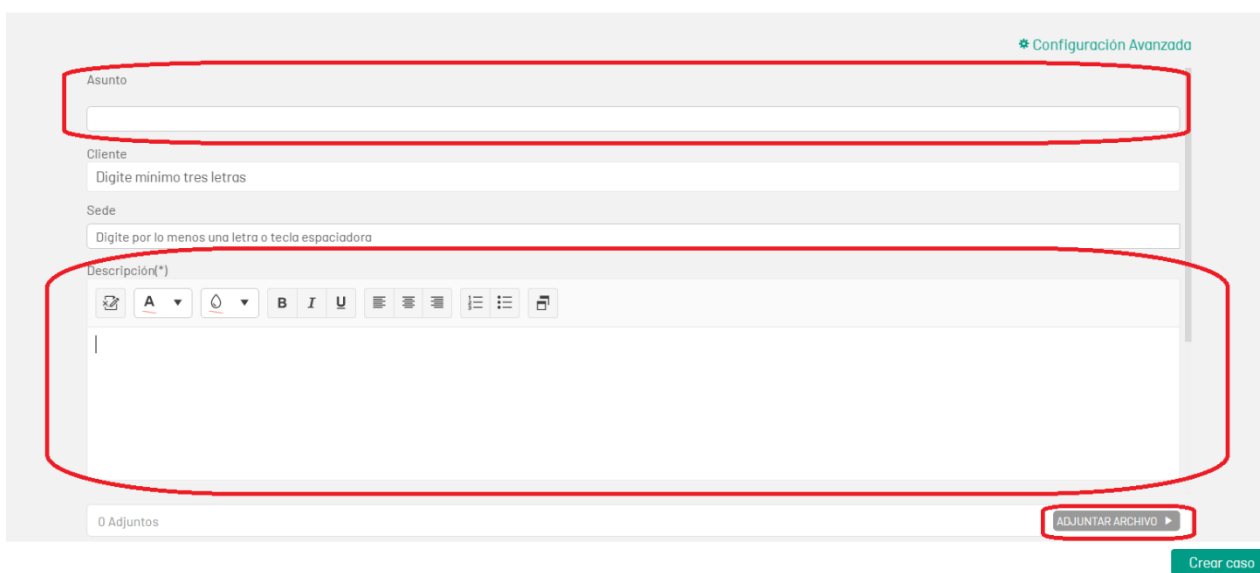
2. Posteriormente, se debe seleccionar el tipo de servicio que se desea registrar, estos son: Felicitación, Queja, Reclamo, Solicitud de información y Sugerencia.



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”, “Sede a la que desea enviar su Petición” y el check de Protección de Datos Personales son obligatorios:

Usuario(*) Seleccione	Dirección Correspondencia Física
Teléfono Fijo 	Número Celular
Condición Seleccione	Razón Social (En caso de empresa)
NIT (En caso de empresa) 	Cedula de Extranjería o Pasaporte
País 	Departamento
Municipio 	Sede a la que desea enviar su Petición(*) NIVEL NACIONAL

☐ DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 DE PROTECCIÓN D(*)

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

Usuario(*)

Seleccione

Seleccione
 Usuario
 Administrativo
 Admitido
 Aspirante
 Contratista
 Docente
 Egresado
 Estudiante
 Exalumno
 Otro

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.

Seleccione

- NIVEL NACIONAL
- SEDE AMAZONIA
- SEDE BOGOTA
- SEDE CARIBE
- SEDE LA PAZ
- SEDE MANIZALES
- SEDE MEDELLIN
- SEDE ORINOQUIA
- SEDE PALMIRA

Sede

- El usuario para poder continuar con el proceso de registro de su petición debe autorizar el tratamiento de datos personales activando la opción como aparece en la imagen. Al posicionar el mouse en el campo, aparece la siguiente información “DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, HE LEÍDO, ENTENDIDO Y ACEPTO, LOS TÉRMINOS DESCRITOS EN LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”. Si no se habilita la opción no permitirá la creación de la solicitud.

Puede consultar la Política de datos personales a través del siguiente link
<https://unal.edu.co/proteccion-de-datos-personales>

Acepto Política de Datos Personales(*)

DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, HE LEÍDO, ENTENDIDO Y ACEPTO, LOS TÉRMINOS DESCRITOS EN LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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

10. 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.



 Mis casos

 Q Buscar... ☐

Ordenar por Fecha Registro 

Exportar

Usted Filtró por » Ver como: Cliente, Solicitante - Tipo de Caso: Cambio, Requerimiento de Servicio, Incidente - Estado: Abierto

Caso RF-14798 Felicitación prueba Proyecto: Unal PQRS	Fecha Registro: 4/4/2025, 15:34:16	Condición:  ABIERTO Cliente: Alejandro Bolívar...
Caso RF-14783 Consultas DP Prueba Relacionados Proyecto: Unal PQRS	Fecha Registro: 4/4/2025, 14:49:28	Condición:  ABIERTO Cliente: Alejandro Bolívar...
Caso RF-6183 Sugerencia Prueba Proyecto: Unal PQRS	Fecha Registro: 31/1/2025, 14:59:13	Condición:  ABIERTO Cliente: Alejandro Bolívar...

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

Seguimiento del caso 

Link de seguimiento del caso

<https://gestionservicios.unal.edu.co-443>

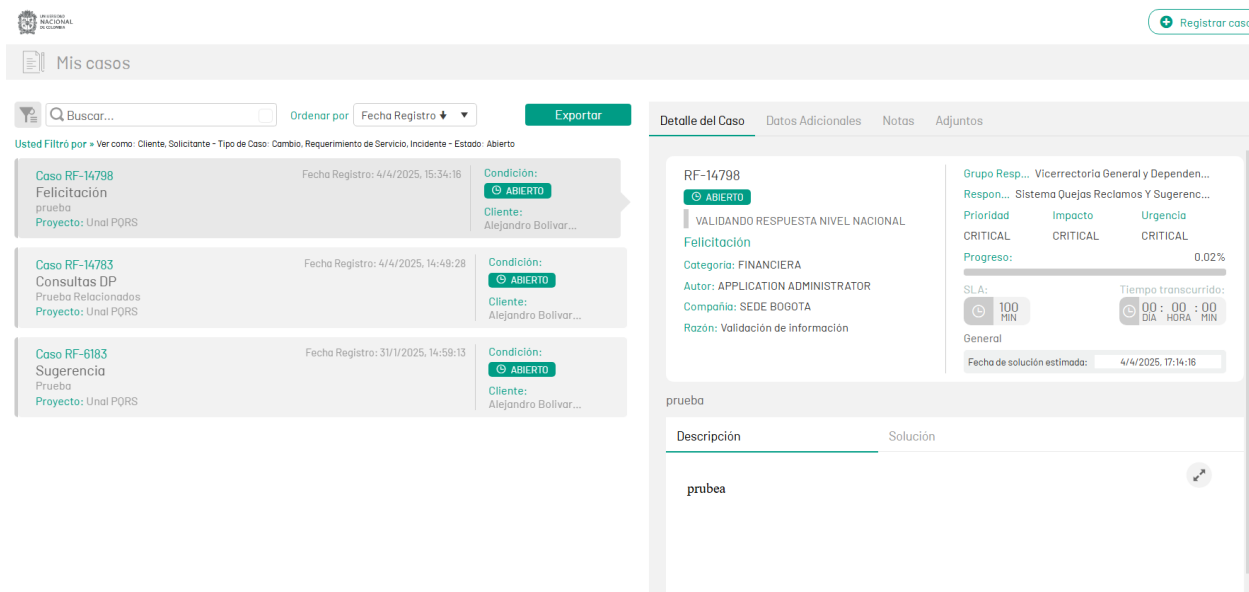
Copiar

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:

Fecha de registro: 13/06/2025 13:25:48 (UTC)

Descripción:

Prueba 5

Respuesta:

Adjuntos:

Con el ánimo de mejorar cada día, queremos saber su opinión acerca del servicio proporcionado. Por esta razón, lo invitamos a que diligencie la siguiente encuesta de satisfacción:

<https://gestionsservicios.unal.edu.co/asmscustomer/Handlers/Authorization.ashx?username=vTdomxwpCz%2bzQ07MpPWBe2iKBXLcgjdsGMaJLberXc%3d&providerid=5tFQuvh0v%2fZmzIJGWtCJcw%3d%3d&url=https%3a%2f%2fgestionsservicios.unal.edu.co%2fasmscustomer%2findex.html%23%2fsurvey%2fe22a52be-a713-41cb-a3be-e296061c73c7&internal=1>

Cordialmente,

Sistema de Quejas, Reclamos y Solicitudes

Universidad Nacional de Colombia

"Importante: Favor no responder este mensaje; esta cuenta solo realiza actividades de notificación de la respuesta a su caso. En caso de requerirlo, haga uso del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, siguiendo el enlace <http://quejasyreclamos.unal.edu.co>"

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 de PQRS

Código del caso:
PQRS-24015

Asunto:
Prueba 5

VER DETALLE

- 1 De 1 a 5, ¿cual fue su nivel de satisfaccion con la gestion de la solicitud?(*)
☆☆☆☆☆ 0
- 2 ¿Considera que fue solucionada su solicitud?(*)
☐ Si
☐ No
- 3 Observaciones(*)

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.