

Tutorial Guiado

Cómo crear y consultar sus Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)

Plataforma de Tickets SOCI – Grupo Sukasa S.A.S.

1

Ingresar a la página web

Hola, bienvenido.
Para comenzar,
ingrese a
www.gruposukasa.com
desde su navegador.



¿Qué debe hacer?

Ingresa a www.gruposukasa.com
desde su navegador.



Resultado esperado

Verifique que visualiza el sitio oficial
de Grupo Sukasa y el menú principal.

Paso 1 de 9

Siguiente →



Tutorial Guiado

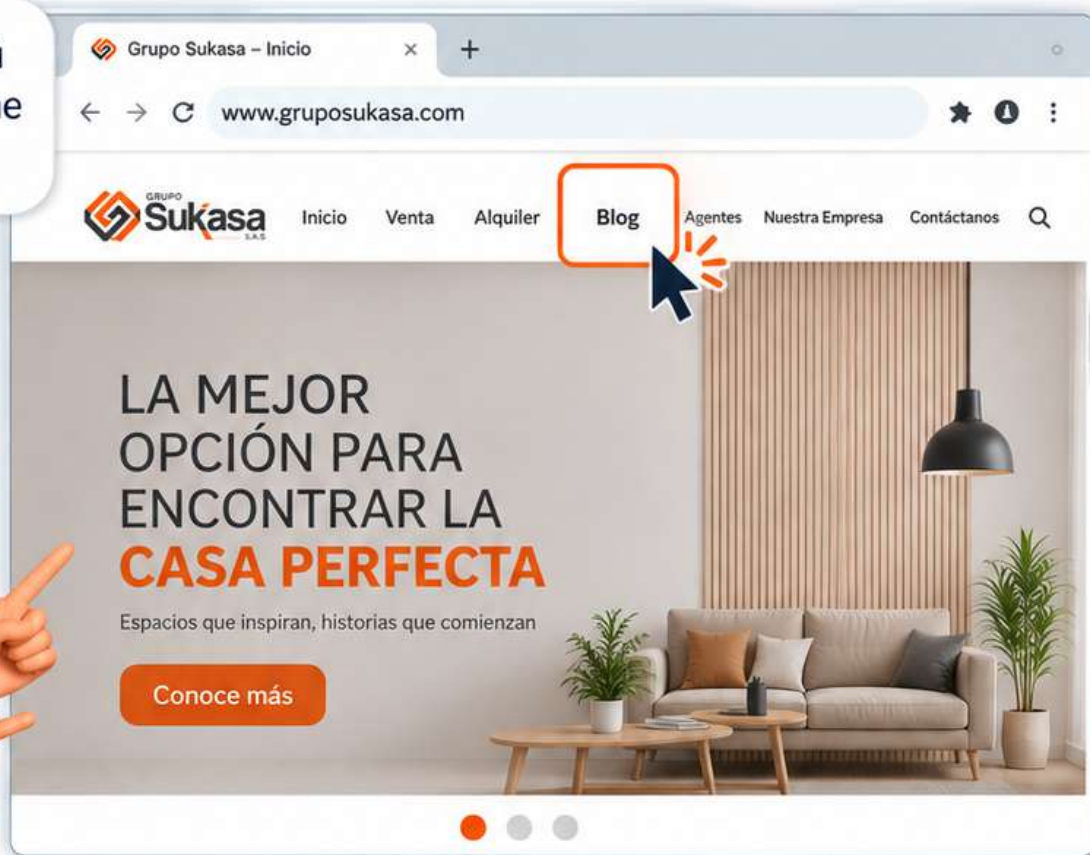
Cómo crear y consultar sus Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)

Plataforma de Tickets SOCI – Grupo Sukasa S.A.S.

2

Ingresar al Blog

Ahora, en el menú superior seleccione **“Blog”**.



¿Qué debe hacer?

En el menú superior seleccione la opción **“Blog”**.



Resultado esperado

Ubique la publicación “Tickets SOCI”, correspondiente al canal de atención de solicitudes.

Paso 2 de 9

← Anterior

Siguiente →

Tutorial Guiado

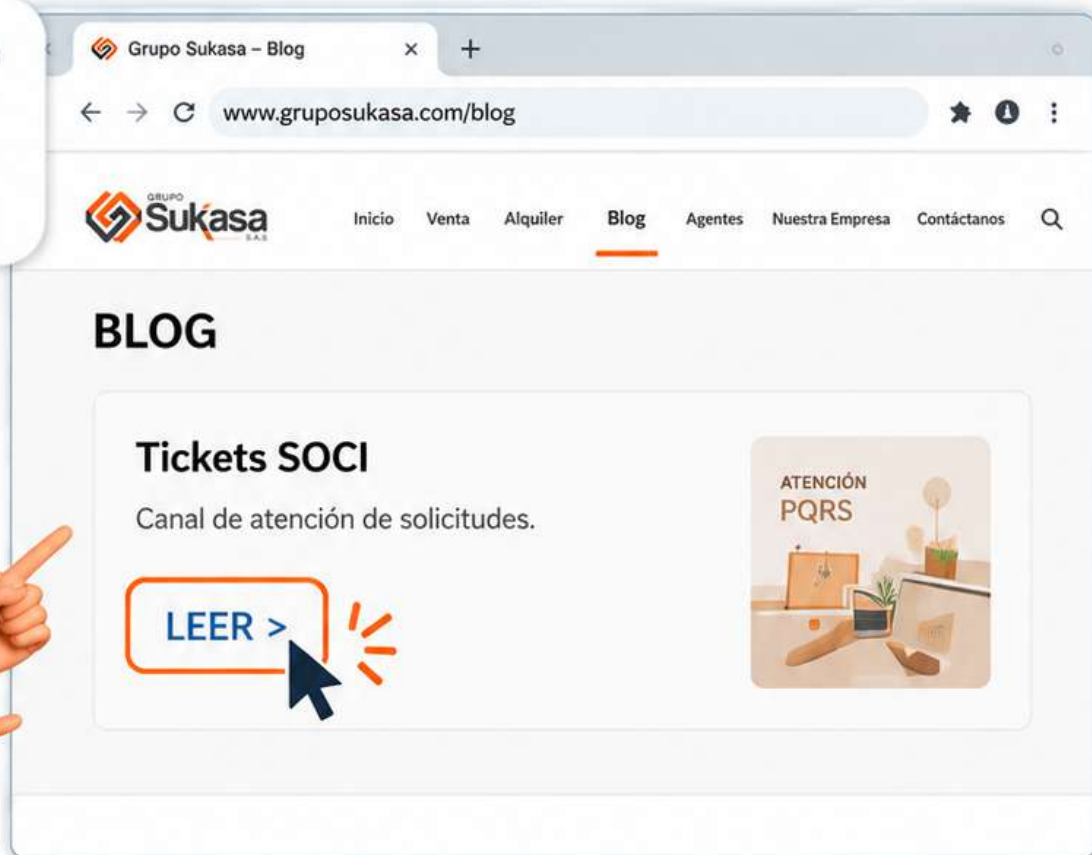
Cómo crear y consultar sus Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)

Plataforma de Tickets SOCI – Grupo Sukasa S.A.S.

3

Acceder a Tickets SOCI (1/2)

En la publicación
“**Tickets SOCI**”,
seleccione
“**LEER >**”.



¿Qué debe hacer?

En la publicación “**Tickets SOCI**”,
seleccione “**LEER >**”.



Resultado esperado

El sistema lo dirigirá al Centro
de Soporte para crear o consultar
solicitudes.

← Anterior

Paso 3 de 9

Siguiente →



Tutorial Guiado

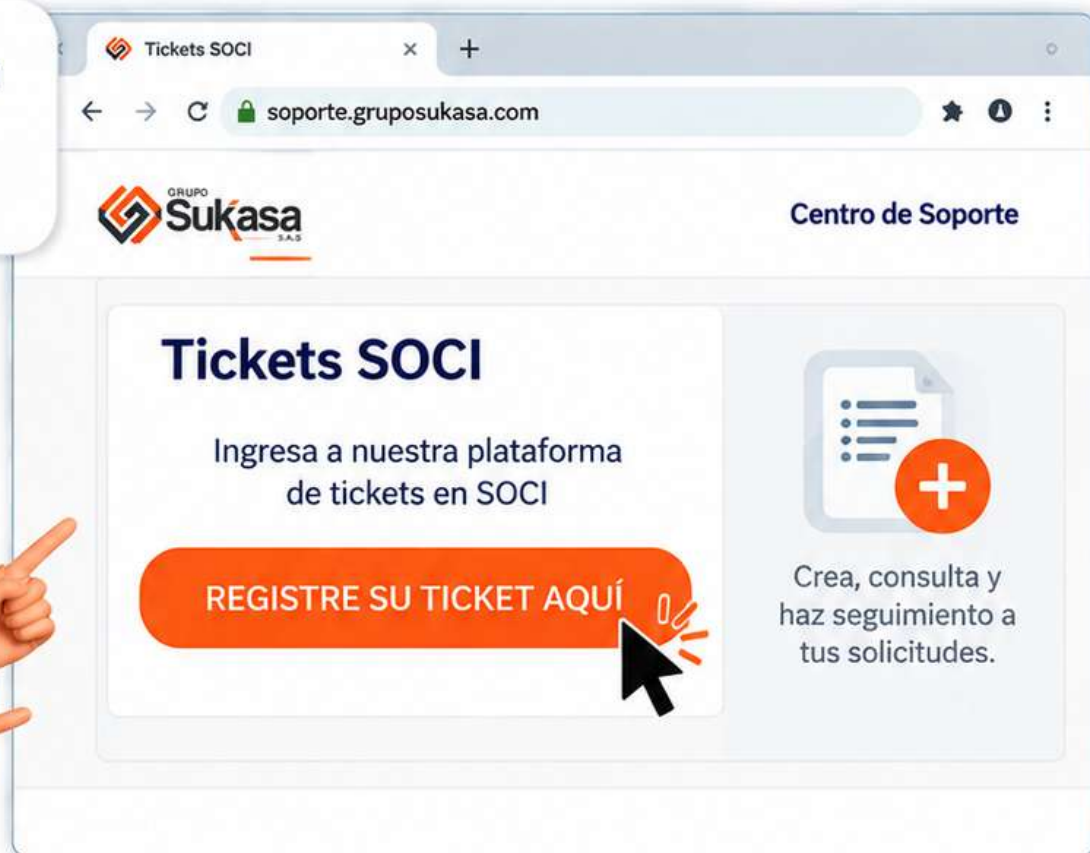
Cómo crear y consultar sus Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)

Plataforma de Tickets SOCI – Grupo Sukasa S.A.S.

4

Acceder a Tickets SOCI (2/2)

Luego, haga clic en
**“REGISTRE SU
TICKET AQUÍ”**.



¿Qué debe hacer?

Haga clic en **“REGISTRE SU
TICKET AQUÍ”**.



Resultado esperado

El sistema lo dirigirá al Centro de Soporte para crear o consultar solicitudes.

Paso 4 de 9

← Anterior

Siguiente →

Tutorial Guiado

Cómo crear y consultar sus Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)

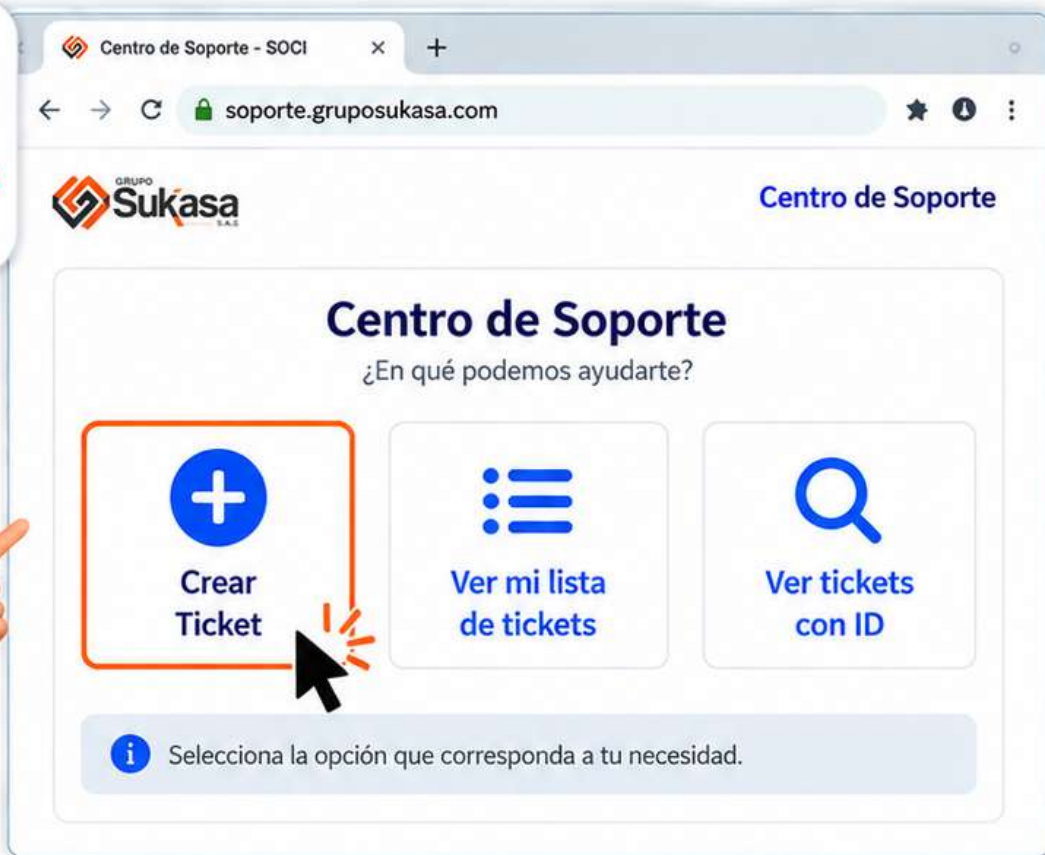
Plataforma de Tickets SOCI – Grupo Sukasa S.A.S.

5

Elegir la gestión

En el Centro de Soporte encontrará tres opciones:

CREAR TICKET,
VER MI LISTA DE TICKETS
y VER TICKETS CON ID.



¿Qué debe hacer?

Para una nueva PQRS seleccione **“CREAR TICKET”**.

Antes de crear otra solicitud, revise si ya existe un ticket sobre el mismo asunto.



Resultado esperado

Accederá al formulario para registrar su solicitud o podrá consultar sus tickets existentes.

Paso 5 de 9

← Anterior

Siguiente →

Tutorial Guiado

Cómo crear y consultar sus Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)

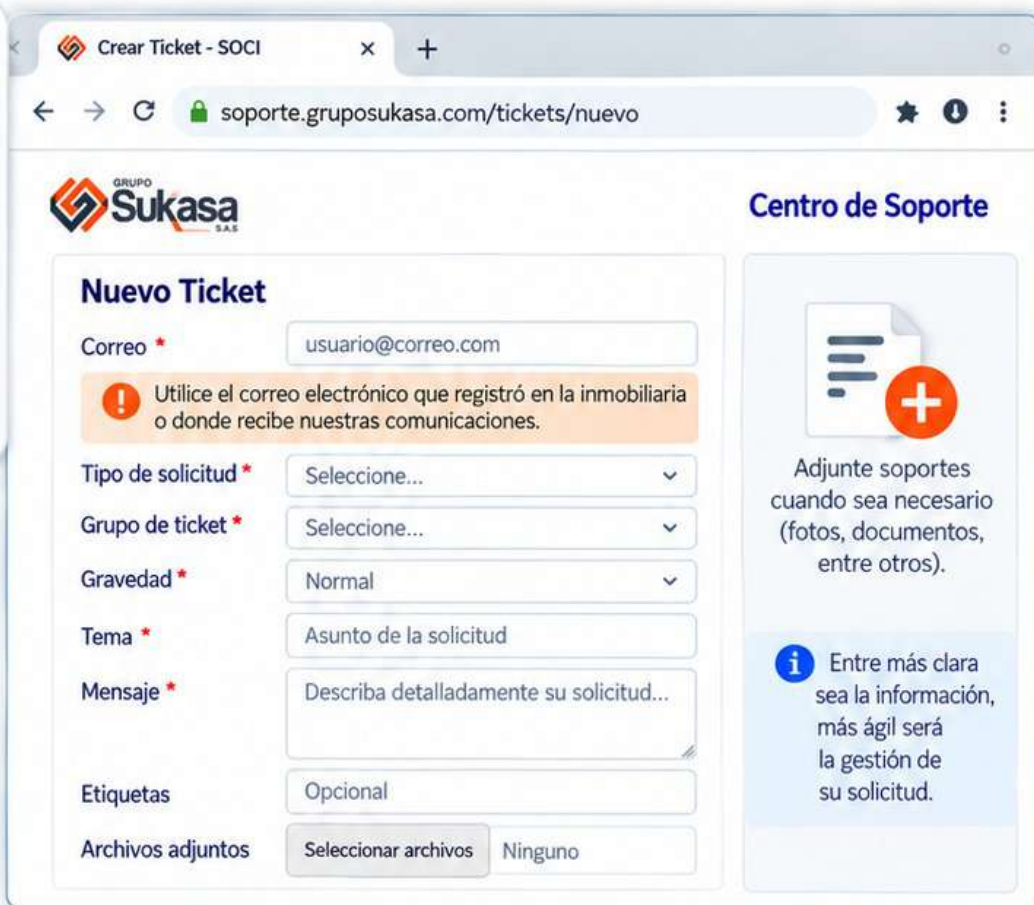
Plataforma de Tickets SOCI – Grupo Sukasa S.A.S.

6

Diligenciar el nuevo ticket

Complete la información del formulario con los datos de su solicitud.

Recuerde que debe hacerlo con el correo electrónico aportado a la inmobiliaria cuando registró sus datos personales, o donde le llegan comunicaciones de parte de la inmobiliaria.



¿Qué debe hacer?

Diligencie todos los campos del formulario con la información de su solicitud y adjunte los soportes necesarios.



Resultado esperado

Su ticket quedará registrado en el sistema y será enviado al Centro de Soporte para su gestión.

← Anterior

Paso 6 de 9

Siguiente →



Tutorial Guiado

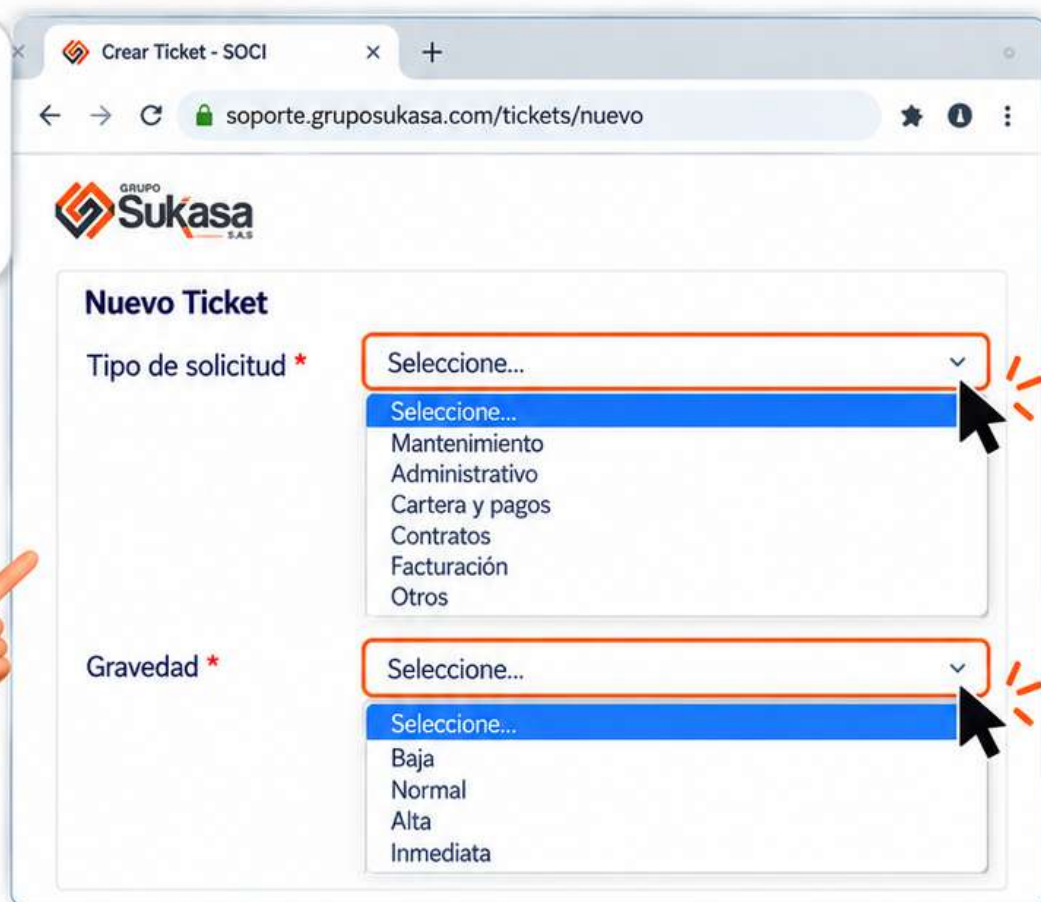
Cómo crear y consultar sus Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)

Plataforma de Tickets SOCI – Grupo Sukasa S.A.S.

7

Tipo de solicitud y gravedad

Seleccione el tipo de solicitud y la gravedad que mejor describa su trámite.



¿Qué debe hacer?

Seleccione en cada campo la opción que corresponda al trámite que desea registrar.



Resultado esperado

El tipo de solicitud y la gravedad quedarán registrados, lo que permitirá clasificar su ticket y agilizar su atención.

Paso 7 de 9

← Anterior

Siguiente →

Tutorial Guiado

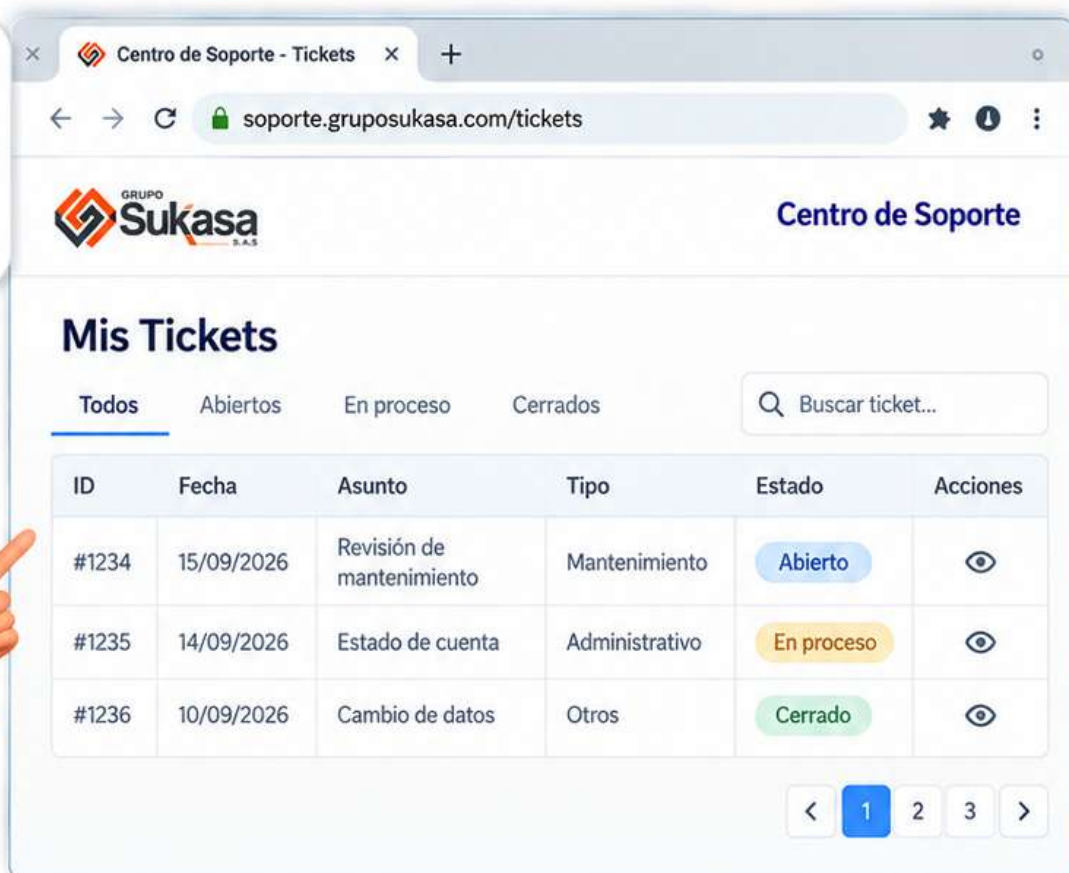
Cómo crear y consultar sus Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)

Plataforma de Tickets SOCI – Grupo Sukasa S.A.S.

8

Consultar y hacer seguimiento

Puede consultar sus tickets en cualquier momento.



The screenshot shows the 'Centro de Soporte' (Support Center) interface. At the top, there's a header with the Sukasa logo and 'Centro de Soporte'. Below this is a section titled 'Mis Tickets' (My Tickets). There are tabs for 'Todos' (All), 'Abiertos' (Open), 'En proceso' (In progress), and 'Cerrados' (Closed). A search bar is present with the placeholder 'Buscar ticket...'. Below the tabs is a table with the following columns: ID, Fecha, Asunto, Tipo, Estado, and Acciones. The table contains three rows of tickets:

ID	Fecha	Asunto	Tipo	Estado	Acciones
#1234	15/09/2026	Revisión de mantenimiento	Mantenimiento	Abierto	
#1235	14/09/2026	Estado de cuenta	Administrativo	En proceso	
#1236	10/09/2026	Cambio de datos	Otros	Cerrado	

At the bottom of the table, there are pagination controls showing '1', '2', and '3', with '1' being the active page.



¿Qué debe hacer?

Ingresa al Centro de Soporte y seleccione **“Ver mi lista de tickets”** para consultar sus solicitudes.



Resultado esperado

Podrá ver el estado de sus tickets (abierto, en proceso o cerrado) y detalles de cada solicitud.

Paso 8 de 9

← Anterior

Siguiente →

Tutorial Guiado

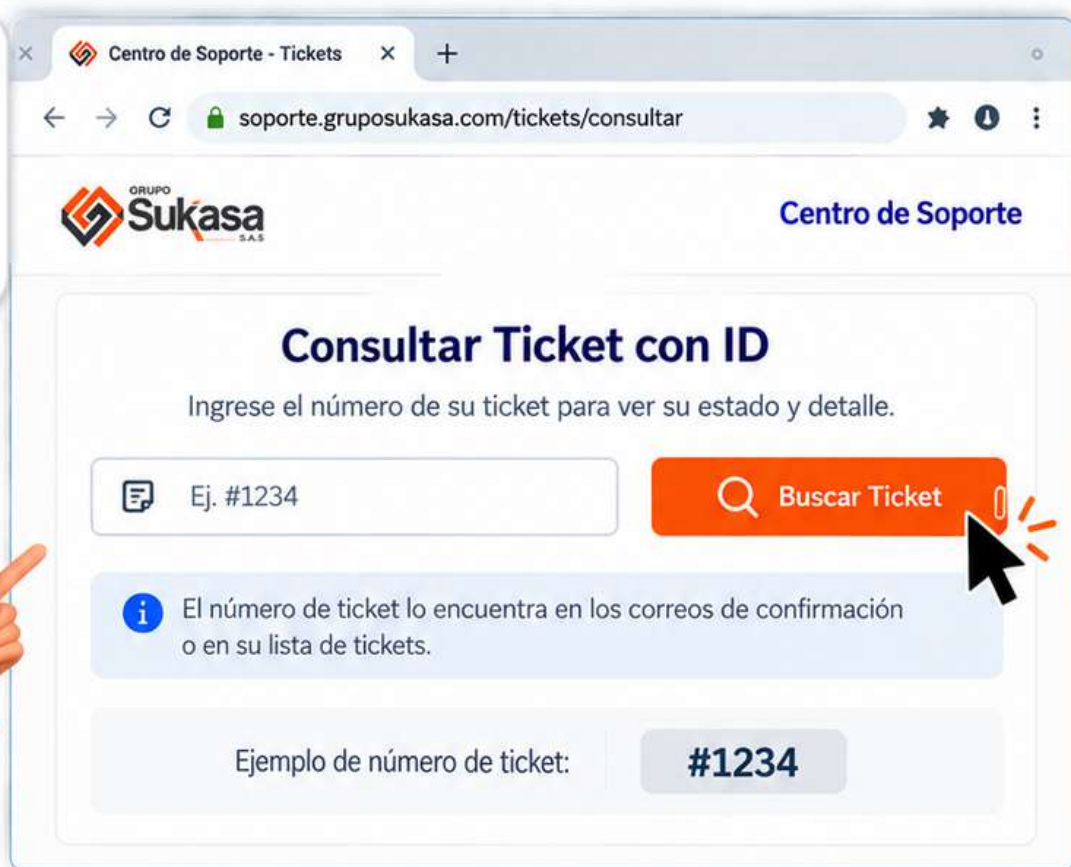
Cómo crear y consultar sus Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)

Plataforma de Tickets SOCI – Grupo Sukasa S.A.S.

9

Consultar un ticket con ID

Si conoce el número de su ticket, puede consultarlo directamente con su ID.



Centro de Soporte - Tickets

soporte.gruposukasa.com/tickets/consultar

Centro de Soporte

Consultar Ticket con ID

Ingrese el número de su ticket para ver su estado y detalle.

Ej. #1234 **Buscar Ticket**

i El número de ticket lo encuentra en los correos de confirmación o en su lista de tickets.

Ejemplo de número de ticket: **#1234**



¿Qué debe hacer?

Digite el número de su ticket (ID) en el campo indicado y haga clic en **“Buscar Ticket”**.



Resultado esperado

El sistema mostrará la información del ticket, incluyendo su estado, respuestas y archivos adjuntos.

Paso 9 de 9

← Anterior

Finalizar ✓