



Control Online S.A.S.



MANUAL PARA SISTEMA DE PQRSD CIUDADANO



MINISTERIO DEL INTERIOR

SOFTWARE



LICENCIA DE USO PARA:

MINISTERIO DEL INTERIOR

Bogotá, D.C. – COLOMBIA 2022





Contenido

INTRODUCCION 3

1. MODULO DE PQRSD 4

 Creación de Usuario para login de acceso 4

2. PROCESO DE RADICACIÓN 6

3. CONSULTA DE RADICADOS 9



COLOMBIA

ControlDoc

software





Control Online S.A.S.



INTRODUCCION

Este documento está diseñado para ser una guía fácil y de rápida para la comprensión de los usuarios de ControlDoc.

ControlDoc® cuenta con diferentes módulos funcionales como lo son: Creación de Documentos, Administración Sistema, Parametrización, ControlDoc TRD, BPM, Comunicaciones, Gestión Tramites, Notificaciones, Administración Procesos, Archivo Legales, e Informes, los cuales permiten realizar de manera eficiente el seguimiento y control de los procesos de Gestión Documental y Archivo de la Organización.

A su vez ofrece un portal de PQRSD donde se abre un canal de atención entre los ciudadanos y la entidad, ofreciendo transparencia en la gestión de las peticiones y sus debidas respuestas.




COLOMBIA
ControlDoc
software



sopORTE.mininterior@controlonline.com.co

1. MODULO DE PQRSD

Para ingresar al sistema PQRSD se digita la URL: <http://192.168.17.74:81/CiudadanoPQR/Paginas/Login.aspx> (Dominio de la entidad) en el explorador de su preferencia (a excepción de internet explorer )

Creación de Usuario para login de acceso

Por medio del usuario y contraseña, la persona tendrá la opción de iniciar el proceso de radicación de su solicitud, si no cuenta con credenciales de ingreso, debe ingresar en la opción **Ingrese Aquí** podrá realizar el registro correspondiente, siguiendo unos sencillos pasos. Ver **Imagen 1**.

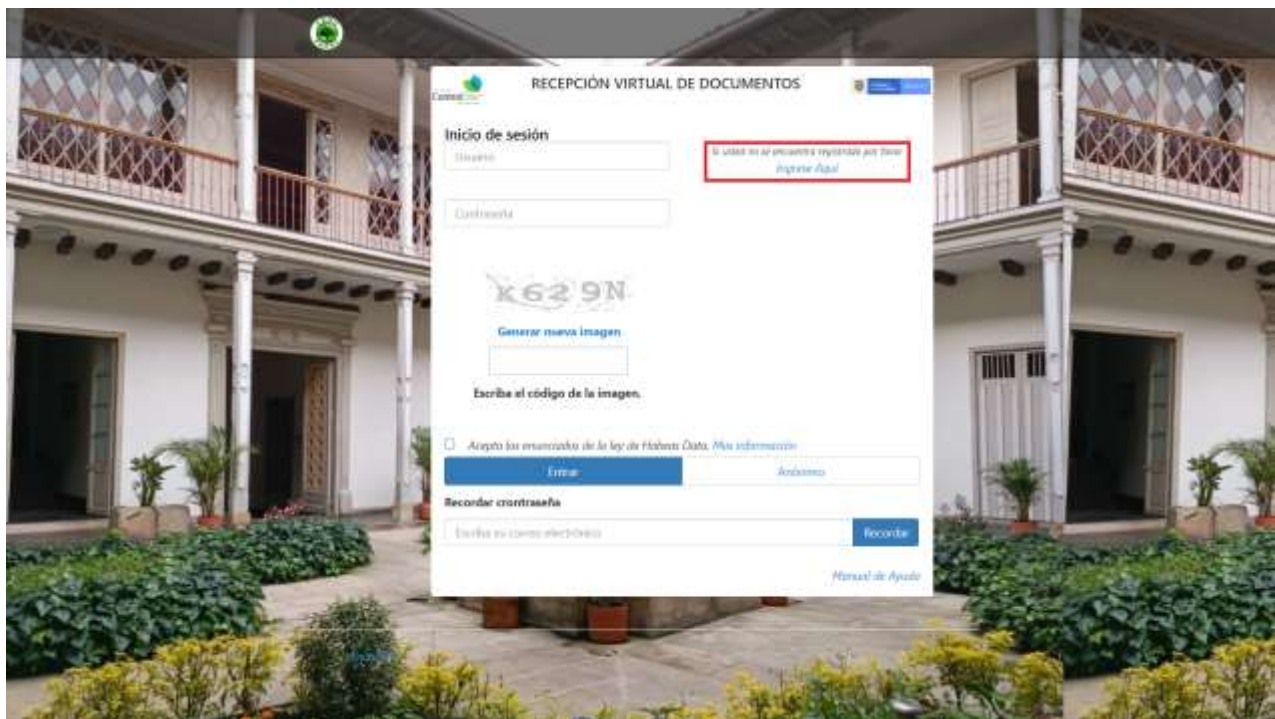


Imagen 1. Sistemas de PQRSD Ciudadano / Ingrese Aquí

Registro Ciudadano

El sistema despliega un formulario solicitando los datos básicos y caracterización del ciudadano, una vez se diligencia el formulario por completo debe aceptar dando clic en la casilla de habeas Data la autorización del tratamiento de datos por parte de la entidad para completar el registro, y por último se da clic en la opción **Registrar** se dará por finalizado el proceso de registro, los datos de acceso (usuario y contraseña) serán enviadas al correo electrónico registrado. Ver **Imagen 2**.

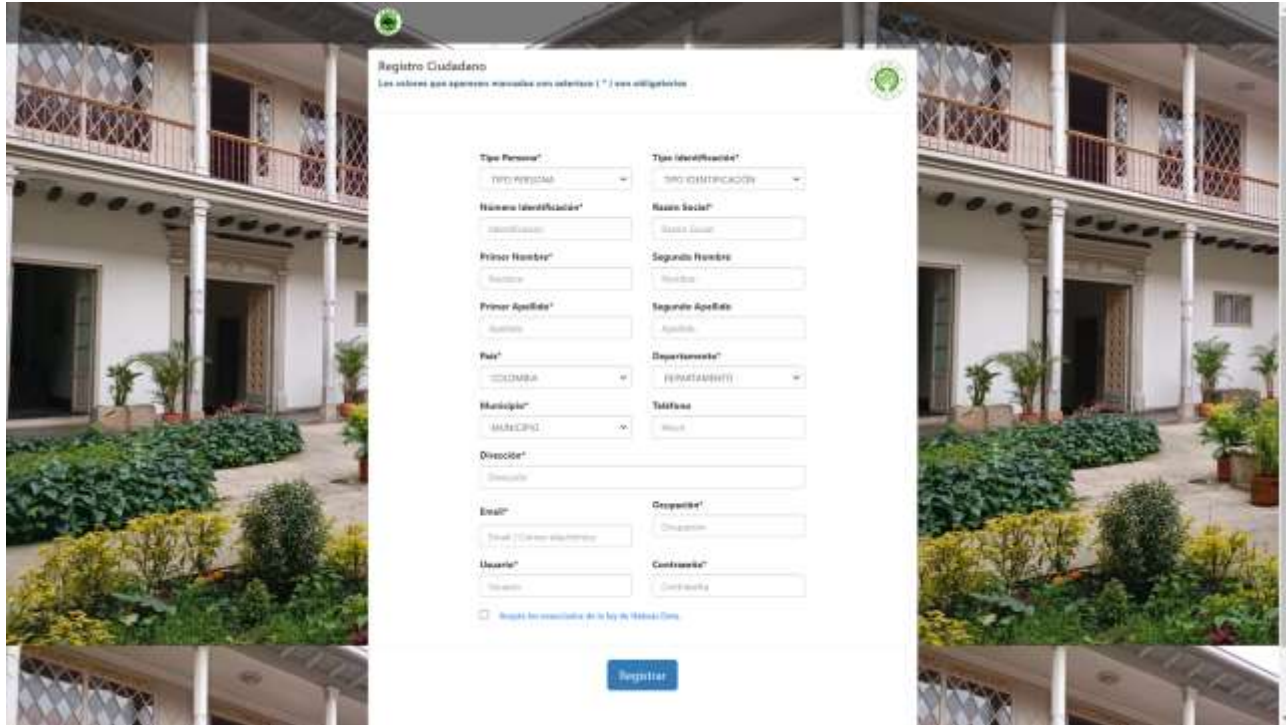


Imagen 2. Registro Ciudadano

Nota: Recuerde que solo se podrá hacer un registro por persona.



2. PROCESO DE RADICACIÓN

Una vez registrado o inicie sesión, el ciudadano tendrá dos opciones, las cuales permite **Consultar** las PQRSD que haya colocado en la entidad o por lo contrario **Radicar** una nueva, para realizar una nueva PQRSD debemos dar clic en el botón **Nueva Solicitud**. Ver **Imagen 3**.

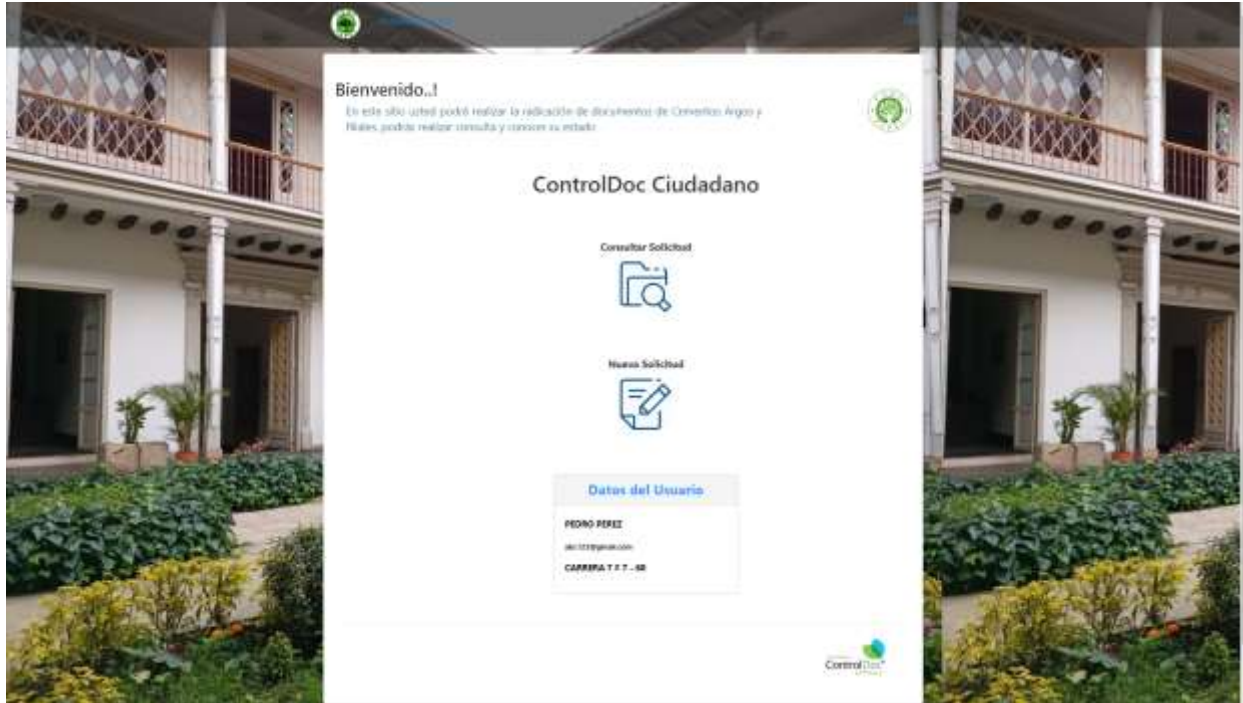


Imagen 3. Inicio de sesión por el Login- Contraseña

El sistema despliega un formulario para la radiación de una PQRSD, donde se cargan los datos básicos antes suministrados por el ciudadano y se habilita un combo con los diferentes tipos de PQRSD que puede presentar el ciudadano allí seleccionara la opción que desea.

Luego de la clasificación de la PQRSD, el ciudadano debe clasificar la solicitud que desea generar en el sistema, adicional deberá realizar una breve descripción de la misma, el sistema permite adjuntar o anexar un(os) archivo(s) a la PQRSD ver **imagen 4**.

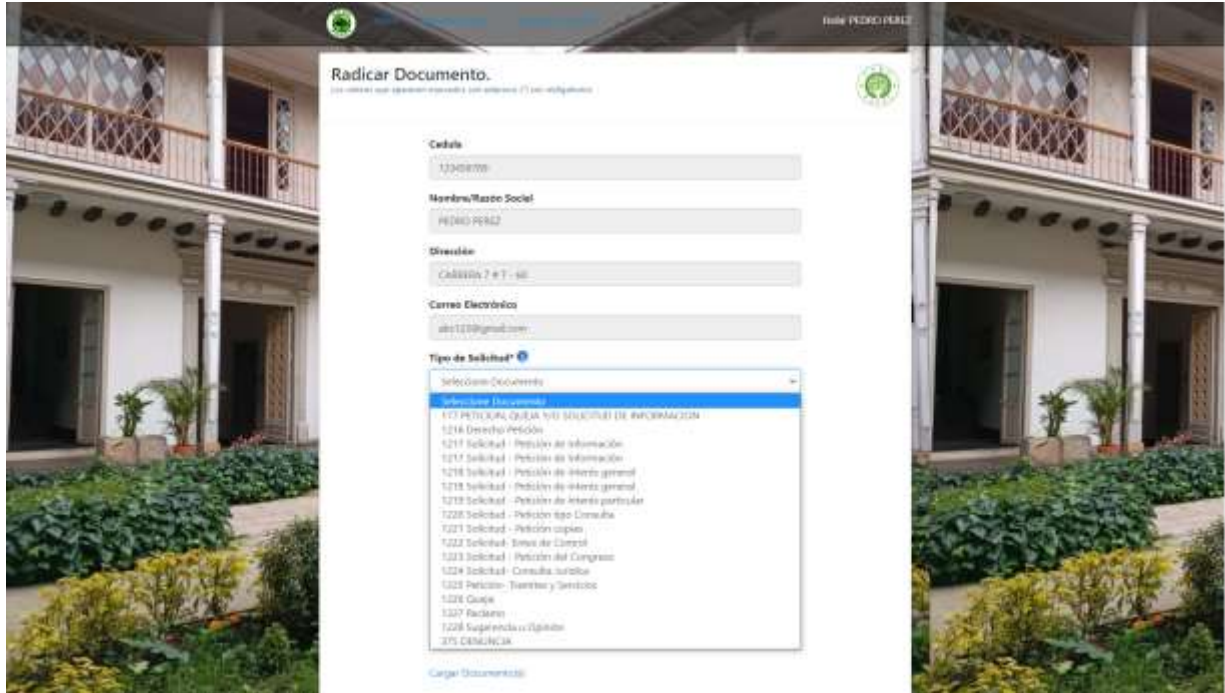


Imagen 4. Nueva Solicitud

En caso en que el ciudadano desee incluir a la PQRSD adjuntos o anexos, se hace clic en el botón **Seleccionar Archivo** se carga(ran) el(los) archivo(s) a adjuntar, luego se da clic en el botón abrir. Ver Imagen 5.

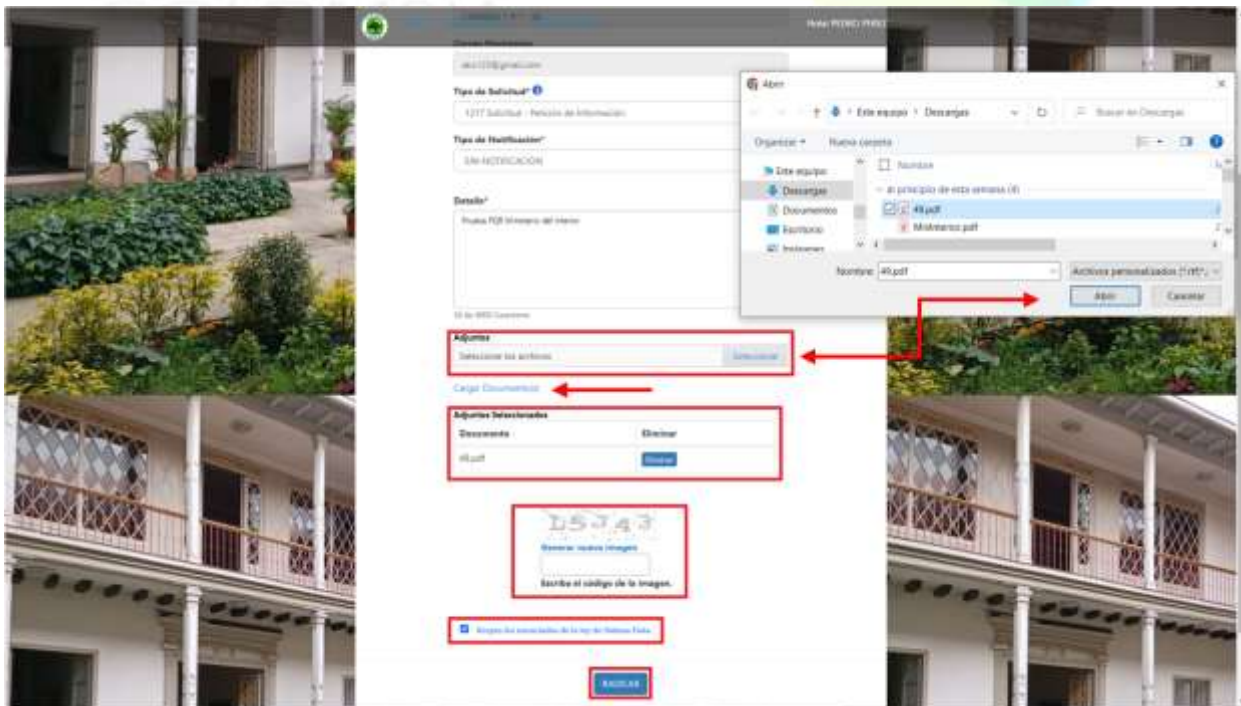
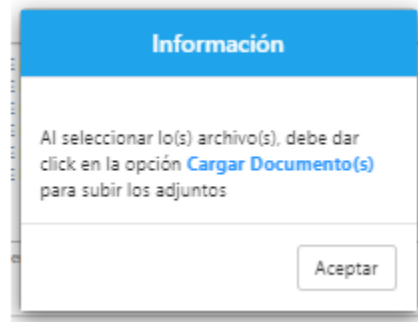


Imagen 5. Seleccionar Archivo

El sistema emitirá un mensaje informativo que le indica que debe dar clic en la opción “Cargar Documentos”.



Por último, se debe dar clic en el botón **RADICAR** para oficializar la PQRSD y el sistema le entregara un numero de radicado de la entidad. Ver **Imagen 6**.

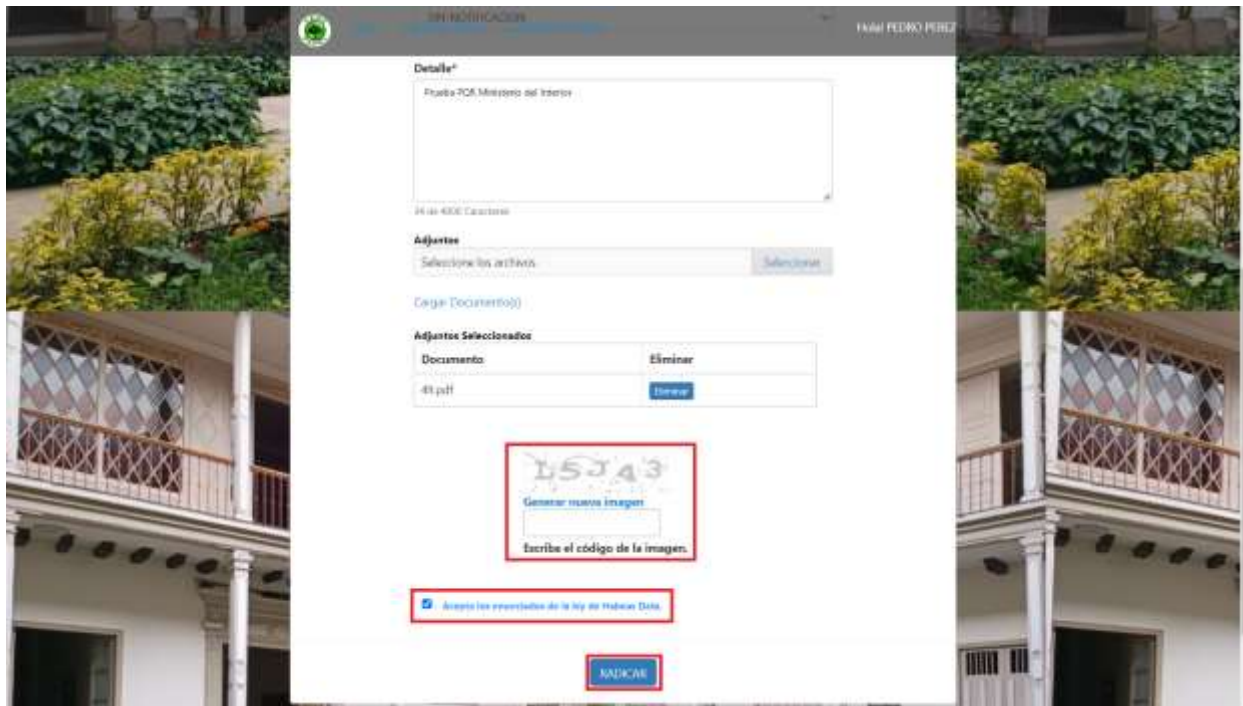


Imagen 6. Radicar

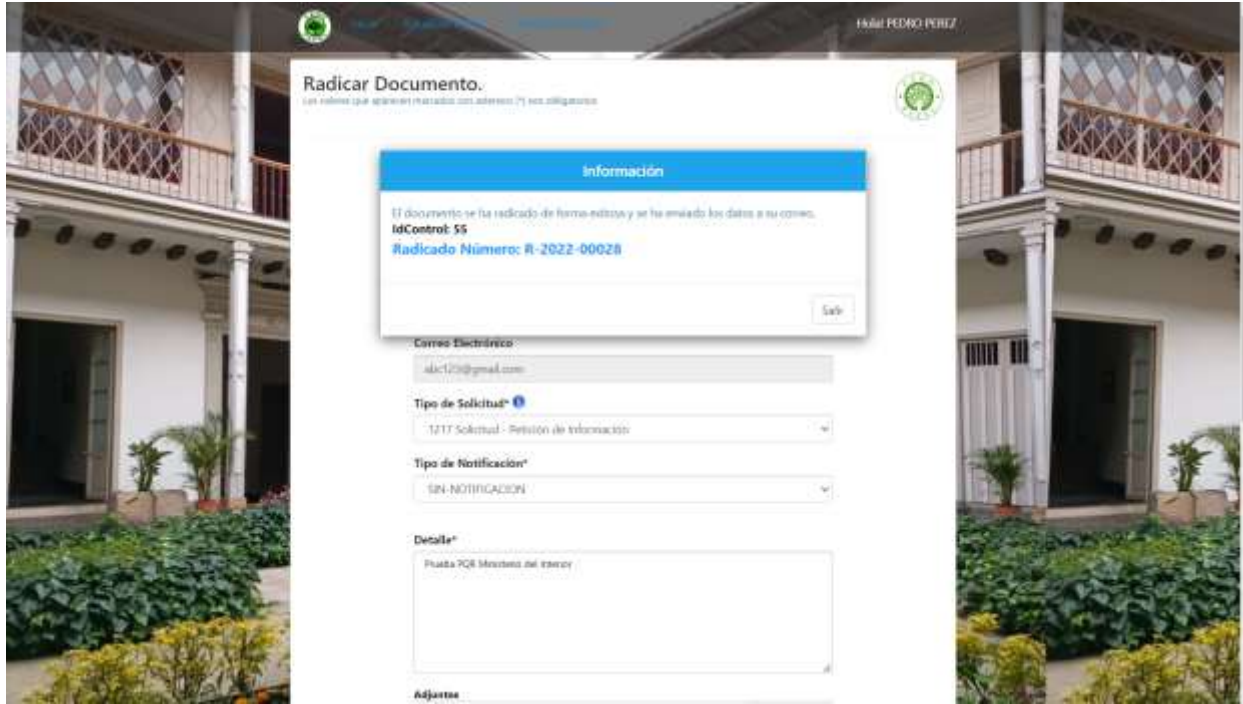


Imagen 7. Radicación Exitosa

3. CONSULTA DE RADICADOS

El ciudadano cuenta con la opción de Consulta de la PQRSD radicadas por el ciudadano ante la entidad, debemos dar clic en **Consulte su solicitud**, el sistema solicitará un ID Control y el número de RADICADO, datos que el sistema entrega al ciudadano una vez radica la PQRSD a la entidad. Ver **Imagen 8**.

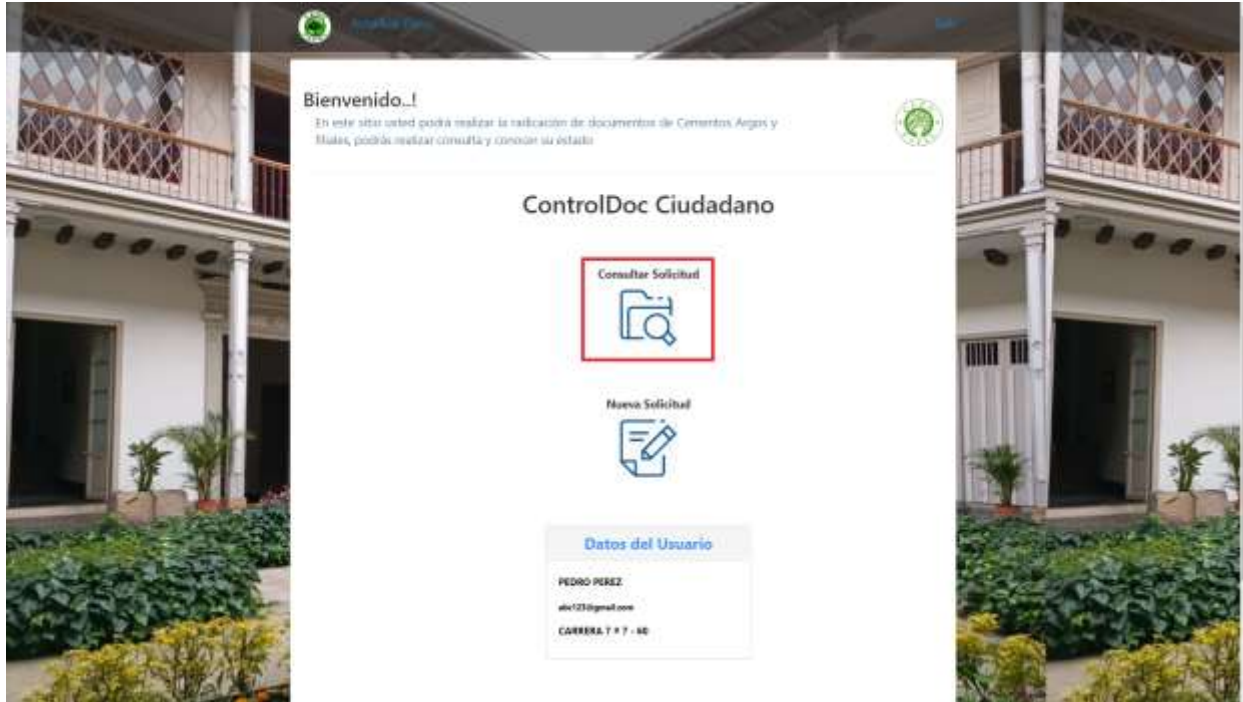


Imagen 8. Consulta de Radicado

Para realizar la(s) búsqueda(s) de una(s) PQRSD, es importante tener presente tanto el ID Control como el Radicado arrojado por el sistema al momento de radicarla, de lo contrario la búsqueda no arrojará ningún resultado, el sistema listara las PQRSD que concuerden con los datos diligenciados y se podrá dar clic en el botón **Información / Estado del trámite**, donde el ciudadano encontrara diferentes botones (Estado del trámite, Adjuntos, Imagen PDF. Ver **Imagen 9, 10, 11**

Por otro lado, el ciudadano podrá visualizar la respuesta emitida por la Entidad, en caso de que ya haya sido radicada, con el fin de tener una trazabilidad completa de la PQRSD y que sea transparente la interacción con la entidad.

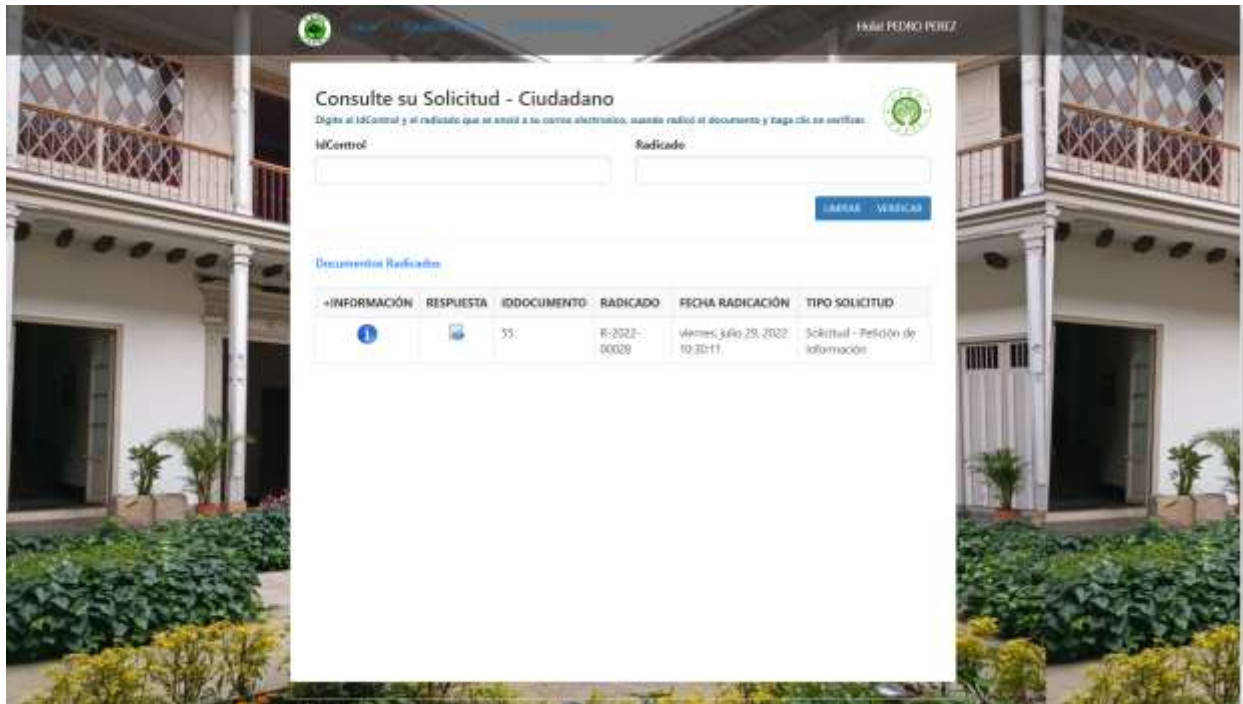


Imagen 9: Formulario consulta de radicados

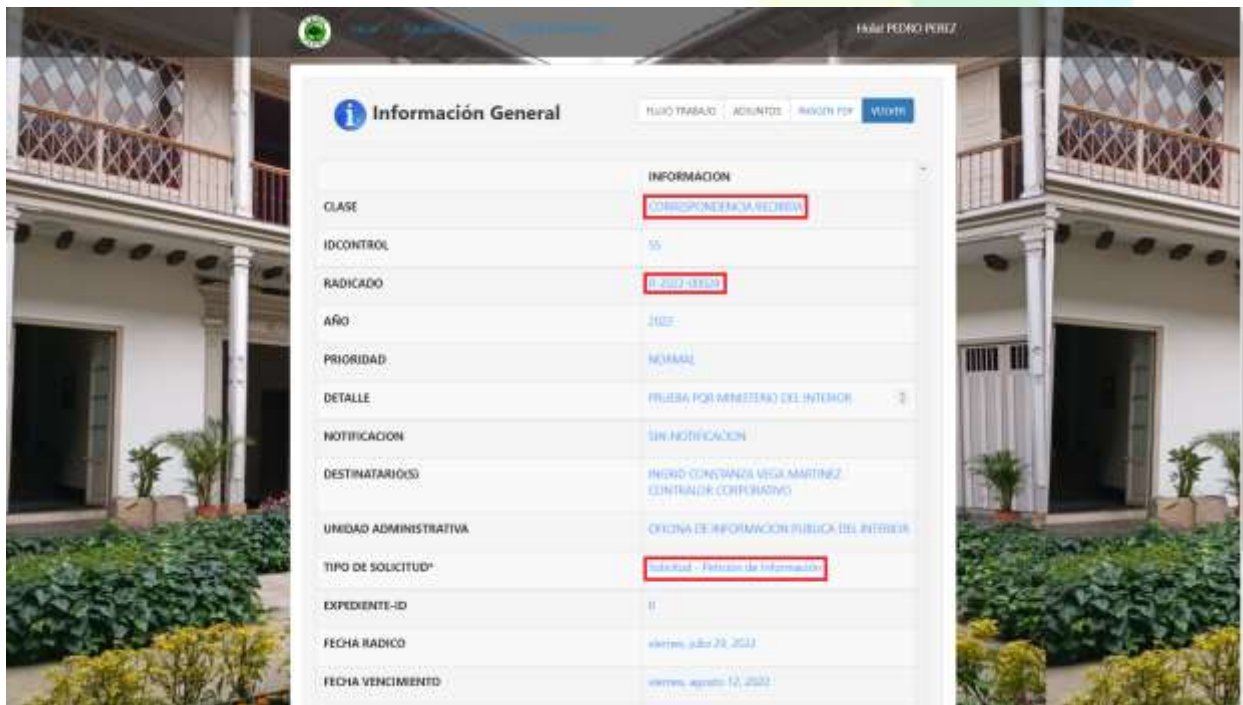


Imagen 10. Información General/ Estado del trámite.

Nota: En la ventana de Estado del trámite, el ciudadano podrá ver toda la trazabilidad que ha tenido la PQRSD durante la gestión interna de la Entidad.

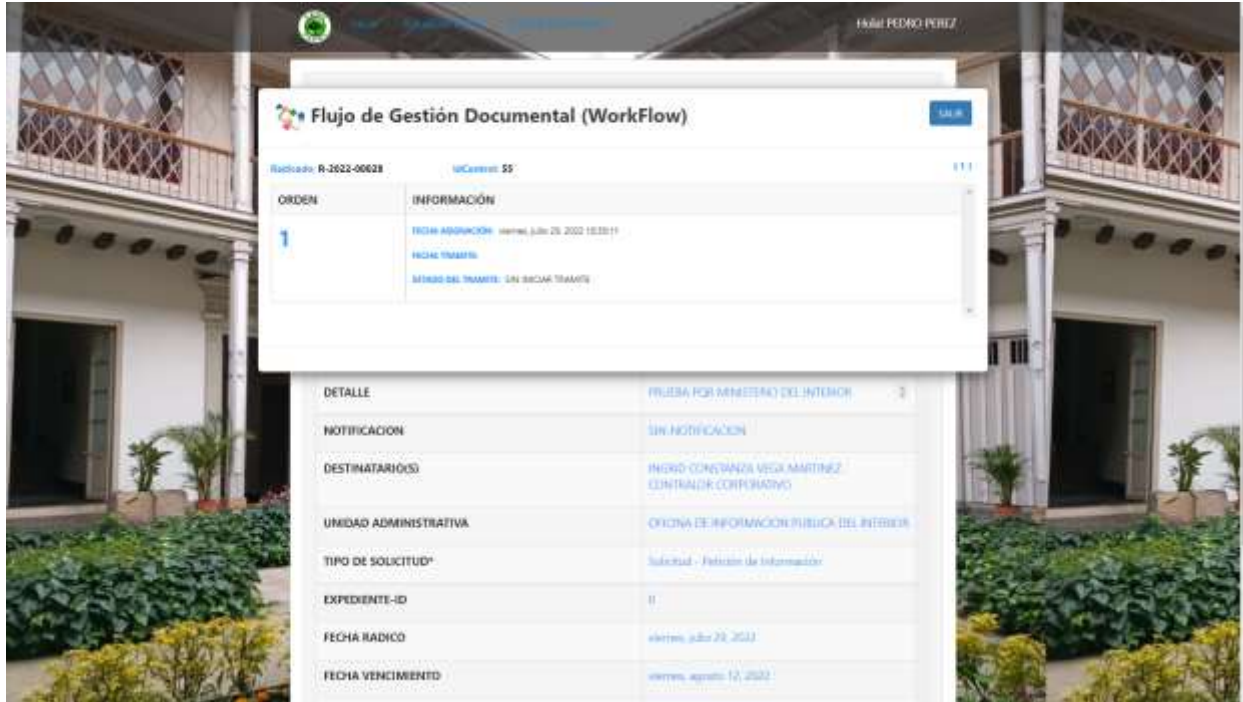


Imagen 11. Información General/ Flujo de Trabajo.

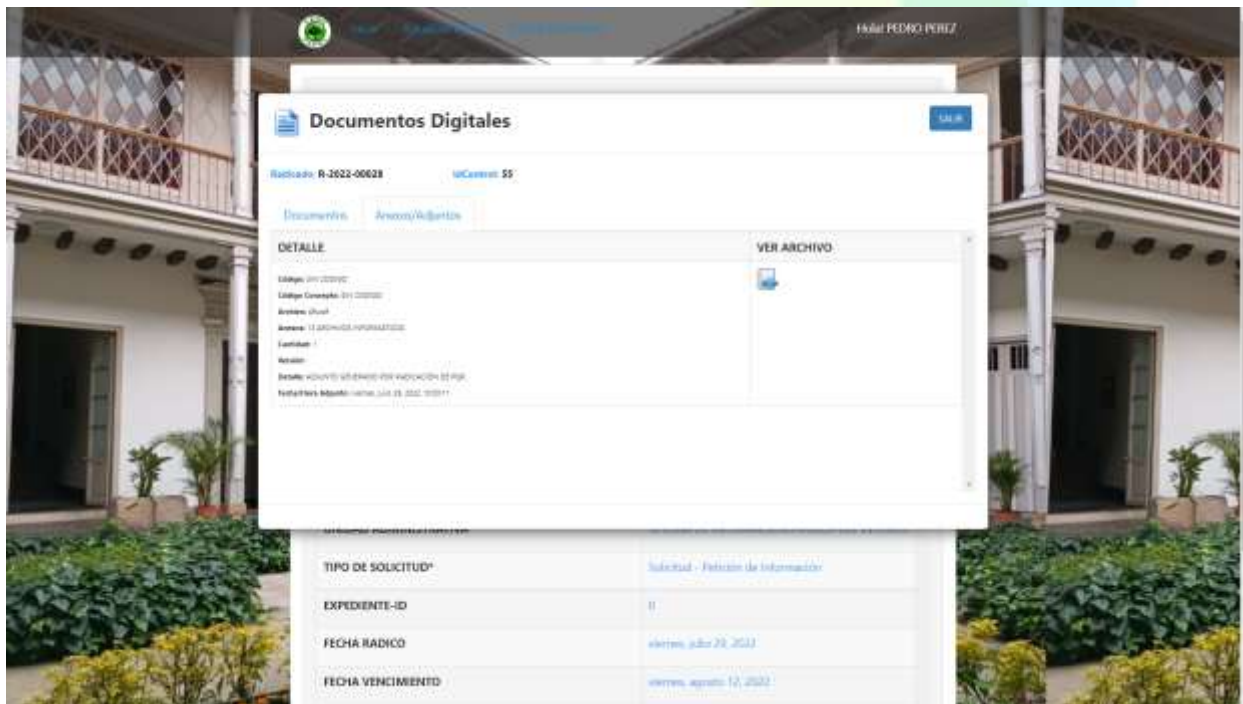


Imagen 12: Información General/ Adjuntos

Nota: En el botón **Adjuntos**, se podrá observar los archivos que son anexos a la PQRSD y que fueron cargados por el ciudadano al radicar la solicitud.



29 de Julio de 2022



PARA: INGRID CONSTANZA VEGA MARTINEZ

DE: PEDRO PEREZ

ASUNTO:

PRUEBA PQR MINISTERIO DEL INTERIOR

Cordialmente,

PEDRO PEREZ
123456789

No de Contacto:

Correo Electrónico: abc123@gmail.com

Dirección de Contacto: CARRERA 7 # 7 - 60

Imagen 13. Información General /Imagen PDF

Nota: En el botón **Imagen PDF**, se observa un documento construido por el sistema con el contenido de la PQRSD diligenciado por el ciudadano.