



Control Online S.A.S.



MANUAL PARA PQRSD ATENCIÓN A CIUDADANO



Municipio de Neiva

Neiva
Vida y Paz

SOFTWARE



LICENCIA DE USO PARA:

ALCALDÍA MUNICIPAL DE NEIVA, HUILA

COLOMBIA
2023



Av. El Dorado No. 69-63 Of. 209
Edificio Empresarial Torre 26, Bogotá, COLOMBIA
PBX: (571) 4271067
Cel: 3124184272 - 3204917783
lenicordero@controldoc.com.co
www.controldoc.com.co



CONTENIDO

INTRODUCCION3

2. MODULO DE PQRSD..... 4

Creación y Registró De Usuario Para Login De Acceso..... 4

3. PROCESO DE RADICACIÓN..... 6

4. CONSULTA DE RADICADOS 8

5. ACCESO MODO ANÓNIMO.....13

6. USO EXCLUSIVO PARA FUNCIONARIOS DE LA UAC16



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



Av. El Dorado No. 69-63 Of. 209
Edificio Empresarial Torre 26, Bogotá, COLOMBIA
PBX: (571) 4271067
Cel: 3124184272 - 3204917783
lenicordero@controldoc.com.co
www.controldoc.com.co



1. MODULO DE PQRS

Para ingresar al sistema PQRS se digita la **URL**: (Dominio de la entidad) en el explorador de su preferencia

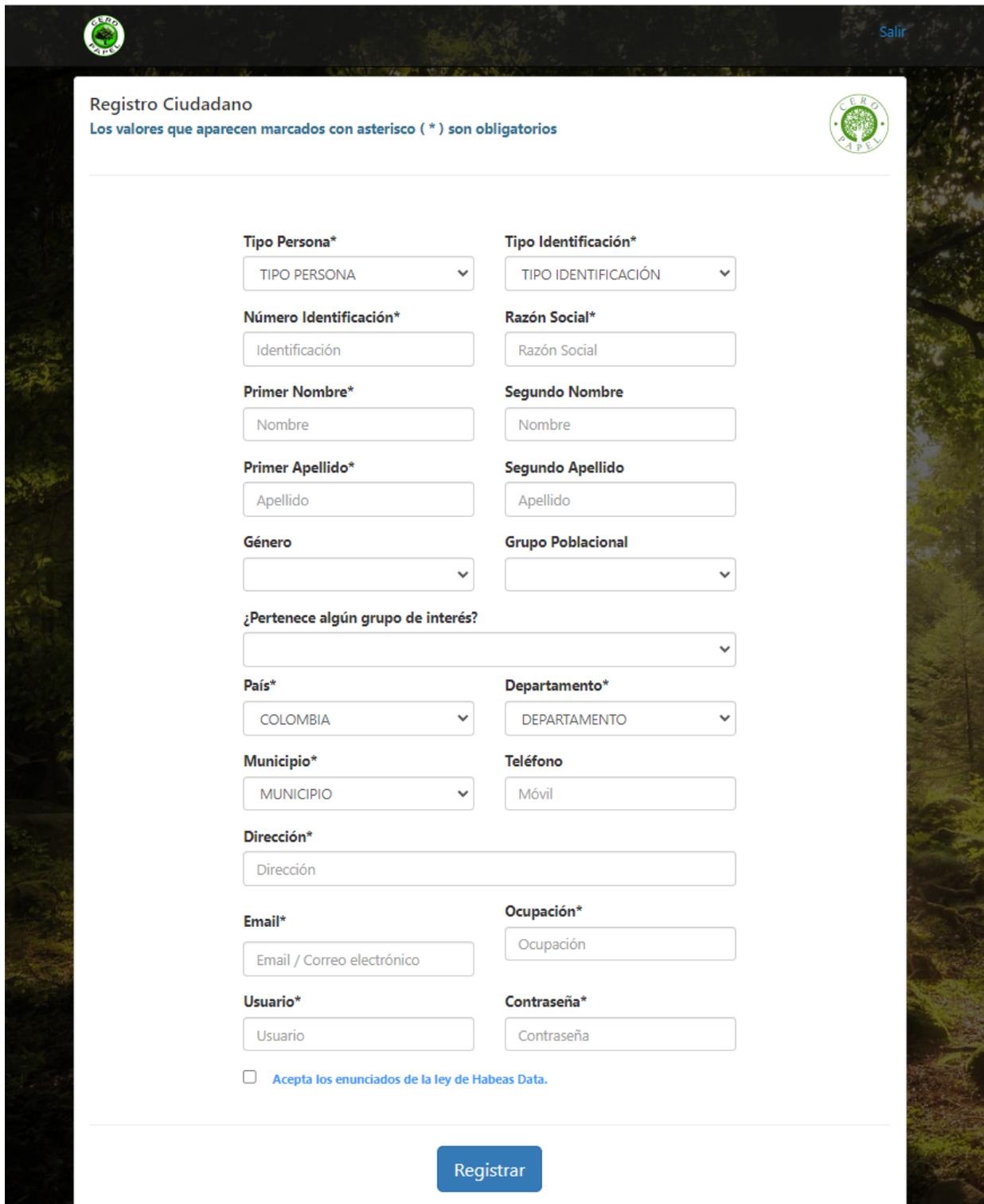
Creación de Usuario para login de acceso

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 PQRS 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**.



Registro Ciudadano
Los valores que aparecen marcados con asterisco (*) son obligatorios

Tipo Persona*
TIPO PERSONA

Tipo Identificación*
TIPO IDENTIFICACIÓN

Número Identificación*
Identificación

Razón Social*
Razón Social

Primer Nombre*
Nombre

Segundo Nombre
Nombre

Primer Apellido*
Apellido

Segundo Apellido
Apellido

Género

Grupo Poblacional

¿Pertenece algún grupo de interés?

País*
COLOMBIA

Departamento*
DEPARTAMENTO

Municipio*
MUNICIPIO

Teléfono
Móvil

Dirección*
Dirección

Email*
Email / Correo electrónico

Ocupación*
Ocupación

Usuario*
Usuario

Contraseña*
Contraseña

[Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data.](#)

Registrar

Imagen 2. Registro Ciudadano

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



2. 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**.

ControlDoc-Derecho de Petición PQRSD Ciudadano



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 diligenciar el asunto de la petición y realizar una breve descripción de la misma, el sistema permite adjuntar o anexar un(os) archivo(s) a la PQRSD ver **imagen 4**.

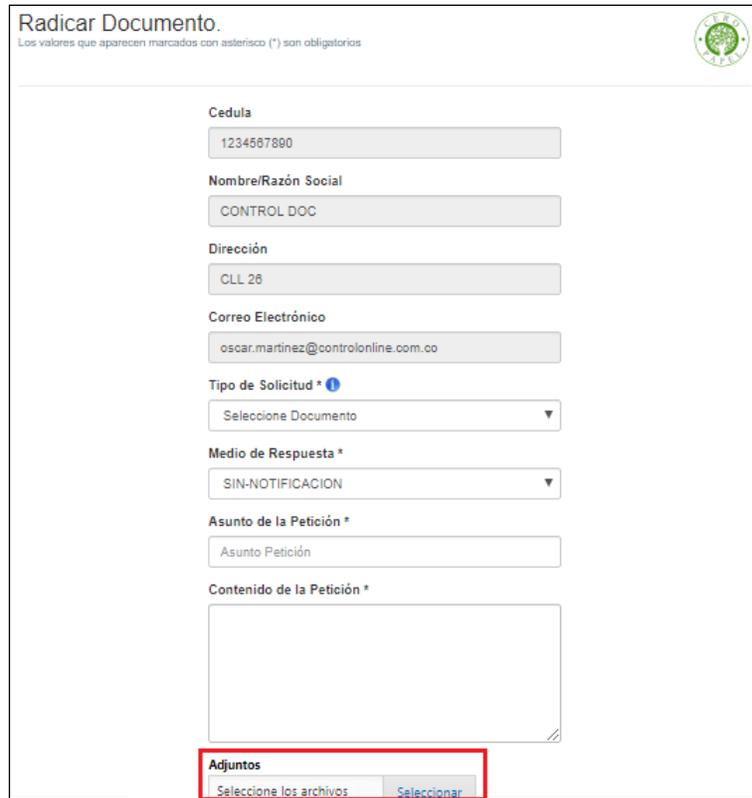


Imagen 4.

Proceso de Radicación

Nota: los campos con asterisco (*) son obligatorios.

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 7**.

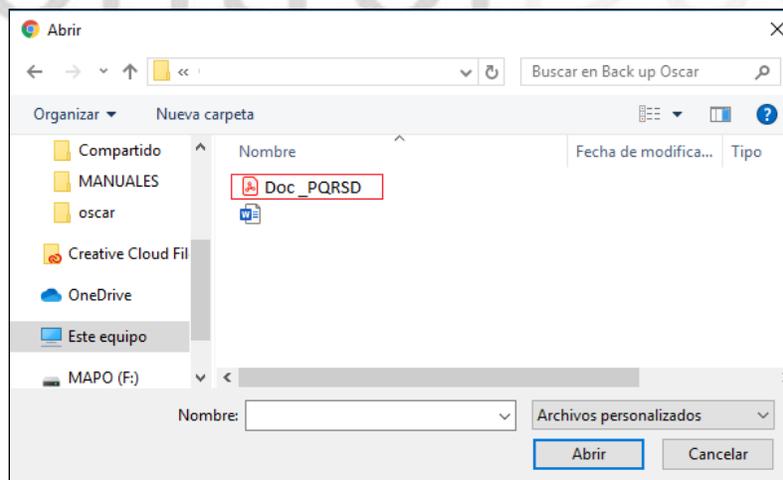


Imagen 7. Seleccionar Archivo



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 8,9.**

Imagen 8. Radicar

Imagen 9. 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 solicitara un ID Control y el numero de RADICADO, datos que el sistema entrega al ciudadano una vez radica la PQRSD a la entidad. Ver **Imagen 10.**



ControlDoc-Derecho de Petición PQRSD Ciudadano



Nueva Solicitud



Datos del Usuario
CONTROL DOC
oscar.martinez@controlonline.com.co
CLL 26
1234567

Imagen 10. 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 listará las PQRSD que concuerden con los datos diligenciados y se podrá dar clic en el botón **Información / Estado del trámite**, donde el ciudadano encontrará diferentes botones (Estado del trámite, Adjuntos, Imagen PDF. Ver **Imagen 11, 12, 13**

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.



Inicio Actualizar Datos Radicar Documento Hola! PEDRO PABLO LEON JARAMILLO

Consulte su solicitud - (PQRSD) ciudadano

Digite el IdControl y el radicado que se envió a su correo electronico, cuando radicó el documento y haga clic en verificar.

IdControl Radicado

[LIMPIAR](#) [VERIFICAR](#)

Documentos Radicados

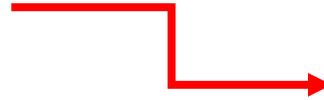
Información/ Estado del tramite	Respuesta	IdDocumento	Radicado	Fecha radicación	Tipo solicitud
		467	20202.70000282	miércoles, febrero 5, 2020 09:42:59	SOLICITUD
		466	20202.70000272	miércoles, febrero 5, 2020 09:07:38	SOLICITUD

COLOMBIA

ControlDoc

software





ORDEN	INFORMACIÓN	GESTOR
1	FECHA ASIGNACIÓN: miércoles, febrero 5, 2020 09:43:00 FECHA TRAMITE: ESTADO DEL TRAMITE: SIN INICIAR TRAMITE	UNIDAD COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO

i Información General	
CLASE	CORRESPONDENCIA RECIBIDA
IDCONTROL	467
RADICADO	20202.70000282
AÑO	2020
PRIORIDAD	NORMAL
DETALLE	PEURBA 6
NOTIFICACION	CORREO ELECTRÓNICO
DESTINATARIO(S)	UNIDAD COORDINADORA ATENCION CIUDADANA - DEPENDENCIA
TIPOLOGIA DOCUMENTAL	SOLICITUD
EXPEDIENTE-ID	0
ACTIVO EN EL SISTEMA ?	SI

Imagen 11. 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.

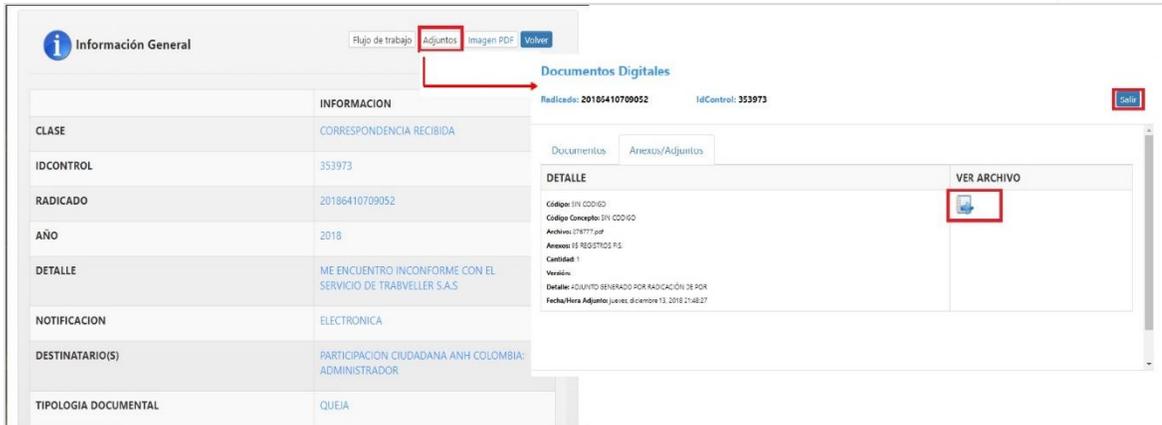


Imagen 12. Información General/ Adjunto

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.

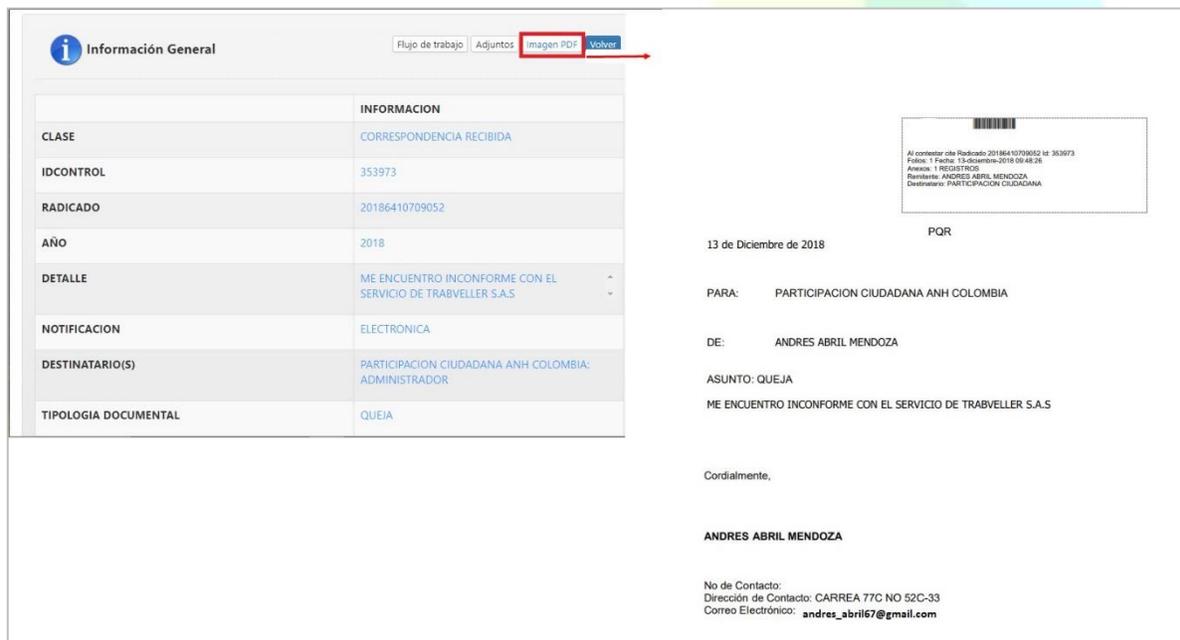


Imagen 13. Información General /Imagen PDF

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

4. ACCESO MODO ANÓNIMO

El ciudadano podrá encontrar un botón en la parte inferior del sistema, donde da la opción de realizar la PQRSD de forma **anónima**, siguiendo unos sencillos pasos. Ver **Imagen 14**.



The screenshot shows the login interface for the PQRSD system. At the top, there are logos for 'ControlDoc' and 'Primer Neiva'. The main heading is 'Inicio de sesión'. There are input fields for 'Usuario' and 'Contraseña'. A link 'Ingrese Aquí' is provided for users who are not registered. Below this is a CAPTCHA image with the text 'HPAS2' and a button 'Generar nueva imagen'. A text prompt asks the user to 'Escriba el código de la imagen.' There is a checkbox for 'Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data. Mas información'. Two buttons are visible: 'Entrar' and 'Anónimo', with the latter being highlighted with a red rectangle. At the bottom, there is a 'Recordar contraseña' section with an input field for an email address and a 'Recordar' button. A 'Manual de Ayuda' link is located at the bottom right.

Imagen 14. Ingreso al Sistema PQRSD/ Anónimo

El sistema despliega un formulario para la radiación de una PQRSD, donde 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 diligenciar el asunto de la petición y realizar una breve descripción de la misma, el sistema permite adjuntar o anexar un(os) archivo(s) a la PQRSD ver, 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 15**.

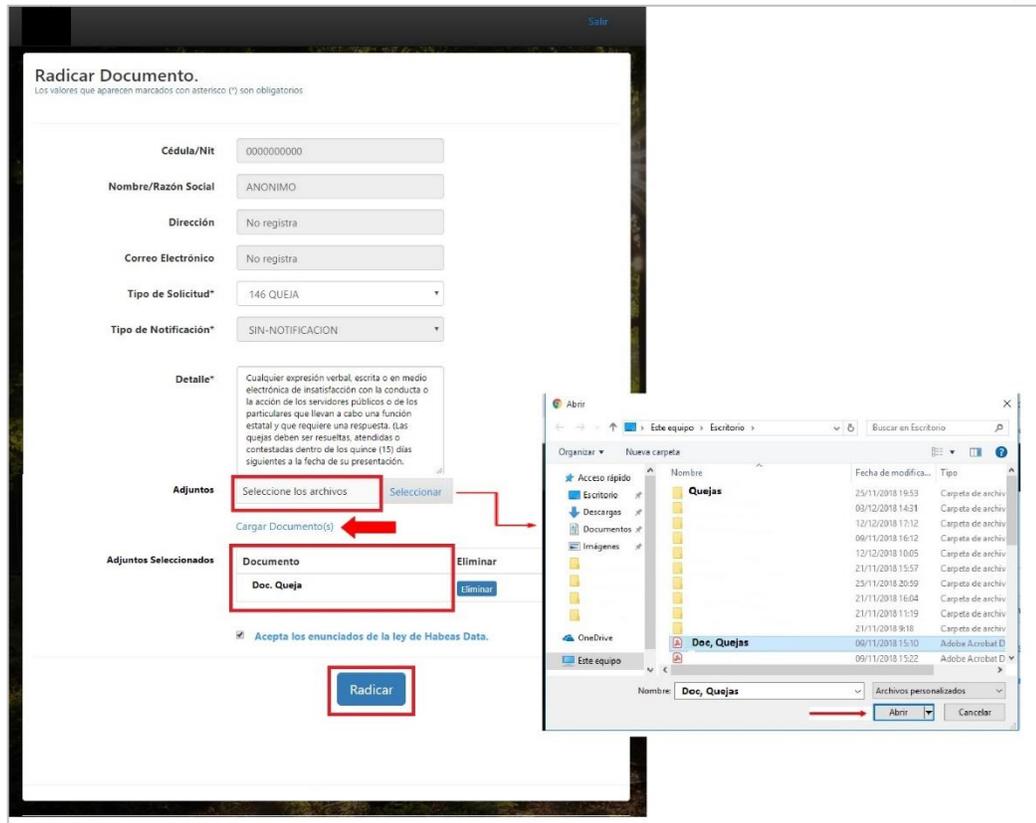


Imagen 15. Radicar Documento

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 16**.

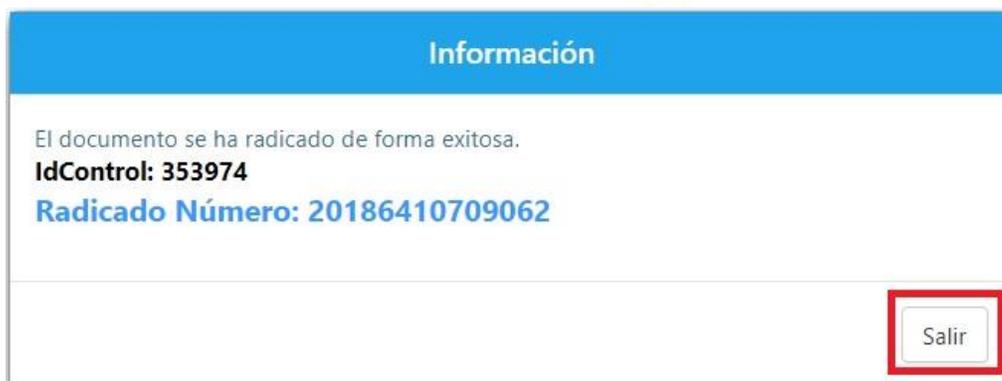


Imagen 16. Radicación Exitosa/ Salir