



Control Online S.A.S.



MANUAL PARA SISTEMAS DE PQRSD CIUDADANO

SOFTWARE



Bogotá, D.C. – COLOMBIA 2020



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

INTRODUCCION.....	3
1. MODULO DE PQRSD.....	4
Creación de Usuario para login de acceso	4
2. PROCESO DE RADICACIÓN	6
3. CONSULTA DE RADICADOS.....	8
4. ACCESO MODO ANÓNIMO.....	12





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 Trámites, 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





1. MODULO DE PQRSD

Para ingresar al sistema PQRSD se digita la URL:

<http://controldoc.anh.gov.co/Controlpqr/CiudadanoPQR/Paginas/Login.aspx> (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 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**.

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

El tratamiento que realizará la ANH será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir, según corresponda, los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás regulaciones relacionadas con las siguientes finalidades:

- Registrar la información de datos personales en las bases de datos de la ANH, con la finalidad de analizar, evaluar y generar datos estadísticos.
- Enviar la información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.
- Soportar procesos de auditoría externa e interna.

Así mismo, la ANH suministrará los datos personales a servidores y colaboradores que le provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación de cooperación, a fin de:

- Brindar asistencia técnica
- Facilitar la implementación de programas en cumplimiento de mandatos legales.
- Manejar y administrar bases de datos.
- Dar respuestas a peticiones, quejas y recursos, Dar respuestas a organismos de control.

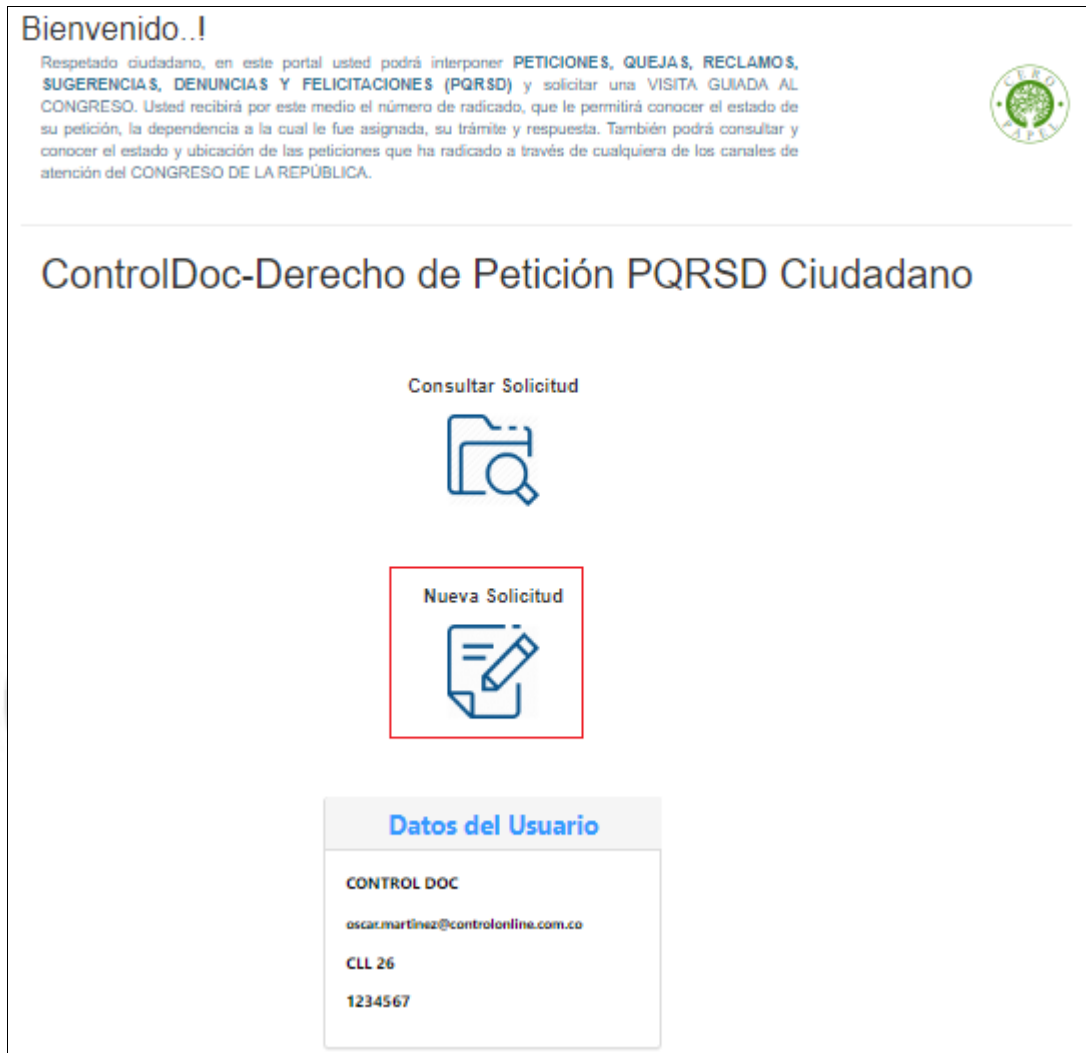
Los datos serán tratados de acuerdo con la política vigente de protección de datos personales de la ANH, la cual puede ser consultada en el siguiente vínculo [Mas información](#). Para ejercer sus derechos a la protección de datos personales, puede comunicarse a través de los diferentes canales de atención y al correo institucional participacionciudadana@anh.gov.co

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**.



Bienvenido..!

Respetado ciudadano, en este portal usted podrá interponer **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD)** y solicitar una **VISITA GUIADA AL CONGRESO**. Usted recibirá por este medio el número de radicado, que le permitirá conocer el estado de su petición, la dependencia a la cual le fue asignada, su trámite y respuesta. También podrá consultar y conocer el estado y ubicación de las peticiones que ha radicado a través de cualquiera de los canales de atención del CONGRESO DE LA REPÚBLICA.

ControlDoc-Derecho de Petición PQRSD Ciudadano

Consultar Solicitud

Nueva Solicitud

Datos del Usuario

CONTROL DOC

oscar.martinez@controlonline.com.co

CLL 26

1234567

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**.

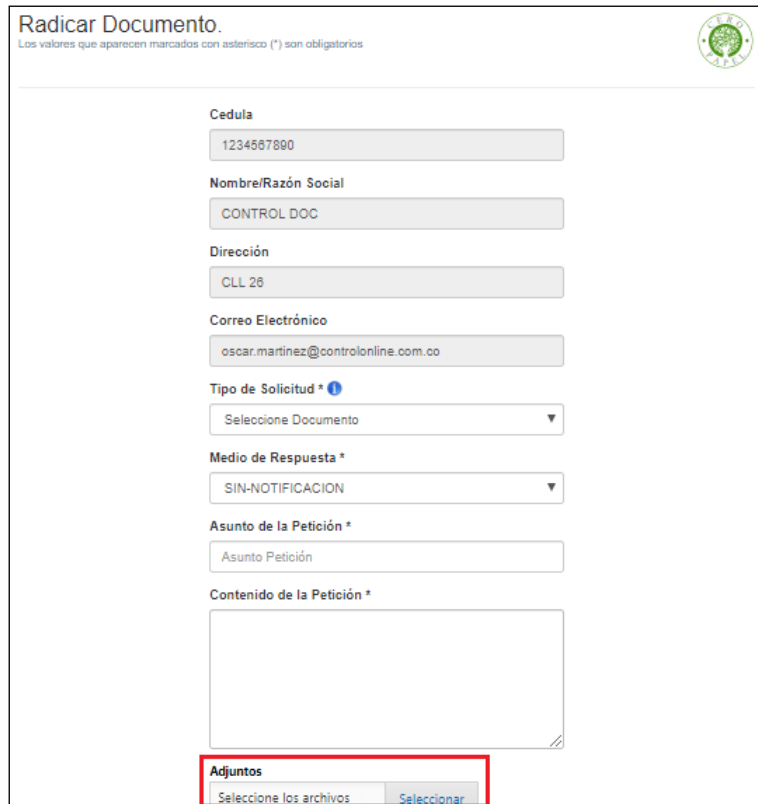


Imagen 4.
Proceso de Radicación

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**.

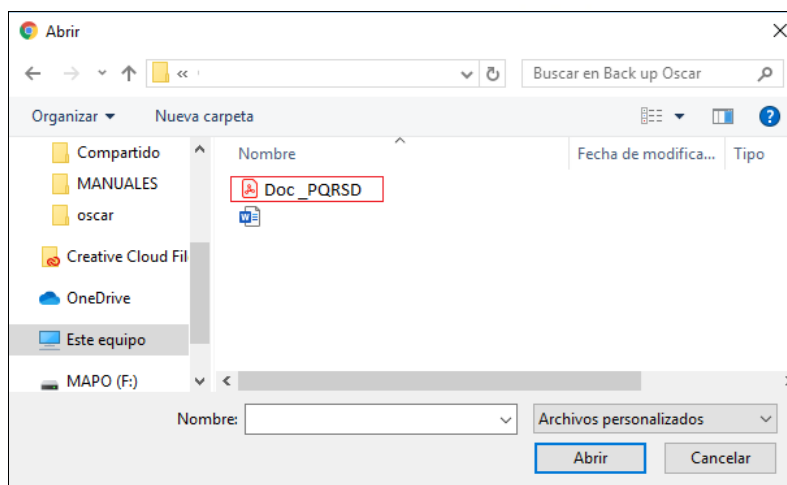


Imagen 7. Seleccionar Archivo

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.**

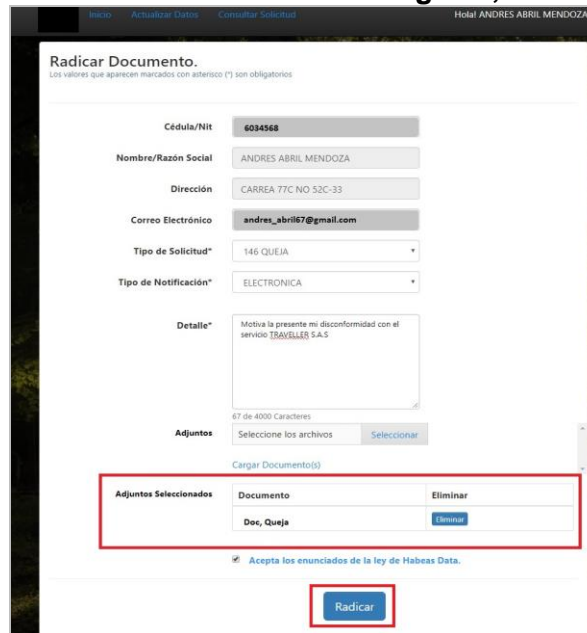


Imagen 8. Radicar



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.**




Bienvenido..!

Respetado ciudadano, en este portal usted podrá interponer **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD)** y solicitar una VISITA GUIADA AL CONGRESO. Usted recibirá por este medio el número de radicado, que le permitirá conocer el estado de su petición, la dependencia a la cual le fue asignada, su trámite y respuesta. También podrá consultar y conocer el estado y ubicación de las peticiones que ha radicado a través de cualquiera de los canales de atención del CONGRESO DE LA REPÚBLICA.




ControlDoc-Derecho de Petición PQRSD Ciudadano

Consultar Solicitud



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 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 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

Inicio Actualizar Datos Radicar Documento Hola! PEDRO PABLO LEON JARAMILLO

Información General

ESTADO DEL TRÁMITE SOLICITUD IMAGEN PDF VOLVER

	INFORMACION
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

Estado del trámite

Radicado: 20202.70000282 IdControl: 467 (1)

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

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.

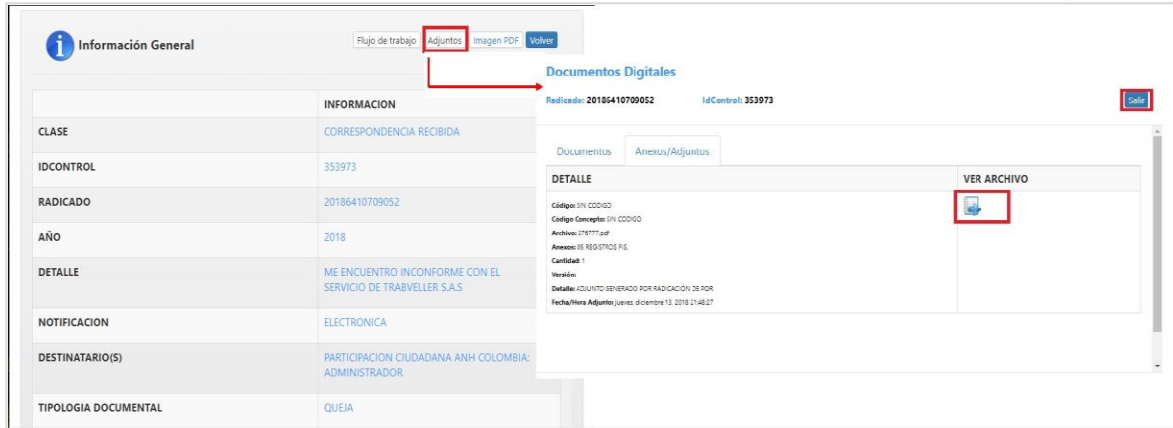


Imagen 12. Información General/ Adjunto

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.

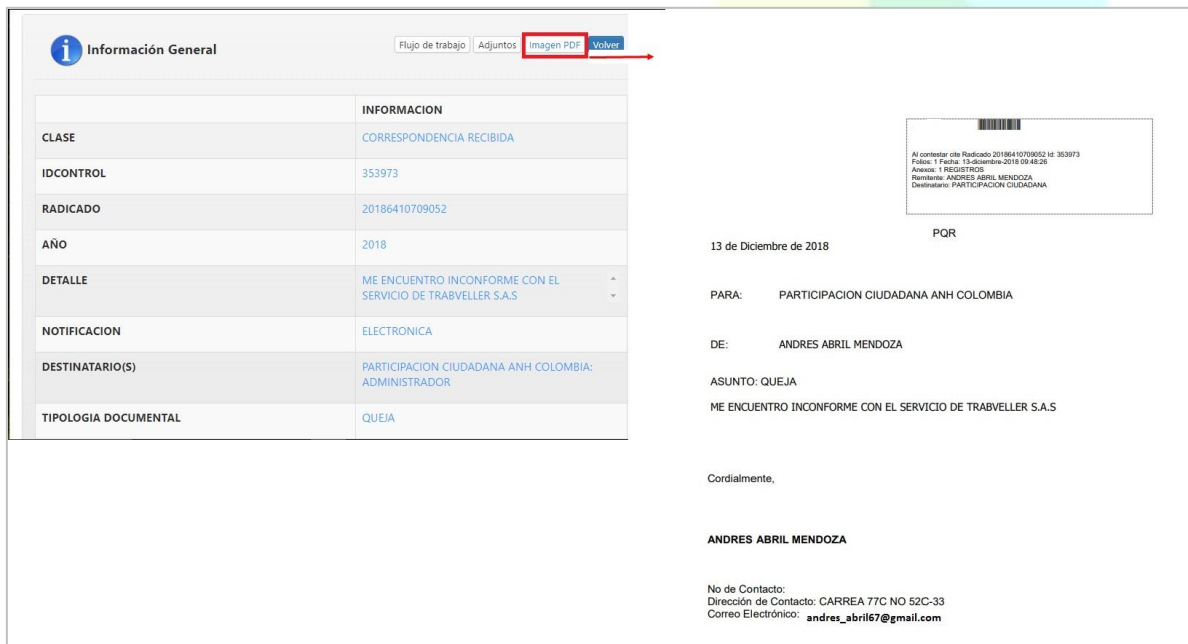


Imagen 13. Información General /Imagen PDF

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 'Sistema derecho de petición (PQRSD) ciudadano'. It includes fields for 'Usuario' and 'Contraseña', a CAPTCHA image with the code 'Z I 8 9 J', and a checkbox for data protection consent. Two buttons are visible: 'Entrar' and 'Anónimo', with the latter highlighted by a red box. There is also a 'Recordar contraseña' section with an email field and a 'Recordar' button. Logos for ControlDoc and ANH are present at the top.

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**.

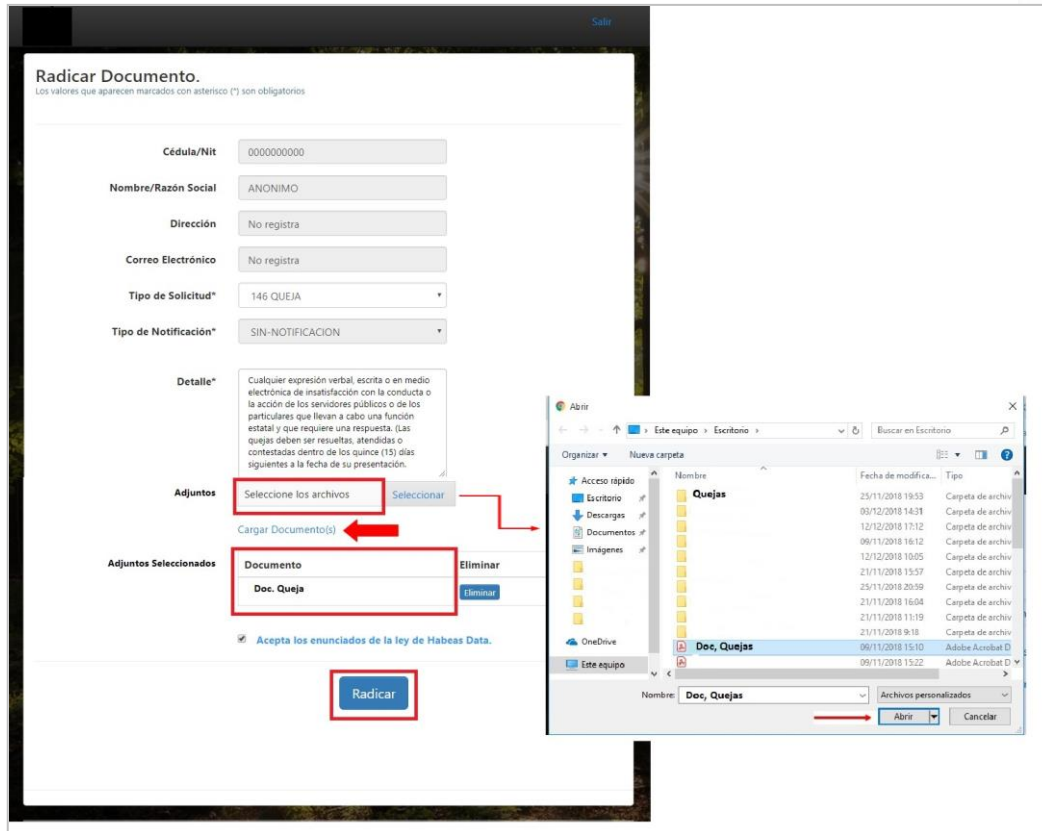


Imagen 15. Radicar Documento

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**.

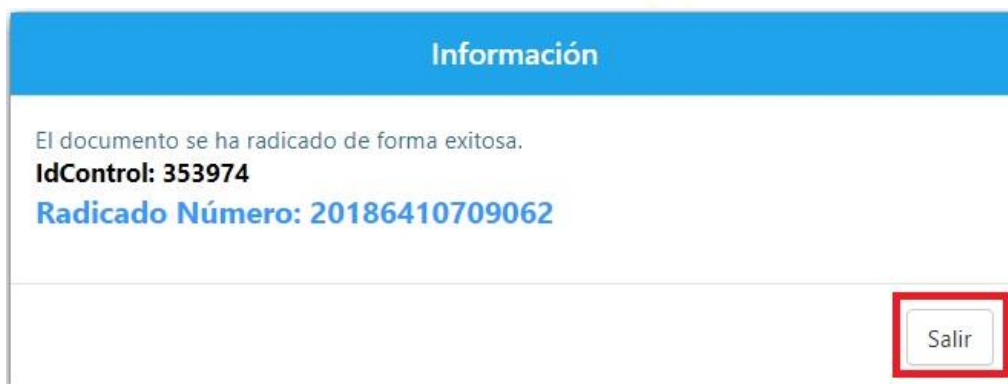


Imagen 16. Radicación Exitosa/ Salir