



TUTORIAL PQRD

A continuación se explica paso a paso como radicar PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS a través del link de atención al ciudadano vía Web; Se debe tener en cuenta los siguientes conceptos a la hora de realizar la radicación:

TIPO DE PETICION	DESCRIPCION	DIAS DE RESPUESTA
Petición General	Es la solicitud realizada con el fin de que se le entregue información sobre los procedimientos generales de la administración, además se podrá solicitar reconocimiento de un derecho que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, etc.	15
Petición de Documentos	Es el requerimiento que se hace con el fin de que permitan el acceso a documentos que reposan en la entidad y obtener copias de los mismos.	10
Petición de Consultas	Es el requerimiento que se hace para que se dé a conocer como se ha actuado en determinado proceso, referente a temas a cargo de la misma entidad y dentro del marco de su competencia.	30
Petición entre autoridades	Es la solicitud de información que se realiza entre autoridades ya sea para la consulta de documentos o para que se informe sobre un tema específico.	10
Queja	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.	15
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud	15
Sugerencia	Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.	15





Al ingresar al sistema de radicación de PQRS, se abre la ventana de Login.

Bienvenido a ControlDoc-Extranet

PQRD - ALCALDIA DE VILLAVICENCIO - GOBIERNO DE LA CIUDAD

Villavicencio
Gobierno de la Ciudad

Usuario:

Contraseña:

Entrar

[Regístrese Aquí](#)

Manual Ayuda PQRD

Escriba el correo electrónico y haga clic en Recordar:

Recordar

2

1. Registrarse En El Sistema: se hace clic en la opción REGISTRESE AQUÍ.

2. Diligenciar Todos Los Campos Y Datos Solicitados

- Cedula de ciudadanía
- Nombres y apellidos
- E-mail, un correo electrónico al cual se enviara información de usuario y contraseña de ingreso a la página.
- Ocupación
- Teléfono de contacto
- Dirección para envío de correspondencia





- Seleccionar el país, departamento y ciudad de residencia
- Escribir un Login o usuario para el ingreso a la pagina
- Escribir la contraseña de acceso.

Registro de Ciudadano

ALCALDIA DE VILLAVICENCIO - GOBIERNO DE LA CIUDAD

Cédula Ciudadanía

Nombres y Apellidos

E-Mail

Ocupación

Teléfono(s)

Dirección

País

Departamento

Municipio

Login

Password

Enviar

3

3. Finalizar haciendo clic en el botón ENVIAR.

4. Revisar el correo electrónico suministrado, al cual se envía los datos de confirmación de usuario y contraseña de acceso.





Control Online S.A.S.



5. Una vez confirmado el registro de los datos se procede a ingresar al sistema. con el usuario y contraseña anteriormente suministradas al correo. Y se hace clic en el botón **ENTRAR**

Bienvenido a ControlDoc-Extranet

COLOMBIA **ControlDoc**
software

PQRD - ALCALDIA DE VILLAVICENCIO - GOBIERNO DE LA CIUDAD

Villavicencio
Gobierno de la Ciudad

Usuario:

Contraseña:

Entrar

[Regístrese Aquí](#)

Escriba el correo electrónico y haga clic en Recordar:

Recordar

4

En caso de no recordar los datos de USUARIO y CONTRASEÑA para el ingreso:

Es necesario escribir el correo electrónico registrado en el campo ubicado en la parte inferior de la ventana y hacer clic en el botón **RECORDAR**. De esta manera se enviara un correo electrónico con los datos de ingreso al modulo.



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



Bienvenido a ControlDoc-Extranet

Colombia **ControlDoc** software

PQRD - ALCALDIA DE VILLAVICENCIO - GOBIERNO DE LA CIUDAD

Usuario:

Contraseña:

Entrar

[Regístrese Aquí](#)

Escriba el correo electrónico y haga clic en Recordar:

Recordar





MODULO CONTROLDOC PQRD WEB

En esta ventana se observan las opciones de NUEVO RADICADO y de CONSULTA DE TRAMITES.

6

The screenshot shows the 'ControlDoc-Contacto Ciudadano' interface for the 'ALCALDIA DE VILLAVICENCIO - GOBIERNO DE LA CIUDAD'. It features the 'CERO PAPEL' logo, the 'Villavicencio Gobierno de la Ciudad' logo, and the 'ControlDoc software' logo. Two main options are highlighted with red boxes: 'Nuevo Radicado' (represented by a document icon) and 'Consultar Trámite' (represented by a magnifying glass icon). Below these options, the user's login information is displayed under the heading 'Datos del Usuario:'.

ControlDoc-Contacto Ciudadano COLOMBIA ControlDoc software

PQRD - ALCALDIA DE VILLAVICENCIO - GOBIERNO DE LA CIUDAD

Villavicencio
Gobierno de la Ciudad

Nuevo Radicado

Consultar Trámite

Datos del Usuario:
JESSICA SAAVEDRA
jealex73@hotmail.com
villavicencio
999999
Login: jealex






NUEVO RADICADO

Opción en la cual se realiza la radicación de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS en línea; obteniendo como resultado un número de consecutivo y número de radicación del PQRS. Así;

1. Diligenciar la información de número del documento si se tiene (opcional).
2. Digitar el contenido del documento; es decir digitar el asunto de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.
3. Seleccionar el tipo de PQRD (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia) que se desea radicar, usando la flecha como indica la imagen.
4. Seleccionar el Medio por el cual se desea la notificación o respuesta.
5. Si se requiere se puede adjuntar o anexar archivos (documentos, imágenes, etc.) como soporte del radicado a través del botón Anexos/Adjuntos.
6. Finalmente, se hace clic en el botón RADICAR, para que el sistema genere el respectivo número de radicación.







Radicar nuevo Documento

Número del Documento (Opcional)

Resumen del Contenido del Documento


Tipología Documental
483 QUEJA WEB

Tipo de Notificación
Email

8

Información

El Documento se ha Radicado de forma exitosa y se ha enviado los datos a su correo !



7. Se visualizará un mensaje informativo donde se confirma la Radicación del documento y el envío de los datos del número de radicación al correo electrónico suministrado por el usuario. Información necesaria para realizar futuras consultas.





8. De igual manera los datos del numero de radicacion se mostraran en la parte inferior de la ventana, como muestra la imagen.

Radicar nuevo Documento

Número del Documento (Opcional)

Resumen del Contenido del Documento
QUEJA CON RESPECTO AL SERVICIO

Tipología Documental
483 QUEJA WEB

Tipo de Notificación
Email

9042
R-00202-201307841

9





CONSULTAR TRAMITE

The screenshot shows the ControlDoc web interface. At the top left is the CERO PAPEL logo. The main header reads 'ControlDoc-Contacto Ciudadano' with the ControlDoc software logo and a red close button. Below this, it says 'PQRD - ALCALDIA DE VILLAVICENCIO - GOBIERNO DE LA CIUDAD'. The Villavicencio logo is on the left. Two main menu items are shown: 'Nuevo Radicado' with a document icon and 'Consultar Trámite' with a magnifying glass icon. The 'Consultar Trámite' option is highlighted with a red rectangular border. Below the menu items, there is a section titled 'Datos del Usuario:' containing the following information: JESSICA SAAVEDRA, jealex73@hotmail.com, villavicencio, 999999, and Login: jealex73.

Esta opción de consulta permite conocer el estado y ubicación de todos los trámites que se han radicado en la ALCALDIA DE VILLAVICENCIO a través de la oficina de atención al ciudadano como también desde la página web.

1. Escribir en los campos correspondientes la información del número de IDCONTROL y número de RADICADO, datos enviados al correo electrónico cuando se realizó la radicación a través de la página Web





Consulta de Trámites

Digite el IdControl y/o el Radicado que se envió a su correo electrónico, cuando radicó el documento y haga clic en Verificar

IdControl: 9042
Radicado: R-00202-201307841

Limpiar Verificar

Documentos Radicados

+INFORMACIÓN	IDDOCUMENTO	NOTIFICACION	RADICADO	FECHA RADICACIÓN	TRAN
	9042		R-00202-201307841	lunes, agosto 4, 2014 16:04:15	

- Hacer clic en el boton VERIFICAR, para que se abra la ventana de información general del tramite

Información General del Documento

Opción que permite consultar la información, trazabilidad, ubicación y estado que tiene un trámite que ha sido radicado; haciendo clic en el botón **WORKFLOW**





Información general del documento

INFORMACION	VALOR
CLASE DE CORRESPONDENCIA	RECIBIDA
IDCONTROL	9042
RADICADO	R-00202-201307841
AÑO	2013
DETALLE	QUEJA CON RESPECTO AL SERVICIO
FIRMANTE	JESSICA SAAVEDRA profesional
DESTINATARIO	INGRID NATHALIA RODRIGUEZ ACERO: TECNICO OPERATIVO
FECHA RADICACION	lunes, mayo 6, 2013 11:43:30
FECHA VENCIMIENTO	viernes, mayo 24, 2013 11:43:30
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESPACHO DEL ALCALDE
OFICINA PRODUCTORA	SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
SERIE	CONTROLES
SUBSERIE	CONTROL DE COMUNICACIONES OFICIALES
TIPOLOGIA DOCUMENTAL	PETICION GENERAL WEB
ACTIVO EN EL SISTEMA ?	SI
USUARIO RADICO	CIUDADANO
FECHA RADICO	lunes, mayo 6, 2013 11:43:30
PLANILLA	0

Visualizar Imprimir **Workflow** Docs.Asociados Adjuntos

Workflow, es la trazabilidad o flujo de movimientos que ha tenido el documento desde que inicia su proceso en radicación hasta que finaliza exitosamente; mostrando uno a uno la cantidad de movimientos, fechas, tipo de acción realizada y usuario que la realiza o gestiona.









Flujo de Gestión Documental (WorkFlow)

Radicado **R-00100-201406397-AV** IdControl **7517**

(2)

ORDEN	INFORMACIÓN	GESTOR	VER DOCUMENTO
10	<p>FECHA ASIGNACION: 02/09/2014 10:18:13</p> <p>INSTRUCCION RECIBIDA: GESTIONAR R</p> <p>FECHA DE TRAMITE: 03/09/2014 11:49:51</p> <p>ACCION: ASIGNAR A OTRO FUNCIONARIO</p> <p>COMENTARIO/JUSTIFICACION RECIBIDA: PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES</p> <p>ESTADO DEL TRAMITE: TRANSITO</p>	<p>INGRID NATHALIA RODRIGUEZ ACERO</p> <p>DESPACHO DEL ALCALDE</p> <p>SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p> <p>TECNICO OPERATIVO</p> 	
20	<p>FECHA ASIGNACION: 03/09/2014 11:49:50</p> <p>INSTRUCCION RECIBIDA: GESTIONAR R</p> <p>FECHA DE TRAMITE:</p> <p>ACCION:</p> <p>COMENTARIO/JUSTIFICACION RECIBIDA: PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES</p> <p>ESTADO DEL TRAMITE: SIN INICIAR TRAMITE</p>	<p>LUIS CARLOS LONDOÑO VARGAS</p> <p>DESPACHO DEL ALCALDE</p> <p>SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</p> <p>SECRETARIO DE DESPACHO</p> 	

13

De esta manera se podrá tener conocimiento del estado del trámite, fecha de asignaciones y la oficina y funcionario a cargo de dar respuesta.

