



Manual para la radicación y consulta de PQRSD



Software



Licencia de uso para:

Ministerio de salud y protección social.

Bogotá, D.C. – Colombia 2024





CONTENIDO

INTRODUCCION	4
Modulo PQRSD5.....	5
Realizar radicación de PQRSD	5
Información a tener en cuenta para la radicación.....	5
Datos personales	6
Tipo solicitante:	6
Tipo de identificación:	6
Datos geográficos:	7
Tipo de persona:	7
Datos de la Solicitud.....	8
Tipo de PQRSD	8
Tipo de Respuesta Deseada:	8
Asunto y descripción de la Petición.....	9
Anexos.....	9
Captcha:	10
Autorización de tratamiento de información Ley 1581 de 2012:	10
Radicación Exitosa:	11
Acceso modo anonimo.....	11
Datos queja.....	12
Anexos.....	12
Captcha:	13
Radicación Exitosa:	13
Actualización de datos.....	14
Consulta PQRSD	16
Consulta de Anónimo	17

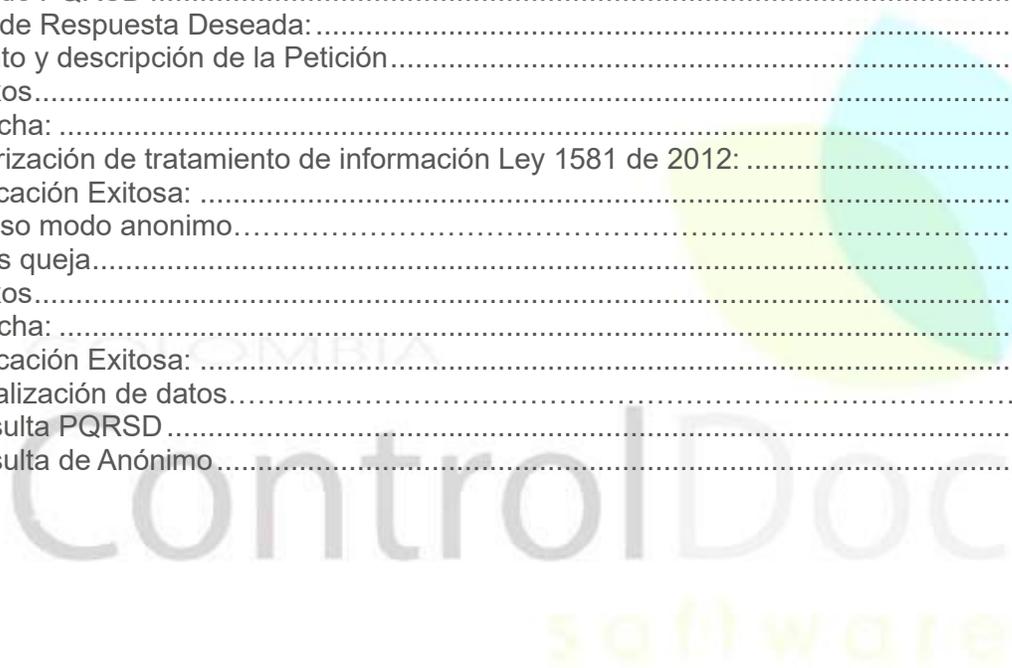




TABLA DE IMÁGENES.

Imagen 1 Ingreso PQRSD	5
Imagen 2 Solicitud Con Identificación Reservada	5
Imagen 3 Tipo Solicitante	6
Imagen 4 Tipo De Identificación	6
Imagen 5 País.....	7
Imagen 6 Tipo Persona	7
Imagen 7 Datos Obligatorios.....	8
Imagen 8 Tipo PQRSD.....	8
Imagen 9 Tipo De Respuesta Deseada.....	8
Imagen 10 Asunto de la Petición	9
Imagen 11 Anexos	9
Imagen 12 Cargue Anexos.....	9
Imagen 13 Captcha.....	10
Imagen 14 Autorización tratamiento de datos	10
Imagen 15 Radicación Exitosa.....	11
Imagen 16 Anónimo	11
Imagen 17 Datos tipo pqrslf	12
Imagen 18 Anexos	12
Imagen 19 Cargue Anexos.....	13
Imagen 20 Captcha.....	13
Imagen 21 Radicación Exitosa	14
Imagen 22 Actualización de Datos	14
Imagen 23 Código de Verificación.....	15
Imagen 24 Campos a Actualizar	15
Imagen 25 Consulta de Documentos	16
Imagen 26 Consulta PQRSD	16
Imagen 27 Estado de radicado	17
Imagen 28 Consulta Anónimo	17
Imagen 29 Estado de radicado	18





INTRODUCCION

Este documento ha sido diseñado como una guía fácil y rápida para que los usuarios de **ControlDoc®** puedan comprenderlo rápidamente.

ControlDoc® ofrece una variedad de módulos funcionales, tales como: Creación de Documentos, Administración del Sistema, Parametrización, ControlDoc TRD, BPM, Comunicaciones, Gestión de Trámites, Notificaciones, Administración de Procesos, Archivo Legal e Informes. Estos módulos permiten llevar a cabo el seguimiento y control eficiente de los procesos de Gestión Documental y Archivo de la Organización.

Además, **ControlDoc®** proporciona un portal de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) que establece un canal de comunicación directo entre los ciudadanos y la entidad. Esto garantiza transparencia en la gestión de las solicitudes y asegura respuestas adecuadas a las mismas.



Modulo PQRSD

Para ingresar al sistema PQRSD se digita la URL (<https://controldoc.minsalud.gov.co/ControlDocPQR>) en el explorador de su preferencia.

Realizar radicación de PQRSD

Se debe ingresar a la opción señalada en la siguiente imagen **PQRSD Web** y diligenciar los campos solicitados por el aplicativo para realizar la radicación. **Ver Imagen 1.**



Imagen 1 - Ingreso PQRSD

Nota: Información a tener en cuenta para la radicación

Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada. **Ver imagen 2.**

Apreciado ciudadano, antes de diligenciar el formulario, **tenga en cuenta lo siguiente:**

- Para iniciar una solicitud de información con identificación reservada haga clic [aquí](#).
- En cualquier caso su requerimiento puede realizarse de manera anónima o identificada. Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, no será posible que reciba de manera directa respuesta por parte de este Ministerio.
- Los campos con (*) son obligatorios.

Imagen 2 - Solicitud Con Identificación Reservada

Datos personales

Tipo solicitante:

El sistema despliega un formulario solicitando los datos básicos inicialmente se debe seleccionar el tipo de solicitante (Persona Natural, Persona jurídica, Anónimo). **Ver Imagen 3.**

Datos personales

Tipo solicitante*

Persona natural Persona jurídica Anónimo

Imagen 3 - Tipo Solicitante

Tipo de identificación:

El Sistema Solicita el tipo de identificación para realizar una previa consulta, si nos encontramos registrados, consultara todos nuestros datos, si no, se debe registrar. **Ver Imagen 4.**

Tipo identificación *	Número de identificación *	
<input type="text" value="CEDULA"/>	<input type="text" value=""/>	
Nombre(s)*	Primer apellido*	Segundo apellido
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
País*	Departamento*	Ciudad*
<input type="text" value="COLOMBIA"/>	<input type="text" value="--Seleccione--"/>	<input type="text" value="--Seleccione--"/>
Tipo de persona*	Dirección *	Teléfono móvil *
<input type="text" value="NO APLICA"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Correo electrónico *	Confirmar correo electrónico *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Imagen 4 - Tipo De Identificación

Datos geográficos

Se inicia por la selección país y el sistema por defecto nos trae seleccionado Colombia. *Ver Imagen 5.*

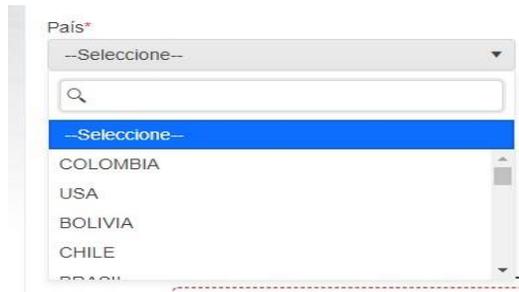


Imagen 5 - País.

Tipo de persona:

El sistema despliega las opciones de tipo de persona para determinar la prioridad de su solicitud. *Ver imagen 6.*

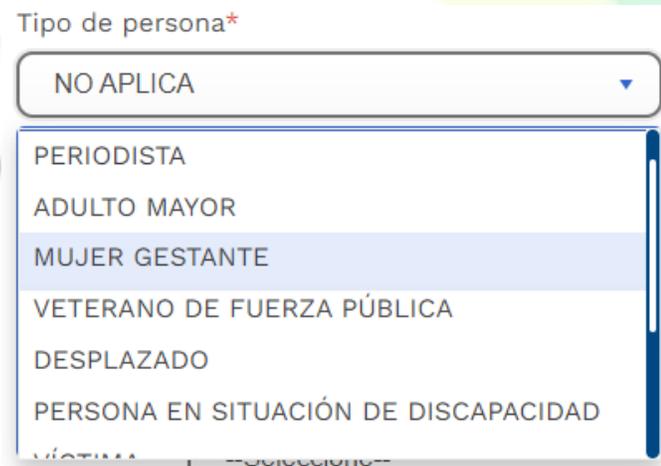


Imagen 6 - Tipo Persona

 **Nota:** Se deben diligenciar los campos de Dirección, Teléfono, Teléfono móvil, Correo electrónico, los campos que se marquen con (*) son obligatorios. **Ver imagen 7.**

Tipo de persona*	Dirección *	Teléfono móvil *
<input type="text" value="NO APLICA"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Correo electrónico *	Confirmar correo electrónico *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Imagen 7 - Datos Obligatorios

Datos de la Solicitud

Tipo de PQRSD

El solicitante debe seleccionar el tipo de solicitud que corresponda según su solicitud, lo que permitirá determinar el tiempo y el tipo de respuesta que recibirá. **Ver imagen 8.**

Tipo de PQRSD *

- Seleccione--
- SOLICITUD Y/O COMUNICACION

Imagen 8 - Tipo PQRSD

Tipo de Respuesta Deseada

Si el petionario debe seleccionar que tipo de respuesta desea (electrónica, física). **Ver Imagen 9.**

Tipo de respuesta deseada *

- Seleccione--
- ELECTRONICA
- FISICA

Imagen 9 - Tipo De Respuesta Deseada

Asunto y descripción de la Petición

El peticionario debe describir de manera precisa su petición en un corto asunto igualmente se puede dar una descripción de la petición con un total de 3000 caracteres. **Ver Imagen 10.**

Asunto de la Petición *

Describe su solicitud, pregunta o consulta de manera clara, precisa y completa. *

Caracteres restantes: 3000

Imagen 10 - Asunto de la Petición

Anexos

Si el peticionario requiere anexar documento a la radicación debe dar clic en Anexos y seleccionar el documento desde el escritorio el tamaño máximo de cada documento cargado debe ser de 30 Mb. **Ver Imagen 11.**



Tamaño total de los archivos: **30 MB**

Imagen 11 - Anexos

Desde el escritorio debe seleccionar el documento y dar clic en abrir para cargar el archivo. **Ver Imagen 12.**

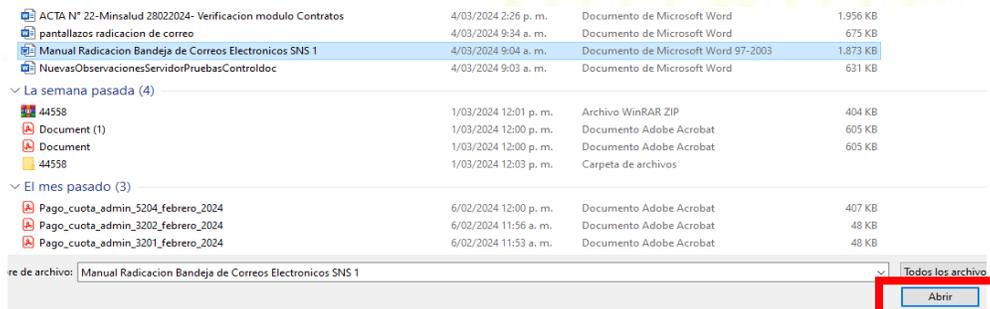


Imagen 12 - Cargue Anexos

Captcha

Después, se debe hacer clic en la casilla 'No soy un robot'. *Ver imagen 13.*

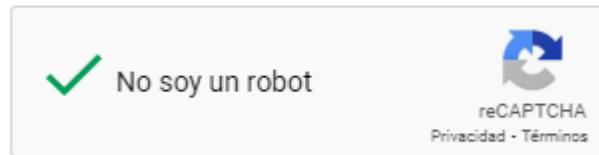


Imagen 13 - Captcha

Autorización de tratamiento de información Ley 1581 de 2012

En esta parte del formulario de radicación se pide la autorización desde la organización para el tratamiento de datos personales conforme la Ley 1581 de 2012. Donde el peticionario debe dar clic en **Acepto** para poder generar la radicación de su solicitud y el tratamiento de sus datos y posterior dar clic en **Enviar**. *Ver imagen 14.*

Autorización de tratamiento de información Ley 1581 de 2012

En aras de dar cumplimiento con lo contemplado en la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la autorización suministrada en el presente formulario faculta a la Unidad Administrativa Especial del Ministerio de Salud para que recopile, almacene, use y suprima los datos personales aquí suministrados, especialmente, aquellos que son definidos como Datos Sensibles (*).

El Ministerio de Salud para cumplir con su objetivo de prestar un servicio de alta calidad y ajustarse a las normas del derecho de Habeas Data, requiere realizar el "Tratamiento de Datos" antes señalado, de forma tal que la finalidad y uso que la Entidad llevará a cabo la información suministrada, será netamente administrativa e informativa. Bajo ninguna circunstancia se realizará Tratamiento de Datos personales con fines comerciales o circulación. En todo caso aplicarán las excepciones de ley.

En virtud del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de la información personal que es recopilada en este formulario, tiene los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales suministrados.
2. Conocer los usos que se han hecho de la información suministrada, cuando así lo solicite el titular.
3. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato suministrado cuando en el tratamiento realizado no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales a favor del titular.
4. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

El titular de la información suministrada, podrá ejercer cualquiera de los derechos mencionados, dirigiendo una petición en este sentido a la dirección electrónica; correo@mins salud.gov.co

(*). Datos Sensibles: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

Autorizada la solicitud en los términos dispuestos por el Ministerio de Salud, se le dará trámite al requerimiento según lo establecido por la ley.

Acepto

Enviar

Atras

Imagen 14 - Autorización tratamiento de datos

Radicación Exitosa

En al dar clic en “**Enviar**” el sistema genera el número de radicado y un código de verificación con el que puede realizar la consulta del mismo y su seguimiento. **Ver imagen 15**

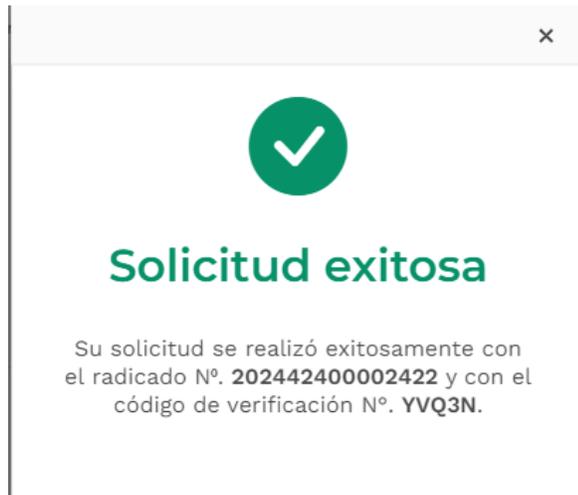


Imagen 15 - Radicación Exitosa

Acceso modo anónimo

El ciudadano podrá encontrar la opción en tipo de solicitante la opción “**Anónima**”, y al momento de seleccionarlo, los Datos personales los carga el sistema para generar la solicitud de manera anónima el petionario anónimo podrá dar un correo electrónico para recibir la respuesta de su solicitud. **Ver imagen 16.**

Persona natural Persona jurídica Anónimo

Tipo identificación * Número de identificación *

CECULA 00000000

Nombre(s)* Primer apellido* Segundo apellido

Anónimo Anónimo Anónimo

País* Departamento* Ciudad*

COLOMBIA --Seleccione-- --Seleccione--

Tipo de persona* Dirección * Teléfono móvil *

NO APLICA N/A 00000000

Teléfono Correo electrónico * Confirmar correo electrónico *

00000000

Imagen 16 - Anónimo

Datos queja

El peticionario debe diligenciar el asunto de la Petición luego describir la solicitud, pregunta o consulta de manera clara para ello tiene 3000 caracteres. **Ver imagen 17.**

Tipo de PQRSD *

Tipo de respuesta deseada *

Asunto de la Petición *

Describa su solicitud, pregunta o consulta de manera clara, precisa y completa. *

Caracteres restantes: 3000

Imagen 17 - Datos tipo PQRSF

Anexos

Si el peticionario requiere anexar documento a la radicación debe dar clic en **Anexos** y seleccionar el documento desde el escritorio el tamaño máximo de cada documento cargado debe ser de 30 Mb. **Ver Imagen 18.**

Anexos

Select files... Drag and drop files here

Tamaño total de los archivos: 30 MB

Imagen 18 - Anexos

Desde el escritorio debe seleccionar el documento y dar clic en **abrir** para cargar el archivo. **Ver Imagen 19.**

	ACTA N° 22-Minsalud 28022024- Verificacion modulo Contratos	4/03/2024 2:26 p. m.	Documento de Microsoft Word	1.956 KB
	pantallazos radicacion de correo	4/03/2024 9:34 a. m.	Documento de Microsoft Word	675 KB
	Manual Radicacion Bandeja de Correos Electronicos SNS 1	4/03/2024 9:04 a. m.	Documento de Microsoft Word 97-2003	1.873 KB
	NuevasObservacionesServidorPruebasControldoc	4/03/2024 9:03 a. m.	Documento de Microsoft Word	631 KB
La semana pasada (4)				
	44558	1/03/2024 12:01 p. m.	Archivo WinRAR ZIP	404 KB
	Document (1)	1/03/2024 12:00 p. m.	Documento Adobe Acrobat	605 KB
	Document	1/03/2024 12:00 p. m.	Documento Adobe Acrobat	605 KB
	44558	1/03/2024 12:03 p. m.	Carpeta de archivos	
El mes pasado (3)				
	Pago_cuota_admin_5204_febrero_2024	6/02/2024 12:00 p. m.	Documento Adobe Acrobat	407 KB
	Pago_cuota_admin_3202_febrero_2024	6/02/2024 11:56 a. m.	Documento Adobe Acrobat	48 KB
	Pago_cuota_admin_3201_febrero_2024	6/02/2024 11:53 a. m.	Documento Adobe Acrobat	48 KB
re de archivo: Manual Radicacion Bandeja de Correos Electronicos SNS 1				Todos los archivo
				Abrir

Imagen 19 - Cargue Anexos

Captcha

Después, se debe hacer clic en la casilla 'No soy un robot'. **Ver imagen 20.**

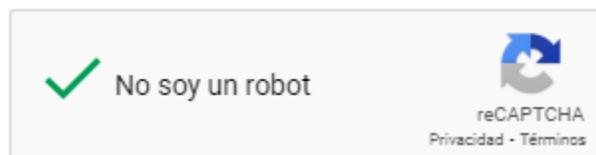
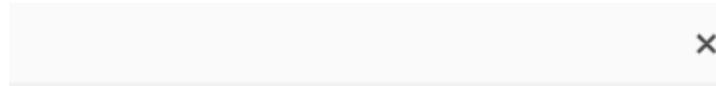


Imagen 20 - Captcha

Radicación Exitosa

Al dar clic en **Enviar** el sistema genera el número de radicado y código de verificación con el que puede realizar la consulta del mismo y su seguimiento. **Ver imagen 21.**



Solicitud exitosa

Su solicitud se realizó exitosamente con el radicado N°. **202442400002432** y con el código de verificación N°. **NNP2Y.**

Imagen 21 - Radicación Exitosa

Actualización de datos

Cuando el sistema consulta el número de documento, si ya está registrado podemos actualizar los datos de la siguiente manera, nos ubicamos en la parte inferior. **Ver imagen 22.**

Persona natural Persona jurídica Anónimo

Tipo identificación *	Número de identificación *	
<input type="text" value="CEDULA"/>	<input type="text"/>	
Nombre(s)*	Primer apellido*	Segundo apellido
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Pais*	Departamento*	Ciudad*
<input type="text" value="COLOMBIA"/>	<input type="text" value="BOGOTÁ D.C."/>	<input type="text" value="BOGOTA D.C."/>
Tipo de persona*	Dirección *	Teléfono móvil *
<input type="text" value="DESPLAZADO"/>	<input type="text" value="calle 26 n 34- 76"/>	<input type="text" value="0"/>
Teléfono	Correo electrónico *	Confirmar correo electrónico *
<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Imagen 22 - Actualización de Datos

Cuando se selecciona la opción de actualizar, se procederá automáticamente a enviar un correo electrónico a la dirección previamente proporcionada durante el ingreso de los datos. Este correo contendrá un código único que deberá ser ingresado en el campo correspondiente para completar el proceso de actualización. **Ver imagen 23.**

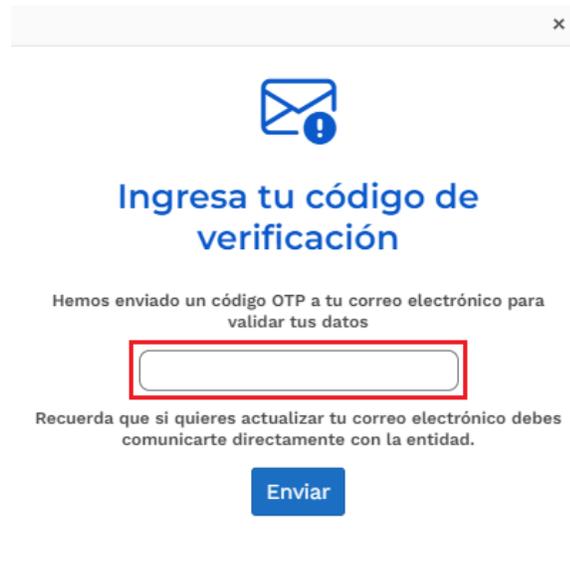


Imagen 23 - Código de Verificación

Una vez ingresado el código se nos habilitara los campos para realizar la debida actualización de datos. **Ver imagen 24.**



Imagen 24 - Campos a Actualizar

Consulta PQRSD

Se debe ingresar a la opción señalada en la siguiente imagen **Consulta PQRSD** y diligenciar los campos solicitados por el aplicativo para realizar la radicación. **Ver Imagen 25.**

Presente sus peticiones, solicitudes de información, sugerencias, reclamos, quejas y denuncias



2024-TFS-10900

Consulte en el siguiente enlace el: [Manual de usuario](#)

Imagen 25 - Consulta de Documentos

Debe ingresar el número de identificación, el número de radicado y código de verificación. **Ver imagen 26 y 27.**

Consulte el estado de su documento

Marque esta casilla si desea consultar una solicitud que fue radicada como anónima

Número de identificación*

Número del Radicado*

Código de verificación*

Estimado ciudadano, para consultar el estado de su documento deberá ingresar su número de identificación y el número de radicado de su petición que arrojó el sistema cuando realizó su solicitud.*

Consultar

Atras

Imagen 26 - Consulta PQRSD

16

Se observa la trazabilidad y el estado del radicado marcado cada ítem (recibida con éxito, en distribución, en trámite y respuesta generada) en color negro.



Imagen 27 - Estado de radicado

Consulta de Anónimo

Consulta anónima donde solo se solicitan el número de radicado y el código de verificación. *Ver imagen 28 y 29.*

Consulte el estado de su documento

Marque esta casilla si desea consultar una solicitud que fue radicada como anónima

Número del Radicado*

Código de verificación*

Estimado ciudadano, para consultar el estado de su documento deberá ingresar su número de identificación y el número de radicado de su petición que arrojó el sistema cuando realizó su solicitud.*

Consultar

Atras

Imagen 28 - Consulta Anónimo



Su solicitud se encuentra en el estado:

- 1 RECIBIDA CON ÉXITO
- 2 EN DISTRIBUCIÓN
- 3 EN TRÁMITE
- 4 RESPUESTA GENERADA

Archivos Solicitud

Imagen 29 - Estado de radicado

