
FICHA TÉCNICA MÓDULO
PQRSD Web
CO-PQW_LV - CO-PQW_SA
CONTROLDOC®



Toda la información contenida y transmitida en este documento y sus anexos tiene el carácter de confidencial y es para uso exclusivo de su destinatario. Cualquier divulgación requiere de la autorización previa y expresa por escrito de Control Online International SAS, so pena de incurrir en las sanciones de carácter civil, comercial y penal que su violación con trae.

FICHA TÉCNICA MÓDULO PQRSD WEB

CONTROLDOC®

2

INTRODUCCIÓN

Control Online International S.A.S. ha venido evolucionando en el crecimiento de su portafolio de soluciones digitales, facilitando a nuestros clientes la gestión de sus procesos y el control de los documentos electrónicos de archivo.

OBJETIVO

Presentar la ficha técnica del módulo PQRSD WEB



1. CÓDIGO PRODUCTO

Nombre Producto	Módulo de Peticiones Quejas y Reclamos PQRSD WEB (Conexión con SGDEA ControlDoc®)	Compra licenciamiento a perpetuidad
Código de parte	CO-PQW_LV	Uso Vitalicio

3


Nombre Producto	Licencia módulo de PQRSD Web	Licencia Suscripción anual
Código de parte	CO-PQW_SA	Suscripción

Nombre Producto	Licencia módulo de PQRSD Web (Infraestructura en la nube de 250 GB hasta 1 TB)	Licenciamiento por suscripción
Código de parte	CO-SAAS_PQW_SA	Suscripción anual SaaS

2. FICHA TÉCNICA MÓDULO PQRSD WEB

Alcance funcional:

Funcionalidad	Descripción
Acceso al sistema vía Web	<i>Permite ingresar mediante aplicación Web.</i>

Funcionalidad	Descripción
	<p>La aplicación permite el ingreso mediante el portal web a través de la entidad, el dominio o subdominio dedicado a ese servicio estará conectado al DNS de la Ventanilla Virtual de Radicación de la compañía.</p>  <p><i>El módulo de PQRSD dispone de 4 tipos de solicitante (Persona natural, Persona jurídica, Niños niñas adolescentes y Anónimo). El cambio de los tipos de solicitante implica una modificación en los campos a rellenar del formulario dinámico web. Adicionalmente se comenta que 2 de estos presentan la misma interfaz, pero su diferenciación obedece a la necesidad de evitar sesgar un grupo específico de ciudadanos que pueden interponer una PQRD (Persona natural y Niños niñas adolescentes).</i></p> <p><i>Al tratarse de un sitio con una URL propia, se deberá acceder a la misma desde cualquier navegador web, encontrando 2 opciones, la primera que permite la consulta de las solicitudes, y la segunda que permite radicar la petición.</i></p> <p>El módulo permite "Consultar PQRS" que facilita realizar el seguimiento de cualquier solicitud, requiriendo el número de identificación de la persona que realizó el proceso y el número de radicado de la misma (se entiende que, en caso de tratarse de un anónimo, este no podrá consultar su solicitud). Este número de radicado se le entrega al usuario cuando finaliza la radicación de su</p>

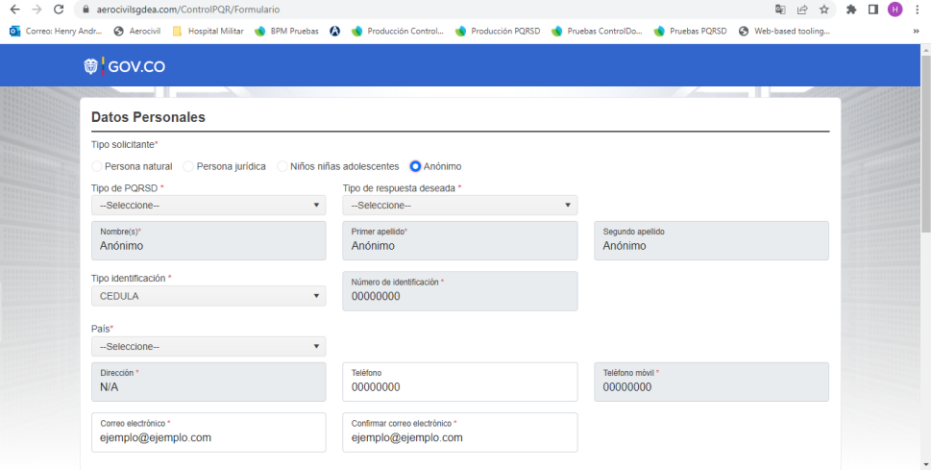
Funcionalidad	<i>Descripción</i>
	<p>solicitud y adicionalmente es enviada al correo electrónico dispuesto en el formulario.</p> <p>El sistema cuenta con 4 estados (Recibida con Éxito, En Distribución, En trámite y Respuesta Generada).</p> <p>A continuación, se describe brevemente cada una de estas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibida con Éxito: Esta es la acción inmediata cuando se instaura la PQRSD, significa que la petición se radico correctamente en el sistema y que genero imagen, junto a los anexos si los hay. • En Distribución: El radicado se encuentra en la bandeja del gestor líder inicialmente parametrizado en el gestor documental. • En trámite: El trámite ya fue delegado a 1 o más dependencias. • Respuesta Generada: La solicitud se cerró correctamente en el gestor documental y finalizo su proceso de tramite (o bien sea mediante un documento enlazado o mediante un comentario). <p>El sistema permite al usuario externo la visualización de consulta de su solicitud y quien la tiene asignada en trámite. El usuario puede consultar el documento de su solicitud y los adjuntos si los hay a través del botón "Archivos Solicitud".</p> <p><i>El sistema permite la captura de información por los canales de atención: formulario electrónico en las páginas Web y no requiere la instalación de software adicional.</i></p> <p>El sistema permite la radicación de documentos y/o PQRSD, por bandeja de correo y el portal web donde se direccionará a la página.</p>

Funcionalidad	<i>Descripción</i>
Responsable del sistema	El sistema cuenta con un módulo de administración para parametrizar los tipos de solicitud y destinatarios de cada una de las radicaciones realizadas por el portal Web y/o bandeja de correo
Integralidad	<p>El sistema permite integrar la ventanilla de radicación virtual con el gestor documental, lo que permite de manera automática adoptar las políticas de gestión documental parametrizadas previamente al cliente que cuente con la suscripción anual del SGDEA - CONTROLDOC®, así como la seguridad y privacidad dispuestas en la infraestructura asignada y su política de protección de datos del ciudadano.</p> <p>El sistema permite adoptar un formulario por el portal web para la radicación virtual de los documentos.</p>
Seguridad, usuarios y privilegios: El sistema permite crear, editar, asignar clasificar y eliminar roles/perfiles por usuario para recibir, asignar, gestionar y dar respuesta a las PQRSD y/o ventanilla virtual de radicación.	El sistema permite parametrizar y adecuar los perfiles que se requieran con los diferentes permisos dentro de la aplicación a los usuarios que tendrán gestión de las PQRSD y/o ventanilla virtual de radicación
	El sistema permite parametrizar y adecuar los niveles de seguridad que se requieran a los usuarios que tendrán gestión de las PQRSD y/o ventanilla virtual de radicación
	El sistema tiene un módulo de administración de usuarios, integrado con el SGDEA - CONTROLDOC.
	El sistema permite al usuario administración la anulación de documentos, para inactivarlos dentro del sistema mediante una bandeja de anulación, donde los usuarios realizan la solicitud de estos.
	El sistema permite controlar los documentos dando un consecutivo único a cada uno para poder mantener la trazabilidad a cada PQRSD y/o documento radicado por la ventanilla virtual.

Funcionalidad	Descripción
Estado de las PQRSD y/o ventanilla virtual de radicación	<p><i>La Unidad u oficina responsable de las PQRSD y/o ventanilla virtual de radicación además de recepcionar, da respuesta a las PQRSD y/o documentos radicados por este canal, traslada por competencia a las dependencias u oficinas respectivas, para ello, el sistema se conecta con la bandeja de gestión del SGDEA - CONTROLDOC®, la cual permite la clasificación de los documentos y/o solicitudes en los estados "Sin tramitar", "En tránsito" y "gestión exitosa" lo que permite conocer el estado de trámite del documento al interior de la empresa.</i></p>
Reportes de gestión (Diagramas): El sistema Permite la creación de reportes y realizar el seguimiento a la gestión realizada a la PQRSD dentro del sistema, mostrando la trazabilidad, así:	<p>El sistema permite la generación de reportes de las PQRSD y/o documentos radicados por ventanilla virtual que ingresan al sistema, el cual se puede generar mediante filtros el tipo de solicitud, fechas, entre otros. Estos reportes permiten exportar la información en formatos Excel, Word y PDF</p> <p><i>El sistema genera los reportes mensuales y consolidados de las solicitudes recibidas por el correo electrónico institucional que se asigne para tal fin.</i></p> <p>El sistema cuenta con un reporte dinámico el cual contiene los campos básicos de consulta, además durante el soporte y garantía del software se analizará la creación de reportes de acuerdo a la necesidad de la entidad, las cuales se llevaran mediante mesas de trabajo para ver la viabilidad del reporte sugerido.</p>
Motor de búsqueda	<p>El sistema cuenta con un buscador de documentos dentro del sistema que contempla fecha, radicado, IDcontrol, radicador, tipo de documento, entre otros.</p>
Relacionar datos identificadores	<p>El sistema cuenta con los campos básicos para el registro de los ciudadanos, si durante el soporte y garantía del software se necesita alguna modificación de acuerdo a la necesidad de la entidad, se llevaran mediante mesas de trabajo para revisar y aprobar la viabilidad del cambio sugerido</p>
Clasificar la PQRSD	<p><i>El sistema permite que al ciudadano establecer si tramita una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, peticiones. El sistema permite parametrizar</i></p>

Funcionalidad	Descripción
	<p><i>otros tipos de peticiones que puedan aparecer durante el tiempo de suscripción del servicio.</i></p> <p><i>El sistema permite la radicación de acuerdo al tipo de solicitante:</i></p> <p>PERSONA NATURAL Y NIÑOS NIÑAS ADOLESCENTES</p> <p><i>Con este tipo de solicitante se habilitan campos como:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de PQRSD: <i>Permite clasificar el documento de acuerdo con una tipología asociada a unos tiempos de respuesta específicos (previamente establecidos en el SGDEA).</i> • Tipo de respuesta deseada: <i>Permite elegir al usuario si la respuesta que espera por parte de la entidad es física, electrónica o ambas.</i> • Nombre(s), Primer apellido, Segundo Apellido. • Tipo de identificación: <i>Permite elegir opciones como cédula, pasaporte, cedula de extranjería, tarjeta de identidad, NIT y registro civil.</i> • Número de identificación, País, Departamento y Ciudad <i>si aplica.</i> • <i>El formulario es dinámico, es decir, si se elige Colombia el formulario despliega 2 listas más en donde se pueden elegir cualquiera de los departamentos y ciudades de Colombia. Si se elige un país diferente a Colombia se habilita un campo para que se escriba manualmente la ciudad o el lugar que desea instaurar el ciudadano.</i> • Dirección, Teléfono, Teléfono móvil, Correo electrónico y Confirmación del correo electrónico. • <i>Adicionalmente se cuenta con campos para formular el asunto de la petición y la descripción del mismo.</i> • <i>Existe un botón para cargar los anexos que desee subir el peticionario y finalmente hay una casilla para escribir el captcha. Posteriormente se encuentra la autorización de tratamiento de información con lo cual se puede radicar la PQRD.</i>

Funcionalidad	Descripción
	<p>PERSONA JURÍDICA</p> <p><i>El sistema permite la creación del formulario en donde se encuentran todos los mismos campos del tipo de solicitante "Persona Natural" y se incluyen unos adicionales que son:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Razón social: El cual permite escribir el nombre de la entidad que pretende interponer la PQRD.</i> • <i>NIT: El cual permite asignar el número de identificación tributaria.</i> <p>ANÓNIMO</p> <p><i>El sistema permite a través del formulario dispuesto para aquellos ciudadanos que pretenden realizar sus PQRSD sin registrar sus datos personales.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de PQRSD: <i>Permite clasificar el documento de acuerdo con una tipología asociada a unos tiempos de respuesta específicos (previamente establecidos en el SGDEA).</i> • Tipo de respuesta deseada: <i>Permite elegir al usuario si la respuesta que espera por parte de la entidad es física, electrónica o ambas.</i> • <i>Los campos de Nombre(s), Primer apellido, Segundo Apellido, Tipo de identificación, Número de identificación, Dirección, Teléfono móvil, Correo electrónico y Confirmar correo electrónico vienen completos por defecto debido a que a la naturaleza de este tipo de solicitante (Anónimo). En caso de ser necesario, los campos de Tipo de identificación y Número de identificación se pueden cambiar, pero no es obligatorio. Del mismo modo sucede con el Correo electrónico y Confirmación del correo electrónico. Esto sucede ya que no se cierra la posibilidad de que algún usuario Anónimo desee hacer seguimiento a su PQRSD. Finalmente, este tipo de solicitante no debe aceptar la autorización de tratamiento de información para radicar su PQRD.</i>

Funcionalidad	Descripción
	 <p><i>El sistema permite al administrador de la recepción de las PQRSD reclasificar los documentos si este fue mal clasificado por el Ciudadano.</i></p> <p>El sistema permite la reclasificación del documento radicado a los usuarios de la empresa que cuente con la autorización, por medio de la asignación del permiso</p>
<p>Identificar el asunto</p>	<p>El sistema permite a través del formulario la radicación y dispone de un campo solicitud, donde se describe brevemente el tema de la PQRSD o documento a radicar.</p>
<p>Archivos de soporte (Upload Attachment)</p>	<p>El sistema permite el cargue de adjuntos de todas las extensiones, excepto los ejecutables</p> <p>El sistema permite convertir la solicitud de un documento digital y mantiene la integridad de los anexos cargados por el solicitante para la consulta de los funcionarios y/o ciudadanos en el sistema.</p> <p>El sistema permite que a la PQRSD se le asigna un numero único de radicación al cual esta asociados los anexos cargados por el ciudadano.</p>

Funcionalidad	<i>Descripción</i>
Registrar fecha y hora de recibo	El sistema permite que, durante la radicación, registre fecha y hora, agregadas en el rotulo de radicación de la comunicación.
	El sistema permite parametrizar los días hábiles de vencimiento por cada tipo de PQRSD o documento de acuerdo con la tabla de retención documental.
	El sistema permite la notificación al ciudadano cuando se radica la PQRSD al email registrado del mismo.
	El sistema permite generar un documento con la petición del ciudadano con el correspondiente rotulo de radicación para la impresión y entrega al ciudadano.
	El sistema permite al ciudadano realizar seguimiento a la PQRS a través del portal web, además de ver la respuesta emitida de la misma.
Imprimir y/o enviar confirmación correo electrónico	El sistema permite imprimir y enviar la información de registro de fecha y hora de recibo, número de radicado único e información del contenido de la PQRSD.
Seguimiento en línea	<p>El sistema permite que el ciudadano interponga una solicitud, petición, queja, reclamo, denuncia, o documento parametrizado antes por ventanilla virtual, para seguir su estado y la respuesta, el sistema habilita un mecanismo mediante el cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea.</p> <p>El sistema cuenta con 4 estados (Recibida con Éxito, En Distribución, En trámite y Respuesta Generada).</p> <p><i>El sistema permite que la entidad asigne una IP publica para realizar la publicación del sitio de Ventanilla Virtual en su página o portal web, para que el ciudadano o usuario externo a la compañía acceda y realice el seguimiento al estado del documento radicado y respuesta.</i></p>
Acceder a la información	<p><i>El sistema permite</i> la integración de la Ventanilla de radicación virtual al sistema de gestión documental electrónico de archivo SGDEA - CONTROLDOC® por lo cual una vez ingresa la radicación web, los usuarios internos de la compañía se</p>

Funcionalidad	Descripción
	<p>les notificará y tendrán acceso a la información y/o anexos de esta en tiempo real a través de las respectivas bandejas de gestión.</p>
<p>Notificación de entrega</p>	<p><i>El sistema permite que el peticionario interponga la PQRSD o radicación de un documento parametrizado recibido por la ventanilla virtual en la web, el sistema genera un mensaje de confirmación de la entidad, indicando la fecha y hora de la recepción, y el número de registro de la petición con los archivos de soporte enviados.</i></p> <p><i>El sistema permite generar un mensaje del aplicativo cuando esté presente una falla en el sistema, este arroja un mensaje propio que indica el motivo de esta y la opción con la que cuenta el peticionario.</i></p>
<p>Notificaciones y escalamiento a PQRSD: Crear y actualizar configuraciones de notificaciones, configuración de escalamientos, configuración de los tiempos límites de respuesta (Documentos especiales y/o caracterización del ciudadano).</p>	<p>Permite la creación y designación de alertas para controlar los tiempos de atención, generando alarmas en los tiempos establecidos, antes y después del vencimiento.</p> <p><i>El sistema permite realizar acciones cuando se sobrepasan los límites para responder una solicitud; como cambiar el estatus de la PQRSD, reasignar a otro funcionario, cambiar la prioridad del radicado y enviar correos electrónicos informativos.</i></p> <p><i>El sistema permite parametrizar 3 alarmas: la informativa, la preventiva y la de atención inmediata, para cada tipo de documento de acuerdo con los lineamientos establecidos por la entidad para que se tomen las decisiones correspondientes</i></p>
<p>Monitorear</p>	<p><i>El sistema permite registrar y controlar la duración de las actividades de cada funcionario que interviene en el proceso y así generar estadísticas de tiempo por actividad.</i></p> <p><i>El sistema permite generar alarmas y escalamientos al funcionario asignado y superiores cuando los tiempos de dar respuesta son excedidos.</i></p>

Funcionalidad	Descripción
Ayudas	<i>Para el uso adecuado de la ventanilla virtual de radicación ofrece un enlace de ayuda a los peticionarios y funcionarios responsables de la atención, donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada solicitud.</i>
Encuesta de Satisfacción	<p><i>El sistema garantiza mediante encuestas la evaluación de la gestión de la Entidad respecto a la atención de las PQRSD y/o gestión de la ventanilla virtual de radicación; para mejorar y monitorear el nivel de satisfacción de los usuarios.</i></p> <p><i>El sistema permite realizar la evaluación y clasificación de la encuesta de satisfacción del ciudadano bajo los siguientes parámetros: Excelente, bueno, regular o malo, con sus comentarios.</i></p>
Seguridad de la información y datos personales	El sistema garantiza la implementación de la política de privacidad y condiciones de uso (Autorización para la utilización de datos personales) definidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
<p><i>La interfaz de usuario de la Ventanilla de radicación virtual es con diseño web adaptable (Responsive Web Design) en HTML 5, para su visualización en multitud de dispositivos como tabletas, teléfonos inteligentes, portátiles, PCs</i></p>	