



MANUAL **PARA RADICACIÓN** **Y CONSULTA DE PQRSDF**

CODIGO: MNL-A08.0000-002

VERSION: 01

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

ENERO de **2026**

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
			2026-01-02
		MNL-A08.0000-002	Página 2 de 33

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE.....	3
4. RESPONSABILIDAD.....	4
5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
6. CONDICIONES GENERALES.....	8
7. CONTENIDO.....	9
7.1 PERFIL EXTERNO	9
7.2 PERFIL INTERNO REFERENTE DE PQRSDF	22
7.3 PERFIL FUNCIONARIO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	23
7.4 PERFIL ADMINISTRADOR GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	24
7.5 PERFIL FUNCIONARIO GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA - MONITOREO	28
8. DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	29
9. REFERENCIAS	30
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	32
11. ANEXOS	32

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
			2026-01-02
		MNL-A08.0000-002	Página 3 de 33

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones - PQRSDF, se concibe como una herramienta digital transversal, para el adecuado control y seguimiento continuo, ya que permite registrar, radicar, visualizar e informarse del estado de las diferentes PQRSDF, que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.

Actualmente el Instituto Nacional de Salud – INS maneja un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), el cual es administrado técnicamente en infraestructura tecnológica, disponibilidad e interoperabilidad por la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, realiza gestión de soporte, garantizando su continuidad operativa conforme a los lineamientos institucionales.

2. OBJETIVO

El presente Manual tiene por objeto describir las funciones, formas de registro en el aplicativo ControlDoc, y opciones para desarrollar las actividades de una forma adecuada en la entidad, y logrando de esta forma facilitar la información y el proceso.

Igualmente, el Manual funge como herramienta para facilitar la participación ciudadana y el adecuado manejo interno del Sistema de PQRSDF, a través de la recepción, trámite y resolución electrónica las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de carácter técnico que los ciudadanos o grupos de interés formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misionalidad del INS.

Aunadamente, se procura canalizar en los tiempos legalmente establecidos cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que cumple la Entidad y el servicio que presta, brindándose la respuesta clara, concreta y de fondo que corresponde o trasladando interna y externamente cuando aplique.

3. ALCANCE

Este documento aplica *a usuarios internos y/o externos, que utilicen los mecanismos de acceso a la información del Instituto Nacional de Salud, a través del aplicativo vigente para el trámite de PQRSDF* y que desarrollen actividades que van desde la *creación*, recepción, asignación, traslado, seguimiento, evaluación y hasta el cierre, así como el comportamiento de *estas, por lo que* las directrices aquí definidas deben ser aplicadas por los *ciudadanos, funcionarios, contratistas y demás que intervienen durante la gestión dentro de* los términos establecidos en la ley.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
			2026-01-02
		MNL-A08.0000-002	Página 4 de 33

4. RESPONSABILIDAD

El presente manual se aplica a todas las dependencias del Instituto Nacional de Salud, que deban dar respuesta a cualquier tipo de PQRSDF y a cada uno de los funcionarios, contratistas y demás que en el desarrollo de sus compromisos laborales tengan a cargo la revisión, preparación, el ingreso en el aplicativo y la consolidación de la información para dar respuesta, garantizando que la respuesta sea clara y oportuna en los tiempos establecidos por la Ley.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Acción de Tutela: Es un mecanismo de protección de los derechos fundamentales consagrado en el artículo 86 de la Constitución de 1991. Fue instituida como un procedimiento eficaz y rápido ante la violación de los derechos fundamentales o ante una amenaza de vulneración de estos. Cuando un Juzgado o Tribunal requiera a una entidad para que cumpla una Acción de Tutela, debe pronunciarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su recibo so pena de sanciones por desacato. El procedimiento de esta acción se encuentra regulado por el Decreto 2591 de 1991.

Anónimo: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se manifiestan agravios o amenazas a funcionarios de esta.

Apelación: Recurso administrativo o judicial con el cual una persona puede recurrir a una instancia superior a la que definió, decidió o respondió sobre un tema y en cuya autoridad, criterio o predisposición se dispone para dirimir un conflicto o resolver una situación.

Aplicativo de PQRSDF: Sistema a través del cual se gestionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, felicitaciones y apelaciones.

Ciudadano: Cualquier persona natural o jurídica que eleva una PQRSDF al Instituto Nacional de Salud.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. [NTC ISO 9000:2015].

Correspondencia: todas aquellas comunicaciones de carácter privado o público que son remitidas a las entidades públicas, y que, dependiendo de su naturaleza, pueden generar actuaciones administrativas o dar lugar a la apertura de trámites institucionales.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
			2026-01-02
		MNL-A08.0000-002	Página 5 de 33

Cuentas y canales oficiales: *Las cuentas y canales oficiales son aquellos que cuentan con respaldo, connotación y denominación formal por parte de del INS, conteniendo elementos gráficos e históricos que certifican que la cuenta o canal es la oficial y que lo que se publica allí goza del respaldo de quien dice ser.*

Dependencia productora: *Es la dependencia o unidad administrativa que, debido a sus funciones, es competente para la elaboración y expedición de los documentos que se generan en desarrollo de las actividades propias de su cargo y de la entidad.*

Denuncia: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Instituto Nacional de Salud aquellas conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.

Felicitaciones: Es el reconocimiento o elogio que se le da a un funcionario, a un grupo de funcionarios, a una dependencia o incluso al Instituto Nacional de Salud por parte de un ciudadano frente a la prestación de los servicios o productos ofrecidos por la institución o la atención brindada por sus funcionarios.

Mesa de ayuda: *Es el servicio o punto de contacto institucional, generalmente soportado en medios tecnológicos, encargado de recibir, registrar, canalizar, hacer seguimiento y dar solución a solicitudes, incidentes, consultas o requerimientos de los usuarios (internos o externos) relacionados con el funcionamiento de sistemas de información, servicios tecnológicos o procesos administrativos, garantizando la continuidad operativa y la adecuada prestación de los servicios de la entidad.*

Perfil administrador grupo atención al ciudadano y correspondencia: funcionario designado para revisión, actualización y creación de usuarios, con permisos y acceso a diferentes funciones del sistema de PQRSDF

Perfil externo: *Acceso al ciudadano al aplicativo ControlDoc mediante página web*

Perfil funcionario Atención al Ciudadano y Correspondencia: *Funcionario designado para revisión, creación y asignación de PQRSDF a las dependencias que son radicadas a través de los diferentes canales*

Perfil funcionario Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia - Monitoreo: *designado para realizar revisión y seguimiento de PQRSDF asignadas los procesos*

Perfil interno referente de PQRSDF: *Funcionario designado para revisión y atención de PQRSDF asignadas al proceso a través del aplicativo ControlDoc*

Petición: Es la garantía constitucional que tiene cualquier persona para acudir verbalmente o por escrito ante la administración o ante los particulares para solicitar el reconocimiento de un

		PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
				2026-01-02
			MNL-A08.0000-002	Página 6 de 33

derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, el requerimiento de copias de documentos, la formulación de consultas, la presentación de quejas, apelaciones, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores de edad.

Petición de Consulta: Aquellas peticiones mediante las cuales los ciudadanos/clientes solicitan que la entidad manifieste sus consideraciones sobre materias relacionadas con sus funciones o solicitan que se absuelvan interrogantes, frente a actividades a su cargo.

Petición de Documentos: Aquellas peticiones que se formulan a las autoridades para que estas remitan documentos o copias de estos, siempre y cuando estos se encuentren disponibles y reposen en los archivos de la Entidad, los cuales tengan carácter de públicos y no se encuentren dentro de los casos consagrados en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015.

Petición de Información: Aquellas peticiones por las cuales los ciudadanos/clientes solicitan información respecto de cómo ha actuado el INS en un caso específico.

Petición de Informes por los Congresistas: Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

Petición entre autoridades: Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de la República, las veedurías, entre otros.

Petición propiedad intelectual del INS: Aquellas consultas relativas al acceso de información, documentos o materiales entre otros, sujetos de derechos de propiedad intelectual pertenecientes al Instituto Nacional de Salud. El Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia clasificará como petición de información-datos y realizará el monitoreo.

Peticiones Verbales: Son aquellas presentadas verbalmente por los peticionarios de manera presencial o vía telefónica.

Peticionario: Ciudadanos o Clientes que elevan cualquier clase de solicitud a la Entidad.

PQRSDF: Se entiende que la sigla simplifica las siguientes definiciones: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, felicitaciones, apelaciones, y peticiones y reclamos relacionados con el ejercicio del Derecho de Habeas Data que presenten los ciudadanos/clientes.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores

		PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
				2026-01-02
			MNL-A08.0000-002	Página 7 de 33

públicos del Instituto Nacional de Salud en desarrollo de sus funciones, o de la Institución y que puede repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de la Entidad.

Reclamos relacionados con el Derecho de Habeas Data: *Es la solicitud que tiene por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o advertir el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normatividad vigente en materia de protección de datos personales que presente un interesado y/o causahabiente y/o representante legal ante el INS.*

Recursos: *Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad.*

Respuesta de fondo: *Es la contestación emitida por la Entidad frente a una PQRSDF, que aborda de manera clara, completa, congruente y motivada todos los aspectos planteados por el peticionario, indicando las decisiones adoptadas y la normativa aplicable, dentro del término legal establecido.*

Serie documental: *Conjunto orgánico de unidades documentales que comparten estructura y contenido homogéneos, producidas o recibidas por un mismo órgano o sujeto productor como resultado del ejercicio de sus funciones específicas.*

Subserie documental: *Subdivisión de una serie documental principal que agrupa documentos con características más específicas dentro de aquella, con el fin de lograr una organización, clasificación y control más detallados de la producción documental.*

Sugerencia: Es una propuesta que presenta un ciudadano/cliente para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

Tabla de Retención Documental (TRD): *Instrumento archivístico que relaciona, de manera sistemática, las series, subseries y tipos documentales producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, asignando a cada uno de ellos los tiempos de permanencia en las diferentes fases del archivo.*

Tipo documental: *Categoría archivística que alude al conjunto de características formales y de contenido que identifican un documento específico, determinadas por la función que este cumple y por el sujeto u órgano productor.*

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
			2026-01-02
		MNL-A08.0000-002	Página 8 de 33

6. CONDICIONES GENERALES

- El procedimiento para la atención de PQRSDF en el INS, se encuentra regulado por lo dispuesto en las leyes y las resoluciones establecidas en el marco legal del proceso del presente manual.
- **Las directrices técnicas del Sistema de Gestión de documentos Electrónicos y de Archivo del aplicativo de correspondencia son administradas por la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en coordinación con Secretaría General, asegurando alineación con las políticas de gestión documental.**
- Se definen los siguientes canales **y cuentas oficiales** de atención:
 - Canal escrito
 - Canal virtual
 - Canal presencia
 - Canal **telefónico**
 - **Redes sociales: Instagram, X, Facebook, YouTube, LinkedIn, Tiktok**
- Todos los funcionarios – servidores públicos – contratistas (referentes de PQRSDF) del INS tienen la responsabilidad de gestionar **oportuna y efectivamente** las PQRSDF que les sean asignadas, **revisar el reporte de seguimiento enviado a través de correo electrónico y validar constantemente el aplicativo.**
- Los términos establecidos para dar respuesta a una PQRSDF de acuerdo con la normativa vigente. (Ver POE-A08.0000-002 numeral 4.2, Términos de resolución de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, según el Art. 14)
- Se deben tener en cuenta los tiempos de respuesta establecidos por la Ley, para cada tipo de PQRSDF, estos tiempos se empezarán a contar a partir del día siguiente hábil a la recepción de estos en la entidad.
- Todos los ciudadanos pueden radicar las PQRSDF en la Avenida Calle 26 · 51 – 20 Sede principal del Instituto Nacional de Salud.
- **El soporte técnico, creación de usuarios, restablecimiento de accesos y fallas del aplicativo ControlDoc se gestionan a través del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia mediante el Centro de Servicios en la intranet.**
- Todas las dependencias del INS deben asignar un referente responsable de recibir y gestionar la respuesta de la PQRSDF, **el nombre del referente se informará durante las reuniones y/o capacitaciones que se lleven a cabo a nivel interno.**

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
			2026-01-02
		MNL-A08.0000-002	Página 9 de 33

7. CONTENIDO

En este punto se explicará paso a paso, el ingreso al aplicativo, **desde el perfil externo y el acceso a este de acuerdo con los perfiles internos.**

7.1 Perfil Externo

Este perfil permite al ciudadano ingresar al formulario de PQRSDF, para ingreso al sistema se debe realizar por la página web de la entidad, <http://www.ins.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>



Se debe dirigir a la parte **derecha “Atención y Servicios a la ciudadanía” y dar click en la pestaña de Formulario PQRSDF**

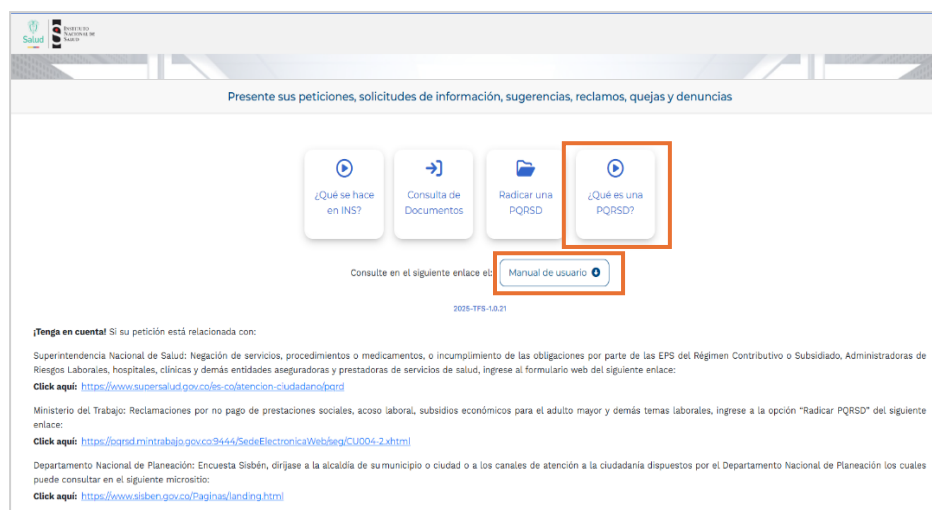


	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
		MNL-A08.0000-002	2026-01-02
			Página 10 de 33

Una vez ingrese al [enlace](#) podrá visualizar un video informativo, [explicando cómo registrar una PQRSDF.](#)



[Luego podrá visualizar información relevante sobre el tipo de solicitudes y los tiempos para dar respuesta a cada una de ellas. Así como la opción para ingreso a radicar la PQRSDF.](#)



Términos para dar respuesta a las solicitudes que se radican ante la entidad:

Tipo de Derecho de Petición	Tiempo de Respuesta
Derecho de Petición de interés general: Es la solicitud cuyo tema no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.	15 días
Derecho de Petición de interés particular: Es la solicitud cuyo tema afecta, interesa o tiene relación directa con el peticionario.	15 días
Petición de información: Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Instituto Nacional de Salud. También incluye la solicitud de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.	10 días
Consulta: Solicitud mediante la cual se solicita un concepto del Instituto Nacional de Salud sobre un caso o asunto de su competencia.	30 días
Queja: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento del Instituto Nacional de Salud las conductas inadecuadas por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo.	15 días
Reclamo: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Instituto Nacional de Salud las deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.	15 días
Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.	15 días
Denuncia: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Instituto Nacional de Salud las conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.	15 días
Felicitación: Manifestación de satisfacción o agradecimiento que expresa una persona natural o jurídica por el servicio prestado por el Instituto Nacional de Salud o sus servidores públicos.	15 días

Dentro de la misma opción se encuentra el manual del usuario el cual podrá consultar para obtener más información sobre radicación y consulta de PQRSDF.

Modulo PQRSDF

Para ingresar al sistema PQRSDF se dirige a la URL entregada por la entidad en el explorador de su preferencia.

Realizar radicación de PQRSDF

Se debe ingresar a la opción señalada en la siguiente imagen radicar una PQRSDF y diligenciar los campos solicitados por el aplicativo para realizar la radicación. Ver imagen 1.



Imagen 1

Nota: Información para tener en cuenta durante la radicación

Solicitud anónima:

Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá realizar la solicitud de manera anónima. Ver imagen 2

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

- 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 esta entidad.
- Los campos con (*) son obligatorios.

Datos personales:

Tipo de persona: *

☐ Persona natural
 ☐ Persona jurídica
 ☒ Anónimo

Imagen 2

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 de persona: *

☒ Persona natural
 ☐ Persona jurídica
 ☐ Anónimo

Imagen 3

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

Datos personales:

Tipo de persona: *

☒ Persona natural
 ☐ Persona jurídica
 ☐ Anónimo

Tipo de solicitante: *

--Seleccione--

Nombre(s): *

Dirección: *

Correo electrónico: *

Tipo identificación: *

--Seleccione--

Primer apellido: *

Teléfono móvil: *

Confirmar correo electrónico: *

Número de identificación: *

Segundo apellido: *

Teléfono: *

Imagen 4

Panel de direcciones:

Se despliega el menú para diligenciar los datos de la dirección.
Ver imagen 5



Ver imagen 5

Tipo de solicitante:

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

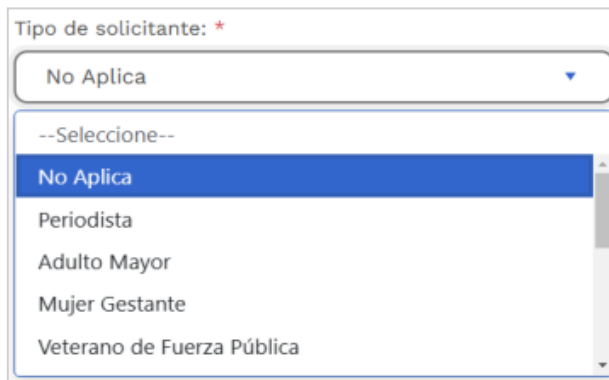


Imagen 6

Nota: Los campos que se marquen con (*) son obligatorios.
Ver imagen 7.



Formulario de datos del solicitante con los siguientes campos:

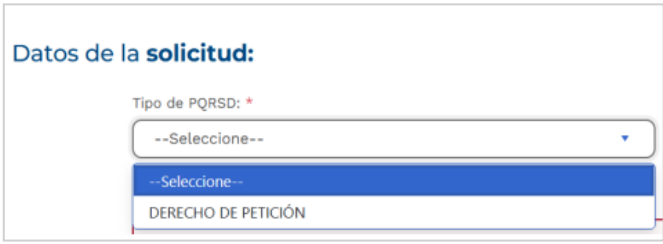
- Tipo de solicitante: * (dropdown: --Selección--)
- Tipo identificación: * (dropdown: --Selección--)
- Número de identificación: * (input con máscara X)
- Nombre(s): * (input con máscara X)
- Primer apellido: * (input con máscara X)
- Segundo apellido: * (input con máscara X)
- Dirección: * (input con máscara X)
- Teléfono móvil: * (input con máscara X)
- Teléfono: (input con máscara X)
- Correo electrónico: * (input con máscara X)
- Confirmar correo electrónico: * (input con máscara X)

Imagen 7

Datos de la Solicitud

Tipo de PQRSDF:

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.



Formulario de datos de la solicitud:

Tipo de PQRSDF: *

--Selección--

--Selección--

DERECHO DE PETICIÓN

Imagen 8

Tipo de respuesta deseada:

Si el peticionario debe seleccionar que tipo de respuesta desea (electrónica, física)
Ver imagen 9.



Formulario de tipo de respuesta deseada:

Tipo de respuesta deseada: *

--Selección--

--Selección--

Electrónica

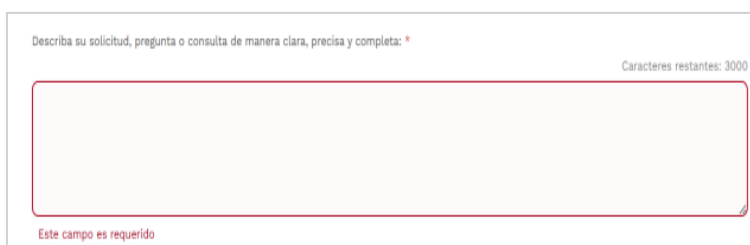
Física

Imagen 9

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
			2026-01-02
		MNL-A08.0000-002	Página 15 de 33

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.



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

Caracteres restantes: 3000

Este campo es requerido

Imagen10

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.



Anexos:

Seleccionar archivo

Arrastra y suelta los archivos aquí

Peso máximo por archivo: 30 MB Solo se permiten archivos con extensión (pdf, png, jpg, mp3 y mp4)

Imagen 11

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

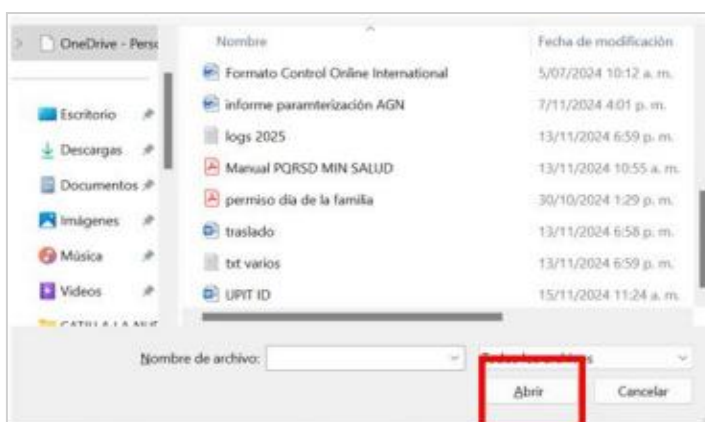


Imagen 12

		PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
				2026-01-02
			MNL-A08.0000-002	Página 16 de 33

**Captcha: Después debe hacer clic en la casilla “No soy robot”.
Ver imagen 13.**

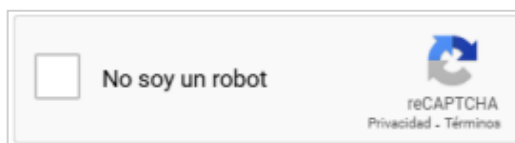


Imagen 13

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 y Decreto 1377 de 2013

☐ Acepto

Regresar Enviar

Imagen 14

Radicación exitosa:

**Al dar clic en enviar, el sistema genera el número de radicado y un código de verificación con el que puede realizar la consulta de este y su seguimiento.
Ver imagen 15.**

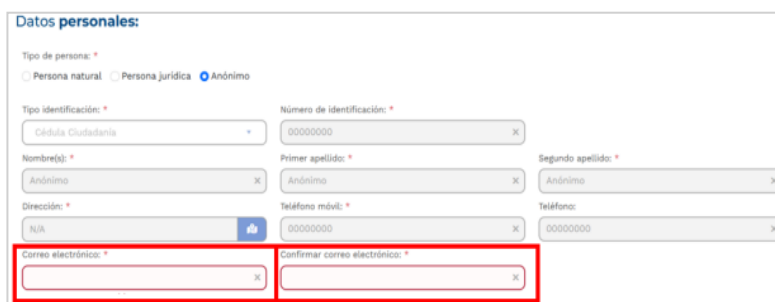


Imagen 15

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 peticionario anónimo podrá dar un correo electrónico para recibir la respuesta de su solicitud.
Ver imagen 16.



Datos personales:

Tipo de persona: *

☐ Persona natural ☐ Persona jurídica ☒ Anónimo

Tipo identificación: * Número de identificación: *

Nombre(s): * Primer apellido: * Segundo apellido: *

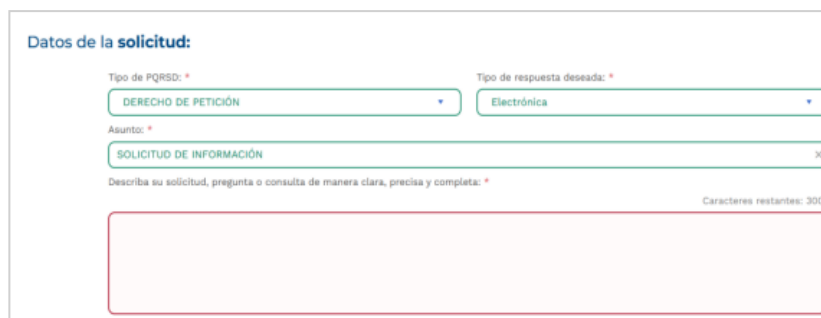
Dirección: * Teléfono móvil: * Teléfono: *

Correo electrónico: * Confirmar correo electrónico: *

Imagen 16

Datos queja:

El peticionario debe diligenciar el asunto de la petición, luego describir la solicitud, pregunta o consulta de manera clara.
Ver imagen 17.



Datos de la solicitud:

Tipo de PQRSDF: * Tipo de respuesta deseada: *

Asunto: *

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

Caracteres restantes: 3000

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:

Arrastra y suelta los archivos aquí

Peso máximo por archivo: 30 MB Solo se permiten archivos con extensión (pdf, png, jpg, mp3 y mp4)

Imagen 18

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

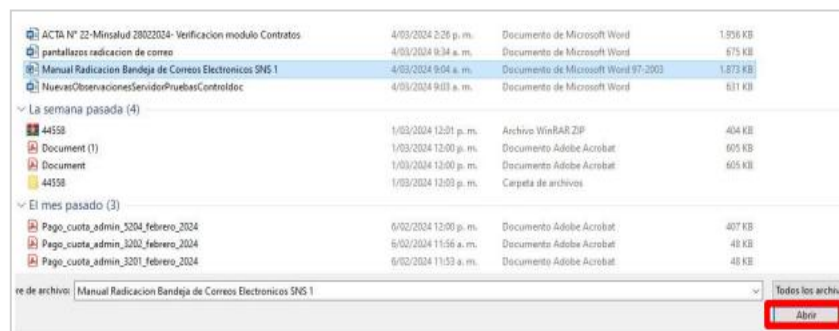


Imagen 19

Captcha:

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



Imagen 20

Radicación exitosa:

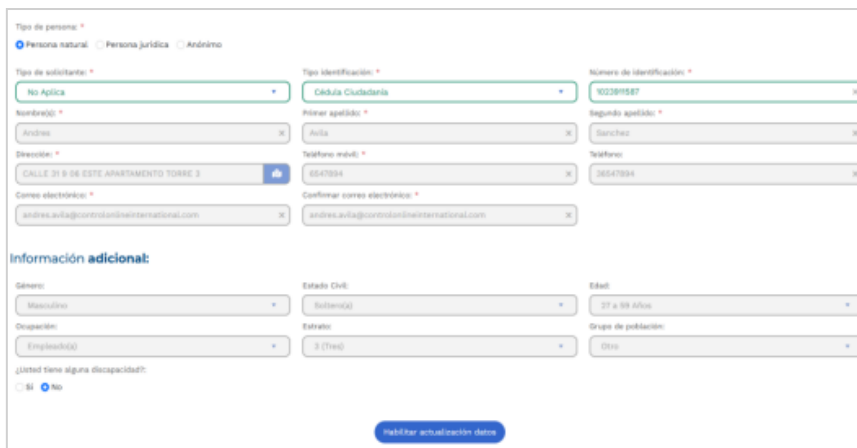
Al dar clic en enviar, el sistema genera el número de radicado y un código de verificación con el que puede realizar la consulta de este y su seguimiento.
Ver imagen 21.



Imagen 21

Actualización de datos

Quando 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.



Formulario de actualización de datos de una persona natural. El formulario incluye campos para:

- Tipo de persona:** Persona natural (seleccionado), Persona jurídica, Anónimo.
- Tipo de solicitante:** No Aplica.
- Tipo identificación:** Cédula Ciudadanía.
- Número de identificación:** 92381987.
- Nombre:** Andrés.
- Primer apellido:** Avila.
- Segundo apellido:** Sanchez.
- Dirección:** CALLE 31 9 DE ESTE APARTAMENTO TORRE 3.
- Teléfono móvil:** 6547894.
- Teléfono:** 6547894.
- Correo electrónico:** andres.avila@controlandinternational.com.
- Confirmar correo electrónico:** andres.avila@controlandinternational.com.
- Información adicional:**
 - Sexo:** Masculino.
 - Estado Civil:** Soltero(a).
 - Edad:** 27 a 55 Años.
 - Ocupación:** Emplead(a).
 - Estrato:** 3 (Medio).
 - Grupo de población:** Otro.
- ¿Tiene alguna discapacidad?:** No.
- Botón:** recibir actualización datos.

Imagen 22

Quando 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.

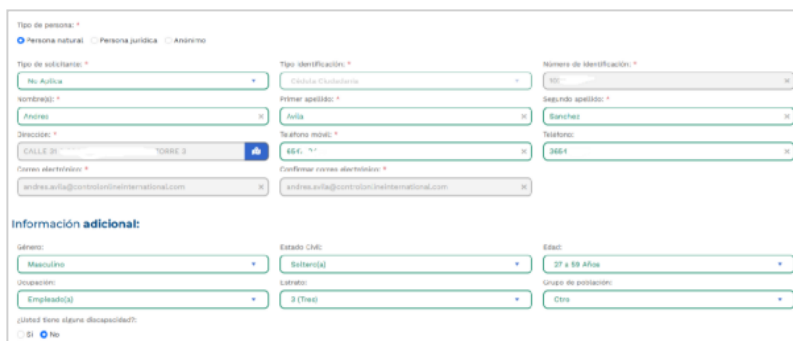


Pantalla de verificación de código OTP. El mensaje indica:

- Icono:** Correo electrónico con una exclamation mark.
- Título:** Ingresa tu código de verificación.
- Texto:** Hemos enviado un código OTP a tu correo electrónico para validar tus datos.
- Campo de entrada:** Un campo de texto rectangular para ingresar el código.
- Recordatorio:** Recuerda que si quieres actualizar tu correo electrónico debes comunicarte directamente con la entidad.
- Botón:** Enviar.

Imagen 23

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



Formulario de radicación de PQRSDF. Sección 1: Tipo de persona (Persona natural seleccionada). Sección 2: Tipo de solicitud (No Asistida). Sección 3: Tipo de identificación (Cédula Ciudadanía). Sección 4: Datos personales (Nombre: Andres, Primer apellido: Avila, Segundo apellido: Sanchez, Dirección: CAJAL, Torre 2, Teléfono: 654, Correo electrónico: andres.avila@contraloriainternational.com). Sección 5: Información adicional (Género: Masculino, Estado civil: Soltero(a), Edad: 27 a 59 años, Ocupación: Empleado(a), Estrato: 2 (Medio), Grupo de población: Otro). Sección 6: ¿Usted tiene alguna discapacidad? (No).

Imagen 24

Consulta PQRSDF

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



Pantalla de inicio de consulta de PQRSDF. Título: Presente sus peticiones, solicitudes de información, sugerencias, reclamos, quejas y denuncias. Botones: Consulta de Documentos, Radicar una PQRSDF. Enlace: Manual de usuario. Fecha: 2024-TFS-1.0.21.

Imagen 25

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



Formulario de consulta de estado de documento. Título: Consulte el estado de su documento. Texto: Estimado ciudadano, para consultar el estado actual de su solicitud, deberá ingresar su número de identificación y el número de radicado que el sistema le proporcionó al realizar su petición. Si desea consultar solo por el número de radicado, deberá marcar la casilla que se muestra a continuación: Solicitudes registradas de forma anónima. Campos: Número de identificación, Número de radicado, Código de verificación. Botones: Regresar, Limpiar, Consultar.

Imagen 26

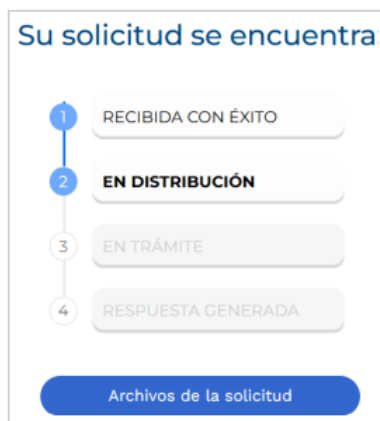


Imagen 27

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

Estimado ciudadano, para consultar el estado actual de su solicitud, deberá ingresar su número de identificación y el número de radicado que el sistema le proporcionó al realizar su petición. Si desea consultar solo por el número de radicado, deberá marcar la casilla que se muestra a continuación:

☒ Solicitudes registradas de forma anónima

Número de radicado: * Código de verificación: *

AGN-1-2024-00654 x B5TA68 x

Regresar Limpiar Consultar

Imagen 28

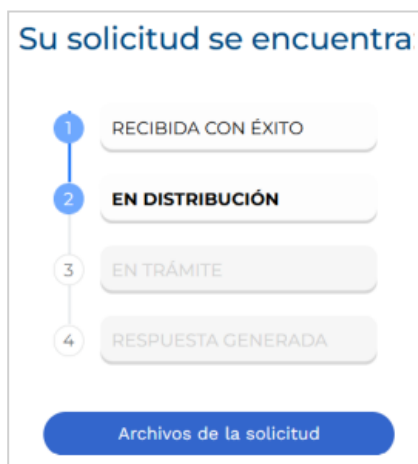


Imagen 29

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
			2026-01-02
		MNL-A08.0000-002	Página 22 de 33

7.2 Perfil interno referente de PQRSDF

Es el funcionario, designado por la Coordinación del Grupo o Área, para realizar la revisión verificación de las PQRSDF, también es el responsable de asignar según corresponda a la persona o proceso responsable para dar respuesta oportuna de las diferentes PQRSDF, mantiene contacto permanente con el funcionario al que realiza el seguimiento, informando cualquier novedad o modificación.

Para ingreso al aplicativo Control Doc., se debe dirigir en intranet al aplicativo de gestión de Correspondencia.
Ver imagen 30

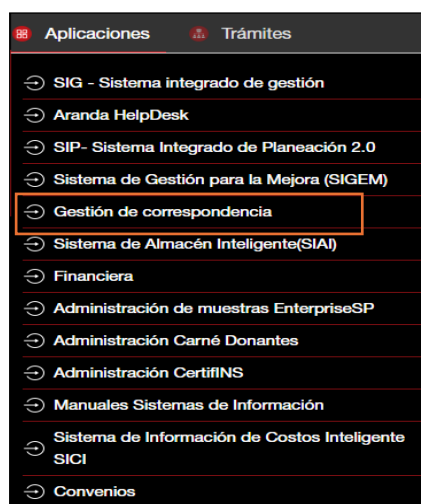


Imagen 30

Cuando ingrese a esta opción debe registrarse con el usuario y contraseña que tenga designados para el manejo del aplicativo.
Ver imagen 31.

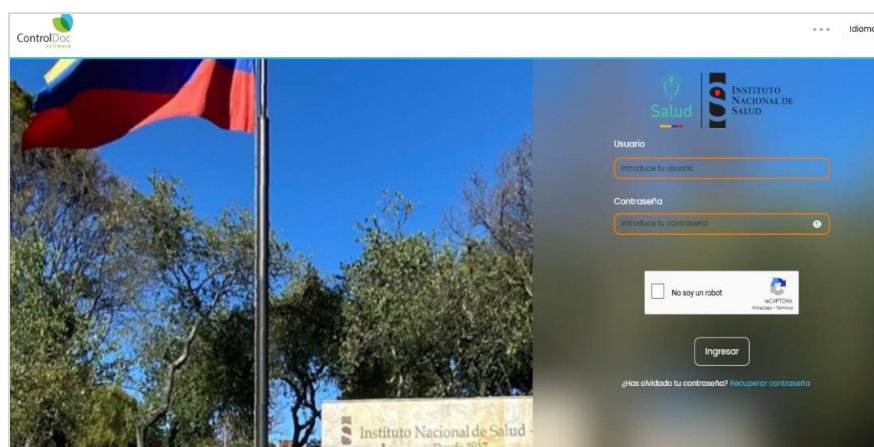


Imagen 31

El funcionario responsable, **es el encargado de subir al aplicativo** las evidencias de las respuestas **enviadas al peticionario; al tener acceso** puede modificar los siguientes campos:

- Diligenciamiento de comentarios de gestión **y cierre**
- **Realizar traslado entre dependencias y/o funcionarios**

7.3 Perfil funcionario Atención al Ciudadano y Correspondencia

- Creación de PQRSDF
- **Creación de usuarios**
- **Modificación en la asignación de dependencias de gestión.**
- **Modificación en la asignación de dependencia responsable.**
- **Cambio en la tipología de la TRD**
- **Revisar los soportes de PQRSDF de ser necesario.**
- **Cambiar al estado de las PQRSDF por suspensión o petición incompleta.**

Al revisar el trámite realizado, tendrá en cuenta los documentos adjuntos **de respuesta y anexos**, **se validarán la respuesta enviada al peticionario (a), ya que ésta debe coincidir con la PQRSDF, así como los comentarios y fechas de gestión que haya ingresado el referente designado.**
Ver imagen 32 y 33.

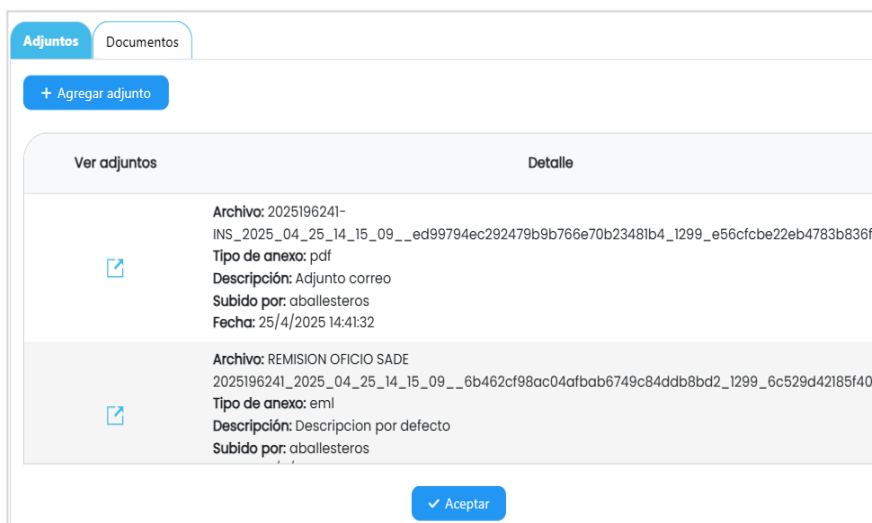


Imagen 32

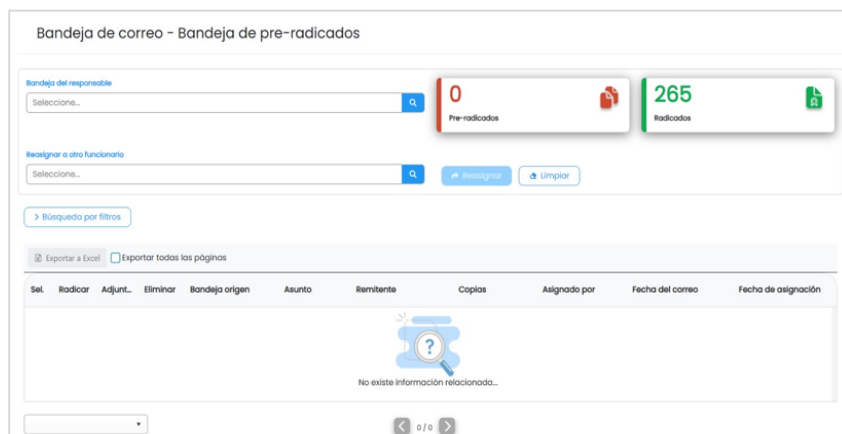


Imagen 33

La modificación en la asignación de dependencia responsable se realiza en el siguiente espacio.

Ver imagen 34.

Unidad administrativa: * Selecciona una opción...	Oficina productora: * Selecciona una opción...
---	--

Imagen 34

Seleccionando la dependencia quien tendrá que dar respuesta efectiva a la PQRSDF y es a la que se le hará seguimiento y tendrá que dar solución efectiva. De igual manera se selecciona la casilla respectiva según análisis y requerimientos solicitados una vez seleccionados se le da en la casilla cerrar y se procede a guardar los cambios.

7.4 Perfil administrador Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia

Este perfil permite realizar todas las funciones **como:** crear usuarios, bloquear o modificar datos de los funcionarios.

- **Creación de usuarios**
- **Modificación de usuarios**
- **Modificación de dependencias para los usuarios**
- **Modificación de cargo para los usuarios**
- **Modificación tipos de contrato**
- **Modificación estado para los usuarios**
- **Asignación roles y permisos especiales**

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
			2026-01-02
		MNL-A08.0000-002	Página 25 de 33

- **Cargue firmas**
- **Administrar la sesión de los usuarios para desbloques**
- **Generar reportes de diferentes tipos**
- **Crear y modificar terceros**
- **Consultas a nivel general de comunicaciones**

Para solicitar creación de usuarios, soporte y temas relacionados con el aplicativo de correspondencia, se debe realizar los siguientes pasos:

Ingresar un nuevo usuario se debe: colocar el caso por el centro de servicios del aplicativo dispuesto para tal fin desde la intranet.
Ver imagen 35



Imagen 35

Hacer clic el apartado Control Doc. Ver imagen 36

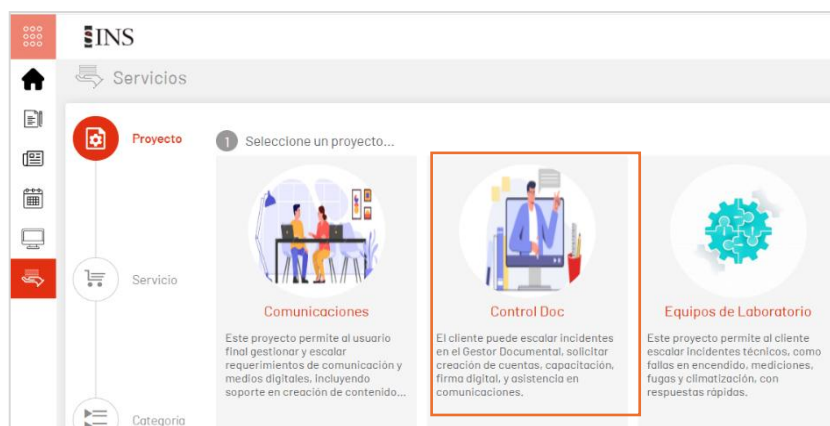


Imagen 36

Hacer clic en cuentas de usuario. Ver imagen 37

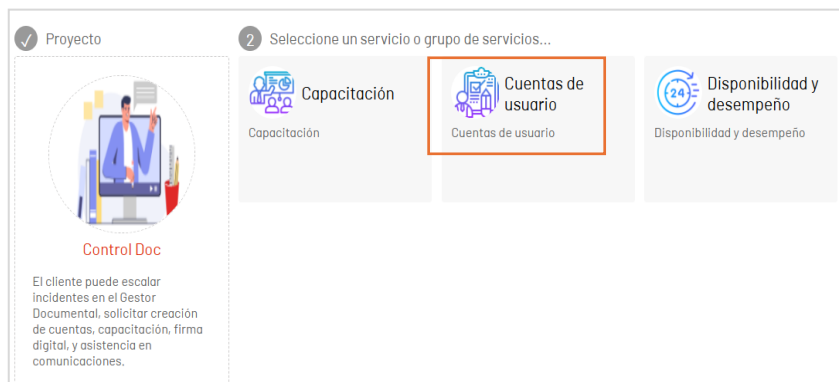


Imagen 37

Para creación y/o ajuste de cuenta. Ver imagen 38

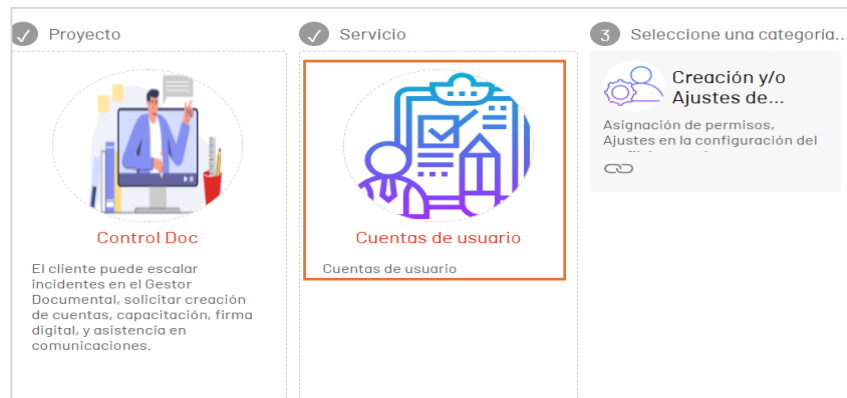


Imagen 38

Digite nombre y apellidos completos del funcionario a crear o modificar, dependencia y correo electrónico, luego adjunte acto administrativo o copia del contrato por prestación de servicios en el clip que se encuentra en la parte inferior.

Para finalizar, haga clic en crear caso ubicado en la parte inferior derecha. Ver imagen 39

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
		MNL-A08.0000-002	2026-01-02
			Página 27 de 33

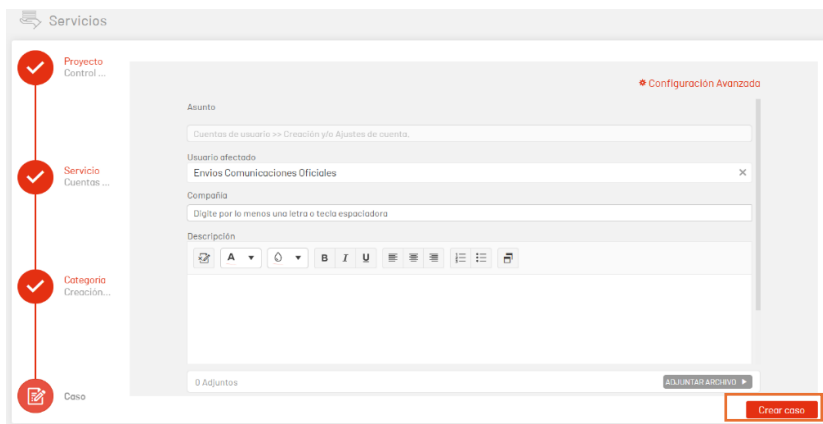


Imagen 39

Soporte técnico:

Ingrese por la opción disponibilidad y desempeño. Ver imagen 40



Imagen 40

Ingrese por la opción falla técnica o de acceso al sistema de gestión documental y correspondencia.

Indicar falla de manera clara, la dependencia y de ser necesario, adjuntar pantallazo del error. Ver imagen 41

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
		MNL-A08.0000-002	2026-01-02
			Página 28 de 33

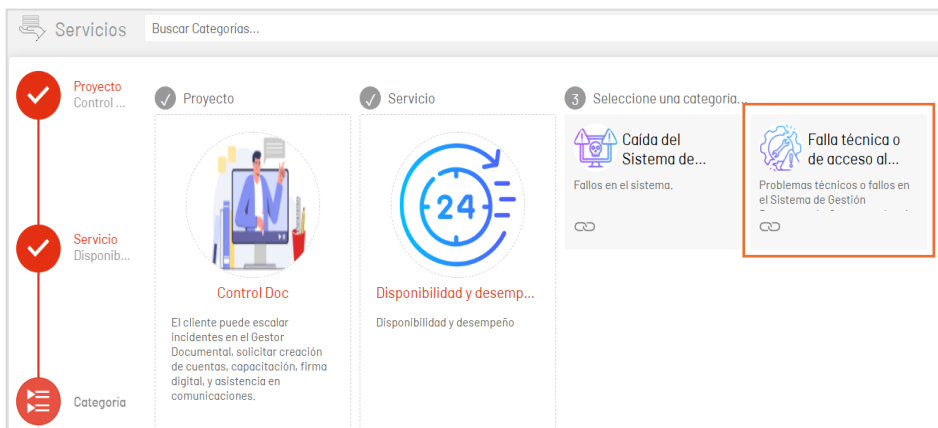


Imagen 41

Para finalizar, haga clic en crear caso. Ver imagen 42

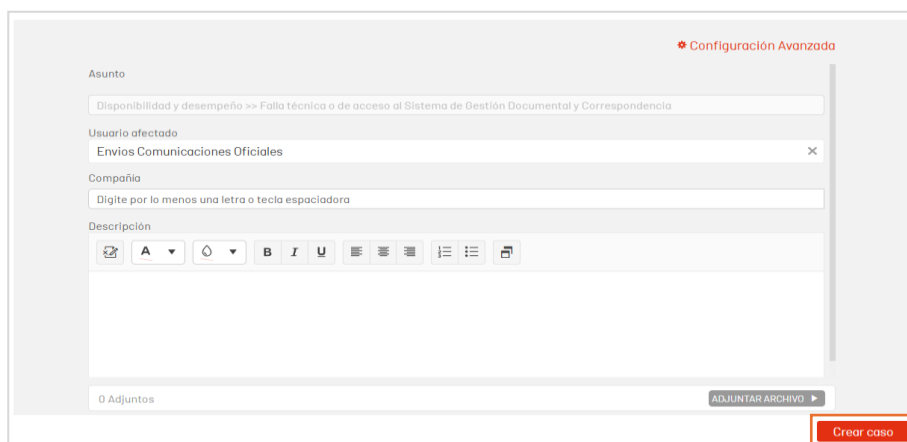


Imagen 42

7.5 Perfil funcionario Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia - Monitoreo:

Los funcionarios designados por **la** Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia realizar**án** monitoreo a todas las PQRSDF de las **dependencias y/o** grupos del INS, **manteniendo comunicación constante con el referente encargado del manejo de las PQRSDF, a través del medio dispuesto para informar y revisar el trámite realizado sobre las solicitudes que apliquen y aclarar dudas al respecto durante su gestión.** **Para ello se tendrá en cuenta** los documentos adjuntos **de respuesta y anexos**, **se validarán la respuesta enviada al petionario (a), ya que ésta debe coincidir con la PQRSDF, así como los comentarios y fechas de gestión que haya ingresado el referente designado.** **Ver imagen 43**

2	Fecha asignó: 4/8/2025 20:07:09 Instrucción recibida: Sin Instrucción Especificada Acción: Sin Acción Especificada Comentario/Justificación recibida: ASIGNACIÓN INICIAL Comentario cierre: Adjunto documentos de respuesta enviada al peticionario a través de correo electrónico Estado de trámite: Gestión exitosa Oficina usuario tramitó: SEDE PRINCIPAL Fecha tramitó: 21/8/2025 13:17:21
3	Fecha asignó: 21/8/2025 13:17:21 Instrucción recibida: TRAMITAR Acción: FINALIZAR COMUNICACION - GENERAR RESPUESTA Comentario/Justificación recibida: se traslada por no competencia de gestión contractual. Comentario cierre: Adjunto documentos de respuesta enviada al peticionario a través de correo electrónico Estado de trámite: Gestión exitosa Oficina usuario tramitó: SEDE PRINCIPAL Fecha tramitó: 27/8/2025 18:15:36

Imagen 43

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

No aplica

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
			2026-01-02
		MNL-A08.0000-002	Página 30 de 33

9. REFERENCIAS

Constitución Política de Colombia.

Decreto 2591 de 1991. "Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política".

Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional en Colombia

Guía de Datos Abiertos en Colombia. MINTIC

Guía de Instrumentos de Gestión de Información Pública

LEY 1755 DE 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 527 de 1999. Acceso y uso de mensajes de datos.

Ley 599 de 2000. Por el cual se expide el código penal

Ley 1266 de 2008. Derecho hábeas data modificada por la Ley Estatutaria 2157 de 2021

Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-.

Ley 1474 de 2011. Estatuto anticorrupción.

Ley 1581 de 2012. Protección de datos personales.

Resolución 1519 de 2020. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1412 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF	Versión: 01
			2026-01-02
		MNL-A08.0000-002	Página 31 de 33

Resolución No 0457 de 2020. Por medio de la cual se adiciona el anexo No. 02 de la Resolución 1607 de 2014 y se actualiza la Política de Tratamiento de Datos Personales del Instituto Nacional de Salud.

Resolución No 0499 de 2020. Por medio de la cual se establece el trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Instituto Nacional de Salud.

Resolución No. 0802 de 2018. Por la cual se adopta la Política Institucional de Calidad de Atención y Trato Digno al Ciudadano del Instituto Nacional de Salud.

Sentencias C-951 de 2014 y T-017 de 2007. Corte Constitucional. En esta providencia, la Corte señala que "siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad".

Sentencia T-312 de 2016. Corte Constitucional. Derecho de Petición de las Personas Privadas de la libertad en Centros Penitenciarios y Carcelarios.

Sentencia T-618 de 2016. Corte Constitucional. El silencio administrativo no constituye respuesta a la petición.

Sentencia T-219 de 2016. Corte Constitucional. Garantizar que se notifique al peticionario efectivamente la respuesta.

Auto 121 de 2018. Corte Constitucional. En caso de peticiones presentadas por personas privadas de la libertad, la respuesta no puede exceder los plazos legales establecidos.

Circular 01 de 2019. Presidencia de la Republica. Manejo y Uso de las Redes Sociales

Circular Externa 19 del 05 de julio de 2024. Protocolo para la gestión óptima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico y la defensa judicial.

Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

Guía para Responder a Solicitudes de Información Pública de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. El objetivo es orientar las respuestas a solicitudes de información pública que reciban los sujetos obligados por la Ley 1712 de 2014.

POE-A08.0000-002 - GESTIÓN DE PQRSDF

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN
	aaaa	mm	dd	
00	2020	11	13	Creación del Documento
01	2026	01	02	Teniendo presente los lineamientos establecidos en el SIG se realiza ajuste del documento en general como: <i>Se complementa nombre del documento con Manual para radicación y consulta de PQRSDF, de acuerdo con su contenido</i> Se cambia el número de versión Se ajusta mes de publicación Se ajusta mes y año de publicación 1. Introducción: Se ajusta y complementa información en general, teniendo presente el nuevo aplicativo 2. Objetivo: Se complementa información en general, teniendo presente el nuevo aplicativo 3. Alcance: Se ajusta el texto teniendo presente el nuevo aplicativo 4. Responsabilidad: Se complementa párrafo 5. Definiciones y Abreviaturas: Se complementan dieciocho (18) definiciones, de acuerdo con el manejo del nuevo aplicativo 6. Condiciones generales: Se ajustan y complementan varios párrafos 7. Contenido: Se ajusta y complementa información en general, acorde los perfiles con acceso al aplicativo y el manejo de este. 8. Documentos de referencia: Se anexa información normativa En general el documento recibe ajustes en varios párrafos, donde se complementa información y/o eliminan palabras de acuerdo con el manejo actual del aplicativo.

11. ANEXOS

No aplica

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	MANUAL <i>PARA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRSDF</i>	Versión: 01
			2026-01-02
		MNL-A08.0000-002	Página 33 de 33

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
	Andrea Carolina Botón Sáenz	Andrea Johanna Ramirez Angarita Carlos Andrés López Fernandez Henry Alfredo Cruz Rincon Jeny Paola Vizcaino Gutierrez	Ingrit Lineth Vasquez Cely
	Profesional Universitario Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia	Coordinadora Grupo de atención al ciudadano y correspondencia Jefe Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones Asesor Dirección General Contratista Secretaria General	Secretaria General