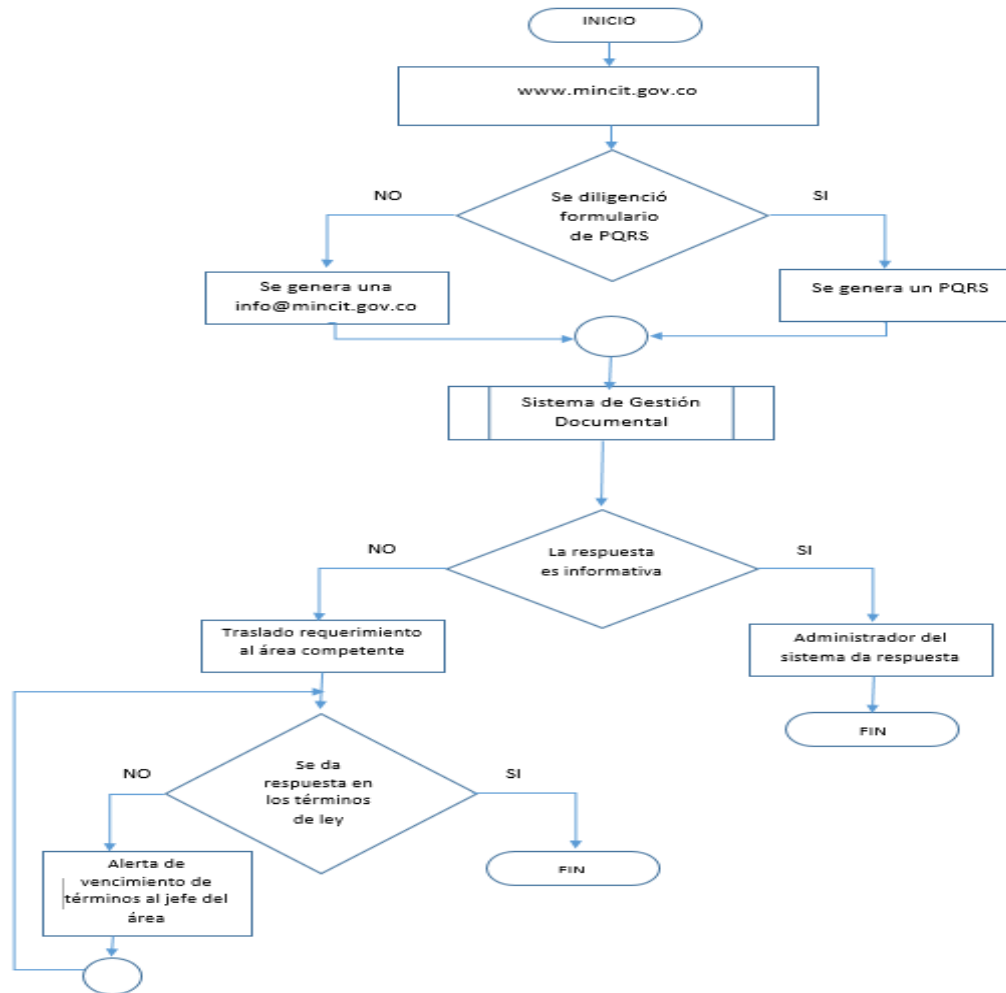


Sistema PQRS

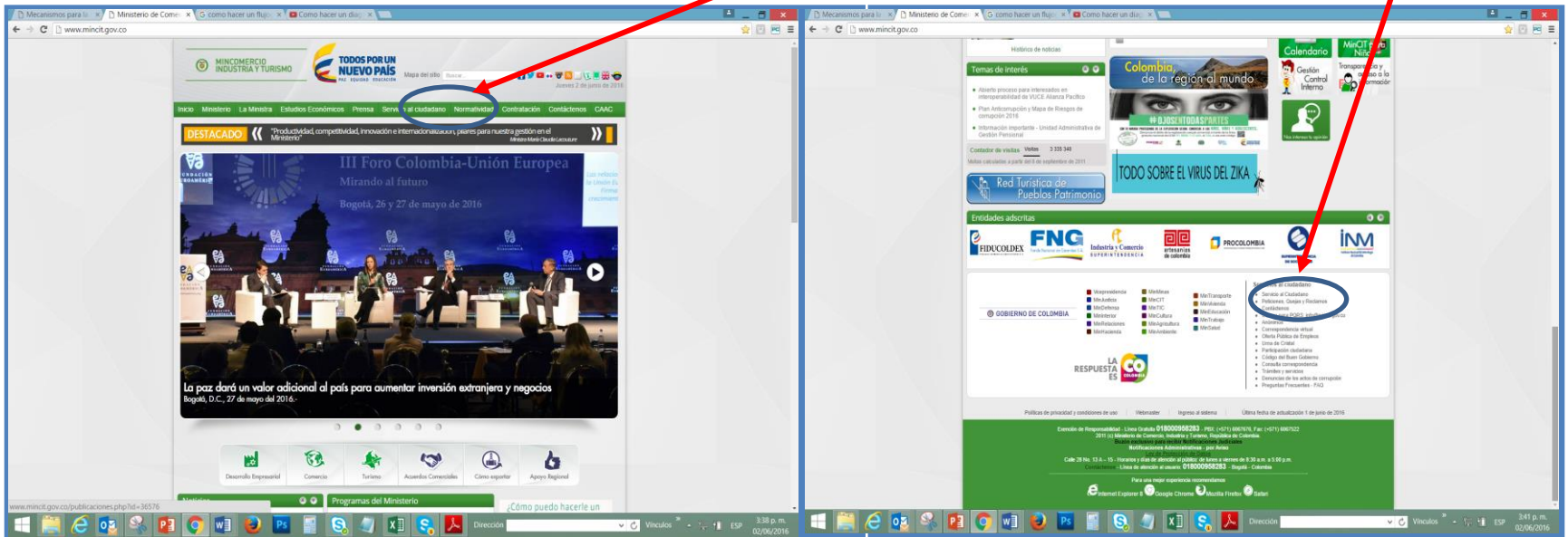
FLUJOGRAMA DE PQRS



PQRS

GUÍA MANEJO DEL SOFTWARE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

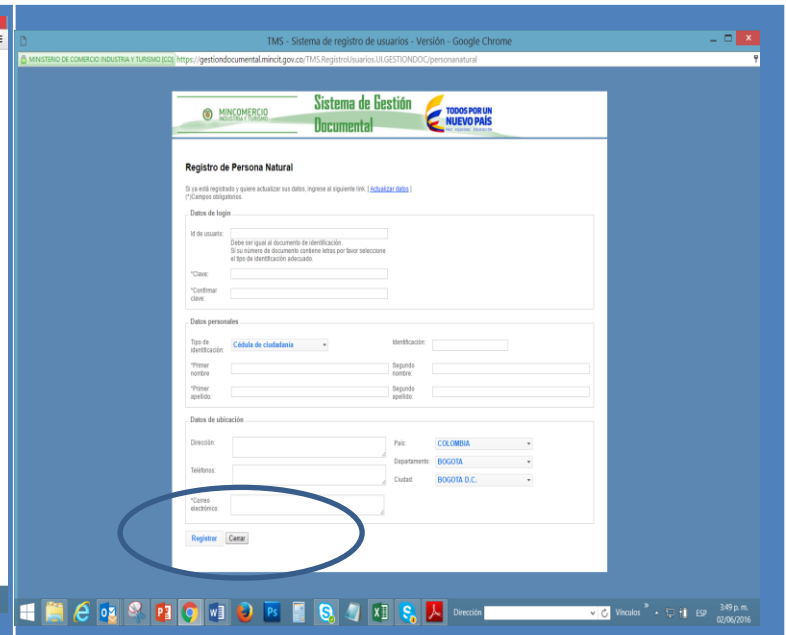
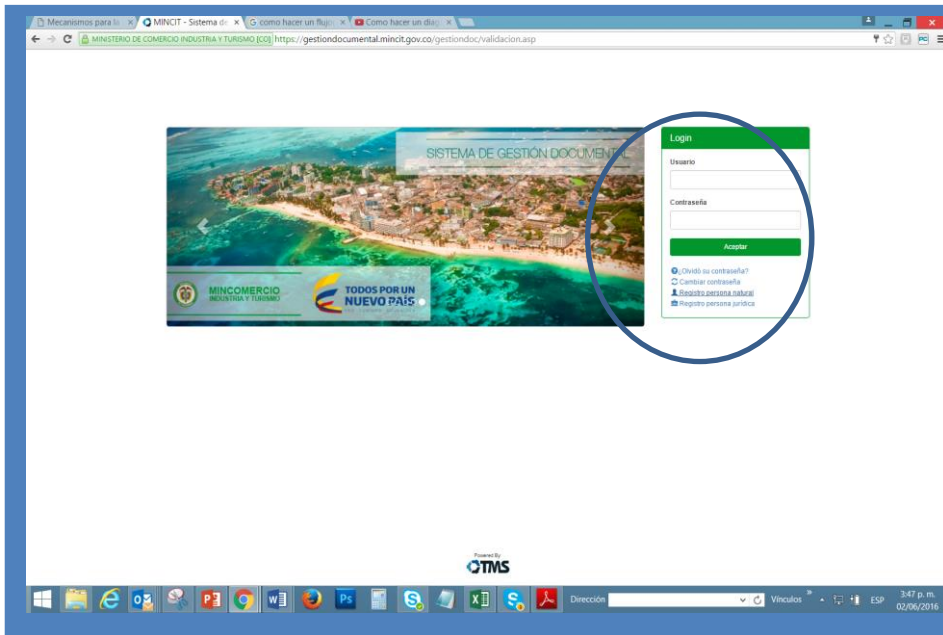
1. Se ingresa por www.mincit.gov.co, enlaces: Servicio al Ciudadano y Peticiones, Quejas y Reclamos, o por



PQRS

GUÍA MANEJO DEL SOFTWARE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

2. Para registrarse por primera de clic en la palabra: **AQUÍ**, una vez diligenciado el formulario, por favor conserve el **USUARIO** (su cédula ó NIT si es una empresa) y **CONTRASEÑA**. El formulario que debe diligenciar es: (una vez diligenciado de clic en el botón: **REGISTRARSE**)



PQRS

3. Al dar clic en **Ingresar solicitud**, se presentará el formulario pre-diligenciado con sus datos, por favor diligencie su solicitud, el sistema también le permite adjuntar documentos, una vez que haya diligenciado todo el formulario puede dar clic en **RADICAR**: En el campo de **DESCRIPCIÓN** usted cuenta con un espacio de 3 hojas tamaño carta para escribir su requerimiento.

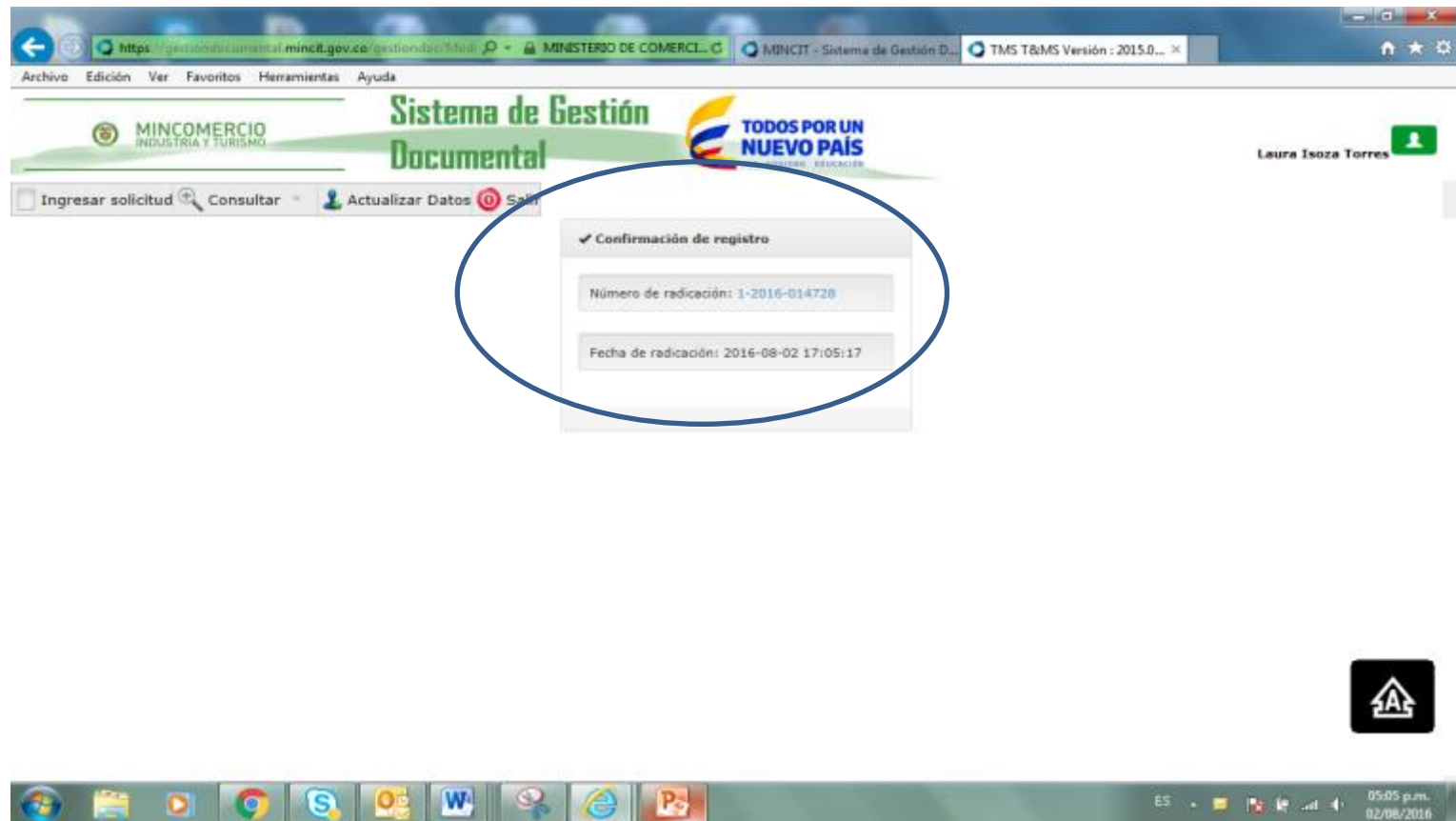
The screenshot shows a web browser window with the URL <https://gestionsistemadocumental.mincit.gov.co/gestion/titulo>. The page title is 'Sistema de Gestión Documental' and it features the logos for 'MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO' and 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS'. The user 'Laura Isoza Torres' is logged in. The main navigation bar includes 'Ingresar solicitud' (circled in blue), 'Consultar', 'Actualizar Datos', and 'Salir'. Below this, there are buttons for 'Guardar', 'Borrar Documento', and 'Radicar' (circled in green). The main content area is titled 'SOLICITUD DE QUEJAS Y/O RECLAMOS CIUDADANO WEB' and contains the following fields:

DATOS SOLICITANTE	
Tipo Solicitante:	Persona Natural
Solicitante:	Laura Isoza Torres
Dirección:	Calle 28 No. 13A-15
Ciudad:	BOGOTÁ D.C.
Correo Electrónico:	lisoza@mincit.gov.co
Identificación:	830115297
Teléfono:	6067676

INFORMACIÓN SOLICITUD	
Tipo Solicitud:	Derechos de Petición (Respuesta en 15 días hábiles)
Asunto:	Prueba GAC
Descripción:	Prueba GAC

PQRS

El sistema le generará un número único de radicación, con éste usted podrá hacer seguimiento a todas las solicitudes



PQRS

5. El administrador PQRS ingresa al Sistema evidenciando la petición, y analizando su contenido, con el fin de: **Opción 1** trasladarlo al área competente, para su debido tramite. **Opción 2** Dar respuesta,.

The screenshot displays the 'Sistema de Gestión Documental' interface. The top navigation bar includes the logo of 'MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO' and 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS'. The main content area is divided into two sections:

- Summary Table:** A table showing the status of various processes. The columns are 'Proceso o Etapa Activa', 'A Tiempo', 'Por Vencer', 'Vencidas', and 'Total'. The data is as follows:

Proceso o Etapa Activa	A Tiempo	Por Vencer	Vencidas	Total
Gestión Comunicaciones Correo Info@minct.gov.co	34	0	0	34
Gestión Solicitud Quejas y Reclamos - PQRS - Formulaciones de Consultas (Respuesta en 30 días hábiles)	1	0	0	1
Gestión Solicitud Quejas y Reclamos - PQRS - Peticiones Población Enfoque Diferencial (Respuesta en 15 días hábiles)	1	0	0	1
Gestión Solicitud Quejas y Reclamos - PQRS - Presentación de Quejas y Reclamos Ministerio (Respuesta en 15 días hábiles)	1	0	0	1
Total	37	0	0	37
- Task List:** A table titled 'Tareas asignadas a LAIRA LILIANA TORRES SISOZA' showing a list of tasks. The columns include 'Proceso', 'Estado', 'Proceso - Etapa', 'Asunto', 'Fecha Inicio', 'Fecha Vencimiento', 'Asignado', and 'Solicitante'. The tasks listed are:

Proceso	Estado	Proceso - Etapa	Asunto	Fecha Inicio	Fecha Vencimiento	Asignado	Solicitante
1-DFO-16-004478	ASIGNADO	Gestión - Comunicaciones	Correo Global Insight: How Will Cities Shape the Future?	2016-06-02 3:22:13 PM	2016-06-24 11:59:59 PM	LAIRA LILIANA TORRES SISOZA	The Chicago Council on Global Affairs
1-DFO-16-004477	ASIGNADO	Gestión - Comunicaciones	Correo Los mejores secretos en vestas por vestidos	2016-06-02 3:22:25 PM	2016-06-24 11:59:59 PM	LAIRA LILIANA TORRES SISOZA	Correo conshar una reunión instantánea
1-DFO-16-004476	ASIGNADO	Gestión - Comunicaciones	Correo Lanzamiento del libro Eduardo Santos por Oms Versión Serbio 1 de junio	2016-06-02 3:18:39 PM	2016-06-24 11:59:59 PM	LAIRA LILIANA TORRES SISOZA	Universidad del Pacífico
1-DFO-16-004475	ASIGNADO	Gestión - Comunicaciones	Correo Abolió apartamento en Palmira conjunto mulo	2016-06-02 2:58:54 PM	2016-06-24 11:59:59 PM	LAIRA LILIANA TORRES SISOZA	INVERSIÓN Y ARQUITECTURA CONSTRUCIONES INC
1-DFO-16-004474	ASIGNADO	Gestión - Comunicaciones	Correo Salud Ocupacional SANITIC - Portafolio de Servicios	2016-06-02 2:46:44 PM	2016-06-24 11:59:59 PM	LAIRA LILIANA TORRES SISOZA	Nea Johana Garcia (Coordinador Comercial)
1-DFO-16-004473	ASIGNADO	Gestión - Comunicaciones	Correo Solicitud de apoyo	2016-06-02 2:48:17 PM	2016-06-24 11:59:59 PM	LAIRA LILIANA TORRES SISOZA	LUCY TOMACKO LÓPEZ FERRAZ
1-DFO-16-004472	ASIGNADO	Gestión - Comunicaciones	Correo SOLICITUD REINTELIGENTE POP FUGUDO VENTA	2016-06-02 2:37:54 PM	2016-06-24 11:59:59 PM	LAIRA LILIANA TORRES SISOZA	Gerencia Alcan
1-DFO-16-004471	ASIGNADO	Gestión - Comunicaciones	Correo Linea Edición 2016 - Ministerio Constitucional	2016-06-02 11:46:01 AM	2016-06-24 11:59:59 PM	LAIRA LILIANA TORRES SISOZA	Diana Striffler

PQRS

5. **Opción 1**, trasladarlo al área competente para si debido tramite y respuesta.

The screenshot displays the 'Sistema de Gestión Documental' interface. At the top, there is a navigation bar with the logo of 'MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO' and the slogan 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS'. Below this, a menu bar includes options like 'Mis asignados', 'Crear', 'Recibir', 'Gestionar', 'Consultar', 'Indicadores', 'Ayuda', and 'Salir'. A table titled 'Tareas asignadas a LAURA LILIANA TORRES ISOZA' is visible, with a row for '1-2016-014728' in the 'ASIGNADO' state. A modal dialog box titled 'Reasignación de Solicitudes' is open, showing a search for 'PRISCILA AJUNTA FAQUA' and a text area with instructions: 'Buenos Días: De manera atenta, por ser de su competencia, agradezco se sirva disponer lo pertinente para dar respuesta a la presente petición.' The 'Asignar' button is highlighted with a red arrow.

PQRS

5. **Opción 2**, se da respuesta al ciudadano

https://gestiendocumental.mincit.gov.co/gestiendoc/Modi... MINISTERIO DE COMERCIO... MINCIT - Sistema de Gestión...

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

Sistema de Gestión Documental

TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LAURA LILIANA TORRES ISOZA

Mis asignados Mis asignados correo Crear Recibir Gestionar Consultar Indicadores Ayuda Salir

Seleccionar: Visibles Cambiar Asignación Finalizar etapa Registrar actividad

Tareas asignadas a LAURA LILIANA TORRES ISOZA

Acciones	Radicación / Estado	Proceso - E	Asignado	Solicitante
<input checked="" type="checkbox"/>	1-2016-014661 NOTIFICADO	Gestión de Quejas y Reclamaciones (Respuesta)	16-08-24 15:59:59 PM	LAURA LILIANA TORRES ISOZA

Cierre Múltiple de Solicitudes

Causa: Se dio respuesta al usuario

Motivo de Cierre: Buenas Tardés: Agradecemos su comunicación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo -MinCIT. Atentamente nos

Anexar Documento

Cancelar Cerrar Solicitudes

PQRS

Al finalizar la etapa se da respuesta al usuario y se finaliza el proceso.

