



Guía de usuario TMS - PQR

Manual de Usuario

Ministerio de Educación Nacional

Fecha: 07/12/2022

Descripción de interfaces y explicación de procesos para la radicación y seguimiento de una solicitud por parte de los ciudadanos.



Control de versiones

V.	Fecha	Proceso o modificaciones	Autor
1	07/12/2022	Creación del documento	Natalia Soto Parra

Tabla de Contenido

1. Pantalla de inicio	2
1.1. Acciones del trámite	4
1.2. Miga de pan.....	5
1.3. Manual de Usuario	5
1.4. ¿Tienes dudas en tu proceso?	5
1.4.1 Enviar correo electrónico.....	1
1.4.2 Preguntas frecuentes	1
1.5. Información de contacto	1
1.5.1 Políticas.....	2
1.5.2 Mapa del sitio.....	3
1.5.3 Términos y condiciones	4
1.5.4 Accesibilidad.....	4
2. ¿Cómo radicar una PQRSD?	5
2.1. Diligenciamiento del formulario	7
2.1.1 Usuario anónimo	8
2.1.2 Información del solicitante	8
2.1.2.1 Persona Natural	9
2.1.2.2 Persona Jurídica	11
2.1.3 Tipo de solicitud	13
2.1.4 Detalle de la solicitud	14
2.1.5 Anexo	14
2.1.6 Solicitud anónima	16
3. ¿Cómo consultar el detalle de mi solicitud?	17

Introducción

La presente guía se encuentra dirigida al ciudadano y pretende apoyarlo cuando requiera radicar una PQR por medio del canal web, también le ayudará a realizar el seguimiento de su solicitud y acceder de manera rápida a la respuesta dada por el Ministerio.

1. Pantalla de inicio

Al ingresar al sistema, se encontrará con la siguiente pantalla de inicio:

The screenshot shows the home page of the MINEDUCACIÓN NACIONAL GOV.CO website. At the top, there is a blue header with the GOV.CO logo. Below this, the MINEDUCACIÓN NACIONAL logo is displayed. A progress bar indicates four steps: 1. Inicio (selected), 2. Hago mi solicitud, 3. Procesan mi solicitud, and 4. Respuesta. To the right of the progress bar, there is a link to the 'Manual de Usuario' and a dropdown menu asking '¿Tienes dudas en tu proceso?'. Below the progress bar, the text 'Presentación directa de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.' is shown. Underneath, the section 'Acciones del trámite' contains two buttons: 'Radicar PQRSDF' and 'Consultar PQRSDF'. The 'Radicar PQRSDF' button includes a description: 'Presente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.' The 'Consultar PQRSDF' button includes a description: 'Consulte el estado de sus PQRSDF ante el Ministerio de Educación Nacional.' Below these buttons, there is a section for 'Ministerio de Educación Nacional' with contact information for the 'Sede principal', including address, postal code, hours of operation, phone numbers, and email addresses. Social media links for Twitter, Instagram, Facebook, and LinkedIn are also provided. At the bottom, there are links for 'Políticas', 'Mapa del sitio', 'Términos y condiciones', and 'Accesibilidad'. The footer features the CO logo and the GOV.CO logo.

GOV.CO

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

[Inicio](#)

1 Inicio 2 Hago mi solicitud 3 Procesan mi solicitud 4 Respuesta

[Manual de Usuario](#)

¿Tienes dudas en tu proceso?

Presentación directa de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Acciones del trámite

Radicar PQRSDF

Presente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Consultar PQRSDF

Consulte el estado de sus PQRSDF ante el Ministerio de Educación Nacional.

Ministerio de Educación Nacional

Sede principal
Dirección: Calle 43 No. 57 - 14. CAN. Bogotá, Colombia.
Código Postal: 111321
Horario de atención: Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua.
Teléfono conmutador: +57(601) 222 28 00
Línea gratuita: 018000 - 910122 - Fax: (601) 2224953
Correo anticorrupción: soytransparente@mineducacion.gov.co
Correo institucional: atencionalciudadano@mineducacion.gov.co
Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@mineducacion.gov.co

[Twitter](#) @@Mineduccion [Instagram](#) @@Mineduccioncol [Facebook](#) @@Mineduccion
[YouTube](#) @@MinisteriodeEducaciónNacional [LinkedIn](#) @@MinisteriodeEducaciónNacional

[Políticas](#) [Mapa del sitio](#) [Términos y condiciones](#) [Accesibilidad](#)

CO **GOV.CO**

En la parte central, podrá observar el menú con las siguientes opciones: "Radicar PQRSDf", "Consultar PQRSDf" y "Verificar legalización" y en la parte derecha podrá ubicar: "Manual de Usuario" y "Preguntas Frecuentes".

El proceso de gestión de las PQRSDf tiene tres etapas, la primera es la radicación de su solicitud, la segunda es la gestión de la misma y finalmente, la tercera es la respuesta dada por el ministerio a su solicitud.



En la parte superior derecha, encontrará las opciones "Manual de usuario" y "¿Tiene dudas?".



Y en la parte inferior, encontrará los diferentes datos de contacto con el Ministerio.

Ministerio de educación nacional

Unidad de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 43 No. 57 - 14. Centro Administrativo Nacional, CAN, Bogotá.

Código Postal para la República de Colombia: 111321

Horario de atención: Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Teléfono Conmutador: +57 601 2222800 - Línea gratuita fuera de Bogotá: 018000 - 910122. Línea Bogotá +57 601 3078079 - Fax: +57 601 2224953

Correo Institucional: atencionalciudadano@mineducacion.gov.co

[Chat de atención al ciudadano](#), Horario: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.



[@Mineduccion](#)



[@mineducacioncol](#)



[@Mineduccion](#)



[Ministerio de Educación Nacional](#)



[Ministerio de Educación Nacional](#)

[Política de privacidad y condiciones de uso](#) [Mapa del sitio](#)



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

Se explicará a continuación la funcionalidad de cada espacio de la página de inicio.

1.1. Acciones del trámite

En la pantalla de inicio encontrará las diferentes acciones que se podrán realizar, entre estas se encuentra:

Acciones del trámite

Radicar PQRSDF

Presente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Consultar PQRSDF

Consulte el estado de sus PQRSDF ante el Ministerio de Educación Nacional.

Con estas opciones podrá radicar su solicitud o realizar una consulta sobre una solicitud previamente radicada, ambos procesos serán profundizados más adelante.

1.2. Miga de pan

Con la miga de pan el ciudadano podrá ubicarse en la parte del proceso que se encuentre.



1.3. Manual de Usuario

Si desea acceder al manual de usuario de este sitio, debe hacer clic en la opción "Manual de usuario" ubicada en la esquina superior derecha.

[Manual de Usuario](#)

Con ello accederá a un manual en formato PDF con el que podrá entender más fácilmente la navegación en este sitio.

1.4. ¿Tienes dudas en tu proceso?

Al hacer clic en esta opción se desplegarán las siguientes opciones.

¿Tienes dudas en tu proceso? 

 [Enviar correo electrónico](#)

 (601) 307-80-79
01-8000-910-122

[Preguntas Frecuentes](#)

1.4.1 Enviar correo electrónico

Al hacer clic en esta opción, se dirigirá al usuario a su correo electrónico para poder enviar un correo al Ministerio.

¿Tienes dudas en tu proceso?



[Enviar correo electrónico](#)

1.4.2 Preguntas frecuentes

Al final del cuadro, encontrará un enlace para acceder a las preguntas frecuentes, este se verá de la siguiente manera:

[Preguntas Frecuentes](#)

Al hacer clic sobre este, se presentará una nueva ventana con las preguntas frecuentes de los ciudadanos en el Ministerio.

1.5. Información de contacto

En la parte inferior, se encontrarán los diferentes medios que se tienen para contactar al Ministerio, también las respectivas redes sociales y correos electrónicos.

Ministerio de Educación Nacional



Sede principal

Dirección: Calle 43 No. 57 - 14. CAN. Bogotá, Colombia.

Código Postal: 111321

Horario de atención: Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua.

Teléfono conmutador: +57(601) 222 28 00

Línea gratuita: 018000 - 910122 - Fax: (601) 2224953

Correo anticorrupción: soytransparente@mineducacion.gov.co

Correo institucional: atencionalciudadano@mineducacion.gov.co

Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@mineducacion.gov.co



[@Mineduccion](#)



[@Mineduccioncol](#)



[@Mineduccion](#)



[@MinisteriodeEducaciónNacional](#)



[@MinisteriodeEducaciónNacional](#)

Seguido a ello se encontrarán cuatro diferentes acciones que se pueden realizar, estas son:

[Políticas](#)

[Mapa del sitio](#)

[Términos y condiciones](#)

[Accesibilidad](#)

1.5.1 Políticas

Al hacer clic en “Políticas” accederá a las diferentes políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y Derechos de Autor.

GOV.CO

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Inicio Transparencia y Acceso a la Información Pública Atención y Servicios a la Ciudadanía Participa Ministerio Preescolar, básica y media Educación superior Noticias

Inicio > Políticas

Políticas

Actualizado: 01 de noviembre de 2022

Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y Derechos de Autor

El Ministerio de Educación Nacional divulga las políticas de cumplimiento legal que establecen los lineamientos que se deben cumplir para preservar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, así como la protección a los derechos de autor y conexos con todo tipo de obra de tipo artística, literaria y científica, que sean originales, inéditas o derivadas del desarrollo, adquisición, gestión, utilización y protección adquirida o utilizada por el Ministerio de Educación Nacional

Política Seguridad digital
Actualizado: 5 de mayo de 2022

Guía de Política de protección sobre la propiedad intelectual: Eje Derechos de Autor
Actualizado: 5 de mayo de 2022

Manual de Políticas de Seguridad Digital
Actualizado: 1 de noviembre de 2022

Glosario
Mapa del sitio
Convocatorias y concursos
Becas
Políticas
Términos y condiciones
RSS
Encuesta

Contenidos más solicitados del último mes:

#1
[Becas Ser: acceso y permanencia a la Educación Superior](#)

#2
[Sistema Nacional de Información para la Educación superior en Colombia](#)

Podrá hacer clic en los diferentes pdf dispuestos para leer a detalle toda la información.

1.5.2 Mapa del sitio

Al hacer clic en “Mapa de sitio” accederá a la interfaz principal del Ministerio, podrá navegar libremente en ella, esta se ve de la siguiente manera:

GOV.CO **EN**

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

[Inicio](#) [Transparencia y Acceso a la Información Pública](#) [Atención y Servicios a la Ciudadanía](#) [Participa](#) [Ministerio](#) [Preescolar, básica y media](#) [Educación superior](#) [Noticias](#)

[Inicio](#) > [Mapa del sitio](#)

Mapa del sitio

[Inicio](#)

[Transparencia](#)

[Atención y Servicios a la Ciudadanía](#)

[PQRSDF](#)

[Trámites y servicios](#)

[Autorización de notificación](#)

[Canales de atención](#)

[Buzón de Notificaciones Judiciales](#)

[Notificaciones por Aviso](#)

[Preguntas Frecuentes](#)

[Centro documental](#)

[Participa](#)

[Ministerio](#)

[Información Institucional](#)

[Directorio Educativo](#)

[Servicios para funcionarios](#)

[Contratación](#)

[Subdirección de Gestión Financiera](#)

[Documentación](#)

[Inspección y vigilancia](#)

[Modelo Integrado de Planeación y Gestión](#)

[Glosario](#)

Mapa del sitio

[Convocatorias y concursos](#)

[Becas](#)

[Políticas](#)

[Términos y condiciones](#)

[RSS](#)

[Encuesta](#)

Contenidos más solicitados del último mes:

#1 [Becas Ser: acceso y permanencia a la Educación Superior.](#)

#2 [Sistema Nacional de Información para la Educación superior en Colombia](#)

#3 [Sistema Maestro: Publicación de vacantes para la provisión transitoria de cargos docentes](#)

Ministerio de Educación Nacional

Dirección: Calle 43 No. 57 - 14, CAN, Bogotá, Colombia. Código Postal 111321.
Teléfono Conmutador: (601) 22 22800 - Línea gratuita fuera de Bogotá: 018000 - 910122 - Fax: (601) 2224953
Horario de atención: Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua
Soporte técnico - Sistemas de información. Teléfono: (601) 429 2631 - Línea gratuita nacional 018000-510258
Correo Institucional: atencionalciudadano@mineducacion.gov.co
Correo Anticorrupción: soytransparente@mineducacion.gov.co
Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@mineducacion.gov.co

[@Mineducacion](#) [@mineducacioncol](#) [@Mineducacion](#) [@MinisteriodeEducaciónNacional](#) [@MinisteriodeEducaciónNacional](#)

[Términos y condiciones](#) [Políticas](#) [Mapa del sitio](#) [Accesibilidad](#)

©Copyright 2021 - Todos los derechos reservados Gobierno de Colombia

1.5.3 Términos y condiciones

Al hacer clic en “Términos y condiciones”, se presentará una nueva pestaña, en la cual se accederá a los diferentes PDF dispuestos por el Ministerio.

The screenshot shows the 'Términos y condiciones' page on the GOV.CO website. The header includes the GOV.CO logo and a search bar. The main navigation bar lists various categories, with 'Atención y Servicios a la Ciudadanía' highlighted. The page title is 'Términos y condiciones', updated on 01 de noviembre de 2022. The content explains that the Ministry of Education publishes terms and conditions for users and citizens. Two PDF documents are listed: 'Términos y condiciones' and 'Política de Tratamiento de Datos Personales', both updated on 1 de noviembre de 2022. A sidebar on the right contains links to 'Glosario', 'Mapa del sitio', 'Convocatorias y concursos', 'Becas', 'Políticas', 'Términos y condiciones' (highlighted), 'RSS', and 'Encuesta'. A vertical toolbar on the far right includes icons for search, accessibility, and social media. The section 'Contenidos más solicitados' is partially visible at the bottom.

1.5.4 Accesibilidad

Al hacer clic en esta opción se presentará el informe de la Procuraduría General de la Nación – septiembre 2022 - índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública ITA.

El ciudadano podrá acceder a todos los PDF dispuestos.






MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



[Inicio](#)
[Transparencia y Acceso a la Información Pública](#)
[Atención y Servicios a la Ciudadanía](#)
[Participa](#)
[Ministerio](#)
[Preescolar, básica y media](#)
[Educación superior](#)
[Noticias](#)

[Inicio](#) > [Atención y Servicios a la Ciudadanía](#) > [Transparencia y acceso a la información pública](#) > [Informe Procuraduría General de la Nación - Septiembre 2022 - Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública ITA](#)

Informe Procuraduría General de la Nación - Septiembre 2022 - Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública ITA

Actualizado: 05 de octubre de 2022

Accesibilidad web

Dando cumplimiento a los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos" a continuación, se publica el certificado y documentos anexos que acreditan el cumplimiento de los criterios de accesibilidad web AA aplicados a la página web institucional.


[ITA- Matriz de cumplimiento 2022](#)
 Actualizado: 5 de octubre de 2022
 [Ir a ITA- Matriz de cumplimiento 2022](#)


[Certificado cumplimiento criterios de accesibilidad web](#)
 Actualizado: 30 de septiembre de 2022


[Cumplimiento criterios de accesibilidad web](#)
 Actualizado: 30 de septiembre de 2022



Radique sus
PQRSDF
 en línea



Buzón de Autorización de Notificación o Comunicación Electrónica
- Decreto 491 de 2020 -



Transparencia y acceso a la información pública



Resultados Encuesta



Datos Abiertos

2. ¿Cómo radicar una PQRSDF?

Para iniciar, deberá encontrarse en su pantalla de inicio, una vez allí, deberá acceder a "Radicar PQRSDF".

Radicar PQRSDF

Presente sus
 peticiones, quejas,
 reclamos, sugerencias,
 denuncias y
 felicitaciones.

Al hacer clic en esta opción, se presentará el siguiente formulario.

Formulario para la recepción de PQRSDF

El Ministerio de Educación Nacional, pone a disposición de la ciudadanía el siguiente formulario electrónico a través del cual podrá registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones ó denuncias por actos de corrupción respecto a cualquier trámite o servicio que sea de nuestra competencia.

Asegúrese de dejar la información necesaria para responderle.

Los campos con * son obligatorios.

Usuario anónimo*

☒ NO ☐ SI

Información del solicitante

Tipo solicitante*

Escoger

Permite respuesta a través de medios electrónicos?*

Escoger

País*

Escriba o haga click aqui

Dirección

Ejemplo: Cr 127 # 14 - 45

Barrio / Vereda / Corregimiento

Ejemplo: CAN

Teléfono fijo

Ej: 4021752

Celular

Ej: 3104021752

Correo Electrónico*

Ej: correo@email.com

Tipo de solicitud

Tipo de solicitud*

Escriba o haga click aqui

Detalle de la solicitud

Objeto de su PQRSDF*

Ejemplo: Solicitud de información programa de ingeniería

0 de 1000

Anexo(s)

Seleccionar arch...

Sin archivo seleccionado

Aviso de aceptación de condiciones

1. Costos de reproducción: Consulte los costos de reproducción de la información pública que establece el ministerio de educación nacional a través de la resolución 15908 de 14 de agosto de 2017.

[Costos
reproducción](#)

2. Ayudas: Consulte el siguiente link donde se detallan las características, requisitos, mecanismos de seguimiento y plazos de respuesta teniendo en cuenta el tipo de petición o solicitud de información.

[Mecanismos
y ayudas
para
presentar
PQRSDF
Políticas de
Privacidad y
Condiciones
de Uso](#)

3. Tratamiento conforme política de datos: Autorizo a Ministerio de Educación Nacional, conforme a los lineamientos establecidos en la ley 1581 de 2012, como responsable de la recolección de los datos personales garantiza la seguridad y confidencialidad respecto al tratamiento de los datos personales suministrados en dicha solicitud, propendiendo por su debida custodia, uso, circulación y supresión.

Al hacer clic en el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRSDF al Ministerio de Educación Nacional. Sus datos serán recolectados y tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la política de tratamiento de datos personales, garantizando la seguridad y confidencialidad propendiendo por su debida custodia, uso, circulación y supresión.


[Ley 1581 2012](#)

En la opción consulta PQRSDF podrá consultar a través del número de radicado el estado su la respuesta.

[Consulta
PQRSDF](#)

Recaptcha

☐ No soy un robot


reCAPTCHA
[Privacidad](#) - [Condiciones](#)

Enviar

2.1. Diligenciamiento del formulario

El formulario se encuentra dividido en cinco bloques, serán presentados estos a continuación.

2.1.1 Usuario anónimo

El primer campo que encontrará será "Usuario anónimo", en este deberá seleccionar entre "Sí" o "No", de esto dependerá el formulario presentado.

Usuario anónimo*

☒ NO ☐ SI

2.1.2 Información del solicitante

En caso de seleccionar "No" en el campo anónimo, se encontrará inicialmente el bloque "Información del solicitante".

Información del solicitante

Tipo solicitante*

Escoger

Permite respuesta a través de medios electrónicos?*

Escoger

País*

Escriba o haga click aqui

Dirección

Ejemplo: Cr 127 # 14 - 45

Barrio / Vereda / Corregimiento

Ejemplo: CAN

Teléfono fijo

Ej: 4021752

Celular

Ej: 3104021752

Correo Electrónico*

Ej: correo@email.com

Este variará dependiendo la selección en el primer campo "Tipo solicitante". El ciudadano contará con dos opciones "Persona natural" y "Persona jurídica", se presentará el formulario para ambas opciones.

2.1.2.1 Persona Natural

Al hacer clic en “Persona Natural” se presentarán los siguientes campos:

Información del solicitante

Tipo solicitante*

Natural

Permite respuesta a través de medios electrónicos?*

Escoger

Tipo persona*

Escriba o haga click aqui

Grupo poblacional*

Escriba o haga click aqui

Persona Natural

Tipo de identificación*

Escriba o haga click aqui

Identificación*

Ejemplo: 23475241

Primer nombre*

Ejemplo: Maria

Segundo nombre

Ejemplo: Angeles

Primer apellido*

Ejemplo: García

Segundo apellido

Ejemplo: Altos

Género*

Escoger

País*

Escriba o haga click aqui

Dirección

Ejemplo: Cr 127 # 14 - 45

Barrio / Vereda / Corregimiento

Ejemplo: CAN

Teléfono fijo

Ej: 4021752

Celular

Ej: 3104021752

Correo Electrónico*

Ej: correo@email.com

En la primera parte encontrará tres campos de tipo desplegable, estos son:

Tipo solicitante*	Permite respuesta a través de medios electrónicos?*
<input type="text" value="Natural"/>	<input type="text" value="Escoger"/>
Tipo persona*	Grupo poblacional*
<input type="text" value="Escriba o haga click aqui"/>	<input type="text" value="Escriba o haga click aqui"/>

Remítase a cada uno de ellos, despliegue las opciones y seleccione la correspondiente a su caso. Como en el siguiente ejemplo:

Tipo persona*

- Adulto
- Apoderado
- Niño, Niña o Adolescente

Seguido a ello, encontrará los campos del solicitante,

Persona Natural

Tipo de identificación*	Identificación*
<input type="text" value="Escriba o haga click aqui"/>	<input type="text" value="Ejemplo: 23475241"/>
Primer nombre*	Segundo nombre
<input type="text" value="Ejemplo: Maria"/>	<input type="text" value="Ejemplo: Angeles"/>
Primer apellido*	Segundo apellido
<input type="text" value="Ejemplo: García"/>	<input type="text" value="Ejemplo: Altos"/>
Género*	
<input type="text" value="Escoger"/>	

En estos campos deberá digitar la información correspondiente. Luego encontrará los datos de contacto, estos se ven de la siguiente manera:

País*	
<input type="text" value="Escriba o haga click aqui"/>	
Dirección	Barrio / Vereda / Corregimiento
<input type="text" value="Ejemplo: Cr 127 # 14 - 45"/>	<input type="text" value="Ejemplo: CAN"/>
Teléfono fijo	Celular
<input type="text" value="Ej: 4021752"/>	<input type="text" value="Ej: 3104021752"/>
Correo Electrónico*	
<input type="text" value="Ej: correo@email.com"/>	

Deberá especificar toda la información solicitada, teniendo en cuenta que los campos con asterisco son obligatorios, a través de estos diferentes medios, los funcionarios encargados del Ministerio podrán contactarse.

2.1.2.2 Persona Jurídica

Al hacer clic en “Persona Jurídica”, se presentarán los siguientes campos:

Información del solicitante

Tipo solicitante*	Permite respuesta a través de medios electrónicos?*
<input type="text" value="Jurídica"/>	<input type="text" value="Escoger"/>

Persona jurídica

Razón social*	NIT*
<input type="text" value="Ejemplo: Asociación colombiana de estudia"/>	<input type="text" value="Ejemplo: 830096121"/>

Tipo de identificación*	Identificación*
<input type="text"/>	<input type="text" value="Ejemplo: 19041384"/>
Primer nombre*	Segundo nombre
<input type="text" value="Ejemplo: Maria"/>	<input type="text" value="Ejemplo: Angeles"/>
Primer apellido*	Segundo apellido
<input type="text" value="Ejemplo: García"/>	<input type="text" value="Ejemplo: Altos"/>
Cargo*	
<input type="text" value="Ejemplo: Ingeniero"/>	
País*	
<input type="text" value="Escriba o haga click aqui"/>	
Dirección	Barrio / Vereda / Corregimiento
<input type="text" value="Ejemplo: Cr 127 # 14 - 45"/>	<input type="text" value="Ejemplo: CAN"/>
Teléfono fijo	Celular
<input type="text" value="Ej: 4021752"/>	<input type="text" value="Ej: 3104021752"/>
Correo Electrónico*	
<input type="text" value="Ej: correo@email.com"/>	

En los primeros campos, deberá digitar la información correspondiente a la empresa, estos son los siguientes:

Persona jurídica

Razón social*	NIT*
<input type="text" value="Ejemplo: Asociación colombiana de estudio"/>	<input type="text" value="Ejemplo: 830096121"/>

Seguido a ello, deberá completar la información, con los datos del representante de la empresa, estos incluirán datos de contacto, se verán de la siguiente manera:

Tipo de identificación*	Identificación*
<input type="text"/>	<input type="text" value="Ejemplo: 19041384"/>
Primer nombre*	Segundo nombre
<input type="text" value="Ejemplo: Maria"/>	<input type="text" value="Ejemplo: Angeles"/>
Primer apellido*	Segundo apellido
<input type="text" value="Ejemplo: García"/>	<input type="text" value="Ejemplo: Altos"/>
Cargo*	
<input type="text" value="Ejemplo: Ingeniero"/>	
País*	
<input type="text" value="Escriba o haga click aqui"/>	
Dirección	Barrio / Vereda / Corregimiento
<input type="text" value="Ejemplo: Cr 127 # 14 - 45"/>	<input type="text" value="Ejemplo: CAN"/>
Teléfono fijo	Celular
<input type="text" value="Ej: 4021752"/>	<input type="text" value="Ej: 3104021752"/>
Correo Electrónico*	
<input type="text" value="Ej: correo@email.com"/>	

2.1.3 Tipo de solicitud

El siguiente bloque es "Tipo de solicitud", en este deberá desplegar las opciones y seleccionar la que se ajuste a su caso.

Tipo de solicitud

Tipo de solicitud*

Escriba o haga click aqui

DERECHO DE PETICIÓN

DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA

DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN

FACTURA ELECTRÓNICA

FELICITACIONES / AGRADECIMIENTOS

INFORME

INVITACIONES

PROCESOS JUDICIALES

2.1.4 Detalle de la solicitud

Luego deberá dar detalles de la solicitud, este es un bloque de campo abierto, en este deberá describir detalladamente la razón de su solicitud, este se ve de la siguiente manera:

Detalle de la solicitud

Objeto de su PQRSDF*

Ejemplo: Solicitud de información programa de ingeniería

0 de 1000

2.1.5 Anexo

El siguiente bloque es "Anexo" donde se encuentra el campo para cargar archivos desde su ordenador, este se ve de la siguiente manera:

Anexo(s)

Seleccionar arch...

Sin archivo seleccionado

Una vez cargado un archivo, el campo se verá del siguiente modo:

Anexo(s)

Seleccionar arch...

01 - Circular 023_21 (1)....

Por último, encontrará las diferentes condiciones que aceptará en caso de enviar la solicitud a radicación, al lado de cada punto, encontrará un PDF, marcado con el texto en color azul, al hacer clic en estos podrá leer los términos antes de enviar la solicitud, estos se ven de la siguiente manera:

Aviso de aceptación de condiciones

1. Costos de reproducción: Consulte los costos de reproducción de la información pública que establece el ministerio de educación nacional a través de la resolución 15908 de 14 de agosto de 2017.

[Costos
reproducción](#)

2. Ayudas: Consulte el siguiente link donde se detallan las características, requisitos, mecanismos de seguimiento y plazos de respuesta teniendo en cuenta el tipo de petición o solicitud de información.

[Mecanismos
y ayudas
para
presentar
PQRSDF](#)

3. Tratamiento conforme política de datos: Autorizo a Ministerio de Educación Nacional, conforme a los lineamientos establecidos en la ley 1581 de 2012, como responsable de la recolección de los datos personales garantiza la seguridad y confidencialidad respecto al tratamiento de los datos personales suministrados en dicha solicitud, propendiendo por su debida custodia, uso, circulación y supresión.

[Políticas de
Privacidad y
Condiciones
de Uso](#)

Al hacer clic en el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRSDF al Ministerio de Educación Nacional. Sus datos serán recolectados y tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la política de tratamiento de datos personales, garantizando la seguridad y confidencialidad propendiendo por su debida custodia, uso, circulación y supresión.

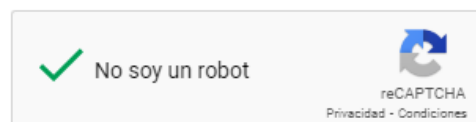
[Ley 1581 2012](#)

En la opción consulta PQRSDF podrá consultar a través del número de radicado el estado su la respuesta.

[Consulta
PQRSDF](#)

Al final del formulario, deberá hacer la verificación Recaptcha, una vez haga clic en el *Check box*, ubicado en este campo, este tomará el siguiente aspecto:

Recaptcha



Al finalizar haga clic en "Enviar", con ello su solicitud será enviada. Con ello, se presentará el número y la fecha de radicación, con estos datos podrá realizar la consulta del detalle de su solicitud, se verá de la siguiente manera:

Resumen radicación:

Apreciado(a) ciudadano(a), su PQRSDF ha sido radicada de manera satisfactoria.

Número de radicación

2022-ER-001222

Fecha de radicación

2022-12-07 04:36:49 pm

Por favor, conserve este número para realizar seguimiento a la PQRSDF.

2.1.6 Solicitud anónima

En caso de seleccionar en el primer campo del formulario "Sí" para la radicación anónima, se presentarán solamente los siguientes campos.

Usuario anónimo*

☐ NO ☒ SI

En caso de que usted decida hacer uso del derecho consagrado en el parágrafo del artículo 4 de la ley 1712 de 2015: "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".

Se podrá acceder a la página de la Procuraduría General de la República a través del siguiente enlace:

[Sede Electrónica Procuraduría General de la República](#)

Si no se pone en riesgo la integridad, puede continuar diligenciando el formulario que se presenta a continuación:

Descripción de la solicitud

Describa en detalle la solicitud que usted quiere gestionar a través del Ministerio*

Ejemplo: Solicitud de información

0 de 5000

Medio de respuesta

Escoger

Anexo(s)

Seleccionar arch...

Sin archivo seleccionado

Recaptcha



No soy un robot



reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Enviar

En caso de tener dudas con el diligenciamiento, diríjase al bloque previo de radicación no anónima, o haga clic [aquí](#).

3. ¿Cómo consultar el detalle de mi solicitud?

Para realizar una consulta, debe dirigirse al botón “Consultar PQRSDf” de su interfaz de inicio.



Una vez seleccionada esta opción el sistema lo direccionará a un formulario que el ciudadano deberá diligenciar para acceder a la consulta, este tiene el siguiente aspecto:

El formulario tiene un encabezado azul con el título "Consultar" y un icono de flecha hacia arriba. El cuerpo del formulario es blanco y contiene los siguientes campos: un campo de texto para "Número de radicación*" con el ejemplo "2021-ER-999999"; un checkbox para "Es anónimo?"; un campo de texto para "Tipo de identificación*" con el placeholder "Escriba o haga click aqui" y un icono de flecha hacia abajo; un campo de texto para "Identificación*" con el ejemplo "80429854"; un checkbox para "No soy un robot" con el logo de reCAPTCHA y los enlaces "Privacidad - Condiciones"; y dos botones azules al final: "Consultar" y "Limpiar".

Digite los datos solicitados en este formulario, tales como “Número de radicación”, Tipo de Identificación”, “Número de Identificación” los cuales se diligencian de la siguiente manera:

- **Número de radicación:** El usuario debe escribir el número de radicado que le dio el sistema en el momento de tramitar alguna solicitud, queja o felicitación.

Número de radicación*

Ejemplo: 2021-ER-999999

- **Tipo de identificación:** El usuario deberá seleccionar el botón de desplegar opciones, ubicado en la parte derecha y allí le brindarán los diferentes tipos de identificación entre los cuales puede seleccionar.

Tipo de identificación*

Escriba o haga click aquí

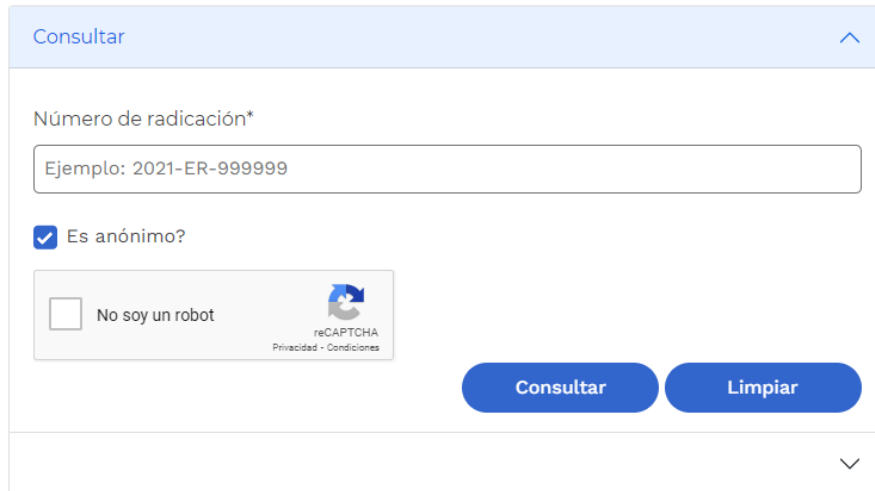
Cédula de Ciudadanía
Cédula de Extranjería
NIT
Otro
Pasaporte
Permiso especial de permanencia
Registro Civil
Tarjeta de Identidad

- **Identificación:** El usuario debe escribir su número de identificación.

Identificación*

Ejemplo: 80429854

- **¿Es anónimo?:** En caso de seleccionar que la solicitud es anónima, los campos de identificación se ocultarán y solo deberá digitar el número de radicación.



Consultar

Número de radicación*

Ejemplo: 2021-ER-999999

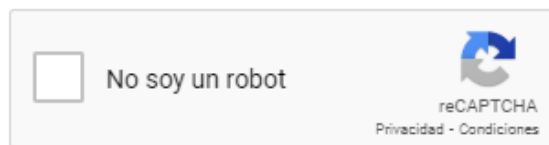
☒ Es anónimo?

☐ No soy un robot

reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Consultar Limpiar

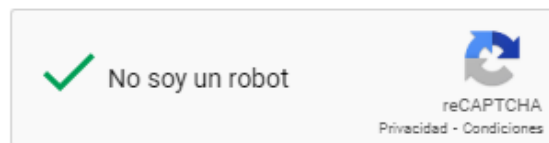
Una vez diligenciada la información, deberá validar la selección de privacidad “reCaptcha”, que tiene el siguiente aspecto:



☐ No soy un robot

reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

El usuario debe seleccionar el *check box* “No soy un robot”, una vez haga clic en el *check box*, este tomará el siguiente aspecto:



☒ No soy un robot

reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Finalmente, debe seleccionar el botón de “Consultar” para dirigirse a la radicación solicitada.

Consultar

El sistema direccionará al usuario a un informe del proceso de su petición, allí encontrará información como: el estado de su petición, los detalles del caso y el expediente. Este tendrá el siguiente aspecto:

Consultar

Información de PQR número: 2022-ER-001222

Estado: En gestión

Radicado el 7 de diciembre de 2022 04:36:49 pm
Canal Web

Detalles del caso


Clasificación: Por clasificar

Tiempo 0 días

trancurrido:

Descripción: Prueba de tms radicación PQR ciudadano

Expediente



PQR-4861208-
20221207163700.pdf
7 de diciembre de 2022
04:37:00 pm

Tipo de documento:PQR - Registro Web
Portal - Adobe Acrobat