

San José de Cúcuta, 13 de agosto del 2025

Señores
Alcaldía Municipal de Soacha
Luis Miguel Rojas Bogotá
Director
Dirección de Gestión Tecnológica

Asunto: Certificación Técnica de Cumplimiento – Módulo PQRSD Web ControlDoc®

Respetados señores:

En cumplimiento de su solicitud y en concordancia con lo establecido en la **Resolución 1519 de 2020** y demás lineamientos normativos aplicables a los sistemas de radicación y gestión de PQRSD, **ControlDoc®** certifica que el módulo **PQRSD Web** instalado y configurado para su entidad ha sido desarrollado, parametrizado y probado para cumplir con las siguientes características técnicas y funcionales:

1. Validación de Campos

El formulario implementado incorpora validaciones a nivel de **frontend** y **backend** para verificar en tiempo real que los campos obligatorios estén diligenciados correctamente y que el formato de la información (correos electrónicos, números de identificación, fechas, etc.) cumpla con las reglas predefinidas. El sistema muestra mensajes de error claros y accesibles bajo el estándar **WCAG 2.1** para garantizar la comprensión por parte de todos los usuarios, incluyendo personas con discapacidad.

2. Mecanismos para Evitar SPAM

Se han desarrollado e integrado filtros automáticos que combinan **listas negras (blacklists)**, validación de **tokens CAPTCHA** y análisis de encabezados SMTP para prevenir el envío masivo o automatizado de solicitudes. Adicionalmente, el sistema clasifica los registros sospechosos mediante reglas de detección basadas en patrones y bloquea direcciones de correo o IP con comportamiento anómalo.

3. Mecanismo de Seguimiento en Línea

El módulo permite al usuario autenticado o no autenticado realizar seguimiento en línea del estado de su PQRSD mediante un **código único de radicado** generado automáticamente en el momento del registro. Este mecanismo está integrado con la **base de datos transaccional** y presenta información en tiempo real sobre las etapas de gestión, tiempos de respuesta y fecha estimada de cierre.

4. Mensaje de Falla en el Sistema

En caso de interrupción en el envío del formulario, ya sea por error de conexión, validación o procesamiento interno, el sistema despliega un mensaje de error detallado que incluye el código de incidencia y el motivo de la falla. El usuario cuenta con opciones para **reintentar el envío**, **descargar el contenido diligenciado** o **radicar nuevamente** sin pérdida de información ingresada, mediante almacenamiento temporal seguro (**local storage cifrado**).

5. Integración con el Sistema de PQRSD de la Entidad

Las solicitudes se transmiten y registran automáticamente en el sistema central de PQRSD de la entidad mediante **API REST segura** bajo protocolo **HTTPS/TLS 1.2+**. La integración garantiza el envío de metadatos completos, tipología documental y categorización, cumpliendo con el esquema de datos definido por la entidad. Esto asegura una trazabilidad completa desde la radicación web hasta la gestión interna.

6. Disponibilidad en Dispositivos Móviles

El formulario está diseñado bajo un enfoque **responsive design** y validado en múltiples navegadores y sistemas operativos móviles (Android e iOS). La experiencia de usuario ha sido optimizada para pantallas táctiles, con elementos visuales adaptables y validaciones que funcionan sin pérdida de funcionalidad en dispositivos móviles.

7. Seguridad Digital

El módulo aplica medidas de seguridad orientadas a la **confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información**, incluyendo:

- Cifrado de datos en tránsito mediante **TLS 1.2+**.
- Hash seguro para contraseñas con algoritmo **bcrypt**.
- Protección contra ataques de inyección SQL y XSS mediante sanitización de entradas.
- Registro de auditoría para cada transacción de radicación y seguimiento.

8. Botón “Enviar”

El formulario cuenta con un botón **“Enviar”** visible, accesible y funcional en todos los dispositivos y navegadores soportados, cumpliendo con lo indicado en el **Anexo Técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020**. El botón activa las validaciones, registra la solicitud y genera un número único de radicado de manera inmediata.

Con lo anterior, se certifica que el **módulo PQRSD Web** de ControlDoc® ha sido configurado, probado y validado para cumplir con los requerimientos técnicos y normativos exigidos,

asegurando disponibilidad, accesibilidad y seguridad para la correcta atención de los ciudadanos.

Cordialmente,



BERTHA CAROLINA MOGOLLON BECERRA
C.C. 37.277.095 DE CUCUTA
CONTROL ONLINE INTERNATIONAL