



MANUAL USUARIOS

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)

**Dirección de Gobierno en línea
Ministerio de Tecnologías de la Información y las
Comunicaciones**



Contenido

OBJETIVOS.....	3
¿CÓMO GENERAR UNA PQRD ANTE LA ENTIDAD?	4
HACER SEGUIMIENTO A UNA PQRD.....	7



OBJETIVOS

1. Implementar un procedimiento que permita a los grupos de interés presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la misión institucional.
2. Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes de estos grupos de interés con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento en la entidad.
3. Estimular la participación de los usuarios en el control social sobre la gestión administrativa.
4. Economizar recursos.

¿CÓMO GENERAR UNA PQRD ANTE LA ENTIDAD?

El presente documento explica cómo hacer uso del sistema PQRD de la entidad. El usuario que necesite realizar una petición, queja, reclamo o denuncia, podrá ingresar directamente desde el *Home* por la opción destacada “Servicios en Línea”. Ubicando el cursor en la opción anterior se desplegará un menú con las siguientes opciones: Trámites, Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, Estado del Predial, Subsidio Adulto Mayor, Estado del SISBEN, Industria Y Comercio, Pagos Contratistas, Cartagena Info, Siga su Correspondencia, Contribución por Valorización, Familias en Acción, Actos Administrativos, Ventanilla de espectáculos Públicos, Mapa Interactivo. En este menú desplegado se debe acceder a la opción “Ventanilla Única de Atención al Ciudadano”.



Imagen 1. Opción destacada “Ventanilla Única de Atención al Ciudadano”.

En la pantalla se habilitará el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias. En la Parte superior aparecen 2 opciones:

1. Hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo enviado.

El usuario podrá hacer seguimiento a su petición queja o reclamo en el siguiente link:

[Link.](#)

En el Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos. En esta sección se deben diligenciar los siguientes campos:

- **Nombre:** el usuario deberá escribir en este campo el nombre en el que será remitida la solicitud queja o reclamo.



- **Apellido:** el usuario deberá escribir en este campo el apellido en el que será remitido la solicitud queja o reclamo.
- **Sexo:** en este campo deberá colocar el género del usuario ya sea masculino o femenino.
- **País:** el usuario deberá colocar en este campo en el país en que se encuentra situado.
- **Departamento o providencia:** el usuario deberá colocar el departamento o providencia donde se encuentra ubicado.
- **Ciudad:** el usuario deberá colocar la ciudad donde se encuentra ubicado
- **Tipo de dirección:** el usuario deberá especificar en este campo la dirección a la que será enviada la respuesta si esta es física.
- **Número de identificación:** el usuario deberá colocar el número de identificación de la cedula de ciudadanía.
- **Email:** el usuario deberá colocar el correo electrónico donde se le enviara respuesta.
- **Código postal:** el usuario deberá colocar el código postal que identifique el área en la que se encuentra.
- **Fax:** el usuario deberá colocar en número de fax si desea que se le envíe el resultado de su trámite por este medio.
- **Teléfono:** el usuario deberá colocar un número telefónico donde podamos comunicarnos.
- **Tipo de solicitud:** el usuario deberá seleccionar que tipo de solicitud requiere ya sea derecho de petición o quejas y reclamos.
- **No de documento origen:** el usuario deberá ingresar el número que identifica el documento anexado.
- **Asunto:** el usuario deberá de describir el asunto de su caso.
- **Resumen:** el usuario deberá describir la temática de su caso.
- **Documento anexo:** este campo le permite anexar al usuario un documento que soporte su caso.

- **Medio de respuesta:** el usuario deberá seleccionar el medio por el que desea recibir la respuesta.
- **Código de seguridad:** el usuario deberá colocar el código que aparece en pantalla para determinar que es una solicitud valida.

Formulario de Solicitud

Nombres:

Apellidos:

Sexo:

País:

Departamento/Provincia:

Ciudad:

Tipo de Dirección:

Dirección:

Número Identificación:

Email:

Código Postal:

Fax:

Teléfono:

Tipo de Solicitud:

Nro Documento Origen:

Asunto:

Resumen:

Documento Anexo (PDF)

Medio de Respuesta

Código Seguridad: Digite el texto que aparece en la imagen

Imagen 2. Opción destacada “Ventanilla Única de Atención al Ciudadano”.

Una vez los campos estén diligenciados se debe ingresar a la opción “Enviar” con lo cual el grupo de PQR verificara su solicitud y si esta es legítima, se le dará tramite y al finalizar este procedimiento recibirá notificación si usted declaro el medio en el que desea recibir la respuesta.

HACER SEGUIMIENTO A UNA PQRD

En caso que el usuario quiera conocer el estado de avance de su Petición, Queja, Reclamo o Denuncia, debe ingresar nuevamente a la sección de “Atención a la Ciudadanía”, seleccionar la opción “Petitionen, Quejas y Reclamos” y hacer click en la opción “Hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo enviado”.

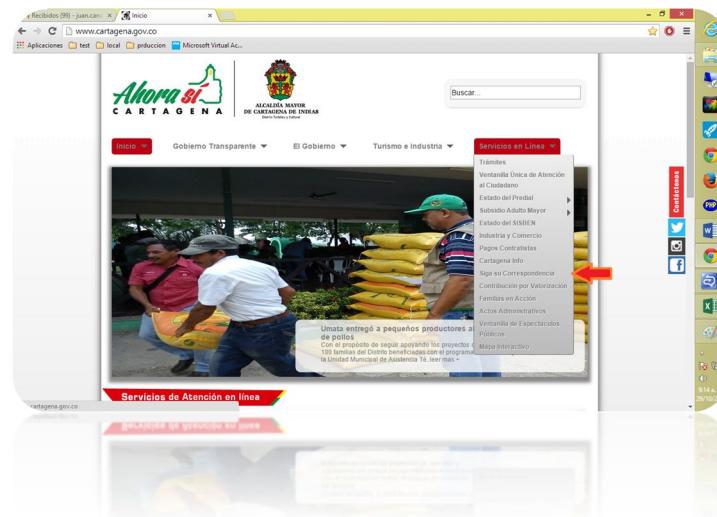


Imagen 3. Seguimiento a una petición, queja o reclamo enviado

Con la acción anterior se habilita la sección “Seguimiento a peticiones, quejas y reclamos” en donde se deben diligenciar los siguientes campos:

- **No. De radicado:** el usuario deberá colocar el número que fue asignado en la mesa de entrada.
- **Descripción:** el usuario deberá describir el tema el cual va a radicar.
- **Nombre del emisor:** el usuario deberá colocar el nombre de la persona que radicó.
- **Área de destino:** el usuario deberá seleccionar a donde va destinado esta radicación.
- **Dirigido a:** el usuario deberá seleccionar a quien va dirigida esta radicación.

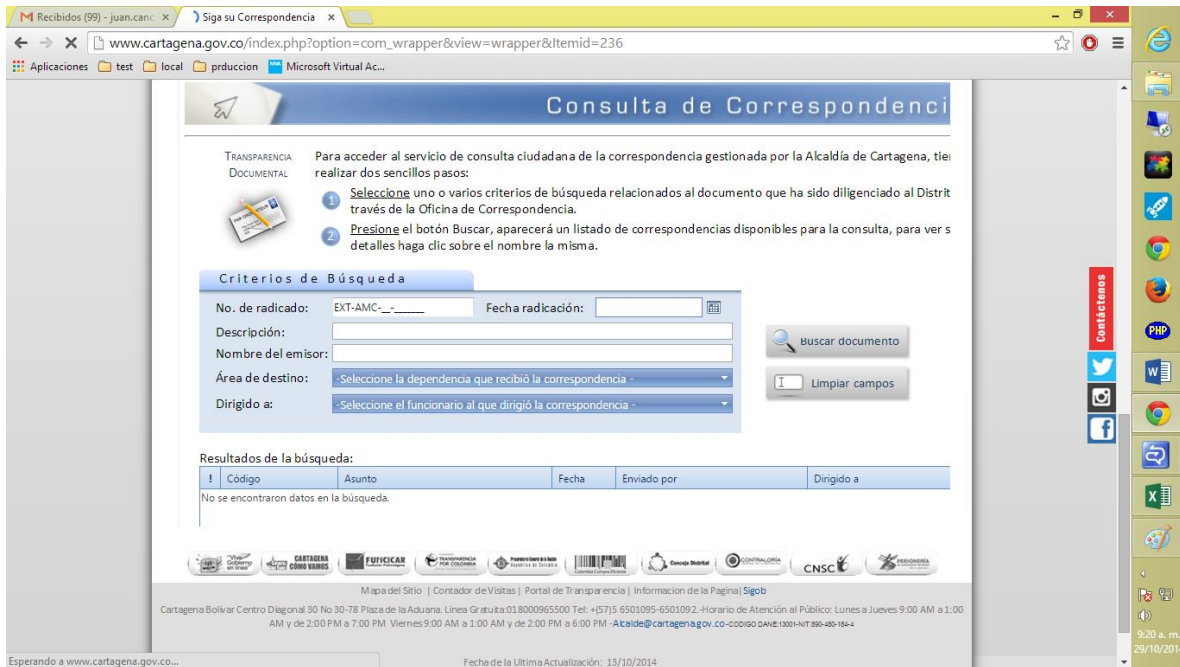


Imagen 4. Seguimiento a una petición, queja o reclamo enviado

Una vez los campos estén diligenciados se debe ingresar a la opción “Enviar” con lo cual el sistema mostrará un mensaje indicando el trámite que se está surtiendo al interior de la entidad.