Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

ABC
de trámites

Las PQRSDF son mecanismos de participación ciudadana que permiten a las personas comunicarse con las entidades públicas para:

- P: Presentar **Peticiones** (solicitudes de información o servicios).
- Q: Elevar **Quejas** (por fallas en el servicio).
- R: Formular **Reclamos** (por derechos vulnerados).
- S: Hacer **Sugerencias** (para mejorar servicios o procesos).
- D: Presentar **Denuncias** (por irregularidades o actos indebidos).
- F: Enviar **Felicitaciones** (reconocimientos por buen servicio).

¿Cómo radicar una PQRSDF?

- Ingresa al portal: www.cartagena.gov.co y selecciona la opción PQRSDF.
- Selecciona el tipo de solicitud:
- Elige entre Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación.
- Completa tus datos:
- Llena el formulario con tu información personal (nombre, documento, dirección, correo, etc.).
- Describe tu solicitud:
- Explica de manera clara y concisa el motivo de tu PQRSDF.
- Adjunta documentos:
- Si es necesario, sube archivos en formato PDF que respalden tu solicitud.
- Selecciona el medio de respuesta:
- Elige si deseas recibir la respuesta por correo electrónico o dirección física.
- Envía tu solicitud:
- Revisa que todo esté correcto y haz clic en Enviar.

B ¿Qué debes tener en cuenta?

- Datos obligatorios: Los campos marcados con (*) son indispensables para radicar tu PQRSDF.
- Respuesta oportuna: Las entidades tienen plazos legales para responder (generalmente 15 días hábiles para peticiones).
- Confidencialidad: Tus datos personales están protegidos y solo se usarán para gestionar tu solicitud.
- Medios alternativos: Si no tienes acceso a internet, puedes radicar tu PQRSDF de manera presencial en las oficinas de la entidad.
- Seguimiento: Guarda el número de radicado para hacer seguimiento a tu solicitud.

Beneficios de usar las PQRSDF

- Participación ciudadana: Contribuyes a mejorar los servicios públicos.
- Transparencia: Las entidades están obligadas a responder y actuar según tu solicitud.
- Acceso fácil: Puedes radicar tu PQRSDF desde cualquier lugar y en cualquier momento.