



GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO

MANUAL DE USUARIOS

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



TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVOS.....	3
¿CÓMO GENERAR UNA PQRD ANTE LA ENTIDAD?.....	4
HACER SEGUIMIENTO A UNA PQRD	9
PLAZOS DE RESPUESTA.....	11



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 Gobernación del Atlántico.

El usuario que necesite realizar una petición, queja, reclamo o denuncia, podrá ingresar directamente desde www.atlantico.gov.co por el botón **“Atención al Ciudadano”** como se muestra en la siguiente figura:



Figura No. 1 Pantalla inicial

Al hacer clic en el botón señalado anteriormente, se enviará a la ventana (Figura No.2) en donde se desplegarán un menú con opciones como: Registrar Queja Reclamo, Consultar Trámite Queja, Preguntas frecuentes, entre otras.

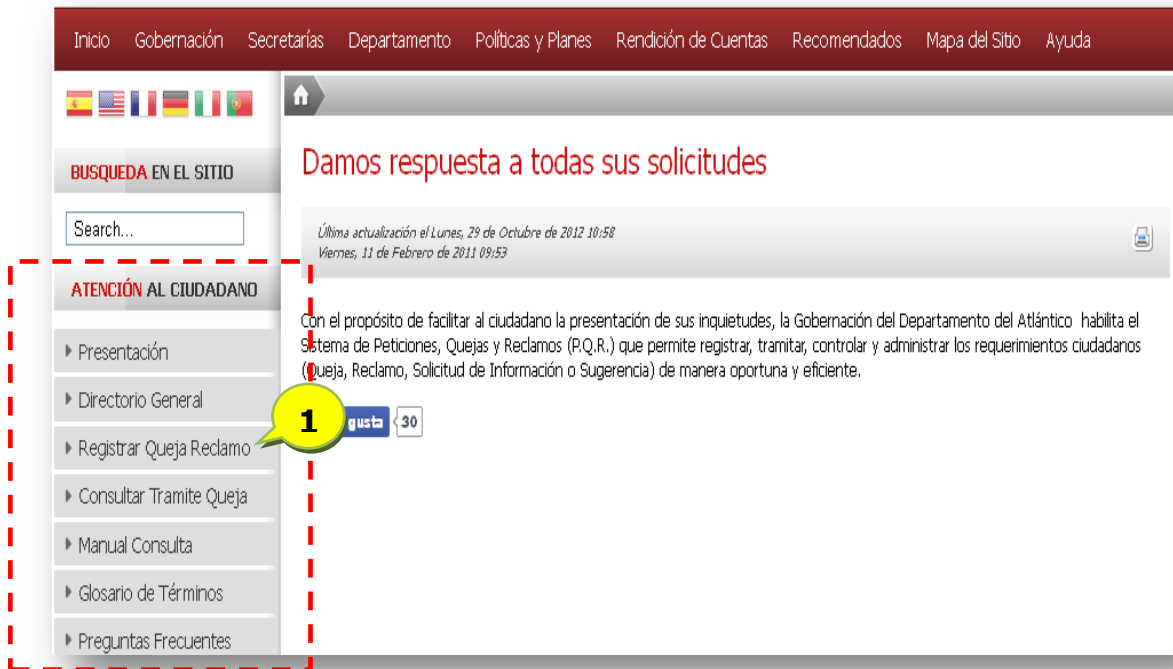


Figura No. 2 Menú de Atención al Ciudadano

1 Para Registrar una Petición, Queja, Reclamo o Denuncia, se debe acceder a la opción *Registrar Queja Reclamo*, la cual re-direcciona a un Formulario en el que se le señala al usuario que los campos marcados con asterisco (*) son de obligatorio diligenciamiento y que en caso de querer realizar una PQRD anónima se debe escribir la palabra “Anónimo” en los campos de “Primer Nombre” y “Primer Apellido”.

El Formulario solicita los siguientes campos:

Información General

- “Nombre” (*)
- “Primer Apellido” (*)

- “Segundo Apellido” Se puede dejar el campo sin diligenciar, ya que no es obligatorio.
- “Tipo de Identificación” (*)
- “Número de Identificación” (*)
- “Correo electrónico” Se puede dejar el campo sin diligenciar, ya que no es obligatorio.
- “Dirección de Notificación” (*)

Ubicación

- “Continente” (*)
- “País” (*)
- “Departamento” (*)
- “Municipio” (*)

Petición, Queja, Reclamo

- “Seleccione el tipo de PQR” (*)

Al hacer clic en esta lista, se debe escoger la opción que requiera el usuario:

- ✓ “Solicitud copias y certificación expediente”
- ✓ “Derecho de petición general y/o particular”
- ✓ “Derecho de petición de información o solicitud copia de documentos”
- ✓ “Derecho de formulación de consultas”
- ✓ “Queja”: Para manifestar la insatisfacción con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad.
- ✓ “Reclamo”: Para manifestar la insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de algunos de los servicios o trámites que presta la entidad.
- ✓ “Denuncia”: Para poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida.
- ✓ “Solicitud de información”: Esta opción se debe escoger en caso que las demás opciones no se ajusten a la necesidad del usuario.

- “Texto que resume su solicitud” (*)
- “Seleccione un documento anexo. Recomendamos formato multipáginas como tiff o pdf. Tamaño máximo 250M”

Seguridad

En la parte inferior del formulario se encuentra la sección “Seguridad” donde el usuario debe digitar el contenido de la imagen en el cuadro de texto contiguo, con el fin de validar que la solicitud la está haciendo una persona y no es generada por ningún tipo de programa.

INFORMACIÓN GENERAL		USTED ES UN(A): CIUDADANO
Nombre.(*)	Primer Apellido.(*)	Segundo Apellido.
PEDRO	PEREZ	PEREZ
Tipo Identificación.(*)	Número Identificación.(*)	Correo Electrónico.
Cedula de Ciudadania	7400123	pedropp@gmail.com
Dirección de notificación (*)		
Calle 84 No.54-123		
Seleccione ubicación		
Continente	AMERICA (*)	Pais
Departamento	ATLANTICO (*)	Municipio
		BARRANQUILLA (*)
PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO		
Seleccione Tipo PQR.(*)	Digite el texto que resume su solicitud.(*)	Seleccione un documento anexo. Recomendamos formato multipáginas como tiff o pdf. Tamaño máximo 250M
Solicitud de Información	Solicito me den información de cual es la dirección web de los municipios del Departamento del Atlántico.	Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.
SEGURIDAD		
Digite el contenido de la imagen en el cuadro de texto contiguo. El código es sensible a las mayúsculas y minúsculas.(*)		1 5 3 p 4 g
		153p4g
Previsualizar		Radicalar

Figura No. 3 Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos o Denuncia

Una vez terminado el paso anterior, se puede hacer clic ya sea en el botón “Previsualizar” para tener una vista preliminar del documento (Ver Figura 4) o en “Radicalar” para que le asigne un número del radicado con el cual se le hace seguimiento a su solicitud (Ver Figura 5).

Fecha del documento: Martes 21 de octubre de 2014

Señores:

GOBERNACION DEL ATLANTICO.

Asunto: Solicitud de Información;

Solicito me den información de cual es la dirección web de los municipios del Departamento del Atlántico.

Atentamente,

PEDRO PEREZ PEREZ

C.C. 7400123.

C. Electrónico: pedropp@gmail.com

Dirección: Calle 84 No.54-123

COLOMBIA - VOFARLBERG - BARRANQUILLA


Consulte el estado de su radicado en la dirección Web <http://orfeo.atlantico.gov.co:8080/consultaWeb>

Figura No. 4 Pre visualización del Formulario

Estimado usuario:
Su solicitud ha sido radicada con el número 20140500575972 .
 Descargar
Necesita un visor de archivos PDF para poder visualizar el documento.
volver

Figura No. 5 Asignación número de radicado

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 **“Atención al Ciudadano”** por el botón  el cual le desplegará el menú de opciones en donde se debe seleccionar **“Consultar Trámite Queja”** (Ver *Figura 6*)

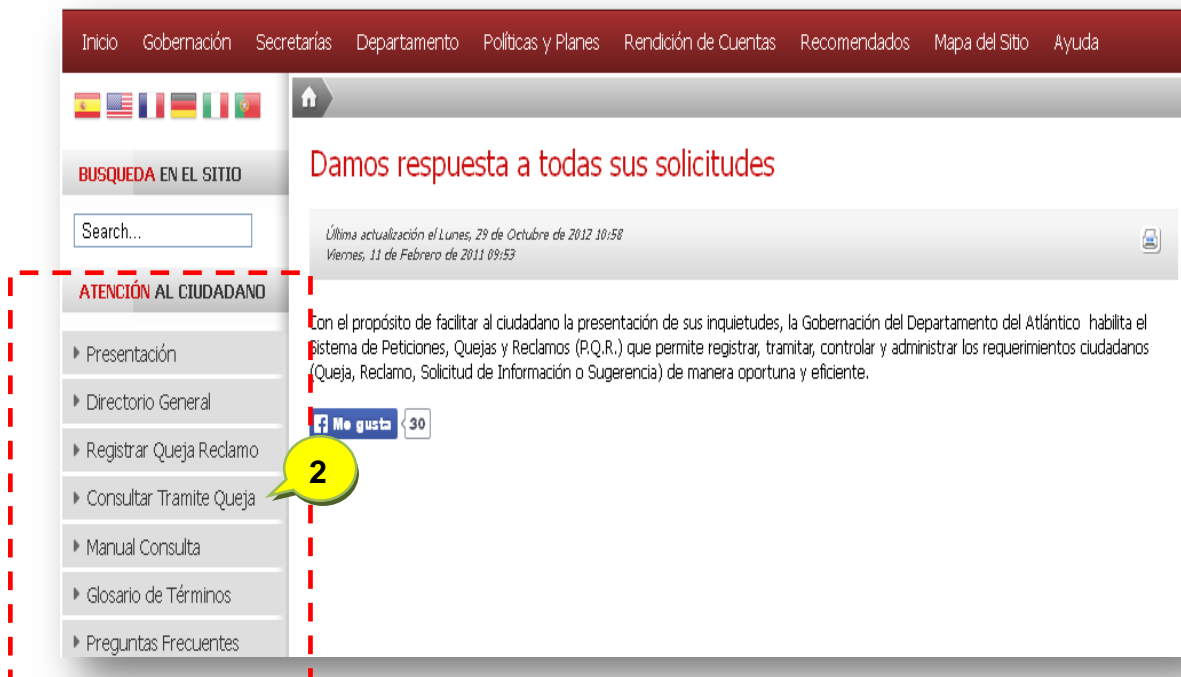


Figura No. 6 Menú de Atención al Ciudadano - Consultar PQRD


Al hacer clic en la opción , aparece un formulario en el que se debe diligenciar el número de radicado que fue asignado y luego presionar el botón Ingresar (Ver *Figura 7*).

Figura No. 7 Formulario Consulta estado de PQRD

Por último, aparece una ventana en la que se visualiza todos los datos de la solicitud e informa el estado actual de la misma (Ver Figura 8).

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO CON NUMERO DE RADICADO 20140500575972 (Ver Imagen del documento)			
TIPO DOCUMENTO	No Definido	REMITENTE	PEDRO PEREZ PEREZ
FECHA RADICADO	2014-10-21	DIRECCIÓN	Calle 84 No 54-123
ASUNTO	Solicito Me Den Información De Cuáles Son Las Direcciones Web De Los Municipios Del Departamento Del Atlántico.	MUN/DPTO	ATLANTICO/BARRANQUILLA
DIRECCIÓN		DIRECCIÓN	
MUN/DPTO	/	MUN/DPTO	/
REF/OFCIO/CUENTA INT	-	ESTADO ACTUAL	En Trámite

ESTADO DEL DOCUMENTO

Radición En Trámite Finalizado

TRAMITE ESTA AQUI 0 Dias

TIEMPO DE TRAMITE LEGAL
TIEMPO DE TRAMITE QUE LLEVA DE SU PROCESO

[VER HISTORICO DEL DOCUMENTO](#)

Figura No. 8 Formulario Consulta estado de PQRD



PLAZOS DE RESPUESTA

Petición en relación con las
materias a cargo

30

Petición de documentación

10

Petición de información

15

días