

# MANUAL PARA LA UTILIZACION DEL SISTEMA PQRSD WEB DE LA GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO.

## 1. Generalidades.

El sistema PQRSD en línea de la Gobernación del Atlántico, consiste en una aplicación que permite a través de la página web, radicar un documento de queja, petición, denuncia, reclamo o denuncia.

El formulario consiste básicamente en información que se debe suministrar para el correcto y ágil diligenciamiento de su PQRSD.



### INFORMACIÓN IMPORTANTE

Señor Ciudadano: Con el interés de realizar una mejor y más ágil gestión de su solicitud, trámite, queja o denuncia; es altamente recomendable que suministre la información que corresponde a su número de documento de identidad, datos de contacto, nombres y apellidos, etc. Sin embargo, puede realizar su solicitud, trámite, queja o denuncia en forma ANÓNIMA. Para ello debe tener en cuenta que la información a suministrar debe ser clara y completa frente a la pretensión (solicitud, queja, denuncia, reclamo, etc.) o los hechos o situación presentados; lo anterior con el fin de efectuar el trámite a que haya lugar. Así mismo podrá realizar seguimiento en este sistema mediante el número de registro asignado al finalizar el proceso.

Señor Ciudadano: En todo caso sus datos personales serán tratados conforme con nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual puede ser consultada para una mayor información en nuestra página web: <https://www.atlantico.gov.co/>

Señor Ciudadano: En caso tener alguna duda, acerca de como realizar una petición, solicitud, queja, reclamo, denuncia, etc. puede consultar, en cualquier momento, nuestro manual de PQRSD:

[MANUAL EN LÍNEA DEL SISTEMA PQRSD](#)

### REGISTRO DE PETICIONARIO

Seleccione Tipo de Documento:	<input type="text" value="CEDULA DE CIUDADANIA"/>
Documento: (*)	<input type="text"/>
Correo Electrónico (*)	<input type="text"/>
Primer Nombre	<input type="text"/>
Segundo Nombre	<input type="text"/>
Primer Apellido	<input type="text"/>
Segundo Apellido	<input type="text"/>
Dirección	<input type="text"/>
Seleccione Departamento:	<input type="text" value="Departamento"/>
Seleccione Municipio:	<input type="text" value="Municipio"/>

### REGISTRO DE PQRSD

Formulario PQR Web: <https://srvapp1.atlantico.gov.co:7070/PQR/>

El formulario PQRSD consta de las siguientes secciones o áreas:

- **Información importante.** Esta sección se definen algunos lineamientos, directrices, recomendaciones, etc. con respecto al formulario de PQRSD, la información que usted va a ingresar; la razón de su solicitud y la seguridad con que trataremos estos datos. Es posible realizar un PQRSD anónimo, en ese caso solo es obligatorio diligenciar el campo: "Descripción de la Situación o Asunto (\*\*\*)". Debe tener en cuenta que la información que suministre allí, debe ser clara y completa frente la pretensión (solicitud, queja, denuncia, reclamo, etc.) para que podamos realizar nuestra mejor gestión.
- **Registro de peticionario.** Esta sección le permite ingresar información referente a la persona que diligencia el formulario (Nombre completo, documento de identidad, correo electrónico, etc.). Es muy recomendable diligenciar los campos marcados con (\*), pues en la mayoría de las situaciones permite agilizar y mejorar la gestión del trámite de su PQRSD. En caso de no diligenciarse la información, el PQRSD será recibido, radicado y catalogado como **ANÓNIMO** y será gestionado integralmente por la entidad.
- **Registro de PQRSD: Petición / Queja / Reclamo / Sugerencia / Denuncia.** Esta sección permite definir el tipo de PQRSD que se desea radicar y expresar textualmente el motivo de su PQRSD. El campo: "Descripción de la Situación o Asunto (\*\*\*)", se encuentra marcado con (\*\*\*) y es de carácter obligatorio diligenciarlo en el formulario, debido a que constituye el eje de la gestión, al expresar la descripción o motivo o el contenido de su PQRSD, como tal.
- **Validación de seguridad.** Por seguridad y para evitar la ejecución de peticiones masivas, es necesario y obligatorio seleccionar un color con un clic (Rojo o Azul), cualquiera en esta área. (\*\*\*)
- **Política de tratamiento de datos personales.** En esta sección se sensibiliza e informa acerca de la política de tratamiento de datos personales establecida por la entidad. Es obligatorio autorizar el uso de sus datos personales de acuerdo al marco constitucional del artículo 15 y la ley 1581 de 2012. También, en esta sección se encuentra un enlace o vínculo que le permite conocer en detalle nuestra política: "[Consultar nuestra política de tratamiento de datos personales.](#)"

## 2. Glosario de términos.

**Petición** - Derecho de petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Es la solicitud que se presenta ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la Entidad.

No se dará trámite a las P que sean manifiestamente temerarias o se refieran a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La entidad no adelantará trámite alguno por denuncias anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

### **3. Marco Jurídico para los PQRSD ANÓNIMOS.**

Las quejas anónimas no procederán, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de la falta, que permitan adelantar la actuación de manera oficiosa de acuerdo a lo previsto en el inciso 1º del artículo 69 de la Ley 734 de 2002, artículo 38 de la Ley 190 de 1995, y numeral 1º del artículo 27 de la Ley 24 de 1992, normas que a continuación se transcriben:

Ley 734 de 2002 Artículo 69.

Oficiosidad y preferencia. La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los Artículos 38 de Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

Ley 734 de 2002. Artículo 122, modificado por el artículo 47 de la Ley 1474 de 2011.

Los fallos sancionatorios y los autos de archivo podrán ser revocados de oficio o a petición del sancionado, por el Procurador General de la Nación o por quien los profirió. El quejoso podrá solicitar la revocatoria del auto de archivo.

Parágrafo 1º. Cuando se trate de faltas disciplinarias que constituyen violaciones al Derecho Internacional de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario, procede la revocatoria del fallo absolutorio y del archivo de la actuación por parte del Procuraduría General de la Nación, de oficio o a petición del quejoso que tenga la calidad de víctima o

perjudicado.

Ley 190 de 1995 Artículo 38.

Lo dispuesto en el artículo 27 numeral 1 de la Ley 24 de 1992 se aplicará en materia penal y disciplinaria, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.

#### 4. Consulta del estado de su PQRD.

Las PQRSD pueden ser consultados y verificadas en su trámite a través de la url:

<https://srvapp1.atlantico.gov.co:7070/PQR/Consulta.xhtml>

Dependencia	Fecha	Transaccion	Funcionario	Comentario
No hay Valores				

Es necesario suministrar el documento de identidad y el número de radicado respectivo, que fue generado por el sistema y enviado al correo electrónico del peticionario para consultar el estado de la PQRD. En caso de ser una PQRD **anónima**, se debe utilizar la palabra "NINGUNO" como documento de identidad.