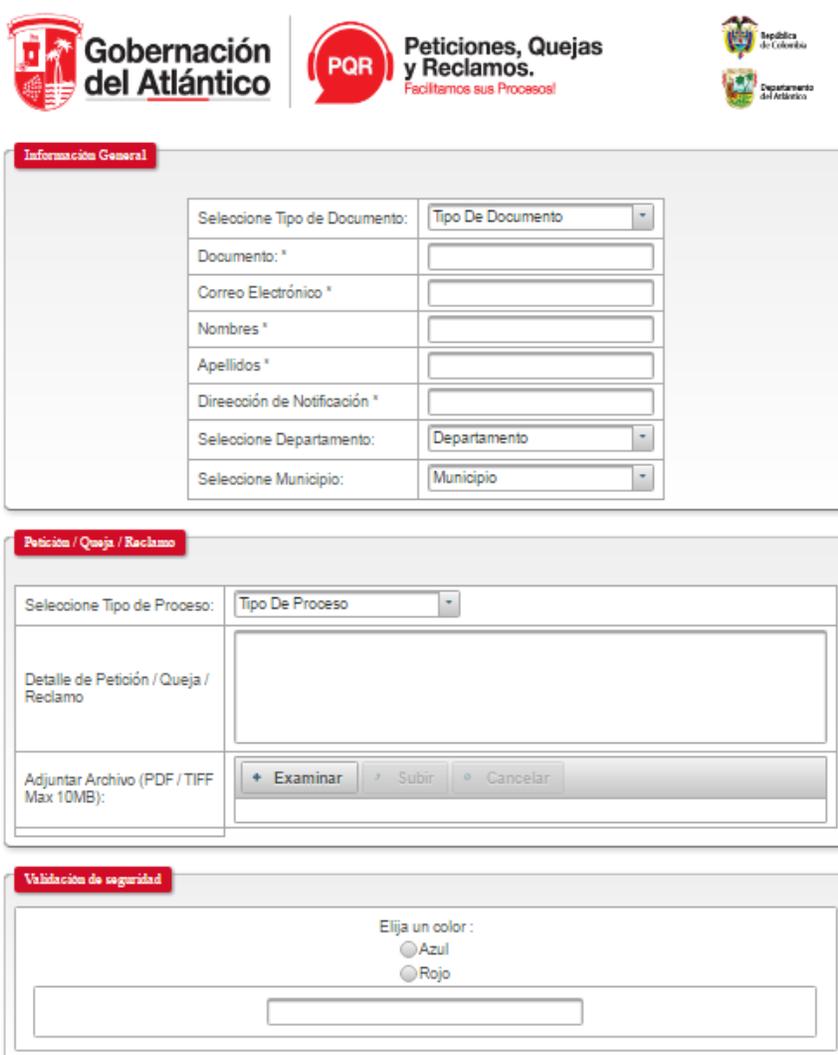


MANUAL PARA LA UTILIZACION DEL SISTEMA PQRD WEB DE LA GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO.

1. Información general.

El sistema PQRD 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, reclamo o denuncia.

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



The screenshot displays the PQRD Web System interface, organized into three main sections:

- Información General:** This section contains a table of input fields for general information:

Seleccione Tipo de Documento:	Tipo De Documento
Documento: *	
Correo Electrónico *	
Nombres *	
Apellidos *	
Dirección de Notificación *	
Seleccione Departamento:	Departamento
Seleccione Municipio:	Municipio
- Peticiones / Queja / Reclamo:** This section includes:
 - A dropdown menu for "Seleccione Tipo de Proceso:" with the value "Tipo De Proceso".
 - A large text area for "Detalle de Petición / Queja / Reclamo".
 - An "Adjuntar Archivo (PDF / TIFF Max 10MB):" section with buttons for "Examinar", "Subir", and "Cancelar".
- Validación de seguridad:** This section contains a security validation step:
 - The instruction "Elija un color:" followed by radio buttons for "Azul" and "Rojo".
 - A text input field for the security code.

El formulario web consta de las siguientes áreas:

- **Información general.** Esta sección le permite ingresar información referente a la persona que diligencia el formulario (Nombre completo, documento de identidad, correo electrónico, etc.). Es necesario diligenciar los campos marcados con (*), pues en la mayoría de las situaciones permite agilizar y mejorar la gestión del trámite de su PQRD. En caso de no diligenciarse la información, el PQRD será recibido, radicado y catalogado como **ANÓNIMO**.
- **Petición / Queja / Reclamo / Denuncia.** Esta sección permite definir el tipo de PQRD que se desea radicar y expresar textualmente el motivo de su PQRD. El campo: "Mensaje o Descripción de la situación", se encuentra marcado con (**) y es de carácter obligatorio diligenciarlo en el formulario, debido a que constituye el eje de la gestión, al expresar el contenido de su PQRD.
- **Validación de seguridad.** Por seguridad y para evitar la ejecución de peticiones masivas, es necesario y obligatorio seleccionar un color (Rojo o Azul) cualquiera en esta área a través de un click, en cualquiera de las 2 opciones. Este campo, también está marcado con (**).

2. Glosario de términos.

Petición: Es la solicitud que se presenta ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Queja: Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la entidad, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios de la Gobernación del Atlántico.

Reclamo: Es la manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios que presta la institución.

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 denuncias 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 PQRD's 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.

Ley 24 de 1992 Artículo 27.

Para la recepción y trámite de quejas esta Dirección se ceñirá a las siguientes reglas:

1. Inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento. Esta prohibición será obligatoria para todo el Ministerio Público.

4. Consulta del estado de su PQRD.

Las PQRD'S pueden ser consultadas y verificadas en su trámite a través de la url:

<http://appsalud.atlantico.gov.co:7070/PQR/Consulta.xhtml>

Consulta de Radicado

Consulte el estado de su solicitud.

Documento:

Número de Radicado:

Consultar Radicado Cancelar

Dependencia	Fecha	Transacción	Funcionario	Comentario
-------------	-------	-------------	-------------	------------

Secretaría de Informática |  Gobernación del Atlántico

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