

Procedimiento para interponer una PQRSD

Para tener en cuenta antes de interponer una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia.

| | |
|-------------------|---|
| Petición | Solicitud verbal o escrita que presenta el ciudadano con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la Alcaldía Distrital de Barranquilla. |
| Quejas | 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. |
| Reclamos | 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 | Aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad |
| Denuncia | Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. |
| PQRSD | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias. |

Recepción PQRSD presencial

Cuando el ciudadano ingresa a las instalaciones de la Alcaldía Distrital, deberá dirigirse al counter de asignación de turnos para tomar el turno correspondiente para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Solicitud de Información.

Solo si el ciudadano no posee la petición de forma escrita el funcionario del punto de información procede a diligenciar el formulario de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencia o Denuncia, MMACF02. De acuerdo al contenido de la petición deberá seleccionar en el formato el tipo al cual se refiere: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia.

Una vez diligenciado el formulario de PQRSD, el ciudadano debe manifestar su conformidad con el registro y recepción de la petición por parte del funcionario responsable, colocando su firma o huella.

Los funcionarios del counter deberán asignar un turno para las ventanillas de gestión documental, donde el personal encargado radicara la PQRSD. En el acto de recibo de toda PQRSD el funcionario será responsable de verificar que la petición esté acompañada por los documentos e informaciones requeridos por la ley indicando al peticionario los que hagan falta, sin que esto signifique el rechazo de la misma. Posteriormente, el funcionario debe entregar una copia de la PQRSD donde se indique el recibido y el número de radicado y la contraseña para su posterior seguimiento en la web. La PQRSD recibida será digitalizada y se le trasladará a la dependencia correspondiente.

Recepción PQRSD Verbal-Presencial

El funcionario del punto de información es el encargado de acoger al ciudadano, el cual deberá recibir de manera verbal la PQRSD que el ciudadano desea interponer, mediante el uso de la herramienta SIGOB.

Una vez radicada la PQRSD, el ciudadano debe manifestar su conformidad con el registro y recepción de la petición por parte del funcionario responsable, el cuál debe indicar al ciudadano el número de radicado y la contraseña, para su posterior seguimiento..

Recepción PQRSD Verbal-Telefónica

Las líneas habilitadas para recepción de PQRSD del ciudadano son 3399888 y 3399889. Al momento de comunicarse debe escoger en el menú telefónico la opción de interponer Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia.

El operador del centro de atención telefónica, siguiendo el Protocolo para la Prestación del Servicio Telefónico; debe recibir la PQRSD del ciudadano teniendo en cuenta la tipología a la cual pertenece, y ésta se debe radicar mediante la herramienta SIGOB.

Una vez completada la radicación, se debe indicar al ciudadano el número de radicado y la contraseña, para su posterior seguimiento.

Recepción PQRSD Virtual

Las Peticiones, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, recibidas por el canal virtual al cual se accede por medio del enlace <http://gestdoc.barranquilla.gov.co:83/RadicacionSolicitudes/> donde se despliega el formulario con las instrucciones debidamente detalladas o a través del correo atencionalciudadano@barranquilla.gov.co. Son recibidas por el enlace de Gestión Documental el cual revisa cada PQRSD, emite un correo de recibido con el número de radicado y la contraseña para su posterior seguimiento en la web. Posterior a este proceso se remite al área encargada de dar la respuesta de fondo.

Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

De cualquiera de las formas enunciadas anteriormente podrá realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias presentadas a la Alcaldía Distrital de Barranquilla, a través del link que se muestra a continuación:



The screenshot shows a web interface for tracking correspondence. At the top left is the logo of the Alcaldía de Barranquilla. To its right is the text 'Gestión Documental'. Below this is a section titled 'Siga su correspondencia'. The main content area contains the instruction: 'Por favor, ingrese el código de registro de la correspondencia y la contraseña otorgada por la mesa de entrada.' To the left of the input fields is an icon of an envelope. There are two input fields: 'Número de Radicado' and 'Contraseña'. Below the input fields is a green button labeled 'Consultar'. At the bottom of the interface is a green bar with the logo and text 'BARRANQUILLA CAPITAL DE VIDA'.

<http://gestdoc.barranquilla.gov.co:83/ConsultaCorrespondenciaExterna/>

Allí debe ingresar el número de radicado y la contraseña que se le entrega al momento de la radicación y podrá visualizar la respuesta que le fue otorgada o en todo caso sino se han cumplido los términos de respuesta, puede hacer seguimiento a las personas encargadas de su PQRSD.