	<b>ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O TRAMITE EN LÍNEA		
Código: PDTE	Fecha: 29/12/201	Versión: 001	Página: 1 de 12




## INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O TRAMITE EN LÍNEA

ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA

### Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Elaborado	Eduardo Jose Gonzalez/	CPS de apoyo al SGC Profesional Grado 1	Secretaria Talento Humano	08/11/2021
Revisión	Yamile López Madarriaga	Lider grupo sistema de gestion de calidad	Secretaria Talento Humano	08/11/2021
Aprobación	Diego Fernando Martinez Melo	Jefe de Despacho	Secretaria Talento Humano	29/12/2021

Documento de Adopción. Acta 001 del 29 de diciembre de 2021 con asunto: Revisión y aprobación de los documentos que servirán para la gestión y funcionamiento de la oficina de relación con el ciudadano y la secretaria de talento humano.

	<b>MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA - ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O TRAMITE EN LÍNEA</b>		
	Código: SGE-THU-PG-001	Fecha: 08/11/2019	Versión: 001

## **PRESENTACIÓN**


El siguiente instructivo de PQRSD, brindara informacion a todos los ciudadanos sobre la forma de como presentar cualquier tipo de solicitud, queja, peticion, reclamo o denuncia. Esta disponible en la sede electronica de la entidad las 24 horas del dia.

La entidad respondera cada solicitud en los terminos establecidos por Ley, a fin de dar solucion a los problemas y necesidades de la comunidad en general.

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del estado el servicio a la comunidad, para dar cumplimiento a este mandato constitucional, el Gobierno Nacional ha dispuesto una serie de herramientas, instrumentos, canales y recursos para lograr una comunicación bidireccional con la ciudadanía a fin de garantizar el goce efectivo de sus derechos y la soluciones de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y demandas, bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, velando siempre por el respeto y la diversidad étnica y cultural de todos sus habitantes.

Asi mismo la ley 1437 de 2011 consagra que las autoridades publicas deben tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De igual forma atribuye a las dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

	<b>MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA - ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O TRAMITE EN LÍNEA</b>		
	Código: SGE-THU-PG-001	Fecha: 08/11/2019	Versión: 001

## 2. JUSTIFICACIÓN

Entregar a la ciudadanía en general, herramientas que faciliten la interacción en cada uno de los escenarios en los cuales participa con el estado, y en este caso en particular cuando consulta información pública, hace trámites o accede a servicios de la entidad pública, hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública o cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público

## 3. GENERALIDADES


Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

En este orden de ideas damos a conocer el instructivo que se ha diseñado para tramitar una pqrSD en nuestra entidad.


### 1. FORMULARIO CIUDADANO

El ciudadano que necesite realizar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, podrá ingresar directamente por el botón destacado PQRSD ubicado en el menú superior del home de la página web de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja, en el aparte de "Atención a la Ciudadanía", luego en el submenú "Radicar PQRSD".


	<b>MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA - ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O TRAMITE EN LÍNEA</b>		
Código: SGE-THU-PG-001	Fecha: 08/11/2019	Versión: 001	Página: 4 de 12



Al ingresar, encontrará el link para crear o consultar un derecho de petición y la información a tener en cuenta sobre los requisitos y los tipos de solicitud que puede realizar.

	<b>MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA - ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O TRAMITE EN LÍNEA</b>		
Código: SGE-THU-PG-001	Fecha: 08/11/2019	Versión: 001	Página: 5 de 12

GOV.CO
EN



lo tiene todo.  
**Barrancabermeja**  
GOBIERNO DISTRITAL

[Iniciar sesión](#)

Inicio
Transparencia y acceso a la información pública
Atención a la ciudadanía
Participa
Quiénes somos
Trámites y servicios
☰

Inicio > Atención a la ciudadanía > Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.

## Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.

[← Compartir](#)
[Q Buscar](#)

Apreciado ciudadano, te damos la bienvenida a este espacio en el que podrás interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones (PQRSDF) a la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja

Diligencia el respectivo formulario y espera respuesta de acuerdo a la solicitud realizada.

**RADICA TU PQRSDF AQUÍ**

Ten en cuenta la siguiente información en el momento de realizar tu solicitud:



**Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.



**Queja:** Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.



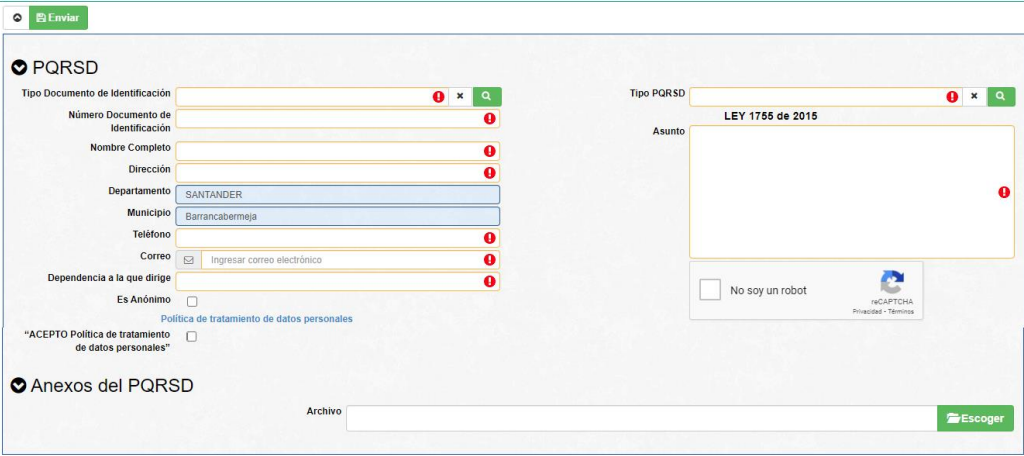
**Reclamo:** Insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Cuando el ciudadano de clic en

**RADICA TU PQRSDF AQUÍ**

para ingresar al formulario de solicitud, le aparecerá la siguiente ventana:

Fecha: 09-agosto-2021

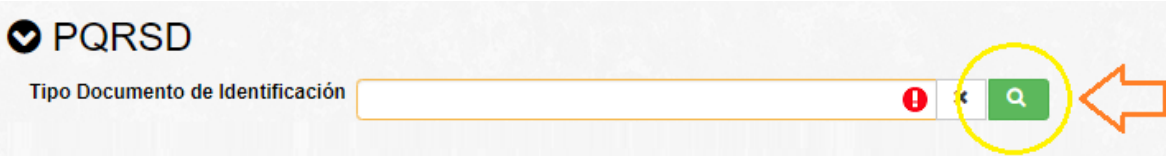



Copyright © DOZZIER Proceso. Todos los derechos reservados.


### 1.1. TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN.

La validación de los campos de acuerdo a la directriz de Gobierno en Línea es:


- **Tipo de documento:** (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, registro civil, NIT).



Se debe dar Clic izquierdo sobre el ícono  y de el se desplegará la opción a elegir según corresponda.



Del menú desplegado, elegir según sea el tipo de documento de identidad.

	<b>MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA - ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O TRAMITE EN LÍNEA</b>		
Código: SGE-THU-PG-001	Fecha: 08/11/2019	Versión: 001	Página: 7 de 12

- **Número de documento de Identificación:** identifica el número del documento de identificación del que es titular la persona responsable del trámite en mención.


Número Documento de Identificación  


Digitar en el espacio el número de documento de identidad.


**Número de extranjería:** número del documento de identificación válida para un extranjero con visa para Colombia, excepto las de visitante y preferenciales que tienen vigencia superior a tres (3) meses.

**NIT:** el NIT es el Número de Identificación Tributaria que asigna la DIAN por una sola vez cuando el obligado se inscribe en el RUT. La conformación del NIT es de competencia de la DIAN. Si selecciona este tipo de documento debe incluir el dígito de verificación en el campo correspondiente.

## 1.2. LENGUAJE COMÚN DE IDENTIFICACIÓN.

 **PQRS**

Nombre Completo  

Dirección  

Departamento

Municipio

Teléfono  

Correo  


Dependencia a la que dirige  

**NOMBRE COMPLETO:** Se debe registrar su nombre tal como aparece en su documento de identidad.

**DIRECCIÓN:** Registrar la dirección en la cual reside y de ser necesario se pueda enviar respuesta a su requerimiento en caso de no poder acceder a otro medio para ello.

**DEPARTAMENTO:** Digite el Departamento en cual reside actualmente.

**MUNICIPIO:** Registrar el nombre del municipio de residencia actual.

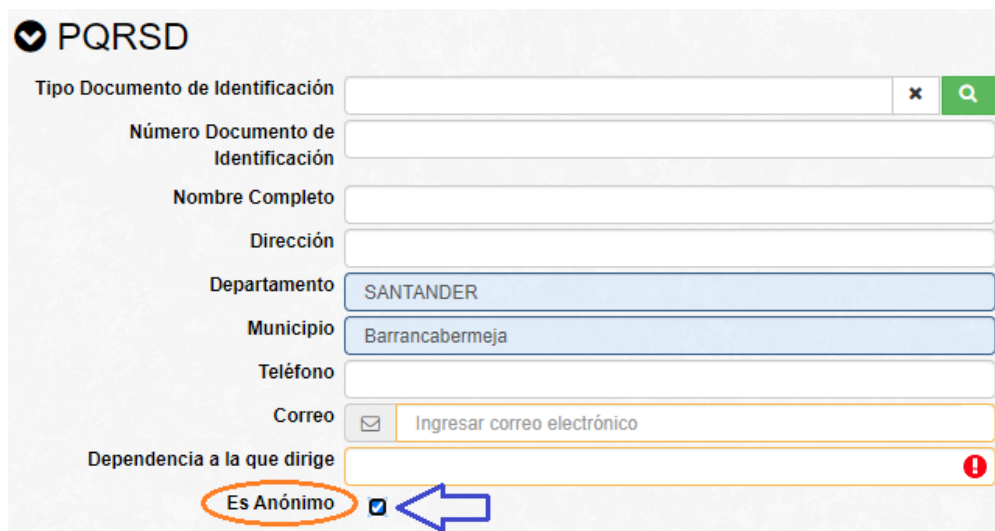
	<b>MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA - ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>			
	<b>INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O TRAMITE EN LÍNEA</b>			
	Código: SGE-THU-PG-001	Fecha: 08/11/2019	Versión: 001	Página: 8 de 12

**TELÉFONO:** Registrar un número telefónico fijo o celular mediante el cual se pueda posteriormente un funcionario de la administración distrital pueda contactarse para efectos de aclaraciones, observaciones o remisión de la respuesta a su requerimiento.

**CORREO:** De contar con un correo electrónico, registrarlo para efectos de posterior comunicación o medio para dar a conocer la respuesta de su requerimiento ante la administración distrital.

**DEPENDENCIA A LA QUE DIRIGE:** Digitar el nombre de la Secretaría, Oficina o área de la Entidad, a la cual va dirigida su requerimiento.

### 1.3. PQRSD ANONIMAS.



The image shows a web form titled "PQRSD" with several input fields. The fields are: "Tipo Documento de Identificación", "Número Documento de Identificación", "Nombre Completo", "Dirección", "Departamento" (with "SANTANDER" selected), "Municipio" (with "Barrancabermeja" selected), "Teléfono", "Correo" (with a placeholder "Ingresar correo electrónico"), and "Dependencia a la que dirige". At the bottom, there is a checkbox labeled "Es Anónimo" which is checked. A blue arrow points to this checkbox, and a red exclamation mark icon is visible in the "Dependencia a la que dirige" field.


Como ciudadano, podrá realizar un requerimiento de forma anónima, y esto se logra, señalando el cuadro para que el formulario solo deje habilitada la casilla de Dependencia a la que dirige; tenga en cuenta que si las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD) no registra dirección de residencia o correo electrónico, serán consideradas como anónimas pues no habría forma que la entidad pueda notificar al usuario la respuesta a su requerimiento.

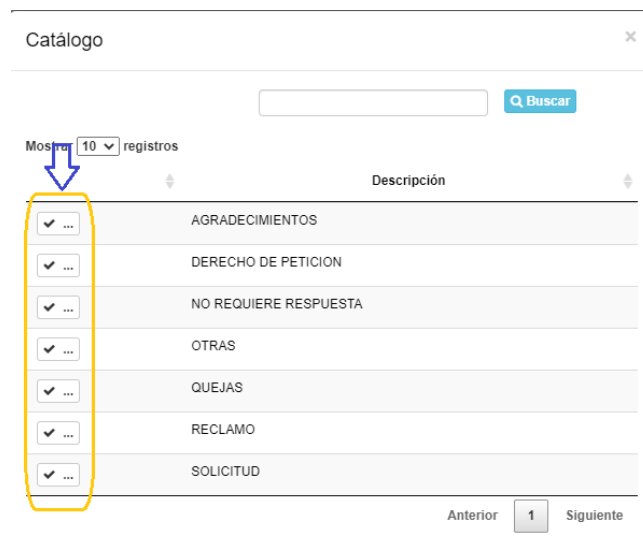
De acuerdo a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso...".



#### 1.4. TIPO DE PQRSD



Es necesario determinar el tipo de requerimiento que desea instaurar ante la Entidad, por lo cual se procede a dar Clic izquierdo sobre el ícono  y de él se desplegará la opción a elegir según corresponda.




Se debe tener en cuenta la siguiente información en el momento de realizar tu solicitud:

**Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

**Reclamo:** Insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

**Sugerencia:** Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias.

	<b>MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA - ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>			
	<b>INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O TRAMITE EN LÍNEA</b>			
	Código: SGE-THU-PG-001	Fecha: 08/11/2019	Versión: 001	Página: 10 de 12

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal.

**Felicitación:** Manifestación de la satisfacción que experimenta la ciudadanía con motivo de algún suceso favorable que ha cumplido y/o superado sus expectativas.


### 1.5. DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO DE LA PQRSD

Asunto

La descripción es un campo de texto para que el ciudadano redacte la solicitud. Se debe describir el requerimiento de forma clara y concisa para poder brindarle la mejor atención y prontitud al requerimiento.

### 1.6. ARCHIVOS ADJUNTOS


Anexos del PQRSD
 Archivo 

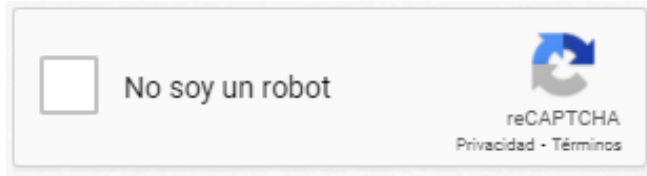


El módulo de archivos adjuntos funciona para que el ciudadano complemente la solicitud con documentos que soporten los hechos, de tal manera que el procedimiento que realizará el solicitante es el siguiente:

- a. Dar clic en “Escoger”
- b. Seleccionar el archivo del computador para adjuntar y abrirlo.
- c. (Los documentos permitidos deben ser de tipo .PDF .DOC .DOCX .JPG .PNG)
- d. Podrá incluir varios documentos que no sobrepasen las 3Mb.

### 1.7. CÓDIGO CAPTCHA

	<b>MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA - ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O TRAMITE EN LÍNEA</b>		
Código: SGE-THU-PG-001	Fecha: 08/11/2019	Versión: 001	Página: 11 de 12

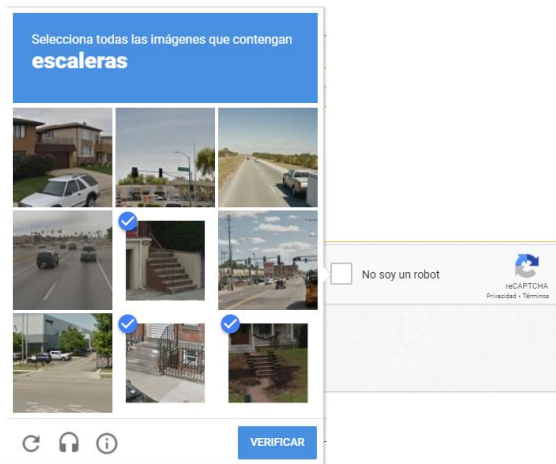


Antes de enviar la solicitud, se debe entender la razón del porque se debe incluir un código Captcha y debe recibir un código de verificación. A razón de esto se explicará:

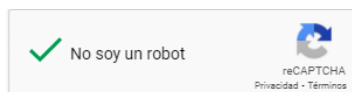
**CAPTCHA** (siglas de Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart) es una Prueba pública y automática para diferenciar máquinas y humanos. Este test es controlado por una máquina, en lugar de por un humano como en la Prueba de Turing, por ello consiste en una prueba de Turing inversa.


- Se trata de una prueba desafío-respuesta utilizada en computación para determinar cuándo el usuario es o no humano.
- Se utiliza por seguridad del portal y del módulo que lo utilice para que ingrese información que no le sirva o confunda al dominio.

**Como funciona:** el sistema le envía un grupo de imágenes con el objetivo que el usuario según el enunciado identifique dentro ellas la que corresponda, tal como se muestra en la siguiente imagen:



Se seleccionan las imágenes que se consideran corresponden y se da Clic en “Verificar”; si se realiza la selección correcta de imágenes, el sistema da la aprobación tal como se muestra en la siguiente imagen:



	<b>MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA - ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O TRAMITE EN LÍNEA</b>		
	Código: SGE-THU-PG-001	Fecha: 08/11/2019	Versión: 001

## 1.8. ENVIO DE LA SOLICITUD

Es el último paso para enviar la solicitud, para ellos se debe hacer Clic en el botón de “Enviar” y el sistema arrojará un código o número de radicado con el cual el usuario podrá hacer el seguimiento de como avanza el trámite de su requerimiento en la institución.



REGISTROS Y FORMATOS (Plataforma Dozzier)

ANEXOS (Ninguno)

CONTROL DEL CAMBIO

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
001	29/12/2021	Versión inicial 001 en el marco del MIGP