

Procedimiento para interponer una PQRSD mediante el canal virtual de la Alcaldía Distrital de Barranquilla

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.

Toda petición deberá contener por lo menos la siguiente información:

- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ✓ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

*En cumplimiento del Decreto 491 de 28 de marzo de 2020, la Alcaldía Distrital de Barranquilla da ampliación de términos a las PQRSD que se encuentren en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria, de la siguiente manera:

Peticiones de interés general o particular: se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Peticiones de documentos y de información: se dará respuesta dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción.

Consultas a las autoridades: se responderán dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Recuerda que también puedes consultar tus dudas sobre trámites y servicios llamando a nuestra línea única 195 (si te encuentras fuera de la ciudad puedes marcar al 605-4010205); o también a través de nuestro chatbot De Alba desde WhatsApp al 3104420195 o por Telegram @Alcaldia_Barranquilla_bot

Radicación PQRSD Virtual

Para radicar una solicitud mediante el canal virtual podrá enviarla al correo atencionalciudadano@barranquilla.gov.co o podrá ingresar mediante nuestra página web www.barranquilla.gov.co y seleccionar el botón de *Ventanilla Única Virtual* como se muestra a continuación:



Una vez ahí, debe dar click en el botón para interponer una PQRSD.



ENTIDAD DEPENDENCIAS FUNCIONARIOS TRANSPARENCIA PROTECCIÓN DE DATOS NOTICIAS TRÁMITES Y SERVICIOS ESPAÑOL

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA VIVE EMPRENDE DESCUBRE Atención al ciudadano GOV.CO

Ventanilla única virtual

Realiza, consulta y haz seguimiento de tus PQRDS.

Interponer una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud ó Denuncia
Sigue los pasos para hacer una petición, queja, solicitud ó reclamo

Se abrirá una nueva ventana donde podrá registrar su petición en el sistema, diligenciando el formulario establecido y siguiendo las instrucciones que ahí se indican.

RADICACIÓN DEL CIUDADANO



Gestión Documental

Estimado ciudadano, si desea registrar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia anónima debe hacer lo siguiente:

1. En los campos Nombre y Apellido colocar la palabra ANÓNIMO
2. En los campos de: Nro Identificación (Número de identificación), Dirección y Teléfono colocar el número cero (0)
3. Todos los campos son obligatorios por lo tanto deben diligenciar los campos: País, Departamento, Ciudad e E-mail, así como los campos que son de escogencia: Tipo de Solicitud, Medio de respuesta y Sexo.

PASO 1: Datos del solicitante

Tipo de Solicitante: Persona Natural	Tipo de Identificación: C.C	Número de identificación o NIT: *	Sexo: Masculino
Nombres o Razón Social: *		Apellidos: *	
Teléfonos: *		Correo Electrónico: *	

Dirección

☒ Laboral ☐ Particular ☐ Otra

Calle: *			
Ciudad: * BARRANQUILLA	Provincia: * Departamento de Atlántico		
País: * Colombia	Código Postal: *		

PASO 2: Datos de la solicitud

PASO 3: Documentos a presentar

Le recordamos que debe introducir un correo electrónico valido ya que ahí le llegara su numero de radicado y su contraseña para realizar el seguimiento a su solicitud.

Seguimiento a las PQRS

Podrá realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias presentadas ante la Alcaldía Distrital de Barranquilla, a través del siguiente link <http://gestdoc.barranquilla.gov.co:83/ConsultaCorrespondenciaExterna/> tal como se muestra a continuación:

 **ALCALDÍA DE BARRANQUILLA**
Distrito Especial, Industrial y Portuario

Gestión Documental

Siga su correspondencia

Por favor, ingrese el **número radicado EXT-QUILLA-20-XXXXXX** de su petición y la **contraseña para consulta web**, que le colocaron en la ventanilla presencial o le llegó al correo electrónico que usted registró.



Código de registro (Ejemplo: EXT-QUILLA-20-000001)

Contraseña para consulta web

Consultar

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 su PQRS.