

Guía para diligenciamiento formulario web PSQRD

Esta guía, le mostrará la forma de registrar en nuestro sistema, su petición, sugerencia, queja, reclamo y/o denuncia que desee enviar al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

El sistema de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias es un servicio implementado por la Presidencia de la República para recibir comunicaciones de la ciudadanía, en cumplimiento del [Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012](#) de Gobierno en Línea, igualmente, en cumplimiento a la reglamentación interna mediante [Resolución 3046 de 2012](#) "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República".

Tenga en cuenta que las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y/o denuncias que no son competencia de la Presidencia de la República o estén dirigidas a otras entidades del Estado, serán trasladadas a la entidad competente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

Guía para diligenciamiento formulario web PSQRD

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para un mejor proceso de registro, así como la optimización de su tiempo y obtener una respuesta oportuna, es importante que usted tenga en cuenta las siguientes definiciones, antes de iniciar el proceso de registro de PSQRD's:

- **Petición de Información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios y/o trámites propios o de competencia de la Entidad.

***Término de respuesta:** persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.*

- **Petición de Documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la Presidencia de la República, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

***Término de respuesta:** 10 días hábiles siguientes a la recepción.*

- **Petición de Consultas:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

***Término de respuesta:** 30 días hábiles siguientes a la recepción.*

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para un mejor proceso de registro, así como la optimización de su tiempo y obtener una respuesta oportuna, es importante que usted tenga en cuenta las siguientes definiciones, antes de iniciar el proceso de registro de PSQRD's:

- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- **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.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

El Formulario

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

Formulario Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos

[Regresar a la página de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos](#)

Por favor escriba sus datos y el detalle de su petición, sugerencia, queja o reclamo. Asegúrese de dejar la información necesaria para brindarle o remitirle una respuesta.

Datos personales	
Primer nombre*	<input type="text"/>
Segundo nombre	<input type="text"/>
Primer Apellido*	<input type="text"/>
Segundo Apellido	<input type="text"/>
Tipo de documento*	<input type="text" value="v"/>
No. del documento*	<input type="text"/>
Rango de edad*	<input type="text" value="v"/>
Género*	<input type="text" value="v"/>
Identificación Poblacional*	<input type="text" value="v"/>
Ocupación*	<input type="text" value="v"/>
Estrato*	<input type="text" value="v"/>
Escolaridad*	<input type="text" value="v"/>
Discapacidad*	<input type="text" value="v"/>

DATOS PERSONALES

Los campos marcados con * son obligatorios.

Primer nombre*. Por favor registre su primer nombre con la inicial en mayúscula, ejemplo: Juan.

Segundo nombre. Si tiene un segundo nombre, por favor regístrelo con la inicial en mayúscula, ejemplo: Pablo.

Primer apellido*. Por favor registre su primer apellido con la inicial en mayúscula, ejemplo: Pérez.

Segundo apellido. Si tiene un segundo apellido, por favor regístrelo con la inicial en mayúscula, ejemplo: Sánchez.

Tipo de documento*. Seleccione de la lista, el tipo de documento de identificación.

Número del documento*. Registre su número de identificación, de acuerdo con el tipo de documento seleccionado anteriormente.

Rango de edad*. Seleccione de la lista, un rango de edad en el cual usted se encuentra.

Género*. Seleccione su género (femenino o masculino)

Identificación poblacional*. Seleccione de la lista su condición actual (si aplica)

Ocupación*. Seleccione de la lista su ocupación actual.

Estrato*. Seleccione el estrato actual en el que usted se encuentra.

Escolaridad*. Seleccione su nivel de estudios

Discapacidad*. Por favor indíquenos si usted tiene algún tipo de discapacidad, seleccionando de la lista alguno de ellos.

El Formulario

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

Formulario Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos

[Regresar a la página de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos](#)

Por favor escriba sus datos y el detalle de su petición, sugerencia, queja o reclamo. Asegúrese de dejar la información necesaria para brindarle o remitirle una respuesta.

Datos de Contacto	
E-mail*	<input type="text"/>
Dirección*	<input type="text"/>
Teléfono fijo o móvil*	<input type="text"/>
País*	<input type="text"/>
Departamento	<input type="text"/>
Ciudad/Municipio*	<input type="text"/>

Marque el medio de envío para la respuesta

DATOS DE CONTACTO

Los campos marcados con * son obligatorios.

E-mail*. Por favor registre sus nombres y apellidos completos con las iniciales en mayúscula, ejemplo: Juan Carlos Sánchez Martínez.

Dirección*. Seleccione de la lista, el tipo de documento de identificación.

Teléfono fijo o móvil*. Registre su número de identificación, de acuerdo con el tipo de documento seleccionado anteriormente.

País*. Seleccione de la lista, un rango de edad en el cual usted se encuentra.

Departamento*. Seleccione su género (femenino o masculino)

Ciudad/Municipio*. Seleccione de la lista su condición actual (si aplica)

La respuesta a su solicitud le será enviada a través de la dirección de correspondencia o al correo electrónico, por lo tanto verifique que los datos se registraron correctamente e indíquenos el medio de envío, marcando con X el medio de envío para su respuesta.

El Formulario

Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

Formulario Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos

Regresar a la página de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos

Por favor escriba sus datos y el detalle de su petición, sugerencia, queja o reclamo. Asegúrese de dejar la información necesaria para brindarle o remitirle una respuesta.

Datos de la comunicación

Tema*

Tipo de solicitud*

Descripción*

Examinar...

Archivos anexos

Cargar Archivo

Solo puede Cargar un archivo

Formatos válidos: Word y pdf

Tamaño Maximo: 4Mb

Acepto termino

Enviar

DATOS DE LA COMUNICACIÓN

Los campos marcados con * son obligatorios.

Tema*. Por favor seleccione de la lista, el tema que se relacione con la petición, sugerencia, queja, reclamo y/o denuncia que desea registrar.

Tipo de solicitud*. Seleccione de la lista, el tipo de solicitud, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia que desea registrar, teniendo en cuenta las definiciones que se indican al inicio de ésta guía.

Descripción*. Registre brevemente la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia que desea dar a conocer a la Presidencia de la República, teniendo en cuenta el número de caracteres permitido que se indica en la parte inferior de este campo en el formulario.

Archivos anexos. Anexe el documento o archivo que desee aportar como soporte o prueba de la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia que está registrando. Tenga en cuenta el tipo de archivo permitido (word y pdf) y el tamaño del mismo (4mb), que se indica en la parte inferior de este campo en el formulario.

Una vez haya registrado toda la información y acepte el manejo de sus datos personales, haga click en **Enviar.**

Tenga en cuenta de registrar la información en todos los campos obligatorios, de lo contrario el sistema no podrá registrar su petición.

Una vez radicada oficialmente su petición, sugerencia, queja, reclamo y/o denuncia, será enviado al correo electrónico registrado por usted, el número de radicación asignado y una clave para cualquier consulta posterior a través del sistema.

Recuerde que las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y/o denuncias que no son competencia de la Presidencia de la República o estén dirigidas a otras entidades del Estado, serán trasladadas a la entidad competente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.