

LA NUEVA HERRAMIENTA

# FORMULARIO CIUDADANO PQRS WEB

Cumpliendo con lo establecido en la Estrategia de Gobierno en Línea y la Ley 1712 de 2014 " Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional", basado en el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, especialmente el uso de la página web , el Ministerio de Transporte el pasado 22 de Octubre del año 2015, implemento en la página [web www.mintransporte.gov.co](http://www.mintransporte.gov.co) el mecanismo de

presentación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia – PQRS, de una forma más eficiente, transparente, participativa.

Este mecanismo tiene por nombre "**Formulario Ciudadano**", el cual está enlazado con el Sistema de Gestión Documental ORFEO, permitirá radicar y hacer seguimiento a dichas solicitudes, servirá para consultar el estado y trazabilidad del documento, es decir, la dependencia en que se encuentra y la fecha de radicación

del mismo, digitando el número de radicado enviado al correo suministrado por el ciudadano durante el diligenciamiento de radicación.

Cabe anotar que además de facilitar al ciudadano la radicación y seguimiento a las PQRS contribuye con la política de cero papel, omitiendo la impresión de radicados y planillas de entregas, es decir, el ciudadano recibirá su respuesta solo por correo electrónico.

**Radicación Atención al Ciudadano**

El Grupo de Atención al Ciudadano radicará su solicitud, sugerencia, queja o reclamo y la direccionará a la Dependencia y/o Funcionario competente. Los requerimientos serán atendidos y tramitados dentro de los términos legales establecidos.

Los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PETICIONARIO		USTED ES UN(A): <b>CIUDADANO</b>
Nombre.(*)	Primer Apellido.(*)	Segundo Apellido.
Tipo Identificación.(*)	Número Identificación.(*)	Correo Electrónico.(*)
Dirección de notificación (*)		

**PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO**

Seleccione Tipo PQR.(\*)

Digite el texto que resume su solicitud.(\*)

Seleccione un documento anexo. Recomendamos formato multipáginas como tiff o pdf. Tamaño máximo 30M

Selegionan archivo Ningún archivo seleccionado

**SEGURIDAD**

Digite el contenido de la imagen en el cuadro de texto contiguo. El código es sensible a las mayúsculas y minúsculas.(\*)

U 8 6 i c 4

Previsualizar Radicar

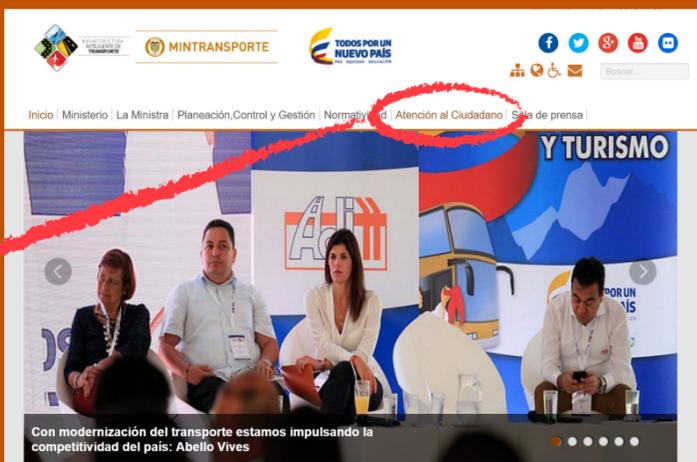
La Secretaría General a través del Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de recepcionar, dar respuesta, si la tiene, directamente al Ciudadano o reasignar por competencia las PQRS WEB dentro los términos establecido por Ley.

Atención al Ciudadano, reporta más de 6.000 PQRS WEB recibidas desde octubre de 2015 hasta la fecha, de las cuales, en su totalidad han sido atendidas o redireccionadas a su competente, de esta manera se han venido optimizando

los tiempos de respuesta, permitiendo construir espacios que proporcionen una interacción eficiente para los ciudadanos.

## ¿CÓMO INGRESAN? LOS CIUDADANOS

**1** Ingresando a la página web [www.mintransporte.gov.co](http://www.mintransporte.gov.co) y haciendo clic en **Atención al Ciudadano**.



**2** Una vez aquí, se selecciona **Formulario Ciudadano**

**3** Ahora en **Radicar PQRS**



**4** Para finalizar, se diligencian los campos requeridos y se hace clic en **Radicar**, a vuelta de correo el ciudadano recibirá su número de radicado.