

Anexo 1

Formulario PQRSD - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información pública, y Denuncias

Este anexo presenta las directrices para el diseño, estructura, implementación y funcionamiento del formulario de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información pública, y Denuncias – **Formulario PQRSD**, de acuerdo con lo señalado por el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.

En desarrollo de los contenidos sobre PQRSD del *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*, los sujetos obligados deberán habilitar un formulario de acuerdo con los siguientes criterios, procurando siempre el acceso autónomo e independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual:

Condiciones técnicas

1. Acuse de recibo: Al momento de enviar el formulario, por parte del usuario, el sistema debe generar un mensaje de confirmación de recibido, indicando la fecha y hora de recepción, informando que por tardar antes de las siguientes 24 horas hábiles se remitirá el número de registro o radicación. Al respecto se sugiere revisar las pautas del Archivo General de la Nación contenidas en el Acuerdo 060 del 2001, o el que lo modifique, subrogue, derogue o adicione.
2. Validación de campos: El formulario deberá contar con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información. El aviso de error debe ser visible y accesible para todos los usuarios.
3. Mecanismos para evitar SPAM: El sujeto obligado debe desarrollar mecanismos para evitar que la recepción de correos electrónicos enviados de manera automática puedan ser categorizados como no deseados.
4. Mecanismo de seguimiento en línea: El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRSD.
5. Mensaje de falla en el sistema: En caso de existir una falla del sistema durante el proceso de diligenciamiento o envío del formulario, el sujeto obligado debe habilitar un mecanismo para generar un mensaje de falla en el proceso. El mensaje debe indicar el motivo de la falla y la opción que cuenta el usuario para hacer nuevamente su solicitud.
6. Integración con el sistema de PQRSD de la entidad: Las solicitudes de información pública deben estar vinculados como tipología dentro del sistema de PQRSD del sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.

7. Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles: El formulario debe estar disponible para su diligenciamiento y envío a través de dispositivos móviles.
8. Seguridad Digital: Los sujetos obligados deberán aplicar las medidas de seguridad digital y de la información referidas en el anexo 3 de la Resolución 1519 de 2020.

Condiciones de acceso a la información

Las entidades deberán publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, y demás información de utilidad para que los ciudadanos conozcan todo el proceso de recepción, respuesta y consulta de cualquier PQRSD radicada.

A los sujetos obligados que, por su regulación específica en la prestación de un servicio público, les aplique formularios específicos para la atención de sus usuarios, dicho formulario servirá igualmente para atender las solicitudes de información pública y recibir quejas o denuncias. En todo caso, se deberá permitir la recepción de quejas o denuncias anónimas en los términos del formulario referido anteriormente.

Condiciones de accesibilidad

En términos de accesibilidad, el formulario PQRSD deberá cumplir con el estándar AA de la W3C (WCAG – Web Content Accessibility Guidelines) disponible en www.w3c.es/estandares/ de conformidad con las Directrices de Accesibilidad Web dispuestas en el Anexo 1 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020, y adoptar los mínimos descritos en el Anexo 1 de la Resolución 2893 de 2020¹, en especial:

- i) Accesible mediante el teclado: Implementar las distintas funcionalidades para que se pueda acceder a ellas desde un teclado. Por ejemplo, los formularios pueden estar preparados para poder saltar de campo a campo mediante la tecla de tabulación, lo que hace más fácil su diligenciamiento.
- o) Facilite la entrada de datos: Ayude a sus usuarios a evitar y corregir los errores que puedan cometer al interactuar con su página web, rellenar formularios y seleccionar una opción. También hay funcionalidades que pueden ayudar a los usuarios a autorrellenar los formularios cuando se detecta que los valores que esperan ciertos campos ya están disponibles en la memoria del navegador.

¹ Numeral 4.3.2. Accesibilidad.

Condiciones del formulario

- Los portales deben etiquetar los campos de los formularios que capturan datos, permitiendo conocer la información que digita el usuario en cada uno de ellos, facilitando una lectura rápida y un ingreso ágil de la información.
- La sede electrónica debe incorporar tecnología *responsive* para que los contenidos puedan ser visualizados adecuadamente en dispositivos móviles.
- Los siguientes elementos deben publicarse como parte integral del formulario, y deben ir en la misma pantalla, incluso si se abre el formulario en una pestaña o ventana adicional:
 - ✓ Título «**Formulario PQRSD**», fecha de actualización y descripción
 - ✓ Instrucciones para diligenciar de forma efectiva el formulario, indicando si hay campos de diligenciamiento obligatorio
 - ✓ Aviso de aceptación de la política de *Habeas Data*, conforme lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, Artículo 9°: Autorización del Titular; y el Decreto 1377 de 2012, Artículo 7°: Modo de obtener la autorización
 - ✓ Preguntas y espacios de diligenciamiento o de selección del Formulario PQRSD
 - ✓ Aviso de aceptación de condiciones
 - ✓ Botón Enviar

Cuerpo del formulario

El *formulario PQRSD* deberá contener los campos mínimos² dispuestos en el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, que son presentados a continuación junto con las acciones que todos los sujetos obligados deben desarrollar para cada campo:

1. Seleccione opción de su PQRSD *

Campo

Seleccione opción de su PQRSD *

Incluir una sección de ayuda, con ejemplos, para que el usuario pueda distinguir cada una de las tipologías de PQRSD.

Opción / Descripción

Marque con una X la respuesta, o seleccione la opción que desee:

Petición	
Queja/ Reclamo	
Solicitud de información	
Denuncia	
Sugerencia/Propuesta	

² Tenga en cuenta que los campos marcados con asterisco son obligatorios.

- ✓ Disponga ejemplos que permitan al usuario distinguir cada una de las tipologías de PQRSD y cómo presentar su solicitud con base en cada una de ellas.
- ✓ Puede ampliar estas opciones con base en el portafolio de servicios de la entidad y la caracterización ciudadana efectuada.

Una buena práctica es que los conceptos y sus definiciones estén vinculados con el formulario, de manera que cuando el usuario seleccione el tipo de PQRSD que desea radicar, acceda al formulario con la opción preseleccionada en este campo.

Por ejemplo, al seleccionar la opción Denuncia en la sección PQRSD del *Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*, el usuario será remitido al formulario PQRSD que tendrá la opción Denuncia preseleccionada en el campo **Seleccione opción de su PQRSD**, aunque podrá modificarla y continuar el diligenciamiento de la información restante.

2. Nombres y apellidos/Razón Social de la persona/entidad que interpone la solicitud*

Nombres y apellidos/Razón Social de la persona/entidad que interpone la solicitud *

Nombre completo o razón social de la persona, empresa o entidad que interpone la solicitud.

También debe darse la posibilidad de presentar queja/denuncia anónima. Indicar la posibilidad de presentar quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas de acuerdo con el artículo 38 de la Ley 190 de 1995; el artículo 69 de la Ley 734 de 2002 y el artículo 81 de la Ley 962 de 2005.

- ✓ En los casos en los que el usuario seleccione la opción para el envío de PQRSD de manera anónima, deshabilite los campos para el envío de datos que permitan identificarlo, tales como: nombre, correo electrónico y dirección, entre otros.

Una buena práctica en este sentido es implementar una casilla previa en la cual el usuario indique si desea radicar su PQRSD de manera anónima.

- ✓ Adicionalmente, incluya una nota con las recomendaciones para que los usuarios sepan qué garantías de anonimato pueden activar o desactivar, tales como deshabilitación de georreferenciación del dispositivo desde el cual se envía la PQRSD, enmascaramiento de la IP, metadata y uso de un navegador con ventana privada, entre otros.

Así mismo, siga los lineamientos de anonimización de datos emitidos por el Archivo General de la Nación.

3. Tipo de documento de identidad de la persona, empresa o entidad que interpone la solicitud *

¿Cuál es el tipo de documento de identidad de la persona, empresa o entidad que interpone la solicitud? * (Si es anónima no requiere identificación).

Marque con una X la respuesta o seleccione la opción:

Cédula de ciudadanía	
NUIP. Numero Único de Identificación Personal	
Cédula de extranjería	
NIT	
Pasaporte	

- ✓ Puede ampliar el tipo de documentos de identidad seleccionables, según las necesidades resultantes de sus ejercicios de caracterización ciudadana.

4. Número del documento de identidad de la persona, empresa o entidad que interpone la solicitud *

Número del documento de identidad de la persona, empresa o entidad que interpone la solicitud * (Si es anónima no requiere identificación).

Dependiendo el campo se habilita la posibilidad de ingresar datos numéricos o alfanuméricos (pasaportes, por ejemplo).

5. Desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia

Indicar si desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia. (Si es anónima no requiere la información).

Correo electrónico	
Dirección de correspondencia	

6. Correo electrónico *

Correo electrónico * (Si es anónima no requiere la información)

Espacio para diligenciar correo electrónico

- ✓ El sistema debe validar la información consignada en el espacio para diligenciar correo electrónico e informar al usuario en caso de que esta no corresponda a la estructura de un correo electrónico (email@correo.com).

Una buena práctica es disponer de un mecanismo validador del correo registrado, como un espacio para ingresar de nuevo el correo de forma que el sistema valide que son idénticos, por ejemplo. En su defecto, puede ponerse un mensaje con una indicación en ese sentido.

7. Dirección de correspondencia

Dirección de correspondencia (Si es anónima no requiere la información)

Opciones de dirección	
Dirección	
Barrio/Vereda/Corregimiento	
Municipio/Distrito	
País (en caso que sea diferente al de Colombia)	

Una buena práctica es presentar opciones de selección diferenciadas para datos como: país, departamento, municipio y otros (calles, avenidas, carreras, bis, etc.) o una nota asociada que indique al usuario que debe evitar el uso de abreviaturas o contracciones para disminuir la posibilidad de error en la interpretación de la dirección ingresada.

8. Número de contacto

Número de contacto (Si es anónima no requiere la información).

Campo numérico.

Una buena práctica es que este campo esté dividido en tres partes: Código del país + código de área + número telefónico (por ejemplo: 57 1 2345678), y que el sistema verifique que la información ingresada por el usuario contiene el número de dígitos correspondiente a la estructura de un número telefónico válido.

Para este punto, debe tener en cuenta el nuevo esquema de marcación única nacional dispuesto por la Resolución CRC 5826 de 2019, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). Para mayor información, consulte en www.crcom.gov.co o en www.cambiala.gov.co.

9. Objeto de su PQRSD*

Objeto de su PQRSD*

Texto, no se requiere justificación

- ✓ Indique al usuario el número de caracteres o palabras que el sistema permite ingresar en este campo y disponga un contador de caracteres que indique en tiempo real cuántos caracteres más tiene disponibles para presentar su PQRSD.

Se sugiere disponer un campo de texto antes de este, en el cual el usuario indique el asunto de su PQRSD, de forma que sea más fácil de caracterizar y de ubicar.

10. Adjuntar documentos o anexos

Adjuntar documentos o anexos

Opción adjuntar documentos

- ✓ Publique una nota asociada a este campo con las indicaciones para cargar archivos.
- ✓ Al finalizar la carga de un archivo, el sistema debe mostrar al usuario la información asociada: Nombre, formato, tamaño y fecha de carga, entre otros; y ofrecer la opción para eliminarlo.

Tenga en cuenta que las autoridades no podrán establecer restricciones técnicas para el cargue de archivos³ (en lo que respecta a formatos, tamaños, cantidad de documentos, entre otros) para la radicación de PQRSD, por lo cual el formulario deberá contar con las facilidades necesarias para garantizar el derecho de petición.

En caso de que los archivos sean de gran tamaño, se sugiere ofrecer la posibilidad de subirlos en partes, para lo cual deberá publicar las instrucciones para que el usuario haga este proceso según las posibilidades de la plataforma.

11. Aviso de aceptación de condiciones

Aviso de aceptación de condiciones

Al hacer clic en el botón enviar usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad (NOMBRE ENTIDAD). Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRSD podrá verificar el estado de la respuesta.

En caso de que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link:

www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud/informacion/identificacion/reservada.page.

Antes del botón enviar.

³ Consultar en detalle el numeral 3: PQRSD del 4.1.2.2. Menú Servicios a la ciudadanía del Anexo 1: Lineamientos generales, de la Resolución 2893 de 2020.

Se deberá indicar los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.



- ✓ Incluya en el aviso de aceptación de las condiciones un mensaje indicando que la entidad sigue los lineamientos de anonimización de datos emitidos por el Archivo General de la Nación y asegurar su efectivo cumplimiento⁴.

12. Botón enviar

Botón enviar

Botón

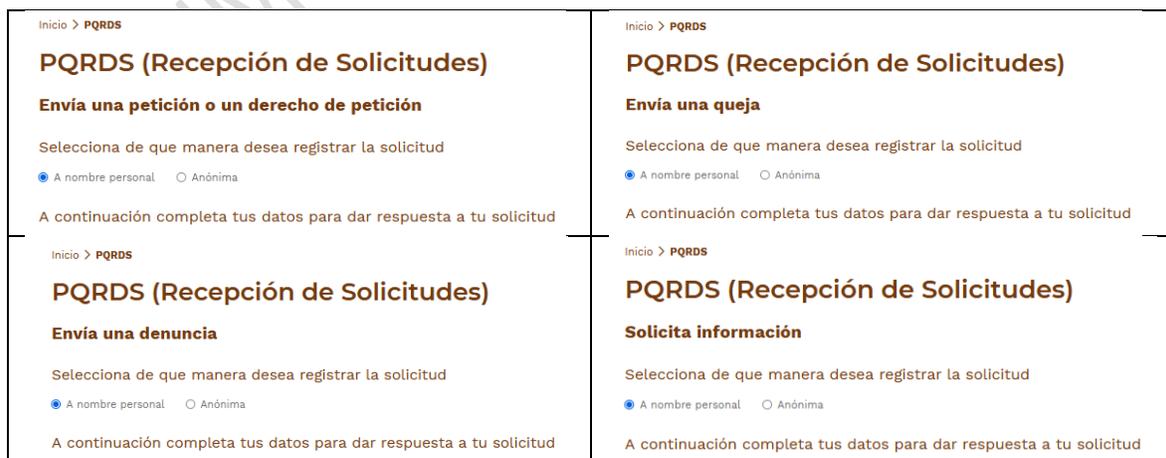


Una vez el usuario da clic en el botón **enviar**, el formulario deberá generar el Acuse de recibo indicado en el apartado *Condiciones técnicas* de este anexo.

Experiencias para inspirarnos

Una experiencia para inspirar el acceso al formulario y la mecánica para seleccionar el tipo de PQRSD que registrará el usuario corresponde a la Alcaldía de Barichara (Santander), cuyo *formulario PQRSD* presenta opciones diferenciadas según el tipo de solicitud que desea hacer el usuario, como se observa en las siguientes imágenes:

Ilustración 1: Formulario PQRSD diferenciado según requerimiento



⁴ Consultar en detalle el punto 3. PQRSD del numeral 4.1.2.2. *Menú Servicios a la ciudadanía*, del Anexo 1 de la Resolución 2893 de 2020.

Fuente: Alcaldía de Barichara, 2021. En www.barichara-santander.gov.co/peticiones-quejas-reclamos.

Una experiencia significativa para inspirar la construcción del formulario PQRSD corresponde a la Alcaldía de Barichara (Santander), cuyo formulario permite completarlo de forma anónima, en cada campo da ejemplos de diligenciamiento de la información y presenta el nombre, descripción y aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales en la misma pantalla:

Ilustración 2: Formulario PQRSD con ejemplos y aviso en la misma pantalla

Inicio > PQRDS

PQRDS (Recepción de Solicitudes)

Envía una petición o un derecho de petición

Selecciona de que manera desea registrar la solicitud

A nombre personal Anónima

A continuación completa tus datos para dar respuesta a tu solicitud

Datos del solicitante

Los campos con asterisco (*) son obligatorios

Tipo de persona*
Escoger

Primer nombre* Ej. Juan Segundo nombre Ej. Alejandro

Primer apellido* Ej. Durán Segundo apellido Ej. Torres

Tipo de identificación* Escoger Número de identificación* Ej. 1010167567

Fecha de nacimiento* Ej. 1930-01-07

Género*
 Femenino Masculino Otro

País*
Escoger

Dirección*
Ej. Cra 34 # 23 - 45 Apto 501

Teléfono fijo* (Si es internacional agrega código de área) Ej. 572346578 Teléfono Móvil* (Si es internacional agrega código de área) Ej. 573014560098

Correo electrónico*
Ej. correo@correo.com

Escribe acerca de tu solicitud *

Ej. Descripción de la solicitud

Documento adicional

Adjunta un documento que consideres necesario para realizar tu Petición.

 **Añade tu archivo**

Peso máximo permitido 5MB

Selecciona el medio por el que te gustaría recibir la respuesta a tu solicitud *

Por correo electrónico Por correspondencia física Por teléfono

Información sobre posibles costos asociados a la respuesta

Aviso de privacidad y autorización para el tratamiento de datos personales

Consiento que mis datos personales sean transferidos en los términos que señala el presente aviso de privacidad *

Capcha (Escribe el código) 

Fuente: Alcaldía de Barichara, 2021. En <http://www.barichara-santander.gov.co/peticiones-quejas-reclamos/enviar/2>.

Finalmente, además de las preguntas anteriores, y según la misión y objetivos de la entidad, así como sus ejercicios de caracterización ciudadana, puede habilitarse el ingreso de información adicional que ayude a gestionar más adecuadamente las PQRSD radicadas con el fin de mejorar la planeación, ampliar la oferta institucional, brindar información focalizada más clara y precisa y desarrollar instrumentos que den cuenta de las principales necesidades de la población, por ejemplo: si es o no víctima del conflicto, tipos de discapacidad, pertenencia a un tipo de población específica, sector u orden al que pertenece la empresa o entidad que interpone la solicitud, etc.

IMPORTANTE

Incluya en los formularios de captura de información ejemplos que de forma sencilla y clara orienten al usuario en el formato que se utilizará en el diligenciamiento. Una vez los formularios sean diligenciados, incorpórelos como documento electrónico al expediente electrónico que le corresponda.

IMPORTANTE

Todos los formularios de captura de información dispuestos en la sede electrónica deben estar normalizados de acuerdo con el Estándar de Lenguaje Común de Intercambio. Cuando los formularios sean diligenciados por los usuarios, estos deben hacer parte del trámite, OPA o consulta de acceso a información pública y conformar el expediente electrónico.

Recursos de apoyo o insumos

La [Guía de anonimización de datos estructurados](#) del Archivo General de la Nación proporciona orientación metodológica a las entidades públicas y privadas con funciones públicas, respecto de la anonimización de datos personales disponibles en bases de datos estructurados.

