

**PQRS**  
USUARIOS



**MANUAL USUARIOS**  
**MÓDULO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,**  
**SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)**

---

Unidad de Información y Análisis Financiero



Tabla de contenido

1. FORMULARIO CIUDADANO ..... 2

1.1. TIPOS DE SOLICITUD ..... 3

1.1.1. PETICIÓN ..... 3

1.1.2. QUEJA ..... 4

1.1.3. RECLAMO..... 4

1.1.4. SUGERENCIA..... 4

1.1.5. DENUNCIA ..... 4

1.2. CONTENIDO DEL DERECHO DE PETICIÓN ..... 4

1.2.1. TIPO DE SOLICITUD (SUB-NIVEL) ..... 5

1.2.2. DESCRIPCIÓN ..... 5

1.2.3. FORMATO DE PETICIÓN ..... 6

1.3. ARCHIVOS ADJUNTOS..... 7

1.4. LENGUAJE COMÚN DE INFORMACIÓN (Ver Imagen 7) ..... 7

1.4.1. PRIMER NOMBRE, SEGUNDO NOMBRE, PRIMER APELLIDO, SEGUNDO APELLIDO.... 7

1.4.2. TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO..... 8

1.4.3. DIRECCIÓN..... 8

1.4.4. TELÉFONO Y NÚMERO CELULAR ..... 8

1.4.5. UBICACIÓN ..... 8

1.4.6. CORREO ELECTRÓNICO ..... 9

1.5. ENVIO DE LA SOLICITUD ..... 9

1.5.1. CÓDIGO CAPTCHA ..... 9

1.5.2. CÓDIGO DE VERIFICACIÓN ..... 10

2.1. INGRESAR A LA CONSULTA..... 11

2.2. ESTADOS DEL TRÁMITE ..... 12

2.2.1. ABIERTO..... 13

2.2.2. EN TRÁMITE..... 13

2.2.3. CERRADO ..... 13

## 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 izquierdo del home de la página web de la UIAF o ingresar en la categoría Servicios de Información y seleccionar la opción correspondiente a PQRSD.

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. (Ver Imagen 1)



The screenshot displays the UIAF website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Mapa del Sitio, Servicios de Información, Registro, Login, and English. A search bar is also present. Below the navigation bar, the UIAF logo and the slogan 'PROSPERIDAD PARA TODOS' are visible, along with the Colombian coat of arms and the text 'Libertad y Orden República de Colombia'. A horizontal menu contains several categories: Inicio, Nuestra Entidad, Sistema Nacional ALA/CFT, Reportantes, Organismos de Inspección, Vigilancia y Control, Servicios de Información al Ciudadano, Asuntos Internacionales, and Sala de Prensa. The 'Servicios de Información al Ciudadano' category is selected, leading to a page titled 'Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - (PQRS)'. On the left side of this page, there is a sidebar with a list of links: Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - (PQRS), UIAF Virtual, Cuéntenos sobre Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo, Chat, Foros, Encuestas, Suscripción a servicios de información, Documentos de Interés General, Contratación, Rendición de Cuentas, Seguimiento a Trámites y Servicios, Buzón para recibir Notificaciones Judiciales, Glosario, Preguntas y Respuestas Frecuentes, Ofertas de empleo, Datos Abiertos, and Tramites y Servicios. The main content area is titled 'Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - (PQRS)' and contains a paragraph explaining the purpose of the service. Below this, there is a prominent orange button labeled 'Crear o consultar un derecho de petición'. Further down, an 'IMPORTANTE' section provides additional information, followed by a list of requirements for presenting a petition.

Inicio | Mapa del Sitio | Servicios de Información | Registro | Login | English

UIAF

PROSPERIDAD PARA TODOS

Libertad y Orden  
República de Colombia

Inicio Nuestra Entidad Sistema Nacional ALA/CFT Reportantes Organismos de Inspección, Vigilancia y Control Servicios de Información al Ciudadano Asuntos Internacionales Sala de Prensa

Lunes, 02 de septiembre de 2013

UIAF Inicio Servicios de Información al Ciudadano **Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - (PQRS)**

**Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - (PQRS)**

Para efectos de alcanzar niveles de excelencia en la prestación del servicio y mejorar la gestión interna y la eficiencia de la UIAF, se ha previsto este espacio, para que cuando usted requiera formular algún **derecho de petición**, pueda hacerlo a través de nuestro portal de internet.

**Crear o consultar un derecho de petición**

**IMPORTANTE:** si usted desea presentar por este medio una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia sobre los productos y servicios prestados por la UIAF; o sobre el desempeño de nuestros funcionarios, tenga en cuenta lo siguiente:

- Una **petición** es la solicitud que se presenta ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto

**REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA PETICION:** La petición deber contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.

Imagen 1

**Crear o consultar una solicitud**

Cuando el ciudadano de clic en para ingresar al formulario de solicitud, le aparecerá:

### 1.1. TIPOS DE SOLICITUD

Los tipos de solicitud corresponden a la categorización de las solicitudes o requerimientos que el ciudadano o razón social necesita interponer ante una entidad, sea privada o pública, las cuales aparecen en la parte superior del formulario como lo muestra la siguiente imagen. (Ver Imagen 2)

Imagen 2

#### 1.1.1. PETICIÓN

##### 1.1.1.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

**Término de respuesta:** persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción.

##### 1.1.1.2. PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, 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.



#### **1.1.1.3. PETICIÓN DE CONSULTA**

Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada 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.

#### **1.1.2. 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.

#### **1.1.3. 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.

#### **1.1.4. SUGERENCIA**

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

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

#### **1.1.5. DENUNCIA**

Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la Entidad.

### **1.2. CONTENIDO DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Este subsector del formulario es donde el solicitante debe indicar el tipo de solicitud y la descripción de la misma, el ciudadano debe indicar todos los aspectos por los cuales realiza la solicitud y deberá ser claro para que la investigación sea eficiente.

1.2.1. TIPO DE SOLICITUD (SUB-NIVEL)

En este campo están ramificados los servicios o productos que se ofrecen en la entidad para que el ciudadano pueda y comprenda a que tema va dirigida la solicitud. De una correcta selección del tipo de solicitud depende una respuesta expedita. (Ver Imagen 3)

Imagen 3

1.2.2. DESCRIPCIÓN

La descripción es un campo de texto para que el ciudadano redacte la solicitud con un máximo de 65536 caracteres. (Ver Imagen 4)

Imagen 4

1.2.3. **FORMATO DE PETICIÓN**

Debido al procedimiento y aspectos legales que implican un derecho de petición, cuando el solicitante elige el tipo “petición” el formato cambiará a un formato prediseñado especialmente tratando los aspectos de un derecho de petición. En la siguiente imagen se muestran los campos en los que el solicitante debe hacer la explicación, los **“Hechos: explicación de la acción o suceso de la solicitud, aquello que ocurrió, la obra o la cuestión a la cual se hace referencia”** y las **“Pretensiones: figura eminentemente procesal, que consiste en realizar una manifestación de voluntad ante el ente jurisdiccional, para hacer valer un derecho o pedir el cumplimiento de una obligación”**. (Ver Imagen 6)

Crear o Consultar un Derecho de Petición

CONSULTAR EL ESTADO DE UNA SOLICITUD

Digite el códigoConsultar

Información del Derecho de Petición

Recuerde que los campos marcados con (\*) son obligatorios

Tipo de solicitud \*

Peticiones

Seleccione...

Bogotá, 10/09/2013

Señores:

UIAF

Atencion y Orientacion Ciudadano

Ciudad

ASUNTO:

Con fundamento en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Título II Capítulos I y II de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), me dirijo a ustedes para formular la siguiente petición:

HECHOS \*

PETICIONES \*

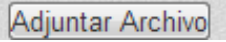
Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres

Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres

Imagen 2

### 1.3. ARCHIVOS ADJUNTOS

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:

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

### 1.4. LENGUAJE COMÚN DE INFORMACIÓN (Ver Imagen 7)



Formulario de Datos personales:

- Primer Nombre
- Segundo Nombre
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Tipo de documento: CC
- Número documento
- Dirección
- Número Teléfono
- Celular
- Correo Electrónico
- Nombre País Residencia: Seleccione...
- Nombre Departamento Residencia: Seleccione...
- Nombre Municipio Residencia: Seleccione...

Imagen 3

#### 1.4.1. PRIMER NOMBRE, SEGUNDO NOMBRE, PRIMER APELLIDO, SEGUNDO APELLIDO.

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

- Primer nombre:** primera palabra del nombre de la persona que pretende individualizar a cada miembro de una misma familia, sin incluir los apellidos.
- Segundo nombre:** segunda y siguientes palabras del nombre de la persona que pretende individualizar a cada miembro de una misma familia, sin incluir los apellidos.
- Primer apellido:** nombre patronímico, es decir, derivado del perteneciente al padre u otro antecesor, para establecer un vínculo con el núcleo o familia a la que pertenece.



- **Segundo apellido:** segunda o más palabras del nombre patronímico, es decir, derivado del perteneciente a la madre, para establecer un vínculo con el núcleo o familia materna a la que pertenece.

#### **1.4.2. TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO.**

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

#### **1.4.3. DIRECCIÓN**

Alfanumérico que denota la existencia de un sujeto de derecho en un lugar determinado, donde ejerce su capacidad jurídica, idea íntimamente ligada con la del domicilio, que es el lugar o círculo territorial que constituye la sede jurídica y legal de la persona, porque en él ejerce sus derechos y cumple sus obligaciones.

#### **1.4.4. TELÉFONO Y NÚMERO CELULAR**

La porción del número E.164 internacional que identifica a un abonado en una red o zona de numeración.

#### **1.4.5. UBICACIÓN**

Estos campos tienen validaciones respectivas cumpliendo con el manual de Gobierno en Línea para el intercambio de información institucional y se explica con la siguiente composición de validación.

- **Departamento:** elemento de dato que contiene el nombre de entidades territoriales, las cuales tienen autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución. Los departamentos ejercen funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de

intermediación entre la Nación y los municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes.

- **Municipio:** elemento utilizado para identificar una entidad territorial fundamental de la división político-administrativa del Estado Colombiano, con autonomía política, fiscal y administrativa dentro de los límites que le señalen la Constitución y las leyes de la República. De conformidad con el artículo 311 de la Constitución Política y con la Ley 136 de 1994 (junio 2).

#### 1.4.6. CORREO ELECTRÓNICO

- **E-mail:** identificador específico de Internet que contiene una cadena de caracteres localmente interpretada seguida por el carácter especial @ y posteriormente un dominio Internet, que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes.

### 1.5. ENVIO DE LA SOLICITUD

Es el último paso que debe pasar el solicitante para enviar la solicitud, para ellos 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.

#### 1.5.1. CÓDIGO CAPTCHA

CAPTCHA son las siglas de Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart (Prueba de Turing 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 una imagen con unas letras y números para que el usuario los lea y en un campo los escriba como se ve en la siguiente imagen. (Ver imagen 8)

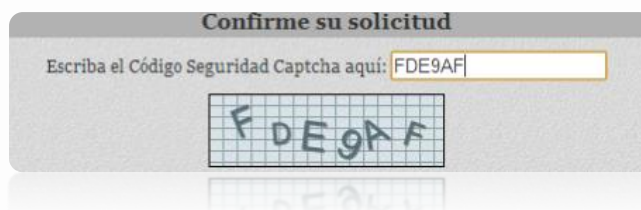
A screenshot of a web form titled "Confirme su solicitud". Below the title, it says "Escriba el Código Seguridad Captcha aquí:" followed by a text input field containing the characters "FDE9AF". Below the text field is a small image of a grid with the same characters "FDE9AF" in a distorted font, which is the captcha to be verified.

Imagen 4

En caso que el solicitante se equivoque, el sistema le enviará otra imagen con otro código para que vuelva a intentarlo, esto se convierte en un ciclo hasta que el usuario escriba correctamente el código.

### 1.5.2. CÓDIGO DE VERIFICACIÓN

El código de verificación lo crea el sistema para protección de la información y para que el solicitante lo guarde para consultar el estado de la solicitud. Este código aparece cuando el solicitante envía el formulario a la entidad, en esos momentos el sistema crea un código único. (Ver Imagen 9)



Imagen 5

2. CONSULTA

Con el objeto de que el ciudadano pueda consultar el estado de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, el sistema le permite hacer seguimiento por medio del código de verificación que se asigna.

El procedimiento es el siguiente:

2.1. INGRESAR A LA CONSULTA

El ciudadano debe ingresar directamente por el botón destacado PQRSD ubicado en el menú izquierdo del home de la página web de la UIAF o ingresar en la categoría Servicios de Información y seleccionar la opción correspondiente a PQRSD. (Ver Imagen 10)



Imagen 6

Posterior al ingreso en el módulo, el ciudadano debe ingresar a



Aparecerá el módulo de consulta antes del formulario de solicitud. Debe ingresar el código y dar clic en “Consultar”. (Ver Imagen 11)

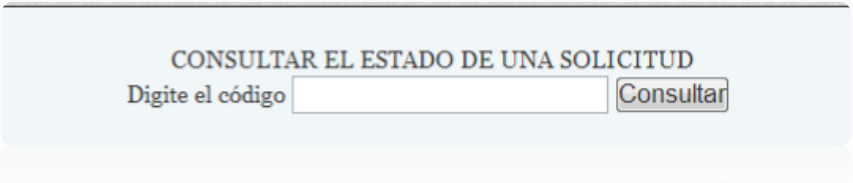


Imagen 71

A continuación el sistema presenta la información básica de la solicitud y el estado actual de la misma. (Ver Imagen 12)

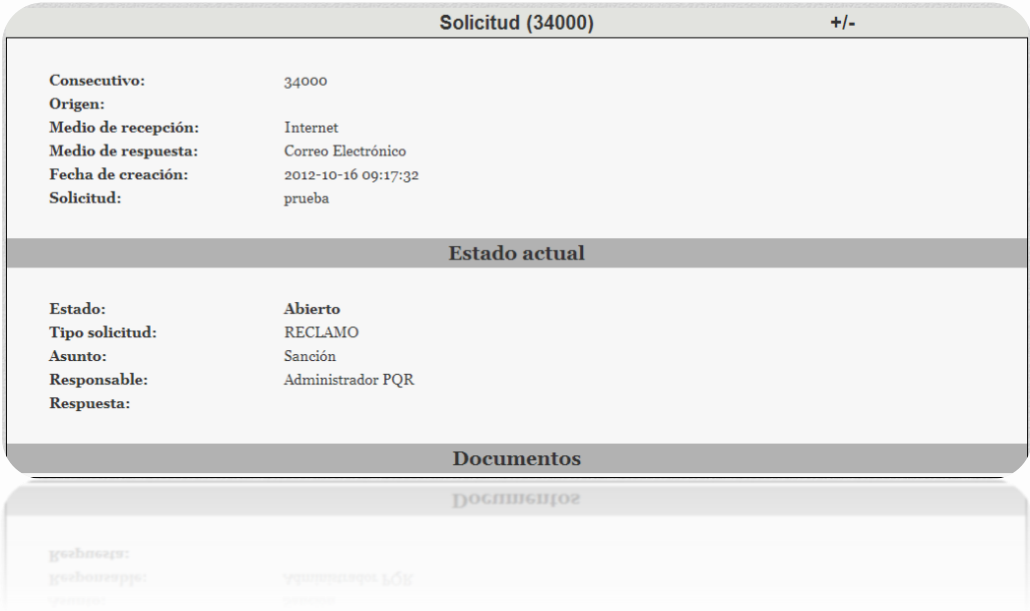


Imagen 82

Así mismo, el ciudadano podrá consultar en cada momento, con el código respectivo, el estado de su trámite.

## 2.2. ESTADOS DEL TRÁMITE

Los estados del trámite están creados de acuerdo a los pasos por los que pasa un formulario en la entidad, en este caso se entiende que existen en el módulo 3 estados.



### **2.2.1. ABIERTO**

Son las solicitudes que envía un ciudadano y no han sido revisados por el rol “servicio al cliente” quien debe direccionarlas a la dependencia responsable.

### **2.2.2. EN TRÁMITE**

Son las solicitudes que se encuentra en estudio o en investigación para poder dar una respuesta al ciudadano.

### **2.2.3. CERRADO**

Son las solicitudes a las que se le da una respuesta definitiva a un ciudadano.