



Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín <small>Distrito de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

Manual para la Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental

Tabla de Contenido

Introducción	2
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsable	3
4. Definiciones	3
5. Proceso de Radicación de Solicitudes	5
5.1. Ingreso al Portal Web del Distrito de Medellín	5
5.2. Acceso a la Opción Trámites y Servicios	6
5.3. Búsqueda de Trámites o Servicios	6
5.4. Diligenciamiento de los Campos para la Radicación del Trámite	7
5.5. Validación del Número de Verificación	10
5.6. Diligenciamiento del Formulario	10
5.7. Adjuntar Documentos	13
5.8. Confirmación de la Solicitud	14
6. Consulta del Estado de la Solicitud	17
6.1. Ingreso del Radicado para la Verificación del Estado	17
6.1. Resultado de la Consulta	17

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	


Introducción

El presente manual describe el procedimiento que deben seguir los ciudadanos para radicar correctamente sus trámites y servicios a través del Sistema de Gestión Documental del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

Para que la solicitud pueda ser gestionada por la dependencia correspondiente (Secretaría o Departamento Administrativo), es necesario que el ciudadano incluya la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o apoderado, si aplica, junto con el documento de identidad.
- Correo electrónico, dirección física y teléfono de contacto.
- Descripción clara de la solicitud o petición.
- Razones o hechos que la sustentan.
- Documentos requeridos para el trámite.

Nota. En caso de que la solicitud no contenga la información o documentación necesaria, se solicitará al ciudadano completar o adjuntar los documentos faltantes para continuar con el proceso.

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

1. Objetivo

Orientar al ciudadano en el proceso de radicación de trámites a través del Sistema de Gestión Documental del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, garantizando el adecuado registro y trazabilidad de las solicitudes presentadas.

2. Alcance

El presente manual inicia con la recepción de las solicitudes de trámites y servicios a través del Sistema de Gestión Documental, donde estas son clasificadas y redireccionadas a la secretaría responsable de emitir respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normativa vigente. Finaliza con la entrega de la respuesta al ciudadano.


3. Responsable

Las dependencias que tengan trámites a su cargo son responsables de la gestión y respuesta oportuna de las solicitudes recibidas a través del Sistema de Gestión Documental.


4. Definiciones

Para efectos de la correcta interpretación y aplicación del presente manual, se establecen las siguientes definiciones:

Término	Definición
Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	Instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado. Es la única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Facilita la implementación de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites establecida en las normas antitrámites vigentes.

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín <small>Distrito de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

Trámite	Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben realizar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad de la administración pública, con el fin de hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
Radicación	Procedimiento por medio del cual la entidad asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el fin de oficializar su trámite y dar cumplimiento a los términos establecidos por ley. Los términos empiezan a contarse a partir del día siguiente a la radicación. (Acuerdo 060 de 2001, Archivo General de la Nación).
Recepción de documentos	Conjunto de operaciones de verificación, revisión y control que realiza una entidad para admitir los documentos presentados o remitidos por una persona natural o jurídica, con el fin de iniciar su trámite dentro del Sistema de Gestión Documental.
PQRSD	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Canal oficial de comunicación ciudadana para el ejercicio del derecho de petición ante las entidades del Estado.

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

5. Proceso de Radicación de Solicitudes

A continuación, se describe el procedimiento paso a paso para la radicación de trámites y servicios en el Sistema de Gestión Documental. El proceso debe ejecutarse de manera secuencial.

5.1. Ingreso al Portal Web del Distrito de Medellín

Abra cualquier navegador web e ingrese a la URL oficial del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín:

<https://www.medellin.gov.co/> (ver Figura 1).

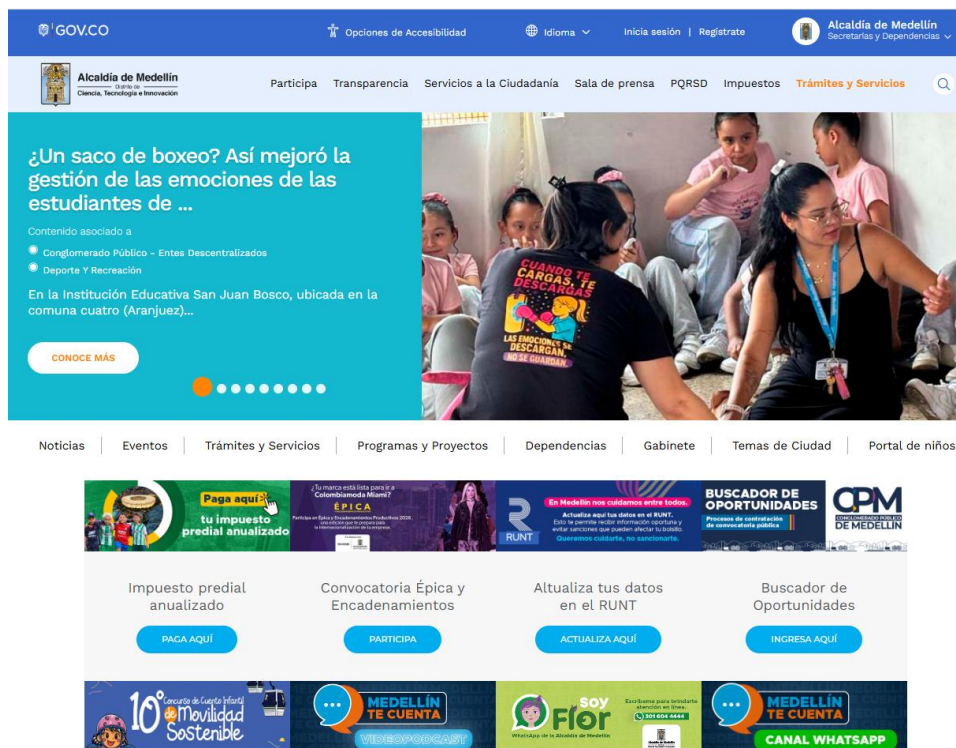



Figura 1. Portal web del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

5.2. Acceso a la Opción Trámites y Servicios

En el portal web, seleccione la opción **Trámites y Servicios**, ubicada en la parte superior derecha de la pantalla (ver Figura 2).

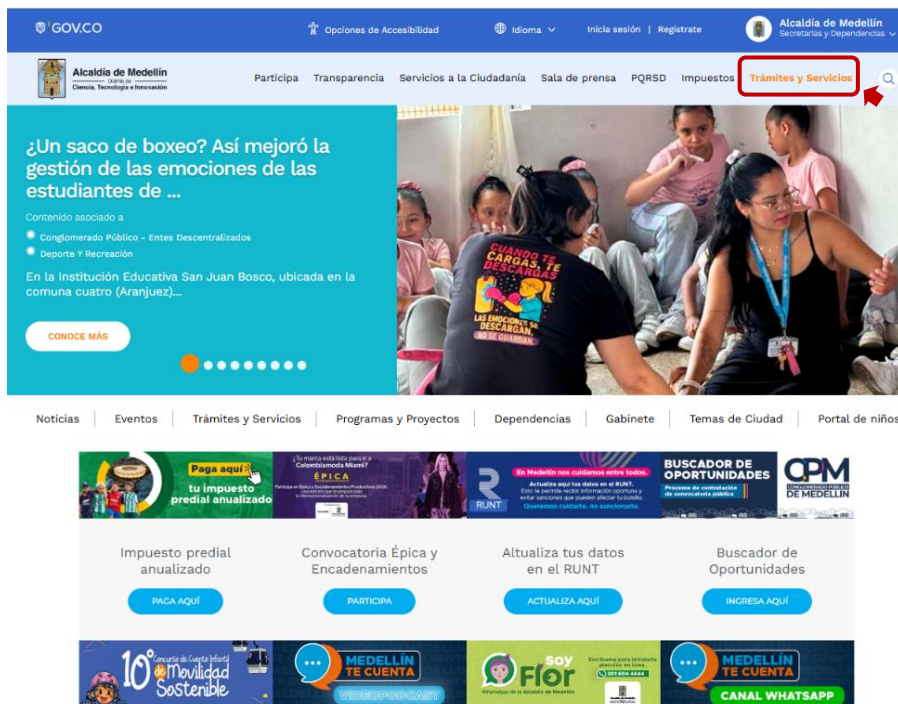



Figura 2. Ubicación de la opción Trámites y Servicios en el portal web.

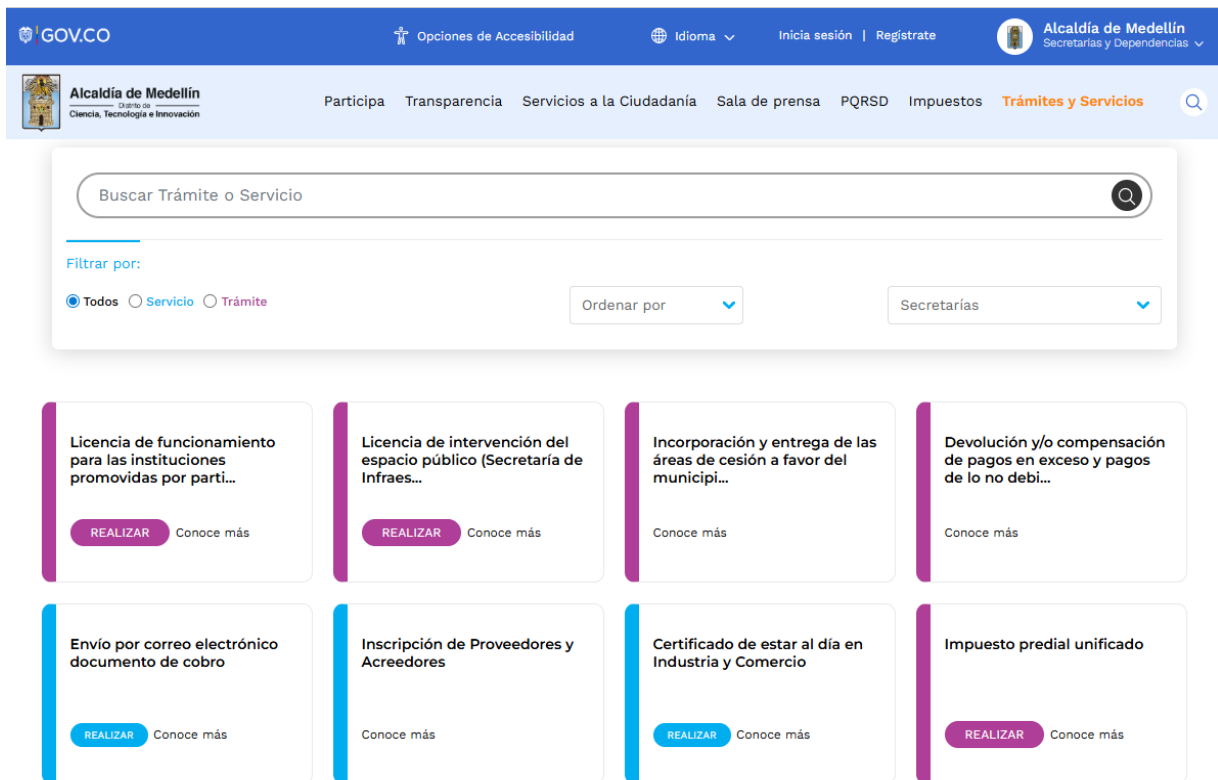
5.3. Búsqueda de Trámites o Servicios

En el portal web existen varias opciones para que el ciudadano seleccione el trámite o servicio requerido:

Escriba el nombre del trámite o una palabra clave en el campo **Buscar Trámite o Servicio** y haga clic en el **ícono de la lupa** o presione la tecla **Enter**.

Si lo prefiere, aplique filtros por categoría: **Servicio** (identificado en color azul) o **Trámite** (identificado en color morado), como se observa en la Figura 3.

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	



The screenshot shows the top navigation bar of the GOV.CO website, including the logo, accessibility options, language selection, and user login/registration links. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text "Buscar Trámite o Servicio". Underneath the search bar are filter options: "Filtrar por:" with radio buttons for "Todos" (selected), "Servicio", and "Trámite"; an "Ordenar por" dropdown menu; and a "Secretarías" dropdown menu. The main content area displays eight service cards, each with a title, a "REALIZAR" button, and a "Conoce más" link. The services listed are:


- Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por parti...
- Licencia de intervención del espacio público (Secretaría de Infraes...
- Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipi...
- Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debi...
- Envío por correo electrónico documento de cobro
- Inscripción de Proveedores y Acreedores
- Certificado de estar al día en Industria y Comercio
- Impuesto predial unificado

Figura 3. Campo de búsqueda de Trámites o Servicios en el portal web.

5.4. Diligenciamiento de los Campos para la Radicación del Trámite

Al seleccionar el trámite o servicio, se redireccionará al ciudadano al portal de **Atención PQRS**, donde encontrará las recomendaciones previas antes de elegir la opción de radicación que se ajuste a su solicitud (ver *Figura 4*).

Nota: Para efectos de la radicación en el sistema, se deberá seleccionar esta opción, independientemente de que la solicitud corresponda a un Trámite, con el fin de garantizar el adecuado registro, trazabilidad y gestión de todos los trámites dentro de la plataforma.

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	



Alcaldía de Medellín > PQRSD

Atención PQRSD

La Alcaldía de Medellín te da la bienvenida al portal de PQRSD. Para nosotros es fundamental brindarte una atención adecuada. Antes de iniciar, ten en cuenta los siguientes conceptos:

- **PQRSD:** son las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción dirigidas al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.
- **Correspondencia:** es el canal donde ingresan comunicaciones que contienen citaciones o invitaciones a servidores, que no incluyen requerimientos o información adicional.

+ ¿Quieres saber más? Te invitamos a consultar acá

+ Definiciones PQRSD

A continuación, te compartimos algunas recomendaciones importantes:

- Tipo de solicitud
- Certificado de residencia
- Confirma que es para la Alcaldía
- Recomendaciones
- Ten en cuenta
- Solicitud de inspección (Bomberos)
- Tiempos de respuesta
- Ayuda adicional

Figura 4. Interfaz del portal de Atención PQRSD para la radicación de solicitudes.

Haga clic en el ícono **Radicación PQRSD**. Se desplegará una ventana informativa donde deberá elegir la opción de radicación que se ajuste a su necesidad.

(ver Figura 5).



Radicación PQRSD

Radicación correspondencia

Consulta el estado de tu solicitud

En esta opción podrás radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por actos de corrupción dirigidas al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

Ten en cuenta que:

- Las PQRSD tienen términos legales de respuesta, según la Ley 1755 de 2015.
- Cada solicitud se registra, gestiona y debe recibir una respuesta oportuna, clara, precisa, suficiente y efectiva.
- Presentar una PQRSD es un derecho fundamental de todos los ciudadanos.

Elige la opción de tu interés

Radicación PQRSD **Radicación PQRSD anónima**


Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

Figura 5. Interfaz para la selección de la opción **Radicación PQRSD**.

Una vez seleccionada la opción de **Radicación PQRSD**, complete los siguientes campos de identificación (ver *Figura 6*):

- Seleccione el tipo de documento de identificación en la lista desplegable.
- Digite el número de identificación.
- Digite el correo electrónico.
- Confirme el correo electrónico.
- Haga clic en **Acepto términos, condiciones y políticas de privacidad**.
- Haga clic en el botón **OBTENER NÚMERO DE VERIFICACIÓN**.

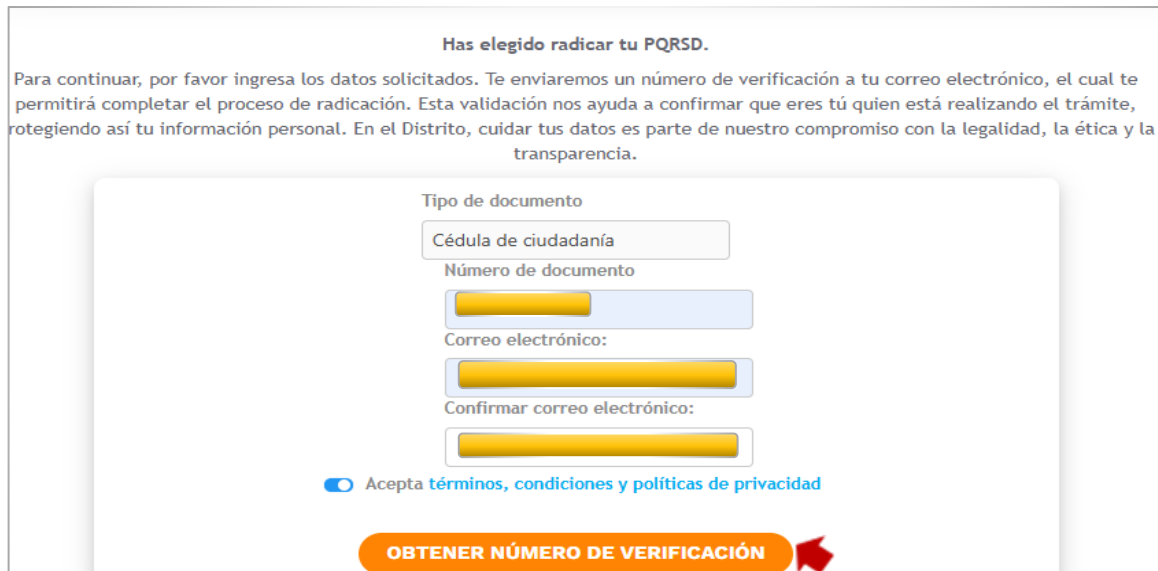



Figura 6. Registro de datos para la obtención del número de verificación.

Al hacer clic en **OBTENER NÚMERO DE VERIFICACIÓN**, aparecerá un mensaje emergente en la parte superior que deberá **Aceptar** para continuar con el proceso de radicación. Al correo registrado llegará una notificación remitida por comunicaciones.oficiales@medellin.gov.co con el número de verificación (ver *Figura 7*).

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

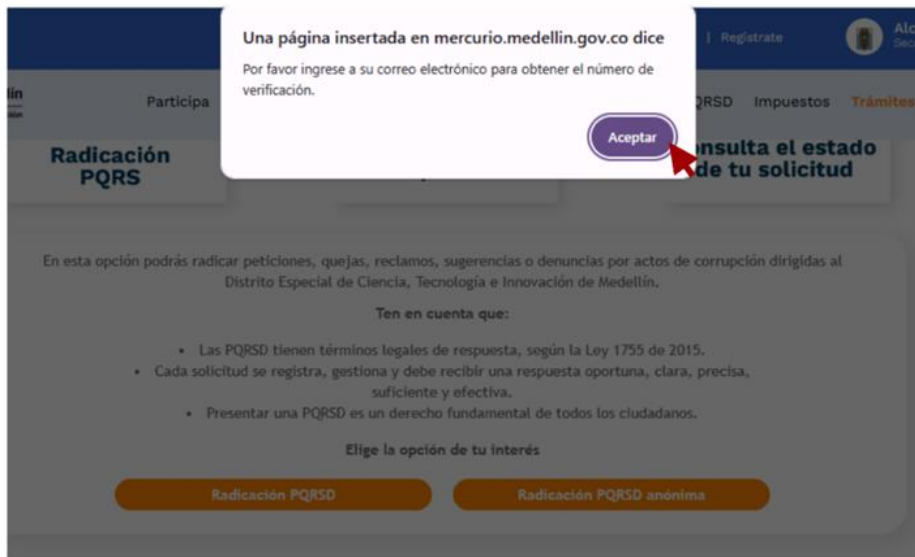



Figura 7. Confirmación de envío del código de verificación al correo electrónico registrado.

5.5. Validación del Número de Verificación

El sistema redireccionará al ciudadano a una página donde deberá ingresar el número de verificación enviado al correo electrónico registrado en el paso anterior. Una vez ingresado, haga clic en Verificar datos para continuar (*ver Figura 8*).

Figura 8. Pantalla de validación del número de verificación.

5.6. Diligenciamiento del Formulario

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

Para continuar con el trámite, haga clic en **Política de tratamiento de datos personales** para consultar la reglamentación correspondiente (ver Figura 9).

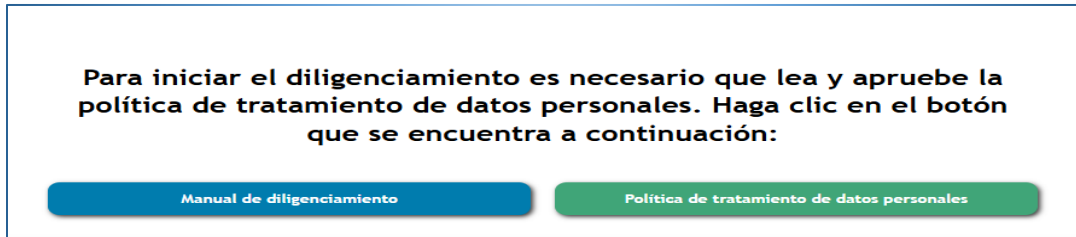


Figura 9. Enlace a la Política de tratamiento de datos personales.

Una vez leída la reglamentación, seleccione la opción **He leído y acepto los términos y condiciones** para habilitar el diligenciamiento del formulario (ver Figura 10).

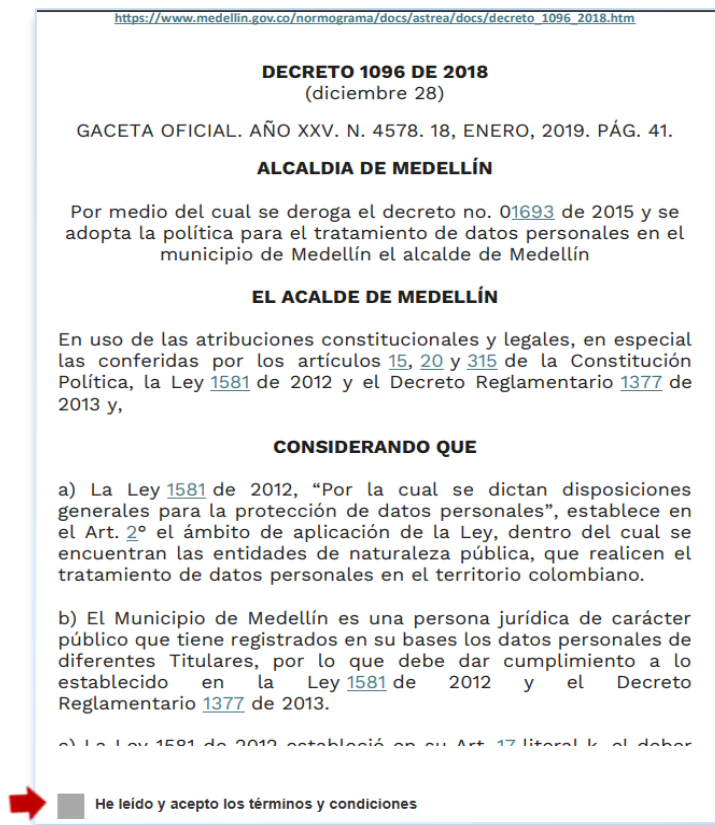



Figura 10. Aceptación de la política de tratamiento de datos personales.

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

Una vez habilitado el formulario, diligencie todos los campos requeridos (ver *Figura 11*):

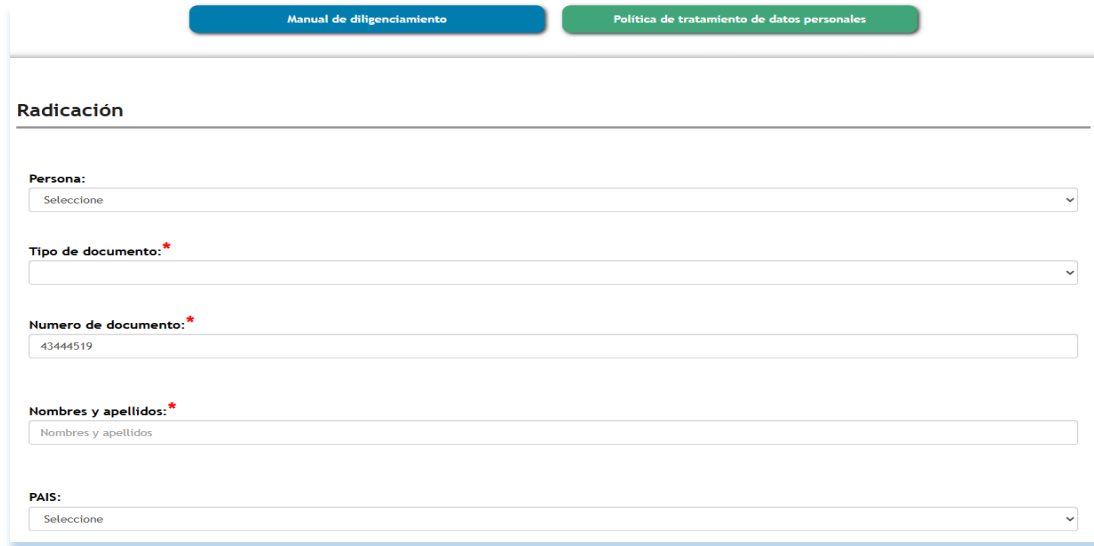



Figura 11. Formulario de radicación de solicitudes.

- Seleccione el tipo de **persona**: natural, jurídica, niño, niña o adolescente, o ente público
- Ingrese el **número de documento de identidad**
- Ingrese sus **nombres y apellidos completos**
- Seleccione el **país**
- Seleccione **departamento**
- Seleccione la **ciudad**
- Ingrese la **dirección** de correspondencia
- Ingrese el **correo electrónico**
- Ingrese el **asunto** de la solicitud
- Indique la **dirección del hecho**
- Seleccione si requiere **atención preferencial**
- Seleccione si se trata de una **solicitud de información**.
- Indique si **autoriza la notificación por correo electrónico**.
- Escriba la **descripción** completa del contenido de la solicitud.
- Seleccione si **Autoriza a la entidad para verificar su información**.

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

Haga clic en el botón **Continuar** para validar la información ingresada, ampliar su solicitud y proceder a la carga de documentos (ver Figura 12).




Figura 12. Botón Continuar para avanzar en el proceso de radicación.

5.7. Adjuntar Documentos

Si el ciudadano desea adjuntar documentos de soporte a su solicitud, deberá hacer clic en el botón **Seleccionar archivo**. Tenga en cuenta las siguientes condiciones para la carga de archivos (ver Figura 13):

- *Verifique contar con una conexión estable a internet antes de adjuntar archivos.*
- *¡Los nombres de los archivos deben tener máximo 40 caracteres y no deben contener tildes ni caracteres especiales (!, %, ^, &, \$, ", *, =, [], \, ', /, {, }).*
- *Los formatos permitidos para los anexos son: Word, PDF, Excel, imágenes, texto, audio y video.*
- *El tamaño de cada archivo no debe superar los 10 MB.*


Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	



Figura 13. Interfaz para la carga y adjunción de documentos.

Nota. Si no tiene documentos para adjuntar, haga clic directamente en **Continuar** para finalizar el proceso o avanzar al siguiente paso del trámite.

5.8. Confirmación de la Solicitud

Al hacer clic en **Continuar**, el sistema mostrará una ventana emergente con el aviso de aceptación de tratamiento de datos, conforme a la Política de Tratamiento de Datos del Distrito de Medellín. Lea la información presentada, marque la opción **He leído y acepto el aviso de tratamiento de datos** y haga clic en **Aceptar y continuar** para finalizar la radicación (ver Figura 14).

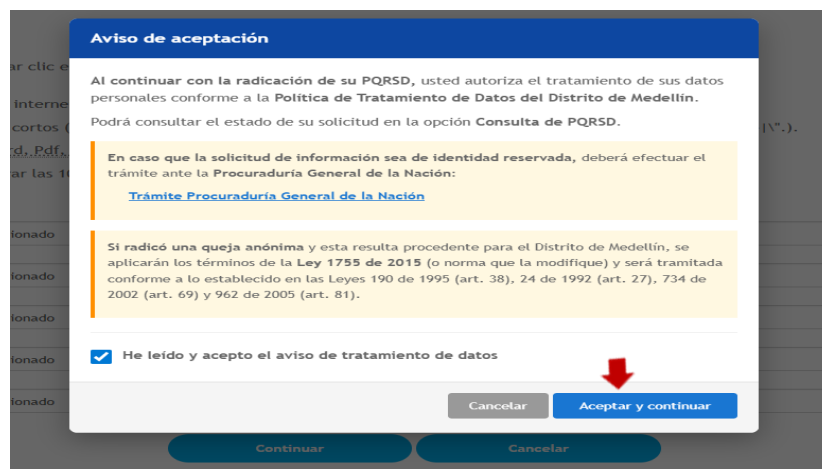



Figura 14. Ventana de aceptación del aviso de tratamiento de datos.

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

Una vez confirmada la radicación, al correo electrónico suministrado le llegará el comprobante de registro de su solicitud con el número de radicado, la fecha y la hora, para que pueda consultar el estado del trámite (*ver Figura 15*).

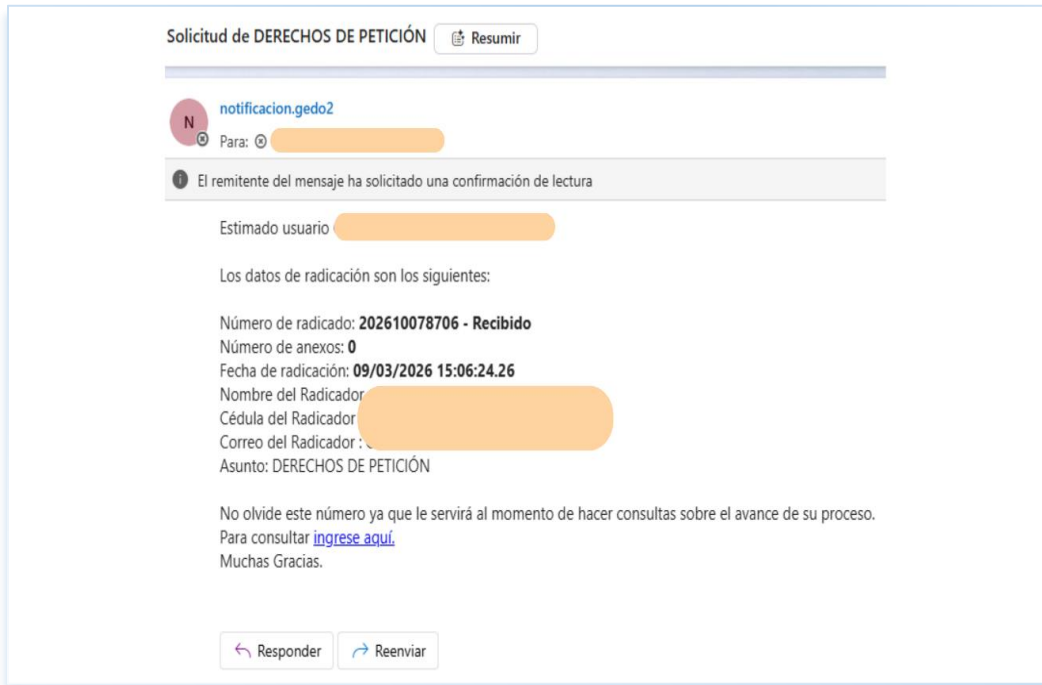



Figura 15. Comprobante de radicación enviado al correo electrónico del ciudadano.

De igual forma, en la página web se mostrará un comprobante que podrá imprimirse. Asimismo, estará disponible el botón para radicar una nueva solicitud (*ver Figura 16*).

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

Comprobante de radicado

Tu PQRSD — petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por actos de corrupción — dirigida al Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín ha sido registrada exitosamente.

- Número de radicado: 202610078706
- Fecha de radicación: 09/03/2026 15:06:24.26
- Número de Anexos: 0

Tiempos de respuesta según la Ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015:

Derecho de Petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción	15 días hábiles
Solicitud de copia	10 días hábiles
Solicitud de información	10 días hábiles
Solicitud de conceptos	30 días hábiles
Solicitud de consultas	30 días hábiles
PQRSO asociada a trámite	15 días hábiles
Solicitud entre entidades públicas	10 días hábiles
Solicitudes de oposición	5 días hábiles
Solicitudes Defensoría del Pueblo	5 días hábiles
PQRSO Entes de Control	Término perentorio o modalidad de PQRSO


Los sábados, domingos y festivos no se cuentan como días hábiles.

• Consulta el estado de tu solicitud

Accede al portal de la Alcaldía de Medellín, opción PQRSO, o ingresa directamente aquí:

<https://www.medellin.gov.co/es/pqrsd/>

Figura 16. Comprobante de radicación disponible en el portal web.

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

6. Consulta del Estado de la Solicitud

El Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín pone a disposición del ciudadano el canal virtual para realizar el seguimiento al estado de su solicitud. Para efectuar la consulta, el ciudadano deberá contar con el número de radicado asignado al momento de la radicación.

6.1. Ingreso del Radicado para la Verificación del Estado


En el portal de Atención PQRSD, haga clic en el ícono **Consulta el estado de tu solicitud**. Se desplegará una ventana donde deberá ingresar el número de radicado enviado a su correo electrónico y hacer clic en **Consultar** (ver Figura 17).



Figura 17. Interfaz para la consulta del estado de la solicitud.

6.1. Resultado de la Consulta

Luego de hacer clic en **Consultar**, el sistema mostrará en pantalla los resultados de la consulta con la siguiente información (ver Figura 18):

Cód. MA-SECI- 020	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 3	MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios en el Sistema de Gestión Documental	

- Número de radicado.
- Remitente interno.
- Fecha de entrada.
- Fecha de salida.
- Actividad actual del proceso.
- Estado de la solicitud.
- Radicado de respuesta (visible una vez se haya emitido respuesta formal).



RUTA: ATENCION DE PQRS

# RADICADO	REMITENTE	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	ACTIVIDAD	ESTADO
202610078706	ARCHIVO CENTRAL ALCALDÍA DE MEDELLÍN	2026-03-09 15:06:22	2026-03-09 15:06:22	RADICACION	EVACUADO
202610078706	SECRETARIA DE GESTION HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2026-03-09 15:06:35	En gestión	1. CLASIFICAR Y REMITIR LA PQRS	EN GESTION

Regresar Imprimir

Figura 18. Pantalla de resultados de la consulta del estado de la solicitud.

En los casos que el radicado ya cuente con respuesta, su estado aparecerá como **Evacuado** y el sistema brindará la opción de enviar respuesta al correo electrónico registrado al radicar la PQRSD, dando clic al botón (ver Figura 19):



RESULTADOS DE LA CONSULTA



RUTA: ATENCION DE PQRS

# RADICADO	REMITENTE	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	ACTIVIDAD	ESTADO
202510156	ARCHIVO CENTRAL ALCALDÍA DE MEDELLÍN	2025-05-12 17:24:43	2025-05-12 17:24:43	RADICACION	EVACUADO
202510156	SUBSECRETARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2025-05-12 17:24:45	2025-05-13 12:44:47	1. CLASIFICAR Y REMITIR LA PQRS	EVACUADO
202510156	SECRETARIA DE EDUCACION	2025-05-13 12:44:47	2025-05-13 14:20:50	2. GENERAR RESPUESTA Y FIRMAR RESPUESTA	EVACUADO
202510156	RECURSOS HUMANOS	2025-05-13 14:20:50	2025-09-17 09:36:49	3. ASIGNACION ADMINISTRATIVA	EVACUADO

Radicado de Respuesta: 202530438471

Envíos realizados hoy: 0




Enviar respuesta al correo registrado al radicar la PQRS

← Regresar

🖨 Imprimir

Figura 19. Pantalla de resultados de la consulta del estado de la solicitud cuando cuenta con respuesta.

Nota. El ciudadano puede regresar al menú de inicio de radicación haciendo clic en el botón **Regresar**, o hacer clic en **Imprimir** para obtener un documento con todos los datos registrados.