

Medellin
MeCuida

SISTEMA DE PQRS
ATENCIÓN AL CIUDADANO
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA
COMUNICACIÓN (TICS)

MESA AMPLIADA DE SALUD

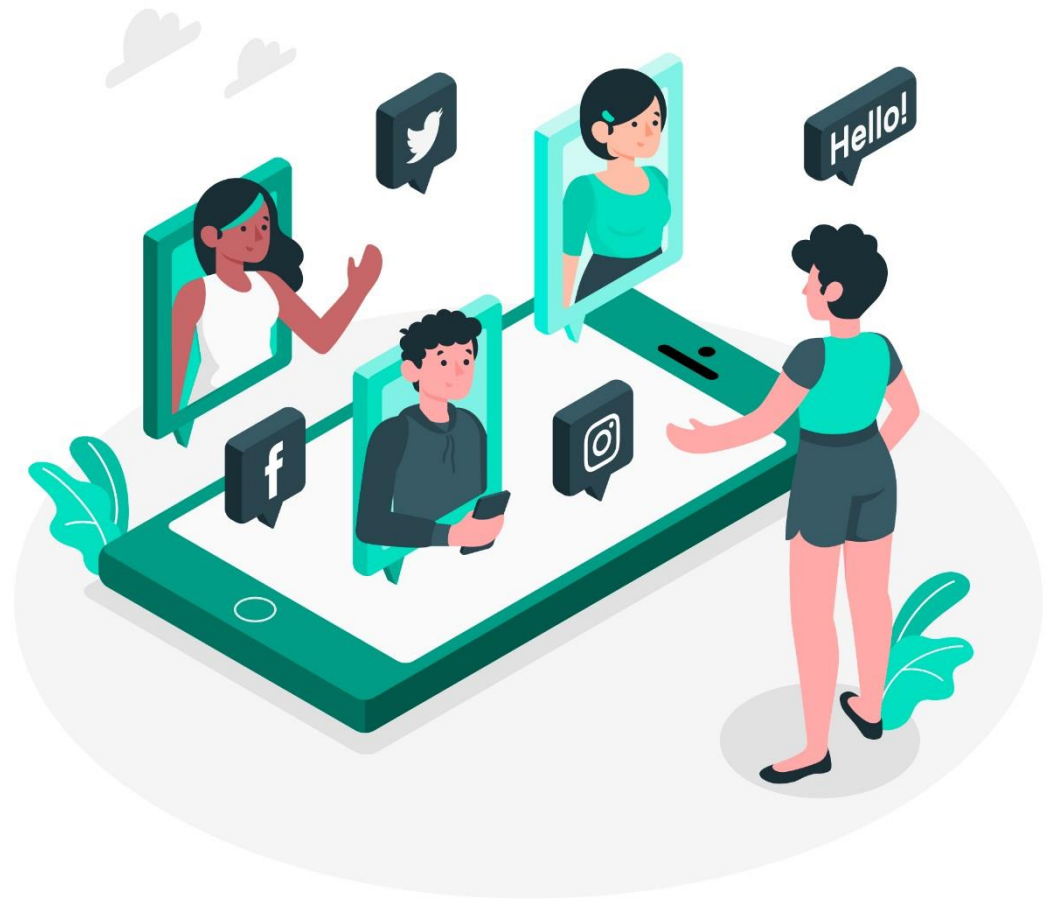
Secretaría de Salud



Alcaldía de Medellín

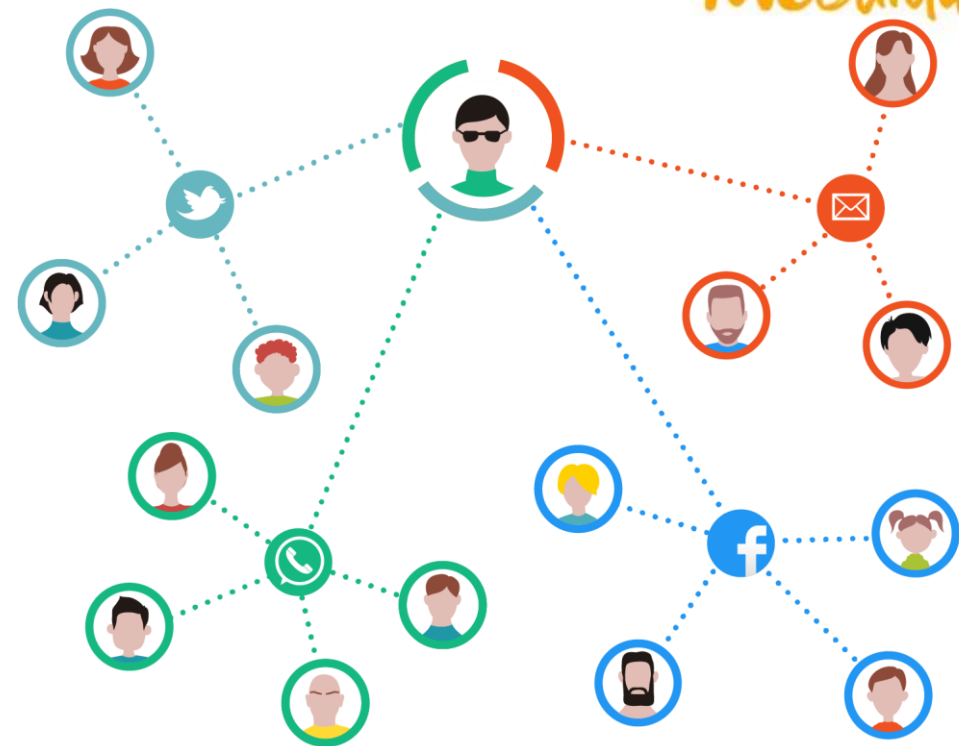
¿Qué son las redes sociales?

Son comunidades virtuales, conectadas entre sí, por personas que pueden o no conocerse de manera física. Esta conexión, es generada por gustos, ideas u otros factores en común.



¿Por qué son importantes las redes sociales?

Ellas nos permiten la interacción con los demás, posibilitándonos la creación de contenidos, para compartir, participar y socializar.



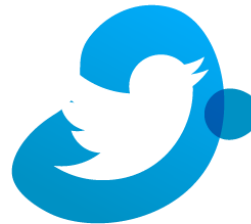
¿Actualmente qué papel juegan?

El uso de estas, es una realidad en la vida de un gran porcentaje de la población, que buscan de manera estrecha, crear vínculos informativos, emocionales, intelectuales o de diversión.



¿Cuáles se usan para estar conectados?

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Whatsapp
- Youtube
- Linkedin

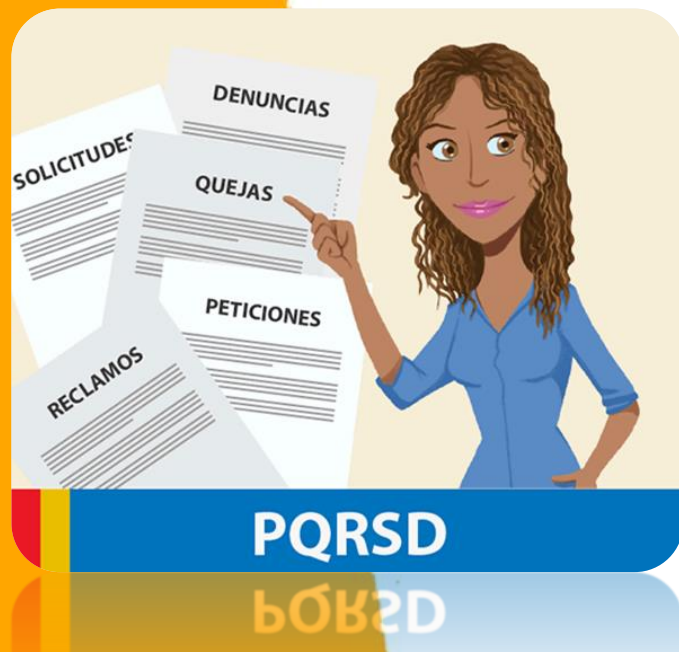


¿QUÉ ES EL SISTEMA DE PQRSD?



Es una herramienta que puede ser utilizada por todos los ciudadanos para el ingreso de sus solicitudes ante la Alcaldía de Medellín.

Para interponer una PQRSD, contamos con los canales oficiales definidos por la entidad, por medio de los cuales el ciudadano puede un número único para hacer seguimiento al estado de tu solicitud.



Canales Oficiales

Presencial	En los MasCerca, Centros de Servicios y Casas de Gobierno que tiene dispuestos la Alcaldía en las diferentes comunas
Telefónico	Comunicándose a la Línea Única de Atención 44 44 144
Web	www.medellin.gov.co



SISTEMA EN ACCIÓN



¿Cómo radicar una PQRSD?



RADICACIÓN DE PQRSD A TRAVÉS DEL CANAL VIRTUAL

Para radicar una solicitud por la página web deberás ingresar por **www.medellin.gov.co** y dar clic en el link de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias como se muestra en la siguiente imagen:



Alcaldía de Medellín

¿Cómo radicar una PQRSD?



Para radicar una PQRSD ante la Alcaldía de Medellín deberás realizar el siguiente procedimiento:

1 Dar clic en Registro PQRSD



¿Cómo radicar una PQRSD?

2 Se abrirá una nueva ventana en la que deberás diligenciar toda la información solicitada.



Respetado ciudadano:

Por favor ingrese los datos solicitados con el fin de enviarte al correo electrónico, un número de verificación con el cual podrá terminar su radicación.

Es importante señalar que los datos facilitados en este formulario pasarán a formar parte de los archivos automatizados propiedad de la Alcaldía de Medellín y podrán ser utilizados para el ejercicio de las competencias asignadas por ley. Lo anterior, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"

*Tipo de documento:

*Número:

*Correo Electrónico:

*Confirmar Electrónico:

Obtener número de verificación

Seleccione el Tipo de Documento de Identificación de la lista.

Digitar el Número de identificación,

Digitar el correo electrónico el cual debe ser un correo existente de identificación,

Confirmar el correo electrónico.

Para terminar dar presionar el botón de Obtener número de verificación.

Al correo especificado llegará el correo comunicaciones.oficiales@medellin.gov.co, con el número de verificación, el cual debe escribirlo en el campo respectivo

Te recordamos que todos los campos del formulario son obligatorios. Es necesario que cuentes con un correo electrónico válido, ya que allí recibirás un número de verificación, el cuál será necesario para continuar con el proceso de radicación de la petición.



¿Cómo radicar una PQRSD?



3 Ingresa al correo electrónico registrado en el formulario, para identificar en el correo enviado por la Alcaldía de Medellín el número de verificación



Contenido del Correo:

Respetado Ciudadano:

Gracias por preferir los medios digitales

Con esta decisión contribuye a la preservación del medio ambiente, disminuyendo el consumo de papel.



Alcaldía de Medellín

¿Cómo radicar una PQRSD?

4. Digita el número de verificación en la siguiente ventana y da clic en verificar datos

Atención PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias

Por favor ingresa tu número de verificación en el campo respectivo para iniciar tu trámite.

*Tipo de documento:	<input type="text" value="Cédula de ciudadanía"/>
*Número:	<input type="text" value="12345678"/>
*Correo electrónico:	<input type="text" value="correo@correo.com.co"/>
*Número de verificación	<input type="text"/>

Verificar Datos



¿Cómo radicar una PQRSD?



5. El formulario que se presenta a continuación debe ser diligenciado completamente.

**Radicación
PQRS**

Radicación

Persona :	<input type="text"/>
Tipo de documento *:	<input type="text"/>
Numero de documento *:	<input type="text"/>
Nombres y apellidos *:	<input type="text"/>
Género :	<input type="text"/>
Dirección *:	<input type="text"/>
Correo electrónico *:	<input type="text"/>
Descripción *: Restan -- Caracteres	<input type="text"/>
Teléfono *:	<input type="text"/>
Anexos *:	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No

Nota: Por favor ingresar las letras sin espacios y diferenciando entre mayúsculas y minúsculas



Ingrese el código de seguridad de la imagen:

ATENCIÓN: Cuando haga clic en el botón ENVIAR DATOS, aparecerá una página en la que usted podrá ampliar su solicitud y anexar documentos.

Enviar Datos



Alcaldía de Medellín

¿Cómo radicar una PQRSD?



5. El formulario que se presenta a continuación debe ser diligenciado completamente.

- Selecciona si es persona Natural o Jurídica
- Selecciona el tipo de documento de identidad
- Indica tu número de documento
- Indica tu nombre completo
- Selecciona el género
- Indica tu dirección completa (Se recomienda que sea como aparece en la cuenta de Servicios Públicos)
- Indica tu correo electrónico. A este correo será enviada la respuesta de su solicitud
- Describe claramente el objeto de su petición
- Indica tu número de teléfono. Este número nos permitirá aclarar dudas con respecto a la solicitud en caso de que se presenten
- Si la solicitud tiene documentos anexos marca la opción SI, de lo contrario marca la opción NO

TENER EN CUENTA

Una vez des clic en ENVIAR DATOS, se mostrará el número de radicado de tu solicitud



RADICA PQRSD



Alcaldía de Medellín

¿Cómo radicar una PQRSD?

PARA FINALIZAR

Si indicaste que la petición tiene documentos anexos, aparecerá la siguiente información para que puedas adjuntar los documentos necesarios para que tu solicitud pueda ser analizada

The screenshot shows a web form for submitting a PQRSD. At the top, it says 'Su radicación ha sido exitosa.' and provides a tracking number 'Su número de radicación es 20170200001 - Tipo: Solicitud.' Below this is a 'Comentarios:' field with a text area and a 'Máximo 500 caracteres.' label. To the right of this field is a callout box: 'Campo opcional, para documentar los anexos.' Below the comments field, there is a section for attachments with five rows, each labeled 'Anexo 1' through 'Anexo 5' and containing a 'Seleccionar archivo' button. A callout box points to these buttons: 'Para adicionar los archivos electrónicos presionará el botón para que seleccione los archivos desde su equipo de cómputo. Máximo 5 archivos en cualquier formato.' At the bottom of the form, there are two buttons: 'Enviar información' and 'Cancelar'. A callout box points to the 'Enviar información' button: 'Presionar la opción enviar información y el sistema registrará su solicitud, como aparece en la siguiente figura.'

A tu correo electrónico llegará el comprobante de registro de tu solicitud con el número de radicado para que puedas hacer consulta del estado de la misma desde los canales oficiales ya descritos



CONSULTA SEGUIMIENTO



Para acceder al sistema deberás realizar el siguiente procedimiento:

1. Dar clic en Consulta estado PQRSD – Radicado después del 2017



CONSULTAR SEGUIMIENTO



2 Se abrirá una nueva ventana en la que deberás indicar el número de radicado que deseas consultar

SEÑOR USUARIO, CONSULTE EL ESTADO DE SU SOLICITUD, INGRESANDO EL NÚMERO DE RADICADO Y LOS DATOS SOLICITADOS.

Consultar por Número de Radicado
RADICADO *#
Consultar por datos de Radicación:

Consultar

Una vez se dé clic en consultar, podrás verificar el estado en el que se encuentra la solicitud, descargando la respuesta y los demás documentos que la misma contenga.

RUTA: ATENCION DE PQRS

# RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	PASO	ACTIVIDAD	ESTADO
20171	ARCHIVO CENTRAL ALCALDÍA DE MEDELLÍN	2017-01-02 11:39:21.0	2017-01-02 11:39:21.0	0	RADICACIÓN	EVACUADO
20171	SUBSECRETARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2017-01-02 11:39:22.0	2017-01-03 09:53:26.0	1	1. CLASIFICAR Y REMITIR LA PQRS	EVACUADO
20171	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE TRANSITO	2017-01-03 09:53:26.0	2017-07-28 10:23:30.0	2	2. GENERAR RESPUESTA Y FIRMAR RESPUESTA	EVACUADO
20171	SUBSECRETARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2017-07-28 10:23:30.0	2017-11-03 13:58:30.0	2	2. GENERAR RESPUESTA Y FIRMAR RESPUESTA	EVACUADO

Ver Respuesta

Ver Anexos

Regresar

Imprimir



Alcaldía de Medellín

TIEMPOS DE RESPUESTA

Conceptos generales

Tipo de solicitud	Descripción	Tiempo
Petición de Interés particular	Reconocimiento de un derecho, intervención de la administración frente una situación en particular que afecta al sujeto directamente o entrega de información que se refiere al sujeto mismo.	15 días hábiles
Petición de Interés General	Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad	15 días hábiles
Consulta	Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias	30 días hábiles
Queja	Manifiestar protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la entidad	15 días hábiles
Reclamo	Manifiestar insatisfacción por el servicio prestado en la entidad	15 días hábiles
Sugerencia	Propuesta o consejo que realiza la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la entidad	15 días hábiles
Solicitud de Copias	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad	10 días hábiles
Denuncia	Exponer una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflicto de intereses	15 días hábiles
Petición entre autoridades	Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración	10 días hábiles
Solicitud de información	Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.	10 días hábiles
Procedimientos administrativos	Se encuentran relacionados con los recursos que se pueden interponer ante un acto administrativo generado por la entidad	Dispuesto en el Código de procedimiento administrativo o en las normas que lo regulen
Trámite	Conjunto de requisitos, pasos o acciones que deben efectuar los ciudadanos para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.	Previsto en la hoja de vida del trámite



CONTENIDO DEL DERECHO DE PETICIÓN

- Autoridad a la que se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado
- Número de documento de identidad
- Dirección de correspondencia física o electrónica.
- Objeto de la petición.
- Razones en las que se basa su petición.
- Documentos necesarios para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.



CONSULTA



Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias



Tiempo 30 días hábiles

Ejemplos

Conceptos Técnicos sobre el POT: Conceptos Técnicos de retiros de quebrada y estructuras hidráulicas; Conceptos Técnicos de zonas de riesgo; Conceptos Técnicos de usos de suelo y Conceptos Técnicos viales

Bienes de Interés Cultural



QUEJA



Manifestar protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la entidad

Tiempo 15 días hábiles

ANALIZANDO

UNA QUEJA

Ejemplos

El ciudadano se queja por una mala atención de un servidor público o contratista por los diferentes canales de atención

El ciudadano se queja por la inadecuada conducta de un servidor o contratista

El ciudadano se queja por malas prácticas dentro de la gestión de la solicitud



RECLAMO



Manifestar insatisfacción por el servicio prestado en la entidad

Tiempo 15 días hábiles



Ejemplos

El ciudadano reclama por la inadecuada respuesta a una solicitud o trámite

El ciudadano reclama por el mal estado de las sedes que afectan la prestación del servicio

El ciudadano reclama por la No respuesta a una solicitud dentro de los tiempos



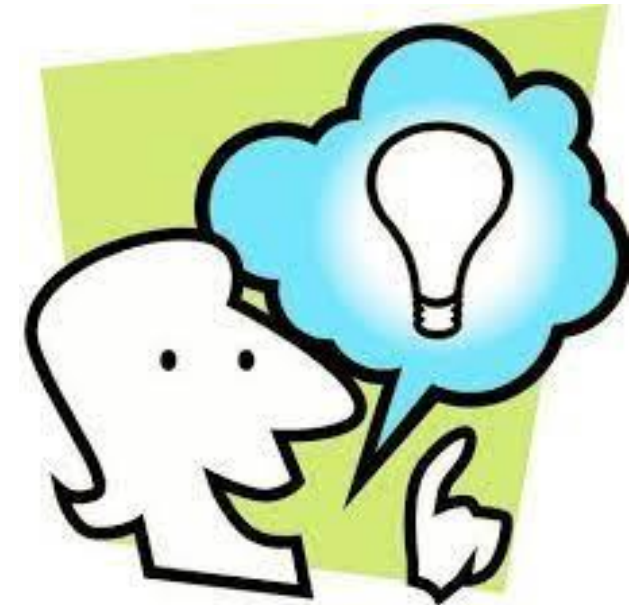
Alcaldía de Medellín

SUGERENCIA

Medellin
MeCuida

Propuesta o consejo que realiza la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la entidad

Tiempo 15 días hábiles



Ejemplos

Mejoras en la prestación del servicio

Mejoras en un trámite o procedimiento que realiza la entidad



Alcaldía de Medellín

SOLICITUD DE COPIAS

Medellin
MeCuida

Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad que ya se encuentra construida

Tiempo 10 días hábiles



Ejemplos

Copias de contratos

Copias de actos administrativos expedidos por la entidad

Copias de documentos generados por la entidad



Alcaldía de Medellín

DENUNCIA

Medellin
MeCuida

Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad

Tiempo 15 días hábiles



Ejemplos

Denuncia de servidores o contratistas recibiendo dinero por su gestión

Denuncia de servidores o contratistas que cobran por los trámites

Denuncia de servidores o contratistas que se benefician de una gestión



Alcaldía de Medellín

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Medellin
MeCuida

Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal y que ya se encuentra construida por alguna dependencia de la entidad.

Tiempo 10 días hábiles

- Peticiones relacionadas con la estructura orgánica: funciones y competencias, descripción de divisiones o departamentos
- Información sobre trámites y servicios: requisitos, normatividad, formularios, costos, procedimientos.
- Horarios de atención y direcciones de correspondencia o para la atención al ciudadano
- Canales de comunicación
- Lineamientos creados por la entidad: Actos administrativos, normas, políticas, procesos y procedimientos
- Información sobre un radicado
- Información sobre procesos contractuales (Depende de Suministros)



Alcaldía de Medellín



PETICIONES POR PERSONAS EN ESTADO DE VULNERABILIDAD Y OTRAS



Solicitudes realizadas por personas infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos Fuerza Pública y víctimas del conflicto armado

Tiempo 15 días hábiles

10 días si se les están vulnerando derechos fundamentales

Artículo, 13, Decreto Ley 019 de 2012

Ejemplos

Solicitud de una mujer gestante que requiere de apoyo ya que se encuentra en peligro

Adulto mayor o persona en situación de discapacidad esté siendo maltratado

Abusos contra menores



TRÁMITES

Medellin
MeCuida

Conjunto de requisitos, pasos o acciones que deben efectuar los ciudadanos para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.



Tiempo
Previsto en la hoja de vida del
trámite



Alcaldía de Medellín

