



MANUAL PARA EL MANEJO DEL  
SISTEMA PARA LA RADICACIÓN DE  
DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS POR ACTOS DE  
CORRUPCIÓN ANTE LA ALCALDÍA  
DE MEDELLÍN

Servicio a la Ciudadanía



*Te damos la bienvenida a nuestro canal oficial de atención virtual para registrar tus peticiones ante la Alcaldía de Medellín.*

Ten en cuenta esta información en el momento de realizar la solicitud:

<b>DERECHO DE PETICIÓN:</b>	Es la solicitud de <b>intervención</b> que presenta un ciudadano (sin importar la edad) ante la Alcaldía de Medellín.
<b>QUEJA:</b>	Es la inconformidad que presenta un ciudadano frente a la atención de uno o varios servidores públicos de la Alcaldía de Medellín.
<b>RECLAMO:</b>	Es la inconformidad por incumplimiento o irregularidad del servicio prestado por la Alcaldía de Medellín.
<b>SUGERENCIA:</b>	Es la propuesta o consejo que realiza el ciudadano para que la Alcaldía de Medellín mejore la prestación de sus servicios y productos.
<b>DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS O CONTRATISTAS:</b>	El ciudadano expone una situación posiblemente ilícita por la conducta de un servidor público o contratista de la Alcaldía de Medellín.

La solicitud deberá contener la siguiente información para que pueda ser gestionada por la dependencia (Secretaría o Departamento Administrativo) de la Alcaldía de Medellín competente de la respuesta

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de correo electrónico, dirección física y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición: ¿Qué requiere el ciudadano con el registro de la solicitud?
- Las razones o los hechos en que se fundamenta la petición.
- Relación de documentos que desea aportar

En caso de que la solicitud no cuente con la información necesaria para su gestión se requerirá al ciudadano lo faltante.





Si la solicitud interpuesta es considerada un trámite o procedimiento administrativo que requiere de una información adicional y presentación diferente, la respuesta emitida por la entidad, indicará los pasos a seguir por parte del ciudadano para presentar nuevamente la solicitud.

## ¿QUÉ ES EL SISTEMA DE PQRSD?

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, es una herramienta que puede ser utilizada por todos los ciudadanos para el ingreso de sus solicitudes ante la Alcaldía de Medellín.

Para interponer un derecho de petición, lo puedes hacer a través de los canales oficiales definidos por la entidad, por medio de los cuales obtendrás un número único para hacer seguimiento al estado de tu solicitud.

<b>Presencial</b>	Puedes radicar tus peticiones en los Mascerca, Centros de Servicios y Casas de Gobierno que tiene dispuestos la Alcaldía en las diferentes comunas
<b>Telefónico</b>	Debes comunicarte a la Línea Única de Atención 44 44 144
<b>Web</b>	<a href="http://www.medellin.gov.co">www.medellin.gov.co</a>





## RADICACIÓN DE PQRSD A TRAVÉS DEL CANAL VIRTUAL

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

<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin>

 ASTREA normas	 Buen Comienzo	 CIGA	 Contrataciones	 Chat tributario	 Conoce tu cuadrante
 Conocimiento y discusión Proyectos Normativos	 Declaración y pago de industria y comercio	 Gabinete municipal	 Gaceta oficial digital hasta el 31 de diciembre de 2014	 Gaceta oficial digital desde enero 01 de 2015	 Impuesto predial
 Manual de identidad corporativa	 Mapas Medellín Geomedellin	 Medellin Joven	 Notificaciones de actos administrativos	 Pago de impuestos	 Participación ciudadana
 Pico y placa	 Plan de Desarrollo	 Plan de ordenamiento territorial	 Plan municipal de salud	 Portal Tributario	 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias



Una vez se da clic en el vínculo, se abrirá una nueva ventana con las siguientes opciones que se describen a continuación:

<b>Registro PQRSD</b>
<b>Radicación telefónica</b>
<b>Consulta estado PQRSD - Radicado antes del 2017</b>
<b>Consulta estado PQRSD - Radicado después del 2017</b>





## REGISTRO DE PQRSD

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

### 1. Dar clic en **Registro 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 enviarse 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](mailto: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.





- Ingresar 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.

Le informamos que su número de verificación es: 2291957814901470546, por favor regístralo en el campo respectivo para continuar con su trámite

Este correo es de tipo informativo y por lo tanto, le pedimos no responda a este mensaje. Si requiere más información puede comunicarse con nosotros a través de la Única de Atención a la Ciudadanía (574)

44 44 144 para Medellín y si se encuentra por fuera de la ciudad comunicarse por medio de la Línea Gratuita Nacional 01 8000 411 144.

- Digitar el número de verificación en la siguiente ventana y dar 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:

\*Número:

\*Correo electrónico:

\*Número de verificación:

**Verificar Datos**





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

- 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**

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

The screenshot shows a confirmation page for a PQRs registration. The 'Datos de radicación' section contains the following information:

- Número Radicado: 201720000001
- Tipo Radicado: Reclamación
- Fecha Radicado: 31/12/2016 12:00:51.0
- Nombre Asunto: PQRS
- Cédula Radicador:
- Correo Radicador:

Annotations with arrows point to:

- The 'Número Radicado' field, pointing to a box labeled 'Fecha y hora registrada en el Sistema de Información.'
- The 'Nombre Asunto' field, pointing to a box labeled 'Cédula y nombre de la persona que realiza el registro de la Solicitud.'
- The 'Imprimir' button, pointing to a box labeled 'Opción de impresión del comprobante de registro.'

The page also includes a 'Cerrar' button and a link to check the status of the request: 'Para consultar el estado de tu trámite haz [click aquí](#)'.





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

Su radicación ha sido exitosa.  
Su número de radicado es 201720000001 - Tipo Radicado.  
Por favor anote y guarde este número para posteriores consultas sobre el estado de su trámite o requerimiento.

Comentarios:

Máximo 500 caracteres.

Se puede anexar los documentos requeridos para el trámite o los que desee para complementar su solicitud, haciendo click en el botón Examinar.  
Si desea conocer los documentos requeridos para su trámite, haga click [aquí](#).

Anexo 1:  Ningún archivo seleccionado  
Anexo 2:  Ningún archivo seleccionado  
Anexo 3:  Ningún archivo seleccionado  
Anexo 4:  Ningún archivo seleccionado  
Anexo 5:  Ningún archivo seleccionado

**Campo opcional, para documentar los anexos.**

**Para adicionar los archivos electrónicos presionará el botón para que seleccione los archivos desde su equipo de cómputo. Máximo 5 archivos en cualquier formato..**

**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 ESTADO DE LAS PQRSD – RADICADO DESPUÉS DEL 2017

La Alcaldía de Medellín coloca a tu disposición la consulta por medio del canal virtual al seguimiento de tu solicitud. Para realizar la consulta del estado de tu petición deberás contar con el número de radicado.

Para acceder al sistema deberás realizar el siguiente procedimiento:

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



### 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 *#	<input type="text"/>
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.





### RESULTADOS DE LA CONSULTA

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](#)





## CONSULTA ESTADO DE LAS PQRSD – RADICADO ANTES DEL 2017

Para realizar la consulta del estado de tu petición deberás contar con el número de radicado.

Para acceder al sistema deberás realizar el siguiente procedimiento:

### 1. Dar clic en **Consulta estado PQRSD – Radicado antes del 2017**



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

Usted se encuentra en el módulo de Búsqueda

Busqueda

Opciones de Busqueda

Numero Radicado

Busqueda por Numero Radicado

Num Radicado:

Buscar

Resultados

Estado	FECHA_INGRESO	CIUDADANO	NUM RADICADO	GRUPO	TEMA	SUBTEMA	SECRETARIAS	FECHA RESPUESTA	DOC RESPUESTA

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

