



PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MODULO DE WORFLOW – SAP



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía



Definición de términos

- **Queja:** Inconformidad de un ciudadano por algún servicio que presta la Administración.
- **Reclamo:** Reiteración de la queja anteriormente expuesta.
- **Petición:** Solicitud de información con soporte legal, debe responderse en máximo 15 días.
- **Sugerencia:** Recomendación hecha por un ciudadano para mejoramiento de servicios



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

Primer contacto, taquilla Orientación al Ciudadano



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

Información taquilla de Orientación al Ciudadano



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

Registro de identidad. Ingreso al CAM



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

Inicio del trámite. PQR personal



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

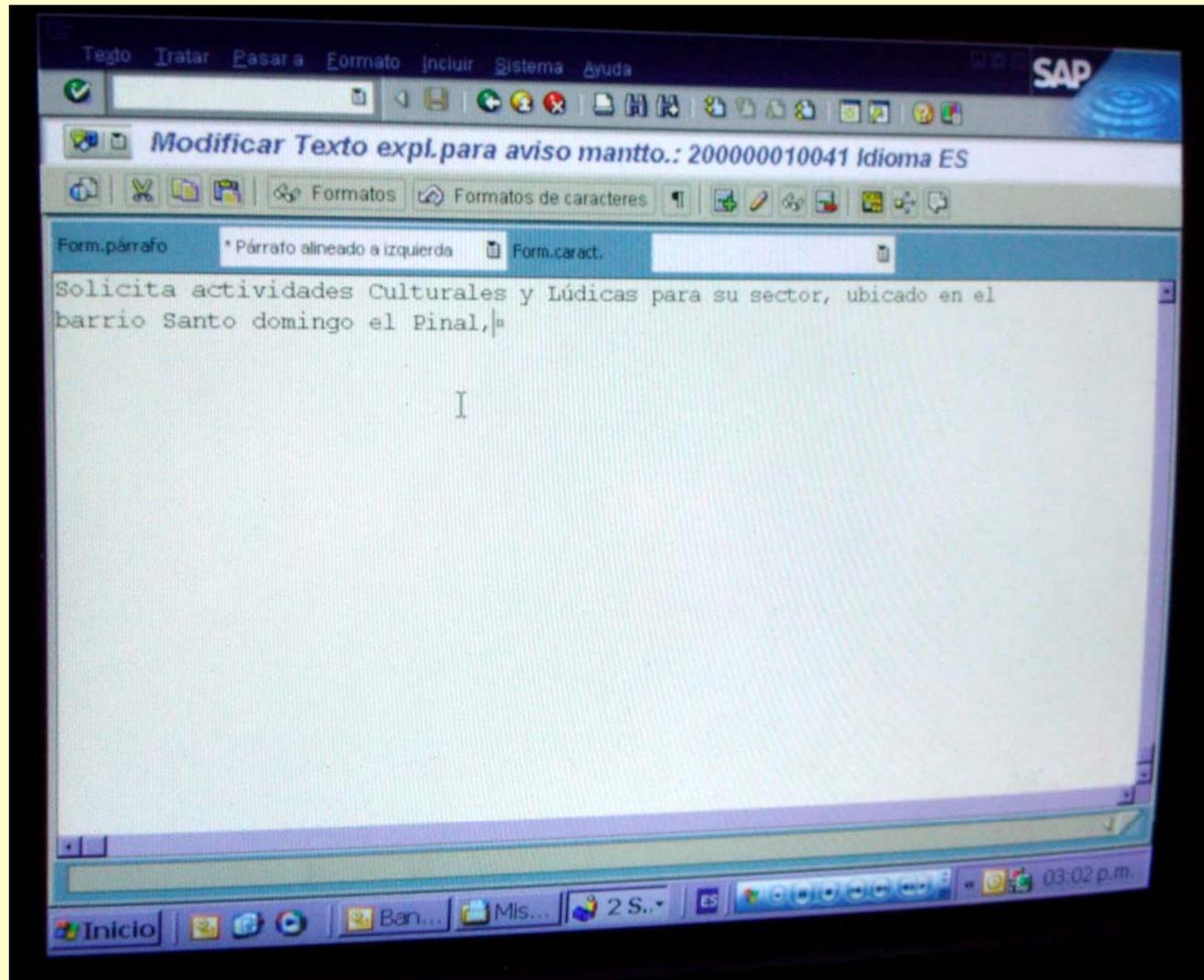
Identificación y registro del trámite



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

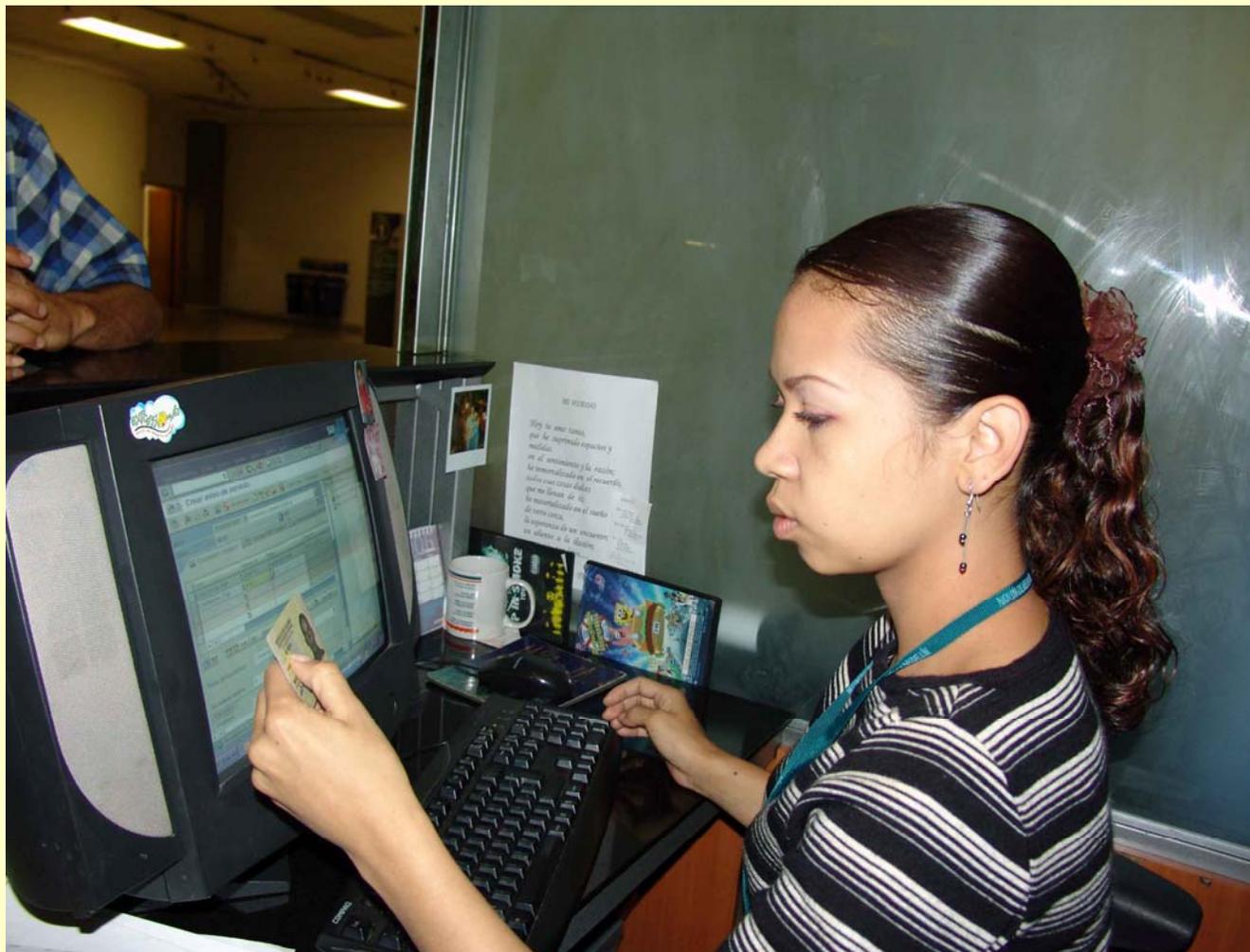
Sistematización del trámite



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

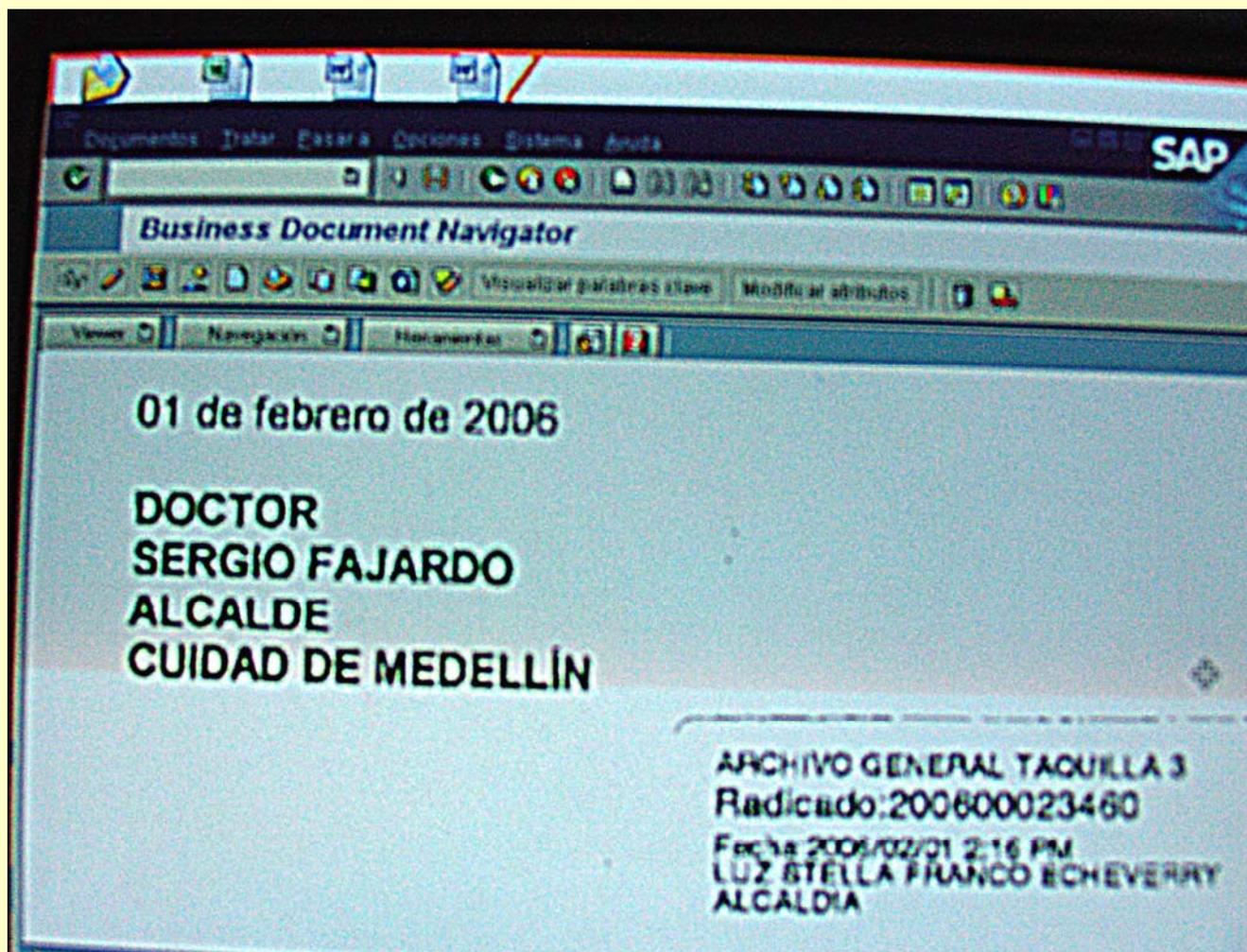
Ingreso de identificación del ciudadano a la base de datos



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

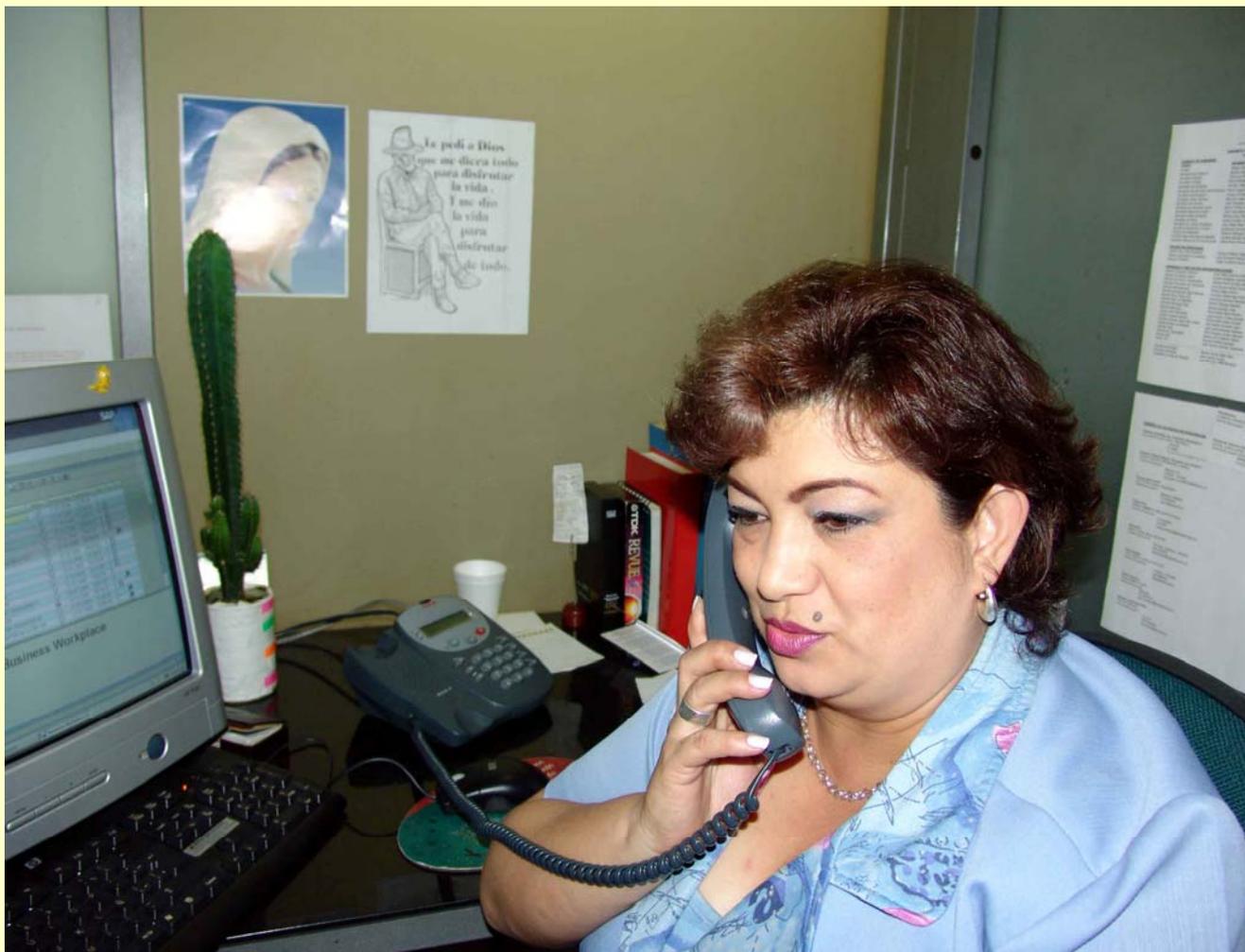
Sistematización de PQR por correspondencia



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

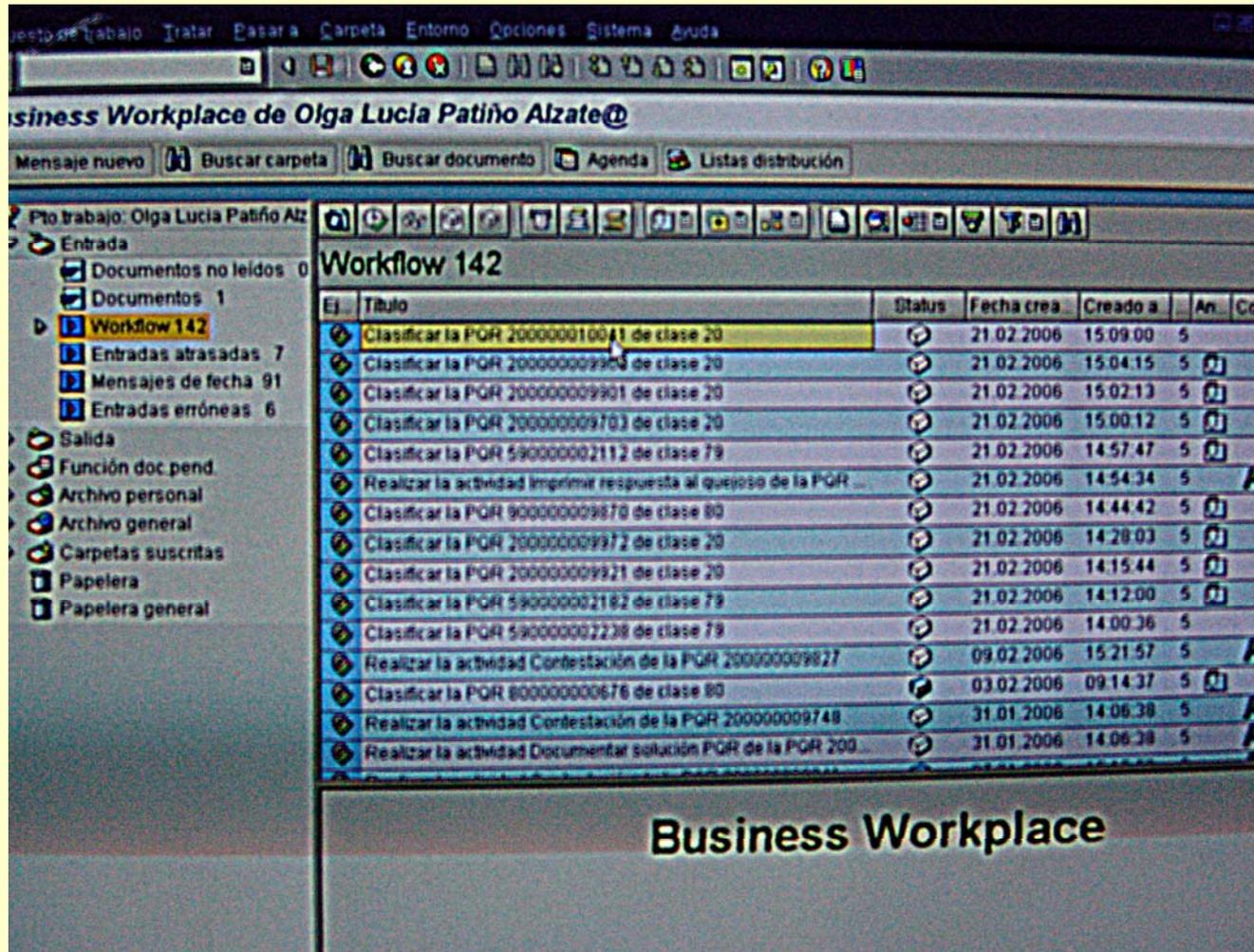
Recepción de PQR vía telefónica



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

Ingreso de PQR al Sistema Virtual MERCURIO



The screenshot displays the 'Business Workplace' interface for Olga Lucia Patiño Alzate. The main window shows a list of items in 'Workflow 142'. The interface includes a menu bar at the top with options like 'Trabajo', 'Tratar', 'Pasara', 'Carpeta', 'Entorno', 'Opciones', 'Sistema', and 'Ayuda'. Below the menu bar, there are search and navigation buttons: 'Mensaje nuevo', 'Buscar carpeta', 'Buscar documento', 'Agenda', and 'Listas distribución'. The left sidebar shows a tree view with 'Entrada' expanded, containing 'Documentos no leídos 0', 'Documentos 1', and 'Workflow 142' (highlighted). Under 'Workflow 142', there are sub-items: 'Entradas atrasadas 7', 'Mensajes de fecha 91', and 'Entradas erróneas 6'. The main table lists the following items:

Ej.	Título	Status	Fecha crea	Creado a	An.	Co.
	Clasificar la PQR 200000010041 de clase 20	✓	21.02.2006	15:09:00	5	
	Clasificar la PQR 200000009904 de clase 20	✓	21.02.2006	15:04:15	5	
	Clasificar la PQR 200000009901 de clase 20	✓	21.02.2006	15:02:13	5	
	Clasificar la PQR 200000009703 de clase 20	✓	21.02.2006	15:00:12	5	
	Clasificar la PQR 590000002112 de clase 79	✓	21.02.2006	14:57:47	5	
	Realizar la actividad Imprimir respuesta al quejoso de la PQR ...	✓	21.02.2006	14:54:34	5	
	Clasificar la PQR 800000009870 de clase 80	✓	21.02.2006	14:44:42	5	
	Clasificar la PQR 200000009972 de clase 20	✓	21.02.2006	14:28:03	5	
	Clasificar la PQR 200000009921 de clase 20	✓	21.02.2006	14:15:44	5	
	Clasificar la PQR 590000002182 de clase 79	✓	21.02.2006	14:12:00	5	
	Clasificar la PQR 590000002238 de clase 79	✓	21.02.2006	14:00:36	5	
	Realizar la actividad Contestación de la PQR 200000009827	✓	09.02.2006	15:21:57	5	
	Clasificar la PQR 800000000676 de clase 80	✓	03.02.2006	09:14:37	5	
	Realizar la actividad Contestación de la PQR 200000009748	✓	31.01.2006	14:06:38	5	
	Realizar la actividad Documentar solución PQR de la PQR 200...	✓	31.01.2006	14:06:38	5	



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

Clasificación de las PQR recibidas

Modificar mensaje de servicio: PQR, Quejas

Interlocutor

Status

Determ.med.

Organización...

Sel

Aviso: 200000010041 20 Actividades culturales y Lúdicas

Status: MEAD

RADI

Clasificación (Quejas)

Actividades de Clasificación

Log de Actividades (Quejas)

Ajuste datos P

Circunstancias

Descripción: Actividades culturales y Lúdicas

Circunstancias explic:

Solicita actividades Culturales y Lúdicas para los niños y personas adultas del sector donde reside, ubicado en el barrio Santo Domingo el Pinal (sin nomenclatura), para así evitar los vicios y otras actividades que afecten la convivencia del lugar.

Clasificación PQR Municipio de Medellín

Secretaría	2220	Secretaría Cultura
Oficina receptora	2220	Secretaría Cultura

Datos del quejoso

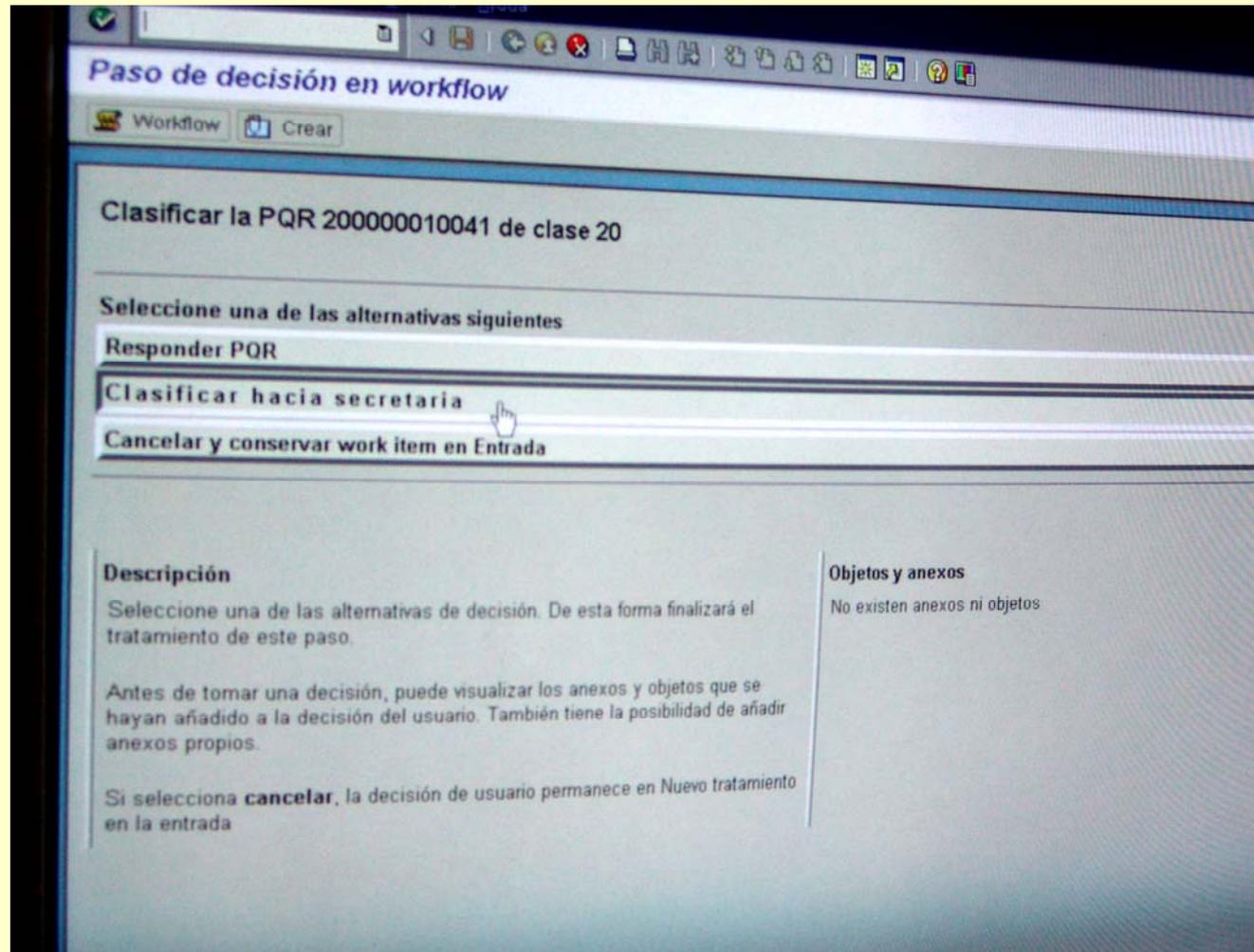
Ciudadano PQR	10176210	MIGUEL ANGEL RAMIREZ MAYA
Dirección	SANTO DOMINGO EL PINAL	
Teléfono	057-4-4216739	
Email		



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

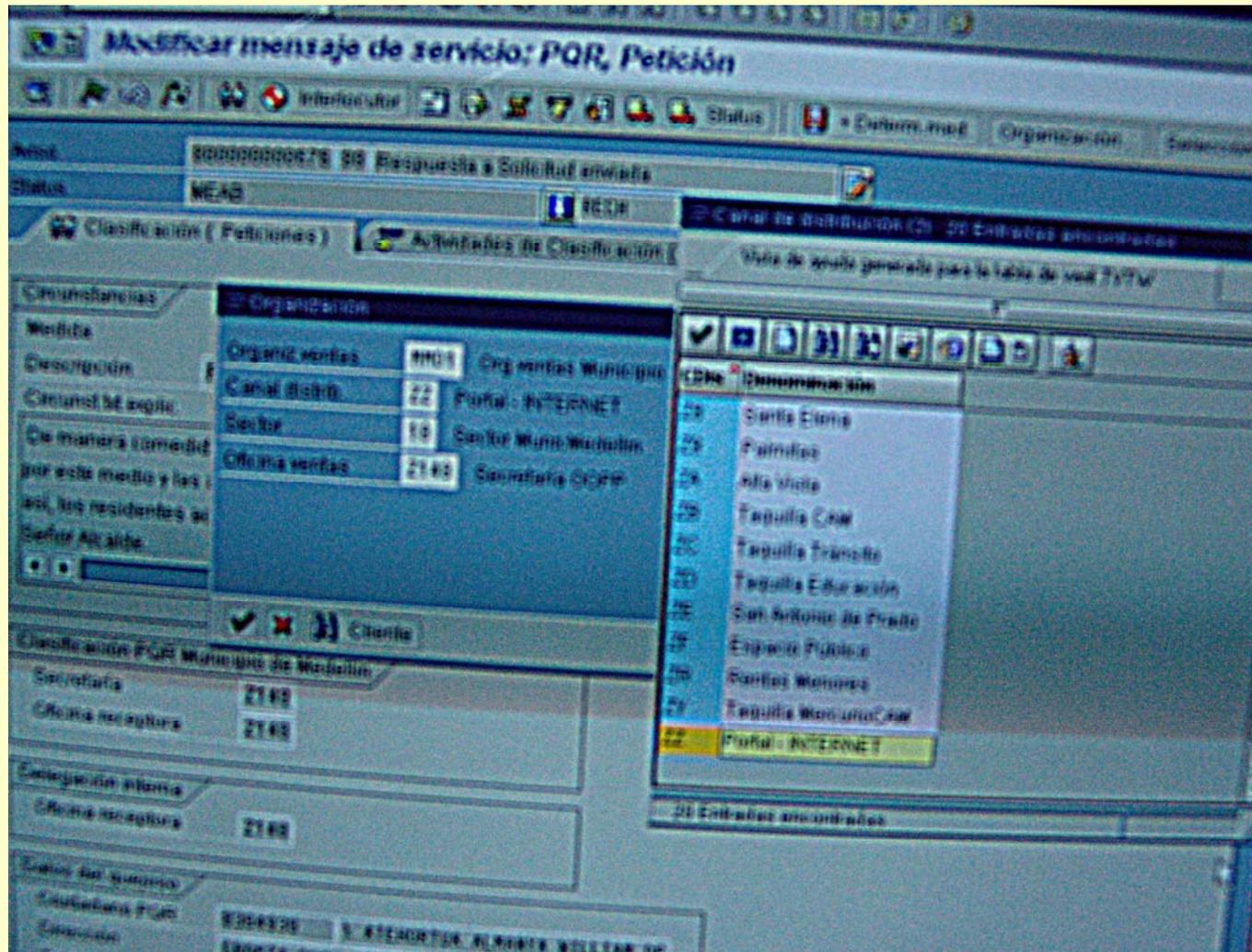
Distribución de PQR a las diferentes Secretarías



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

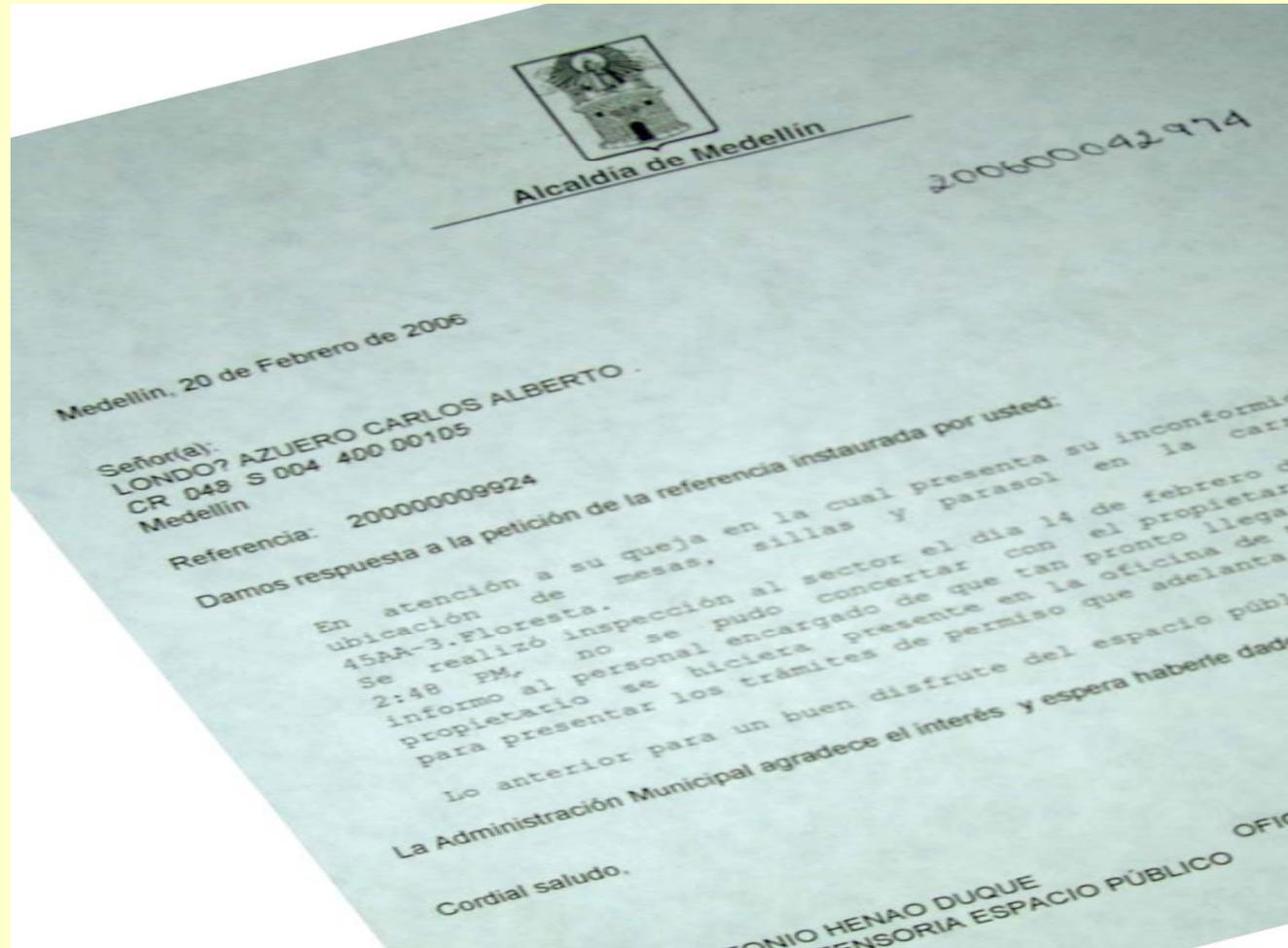
Monitoreo y seguimiento de PQR



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía

Respuesta escrita de la Administración Municipal a las PQR



Alcaldía de Medellín

Compromiso de toda la ciudadanía