


Cód. MA-SECI- 016	Manual	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de</small> <small>Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión. 2	<b>MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios a través del Sistema de Gestión Documental</b>	

## **Manual de radicación de trámites y/o servicios a través del Sistema de Gestión Documental**

### Contenido

<b>Introducción</b> .....	2
<b>OBJETIVO:</b> .....	3
<b>ALCANCE:</b> .....	3
<b>RESPONSABLES:</b> .....	3
<b>DEFINICIONES:</b> .....	3
<b>1. PROCESO DE RADICACIÓN DE SOLICITUDES:</b> .....	4
1.1. Ingresar al portal WEB del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín:.....	4
1.2. Seleccionar la opción Trámites y Servicios, ubicada en la parte superior del portal dependiendo de la solicitud a realizar por el ciudadano:.....	5
1.3. Realizar búsqueda del trámite o servicio .....	5
1.4. Diligenciar campos para la radicación.....	6
1.5. Validación del número de verificación.....	7
1.6. Revisión del código en el correo.....	8
1.7. Ingreso del código de verificación.....	8
1.8. Diligenciar formulario .....	9
1.9. Anexar documentos.....	11
1.10. Confirmación de la solicitud.....	11
<b>2. CONSULTA EL ESTADO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS</b> .....	12
2.1. Ingreso del radicado para verificación del estado de la solicitud .....	12

Cód. MA-SECI- 016	Manual	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 2	<b>MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios a través del Sistema de Gestión Documental</b>	


## Introducción

El presente documento muestra el paso a paso que debe seguir el ciudadano para radicar de forma correcta los trámites a través del Sistema de Gestión Documental.

Las solicitudes deberán contener la siguiente información para que pueda ser gestionada por la dependencia (Secretaría o Departamento Administrativo) del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación 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 se requieran en cada trámite

En caso de que la solicitud requiera información adicional para su gestión, se requerirá al ciudadano los documentos faltantes.

Cód. MA-SECI- 016	Manual	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de</small> <small>Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión. 2	<b>MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios a través del Sistema de Gestión Documental</b>	

## OBJETIVO:

Orientar al ciudadano en la radicación de las solicitudes de trámites a través de la herramienta del Sistema de Gestión documental del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, garantizando el registro y trazabilidad de las solicitudes.

## ALCANCE:

Inicia con la recepción de las solicitudes de los trámites y/o servicios a través del Sistema de Gestión documental, donde es clasificada y redireccionada a la secretaría responsable de emitir respuesta dentro de los tiempos estipulados y finaliza con la entrega al ciudadano.

## RESPONSABLES:


Dependencias que tengan trámites a cargo.

## DEFINICIONES:

**Sistema Único de Información de Trámites -SUIT:** es el instrumento de acceso a la información de los trámites, otros procedimientos administrativos del Estado y consultas de acceso a información pública asociadas a trámites, y única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites establecida en las normas anti trámites vigentes.

**Trámite:** conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

**Radicación:** es el 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 propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento. (Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación).

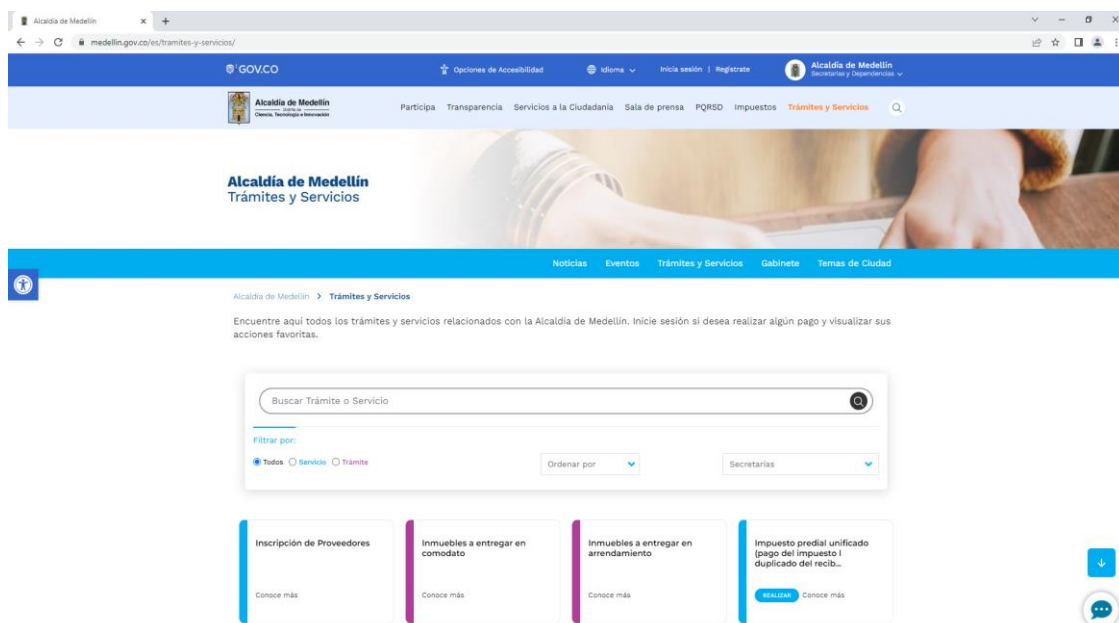
Cód. MA-SECI- 016	Manual	 <b>Alcaldía de Medellín</b> Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 2	<b>MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios a través del Sistema de Gestión Documental</b>	

**Recepción de Documentos:** conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

## 1. PROCESO DE RADICACIÓN DE SOLICITUDES:

1.1. Ingresar al portal WEB del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín:

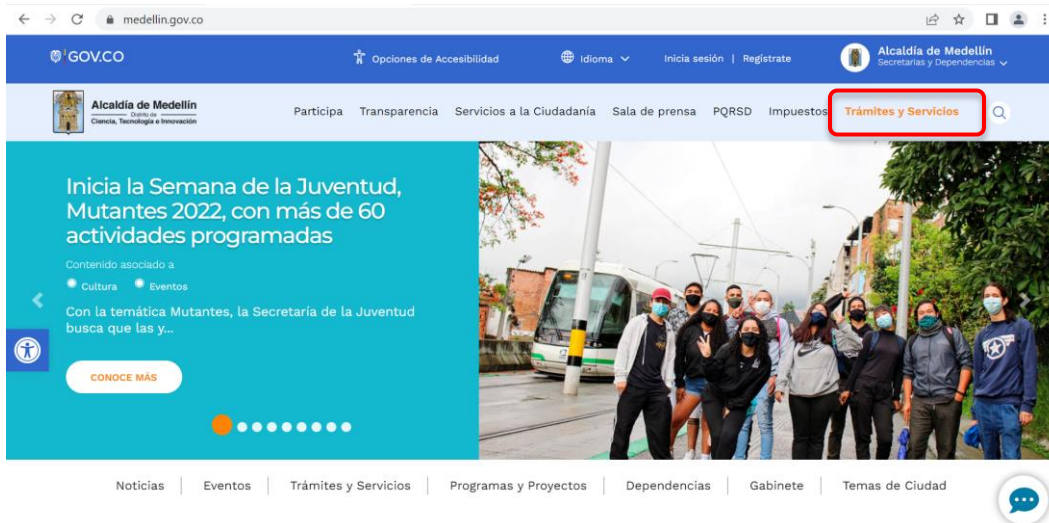
<https://www.medellin.gov.co/>



The screenshot displays the 'Trámites y Servicios' page of the Medellín City Government website. At the top, there is a navigation bar with the 'GOV.CO' logo and various utility links like 'Opciones de Accesibilidad', 'Idioma', 'Inicia sesión', and 'Regístrate'. Below this, a secondary navigation bar includes 'Participa', 'Transparencia', 'Servicios a la Ciudadanía', 'Sala de prensa', 'PQRSD', 'Impuestos', and 'Trámites y Servicios'. The main content area features a search bar with the placeholder text 'Buscar Trámite o Servicio'. Below the search bar, there are filter options: 'Filtrar por:' with radio buttons for 'Todos', 'Servicio', and 'Trámite'; an 'Ordenar por:' dropdown menu; and a 'Secretarías' dropdown menu. A grid of service cards is displayed below, each with a title and a 'Conoce más' button. The services listed are: 'Inscripción de Proveedores', 'Inmuebles a entregar en comodato', 'Inmuebles a entregar en arrendamiento', and 'Impuesto predial unificado (pago del impuesto / duplicado del recib...)'. A blue 'Realizar' button is visible on the 'Impuesto predial unificado' card. On the right side of the page, there are icons for a download arrow and a chat bubble.

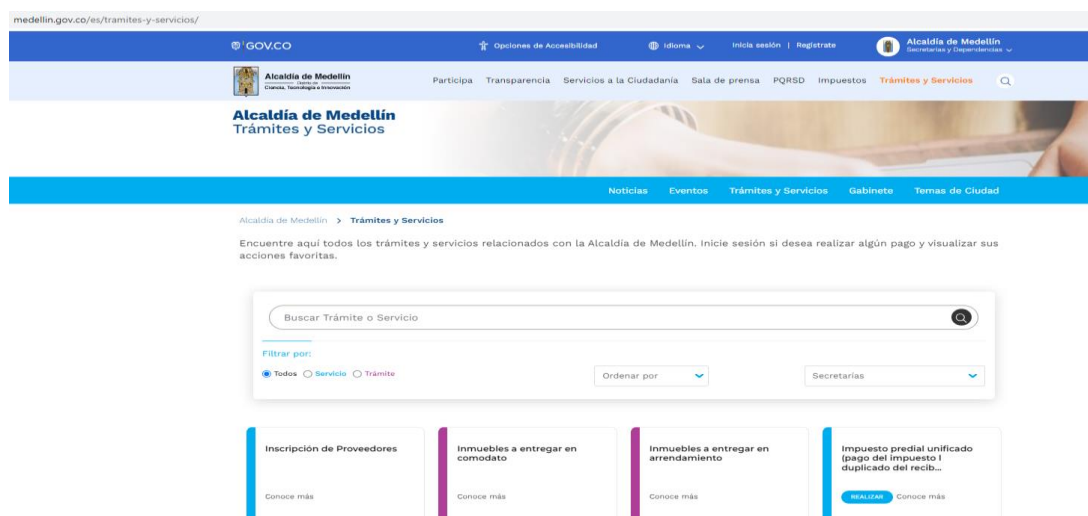
Cód. MA-SECI- 016	Manual	 <b>Alcaldía de Medellín</b> Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 2	<b>MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios a través del Sistema de Gestión Documental</b>	


- 1.2. Seleccionar la opción Trámites y Servicios, ubicada en la parte superior derecha del portal dependiendo de la solicitud a realizar por el ciudadano:



- 1.3. Realizar búsqueda del trámite o servicio

En el portal web existen varias opciones para que el ciudadano seleccione el trámites y/o servicios requerido o la secretaría; escriba el nombre del trámite o una palabra clave en el buscador, luego dar clic o enter en la lupa o filtrar por servicio (en color azul) o trámite (en color morado), como se puede observar en la siguiente ilustración:

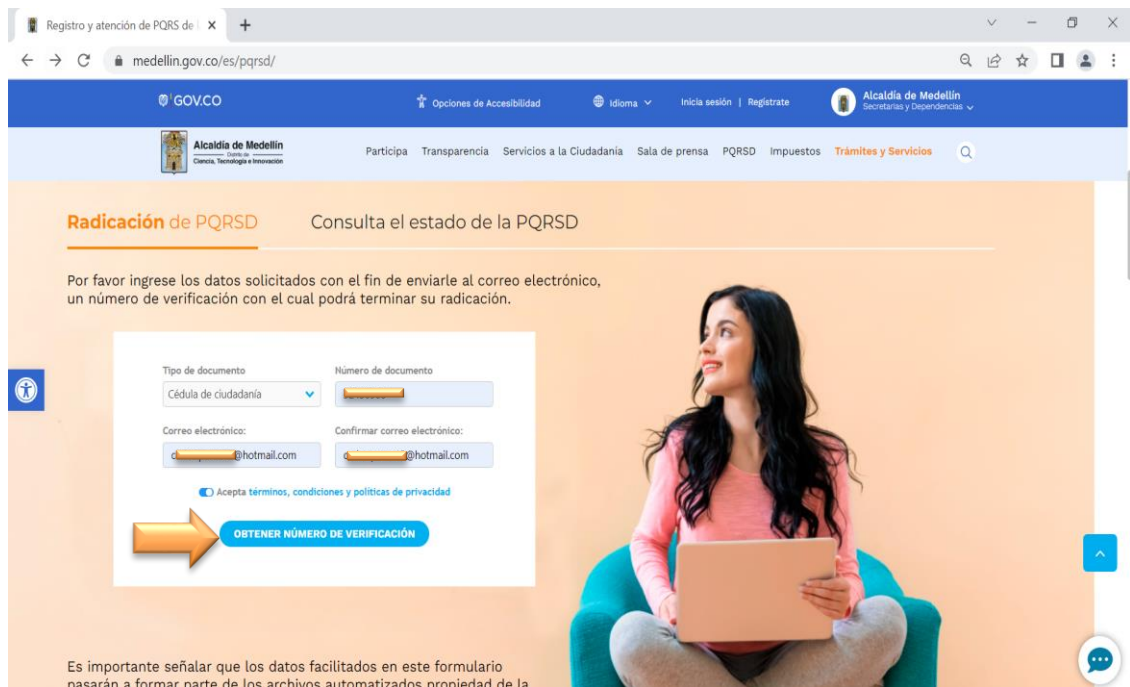


Cód. MA-SECI- 016	Manual	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Oficina de</small> <b>Ciencia, Tecnología e Innovación</b>
Versión. 2	<b>MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios a través del Sistema de Gestión Documental</b>	

#### 1.4. Diligenciar campos para la radicación

Al seleccionar el trámite o servicio, el portal web direcciona al ciudadano al formulario con cuatro (4) campos iniciales que se deben diligenciar para radicar la solicitud, con el fin de enviarle al correo electrónico registrado, un número de verificación con el cual podrá terminar su radicación:

- Seleccione el tipo de documento de identificación de la lista.
- Digitar el número de identificación.
- Digitar el correo electrónico existente.
- Confirmar correo electrónico.
- Dar clic en aceptar términos, condiciones y políticas de privacidad.
- Por ultimo dar clic en el botón de obtener número de verificación.
- Al correo registrado llegará una notificación remitida por [comunicaciones.oficiales@medellin.gov.co](mailto:comunicaciones.oficiales@medellin.gov.co) con el número de verificación, el cual debe digitarlo en el campo respectivo.



Registro y atención de PQRSD de x +

medellin.gov.co/es/pqrsd/

GOV.CO Opciones de Accesibilidad Idioma Inicia sesión | Regístrate Alcaldía de Medellín Secretarías y Dependencias

Participa Transparencia Servicios a la Ciudadanía Sala de prensa PQRSD Impuestos Trámites y Servicios

### Radicación de PQRSD

Consulta el estado de la PQRSD

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

Tipo de documento: Cédula de ciudadanía

Número de documento: [input]


Correo electrónico: [input]@hotmail.com

Confirmar correo electrónico: [input]@hotmail.com

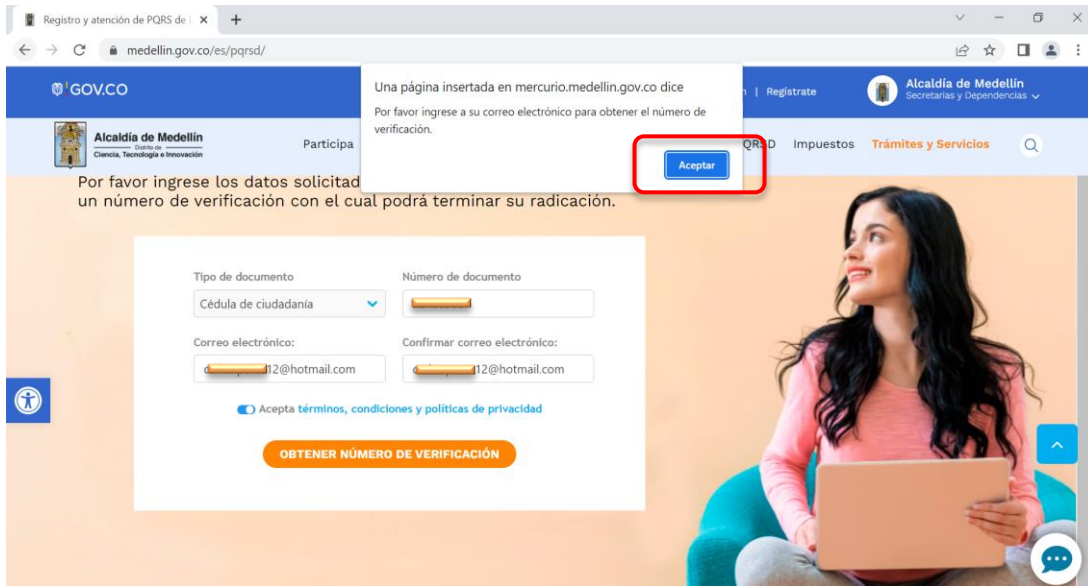
Acepta términos, condiciones y políticas de privacidad

**OBTENER NÚMERO DE VERIFICACIÓN**

Es importante señalar que los datos facilitados en este formulario pasarán a formar parte de los archivos automatizados propiedad de la

Cód. MA-SECI- 016	Manual	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Oficina de Planeación</small> <small>Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión. 2	<b>MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios a través del Sistema de Gestión Documental</b>	

- Después de dar clic en el “**botón de obtener número de verificación**”, aparecerá un mensaje en el cual el ciudadano debe indicar **aceptar**.



### 1.5. Validación del número de verificación.

Al dar clic en Aceptar, la página es redireccionada, para que el ciudadano ingrese el número de verificación que fue enviado al correo registrado en el paso anterior



Cód. MA-SECI- 016	Manual	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Oficina de</small> <small>Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión. 2	<b>MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios a través del Sistema de Gestión Documental</b>	

## 1.6. Revisión del código en el correo.

Abrir el correo para copiar y pegar el número de verificación recibido y continuar con el proceso de radicación.

Responder Responder a todos Reenviar

comunicaciones.oficiales@medellin.gov.co Christian Camilo Carvajal Garcia 8:29 a. m.

Radicación PQR's

Ideas Viva + Obtener más aplicaciones

Respetado Ciudadano:

Gracias por preferir los medios digitales para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción. Con esta decisión contribuye a la preservación del medio ambiente, disminuyendo el consumo de papel.

Le informamos que su número de verificación para continuar con el registro de solicitud es: **8002213931628221341**, por favor regístralo en el campo respectivo y de clic en el campo Verificar Datos.

Lo invitamos para que continúe ejerciendo su derecho para interponer solicitudes respetuosas ante la Alcaldía de Medellín, ya que esto nos permitirá satisfacer las necesidades de la ciudadanía con mayor efectividad.

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 Línea 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.

## 1.7. Ingreso del código de verificación.

Luego aparecerá la siguiente ventana con una breve descripción, en la cual se le aconseja al ciudadano seguir y confirmar el código de seguridad y dar clic en verificar datos.

Registro y atención de PQRS de | +

medellin.gov.co/es/pqrsd/

GOVCO

Alcaldía de Medellín

Participa Transparencia Servicios a la Ciudadanía Sala de prensa PQRSD Impuestos Trámites y Servicios

**Valida tu número de verificación**

Señor usuario, para radicar una solicitud, le aconsejamos realizarlo de forma continua y sin interrupción, para evitar desconexiones del sistema.

1. Preferiblemente, use Google Chrome.
2. Verificar que tenga conexión estable a internet.
3. Los nombres de los archivos deben ser cortos (max.40 caracteres), tampoco deben tener tildes ni caracteres especiales (#\$? %&=!.\*').
4. El formato de los anexos debe ser: Word, Pdf, Excel, Fotos, Texto, Audio y Video.
5. El tamaño de los anexos no debe superar las 10 MB (max.5 archivos).


Por favor ingresa tu número de verificación **enviado a tu correo electrónico** en el campo respectivo para iniciar tu trámite.

Tipo de documento\*  Número de documento\*

Correo electrónico\*  Número de verificación\*

**VERIFICAR DATOS**



Cód. MA-SECI- 016	Manual	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Oficina de</small> <small>Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión. 2	<b>MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios a través del Sistema de Gestión Documental</b>	

## 1.8. Diligenciar formulario

El formulario que se presenta a continuación debe ser diligenciado completamente, posteriormente dar clic en continuar.

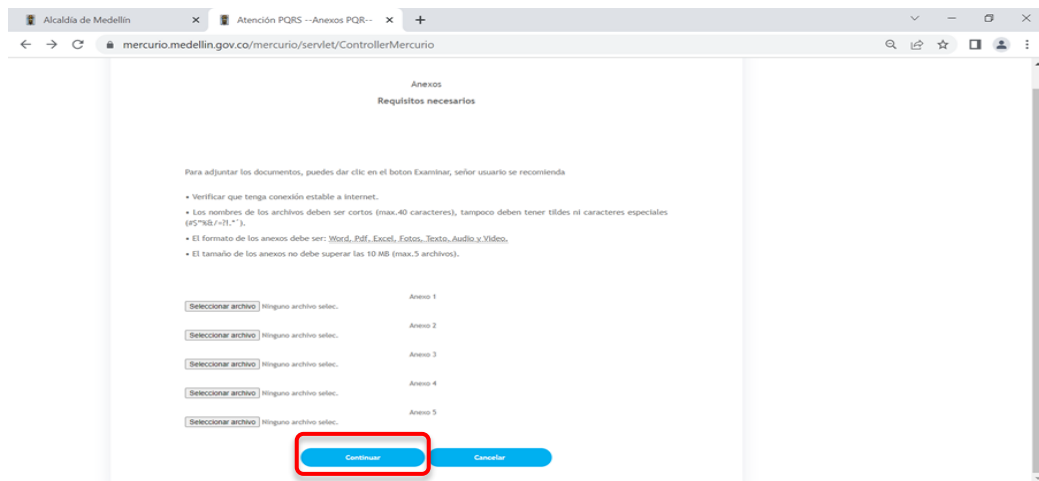
- Selecciona si es persona Natural, Jurídica, Niños Niñas y adolescente o Ente público.
- Selecciona el tipo de documento de identidad
- Indica tu número de documento
- Indica tu nombres y apellidos
- Selecciona el género
- Selecciona país
- Selección Departamento
- Selección ciudad
- Ingresar la dirección.
- Ingresar el correo electrónico
- Ingresar el Asunto
- Ingresar teléfono
- Dirección del hecho
- Selecciona la atención preferencial
- Selecciona es un solicitud información
- Selección autoriza notificación por correo electrónico
- Selección anexo, si se necesita anexar algún documento.
- Descripción ( contenido de la solicitud)
- Ingresar código de seguridad
- Seleccionar autoriza la empresa para verificar su información
- Clic en botón continuar



Cód. MA-SECI- 016	Manual	 <b>Alcaldía de Medellín</b> Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 2	<b>MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios a través del Sistema de Gestión Documental</b>	

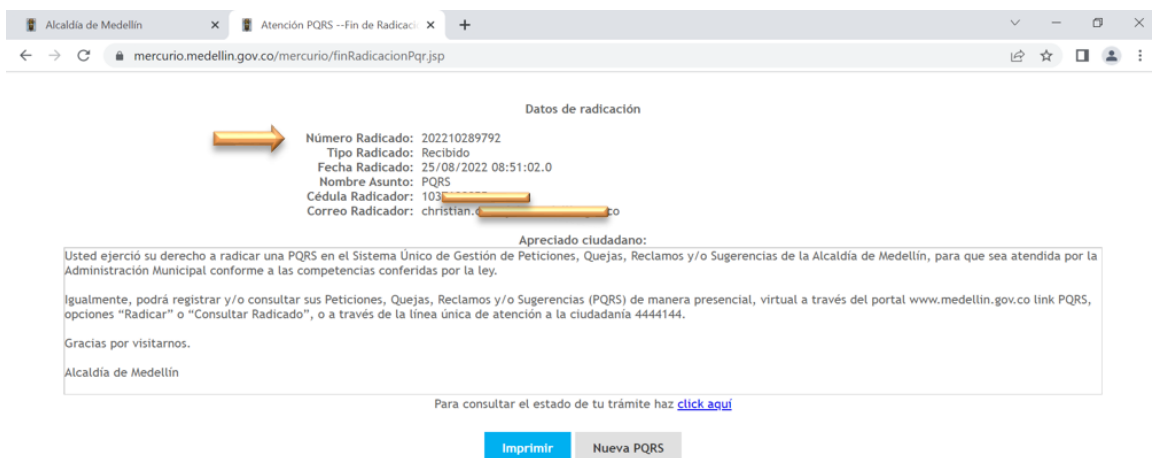
## 1.9. Anexar documentos

Si indicó, que la petición tiene documentos anexos, aparecerá el siguiente texto **“requisitos necesarios”**, donde se deben adjuntar máximo cinco (5) archivos y por último dar clic en continuar.



## 1.10. Confirmación de la solicitud

Luego de cargar los anexos necesarios, se debe dar clic en el botón de continuar y se mostrará el número de radicado de su solicitud.



**Nota:** al correo electrónico suministrado, le llegará el comprobante de registro de su solicitud con el número de radicado, fecha y hora para que puedas hacer consulta del estado del trámite.

Cód. MA-SECI- 016	Manual	 <b>Alcaldía de Medellín</b> Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 2	<b>MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios a través del Sistema de Gestión Documental</b>	

## 2. CONSULTA EL ESTADO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

El Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín pone a su disposición la consulta por medio del canal virtual el seguimiento de su solicitud, deberá contar con el número de radicado.

Para acceder al sistema deberás realizar el siguiente procedimiento:



Responder Responder a todos Reenviar

comunicaciones.oficiales@medellin.gov.co Christian Camilo Carvajal Garcia 8:53 a. m.

**Solicitud de Gestión Trámites PQR WEB**

Ideas Viva + Obtener más aplicaciones

Señor ciudadano  
Su petición ha sido radicada exitosamente.

Los datos de su requerimiento son:

Número de radicado: 202210289792 - Recibido  
 Fecha de radicación: 25/08/2022 08:51:02.0  
 Nombre del asunto: PQRS

Para consultar el estado de su petición [ingrese aquí.](#)  
 Recuerde que los términos de respuesta a su solicitud dependerán del tipo de petición  
 Para cualquier inquietud o inconformidad que tenga no dude en comunicarse con nosotros a través de la Línea Única de Atención 44 44 144.

Cordialmente,

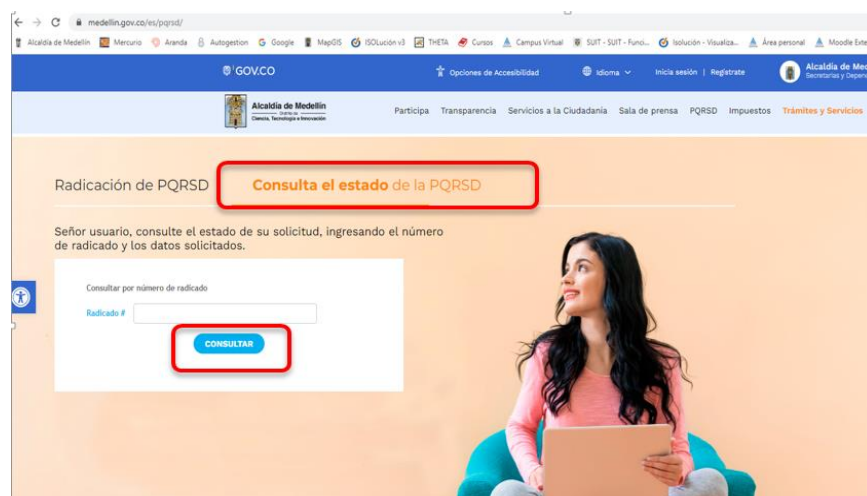
Alcaldía de Medellín

\*\*Información sobre tratamiento de datos personales De conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, la Alcaldía de Medellín se permite informar:  
 Que la Alcaldía de Medellín cuenta con diversos bases de datos personales obtenidos en virtud de las funciones administrativas. Dicha información se trataza con la máxima finalidad de consulta en su objeto social.

Ver más acerca de comunicaciones.oficiales@medellin.gov.co

### 2.1. Ingreso del radicado para verificación del estado de la solicitud

En el campo de RADICADO #: se deberá ingresar el número que fue enviado a su correo electrónico y dar clic en consultar.



medellin.gov.co/es/pqrsd/

Alcaldía de Medellín

GOVCO

Alcaldía de Medellín  
 Ciencia, Tecnología e Innovación

Participa Transparencia Servicios a la Ciudadanía Sala de prensa PQRSO Impuestos Trámites y Servicios

Radicación de PQRSO **Consulta el estado de la PQRSO**

Señor usuario, consulte el estado de su solicitud, ingresando el número de radicado y los datos solicitados.

Consultar por número de radicado

Radicado #

**CONSULTAR**

Cód. MA-SECI- 016	Manual	 <b>Alcaldía de Medellín</b> Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión. 2	<b>MA-SECI Radicación de Trámites y Servicios a través del Sistema de Gestión Documental</b>	

Al dar clic en consultar, se abre el portal WEB para verificar el estado actual en el que se encuentra la solicitud.

En la plataforma el ciudadano podrá visualizar:

- Estado de la solicitud.
- La respuesta emitida por el Distrito de Medellín, descargando el archivo y los demás documentos que la misma contenga.
- Los anexos adjuntos en la solicitud de radicación.
- Además, el ciudadano también puede volver al menú de inicio de radicación haciendo clic en el botón regresar.
- Por último dar clic en imprimir, se evidencian todos los datos registrados en la solicitud realizada.



20/mercuro/panel/ControlMercurio

## Atención PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

Alcaldía de Medellín

RESULTADOS DE LA CONSULTA

RUTA: ATENCION DE PQRS

# RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	PASO	ACTIVIDAD	ESTADO
202210289792	ARCHIVO CENTRAL ALCALDÍA DE MEDELLÍN	2022-08-25 08:51:02.0	2022-08-25 08:51:02.0	0	RADICACIÓN	ENVIADO
202210289792	SUBSECRETARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2022-08-25 08:51:13.0		1	1. CLASIFICAR Y REMITIR LA PQRS	PENDIENTE

Ver Respuesta Ver Anexos Regresar Imprimir

**DEFINICIÓN DE PQRSD**

Es aquel que tiene todo persona para solicitar o reclamar ante la Alcaldía de Medellín por razones de interés general o particular para elevar solicitudes respetuosas de información y consulta y para obtener pronta resolución de los mismos.

**QUEJAS**

Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que eleva a todo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada.

**RECLAMOS**

Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por la Alcaldía de Medellín.

**SUGERENCIAS**

Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de la Alcaldía de Medellín.

**DENUNCIAS**

Exponer una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflicto de intereses.

# PQRSD

PETICIONES  
QUEJAS  
RECLAMOS  
SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS

Alcaldía de Medellín