



**Alcaldía  
de Itagüí**

## **MANUAL PARA REALIZAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (PQRSD)**

### **SEDE ELECTRÓNICA MUNICIPIO DE ITAGÜÍ**

**Versión 2  
2025**





## Tabla de Contenido

1. <i>Ingreso</i> .....	3
2. <i>Solicitud de PQRSD</i> .....	4
3. <i>Realizar seguimiento a una PQRSD</i> .....	8



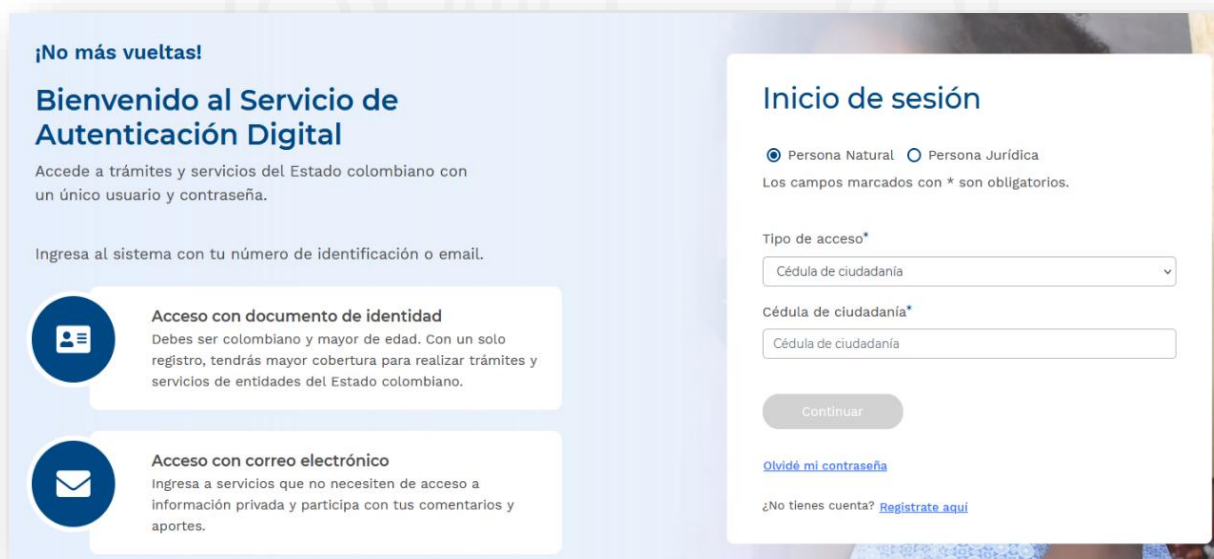


## 1. Ingreso

Para realizar alguna gestión en la Sede Electrónica, de clic en la esquina superior derecha en iniciar sesión:



A continuación, diligencie los campos solicitados y de clic en ingresar, si no se encuentra registrado en la sede electrónica, diríjase a la parte inferior y de clic en: *regístrate aquí*.



## 2. Solicitud de PQRSD

Para solicitar una petición, queja, reclamo o sugerencia de clic en la pestaña *nueva PQRSD*.



The screenshot shows the user interface of the Alcaldía de Itagüí website. At the top left is the logo and name 'Alcaldía de Itagüí'. To the right is a search bar and links for 'Cerrar Sesión' and 'Mi Cuenta'. Below this is a navigation menu with items: 'Inicio', 'Transparencia y Acceso Información Pública', 'Atención a la Ciudadanía', 'Trámites y Servicios', 'Participa', and 'Normatividad'. The main content area is titled 'Inicio > Mi Cuenta' and greets the user with 'Hola,'. It includes a welcome message and instructions on how to use the portal. On the right side, there are three buttons: 'SALIDA SEGURA', 'MI INFORMACIÓN', and '¿TIENES DUDAS?'. Below this, a section titled 'Selecciona la opción requerida' contains a row of five buttons: 'NUEVO TRÁMITE', 'RADICAR DOCUMENTOS', 'NUEVA PQRSD', 'CONSULTAR RADICADO', and 'AGENDAR UNA CITA'. The 'NUEVA PQRSD' button is circled in red. A tooltip above it says 'Aquí podrás realizar el registro de una nueva PQRSD'. At the bottom of the section, there is a link: 'Consulta aquí el estado de tus solicitudes y notificaciones'.

Por medio del sistema de PQRDS, usted podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. La Alcaldía de Itagüí a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes conceptos antes de registrar su solicitud:

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. (10) Diez días hábiles para dar respuesta.





**Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. (30) Treinta días hábiles para dar respuesta.

**Petición de Consulta:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. (30) Treinta días hábiles para dar respuesta.

**Petición de Documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. (10) Diez días hábiles para dar respuesta.

**Petición de Información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Municipio de Itagüí, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. (15) Quince días hábiles para dar respuesta.

**Queja:** Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio. (15) Quince días hábiles para dar respuesta.

**Reclamo:** Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. (15) Quince días hábiles para dar respuesta.

**Sugerencia:** Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad. (30) Treinta días hábiles para dar respuesta.





Una vez revisados los conceptos anteriores, a continuación, diligencie los campos requeridos:

Inicio > Mi Cuenta > Registro Nueva PQRS

## PQRS (Recepción de Solicitudes)

**A continuación completa tus datos para darte respuesta a tu solicitud.**  
Recuerda que los campos con (\*) son obligatorios.

¿TIENES DUDAS? ▾

¿CÓMO FUE TU EXPERIENCIA DURANTE EL PROCESO? ▾

**Obrando en condición de** (\*)  
Seleccione un valor

**Tipo de Solicitud** (\*)  
Selecciona el tipo de solicitud

**Descripción de la solicitud** (\*)  
Ingrese aquí todo el contenido detallado de la solicitud

Adjunte los archivos en caso de ser necesario, podrá cargar hasta 20 archivos en los formatos "docx, doc, pdf, xls, xlsx, png, jpg, jpeg, zip, rar, odt, 7zip, txt, gif" y con un peso máximo de 2MB. Seleccione el medio a través del cual recibirá la respuesta a su solicitud si es por correo electrónico, correspondencia física o a través de la Sede Electrónica. Marque las casillas de *aceptación de términos y condiciones* y *no soy un robot*, luego de clic en enviar solicitud.





## Archivo(s) soporte:

Ingrese aquí todos los archivos anexos que contenga su solicitud, aquí podrá cargar hasta 20 archivos anexos en los formatos "docx,doc,pdf,xls,xlsx,png,jpg,jpeg,zip,rar,odt,7zip,txt,gif" y con un peso máximo de 2MB.


Arrastre aquí su(s) archivo(s) o haga click para añadir

## Seleccione el medio por el que le gustaría recibir la respuesta a su solicitud

Correo electrónico  Correspondencia física  Sede electrónica

## Aceptación de Términos y Condiciones

Acepto las condiciones establecidas en la política de tratamiento de datos personales de la Alcaldía de Itagüí : Política para el Tratamiento de Datos Personales

No soy un robot  reCAPTCHA  
Privacidad - Términos

ENVIAR SOLICITUD

CANCELAR

Se generará un radicado, el cual se le enviará a su correo electrónico registrado. La respuesta será enviada de acuerdo al medio seleccionado por usted y teniendo en cuenta los términos establecidos de acuerdo a su solicitud.

## PQRS (Recepción de Solicitudes)

### Solicitud fue recibida exitosamente

Tu solicitud de PQRS Se recibió exitosamente y fue radicada bajo el número **23011699900005**. A tu correo electrónico llegara un acuse de recibido y en la sección de "mi cuenta" > "solicitudes de PQRS" podrás verificar su estado y respuesta.

REGRESAR A MI CUENTA

¿TIENES DUDAS?



¿CÓMO FUE TU EXPERIENCIA DURANTE EL PROCESO?





Revise su correo electrónico le llegará la notificación con el radicado de su solicitud:

Número de seguimiento de su solicitud # 23011699900005

Sede Electrónica Alcaldía de Itagüí <contacto@codweb.co>  
para FRUEBASTAGUI

10:35 (hace 2 minutos)

Alcaldía de Itagüí  
Sede Electrónica Alcaldía de Itagüí

La solicitud de su Derechos de Petición fue recibida con éxito y próximamente será procesada, para el seguimiento en línea de su solicitud, puede hacerlo a través de la Sede electrónica en el siguiente enlace [ENLACE](#), con la siguiente información:

NÚMERO RADICADO	23011699900005
FECHA DE RADICACIÓN	2023-01-16 10:35:29
TIPO DE SOLICITUD	Derechos de Petición
DOCUMENTO	23011699900005.pdf
ANEXOS	Sin Anexos

Por favor, NO responda a este mensaje, es un envío automático

Sede Electrónica Alcaldía de Itagüí

Dirección: Calle 31 No 30 -10 Parque Principal Itagüí ANT - COLOMBIA  
Código Postal:  
Correo electrónico: [contacto@santarosadeceos.gov.co](mailto:contacto@santarosadeceos.gov.co)  
Teléfono: +57 (4) 990 9020  
Horarios de atención: Lunes, Miércoles y Jueves de 7:30 am a 12:00 M - 1:30 pm a

### 3. Realizar seguimiento a una PQRSD

Para realizar seguimiento a una PQRSD, dar clic en la pestaña solicitudes de PQRSD, la cual se muestra a continuación:

Hola,

Bienvenido a tu portal de interacción con la Sede Electrónica de la Alcaldía de Itagüí

Para comenzar, puedes usar alguno de los siguientes botones según sea tu requerimiento, o bien en la parte inferior podrás consultar el estado de tus solicitudes previamente registradas.

SALIDA SEGURA

PERSONALIZAR

¿TIENES DUDAS?

Selecciona la opción requerida

NUEVO TRÁMITE | RADICAR DOCUMENTOS | NUEVA PQRSD | CONSULTAR RADICADO | AGENDAR UNA CITA

Consulta aquí el estado de tus solicitudes y notificaciones

Solicitudes Realizadas | **Solicitudes de PQRSD** | Buzon Correspondencia | Radicados Virtuales

Citas Agendadas | Notificaciones por Aviso







Allí, diríjase a solicitudes PQRSD y de clic en consultar:

## Consulta aquí el estado de tus solicitudes y notificaciones

Solicitudes Realizadas   **Solicitudes de PQRSD**   Buzon Correspondencia   Radicados Virtuales

Citas Agendadas   Notificaciones por Aviso

### Solicitudes de PQRSD

Hola Maria CAMILA , aquí encontraras el listado de las peticiones, quejas y reclamos que has interpuesto ante la Alcaldía de Itagüí , ten en cuenta que no solo estarán listadas las que ya tengan respuesta sino también las que estén pendientes de responder, utiliza los filtros de las columnas o usa el cuadro de buscar si requieres una solicitud en específico.

[CLIC AQUÍ PARA CONSULTAR](#)   [NUEVA PQRSD](#)

A continuación, aquí encontrará el listado de las peticiones, quejas y reclamos que ha interpuesto ante la Alcaldía de Itagüí y su estado.

## Consulta aquí el estado de tus solicitudes y notificaciones

Solicitudes Realizadas   **Solicitudes de PQRSD**   Buzon Correspondencia   Radicados Virtuales

Citas Agendadas   Notificaciones por Aviso

### Solicitudes de PQRSD

Hola Maria CAMILA , aquí encontraras el listado de las peticiones, quejas y reclamos que has interpuesto ante la Alcaldía de Itagüí , ten en cuenta que no solo estarán listadas las que ya tengan respuesta sino también las que estén pendientes de responder, utiliza los filtros de las columnas o usa el cuadro de buscar si requieres una solicitud en específico.

[NUEVA PQRSD](#)

MOSTRAR

10

Buscar:

REGISTROS

↓ Radicado	↓ Fecha de Radicado	↓ Tipo Documental	↓ Solicitud	↓ Anexos	↓ Fecha de Respuesta	↓ Respuesta	↓ Anexos	↓ Fecha de Envío
2021111607272	2021-11-11 12:00:39	Peticion de Documentación (T)	<a href="#">VER ARCHIVO</a>	***	2021-11-16 08:54:29	<a href="#">VER ARCHIVO</a>	***	2021-11-16 10:22:07

Mostrando del 1 al 1 de un total de 1

[Anterior](#)   **1**   [Siguiente](#)