

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá está conformada por el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín (municipio núcleo) y los municipios: Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Itagüí, Caldas, Sabaneta, La Estrella y Envigado. Es una Entidad Administrativa de carácter especial, dotada con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio; creada con el compromiso de consolidar el progreso y el desarrollo armónico de la gran Región Metropolitana, con funciones de planeación, autoridad ambiental y de transporte masivo y público, colectivo e individual y Gestor Catastral; con radio de acción metropolitano, cuyas funciones están establecidas en la Constitución Política, en la Ley 1625 de 2013, en la Ley 99 de 1993, la Ley 388 de 1997 y demás normas complementarias que rigen a las Áreas Metropolitanas.

El Departamento Administrativo de la Función Pública ha definido cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o un grupo de valor interactúa con una Entidad:

1. Ciudadano que consulta información pública.
2. Ciudadano que hace trámites o accede a trámites o accede a servicios de la entidad pública.
3. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

En esta perspectiva, es deber de todas las instituciones que adoptan el Modelo Integrado de Planeación y Gestión generar las condiciones y capacidades institucionales que faciliten el diálogo efectivo con los grupos de valor y por ello mediante Resolución Metropolitana 621 de 2019 el Área Metropolitana del Valle de Aburrá adoptó el modelo integrado de planeación y gestión -MIPG

Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos se procede a generar el manual para el manejo del sistema virtual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Definiciones importantes a la hora de presentar solicitud

PETICIÓN:	Solicitud respetuosa de información para obtener pronta respuesta amparándose en el Derecho Fundamental que tiene todo ciudadano.
QUEJA:	Manifestación de inconformidad respecto al actuar o conducta de un servidor público del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.
RECLAMO:	Manifestación de inconformidad respecto a la atención o prestación de un servicio por parte del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.
SUGERENCIA:	Propuesta para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

DENUNCIA:	Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante una investigación penal, administrativa-sancionatoria, disciplinaria o ético profesional.
QUEJA AMBIENTAL:	Reporte de inconformidad por el uso o manejo inadecuado de los recursos naturales, en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá. Para ingresar una queja ambiental es necesario caracterizar el recurso y la afectación.
FELICITACIÓN	Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
GESTIÓN CATASTRAL:	La gestión catastral comprende el conjunto de operaciones técnicas y administrativas necesarias para el desarrollo de los procesos de formación, actualización, conservación y difusión de la información catastral, por medio de los cuales se logra la identificación y mantenimiento permanente de la información física, jurídica y económica de los bienes inmuebles para los municipios de Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello y La Estrella.

PQRSDF

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones -PQRSDF- respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y para obtener pronta resolución.

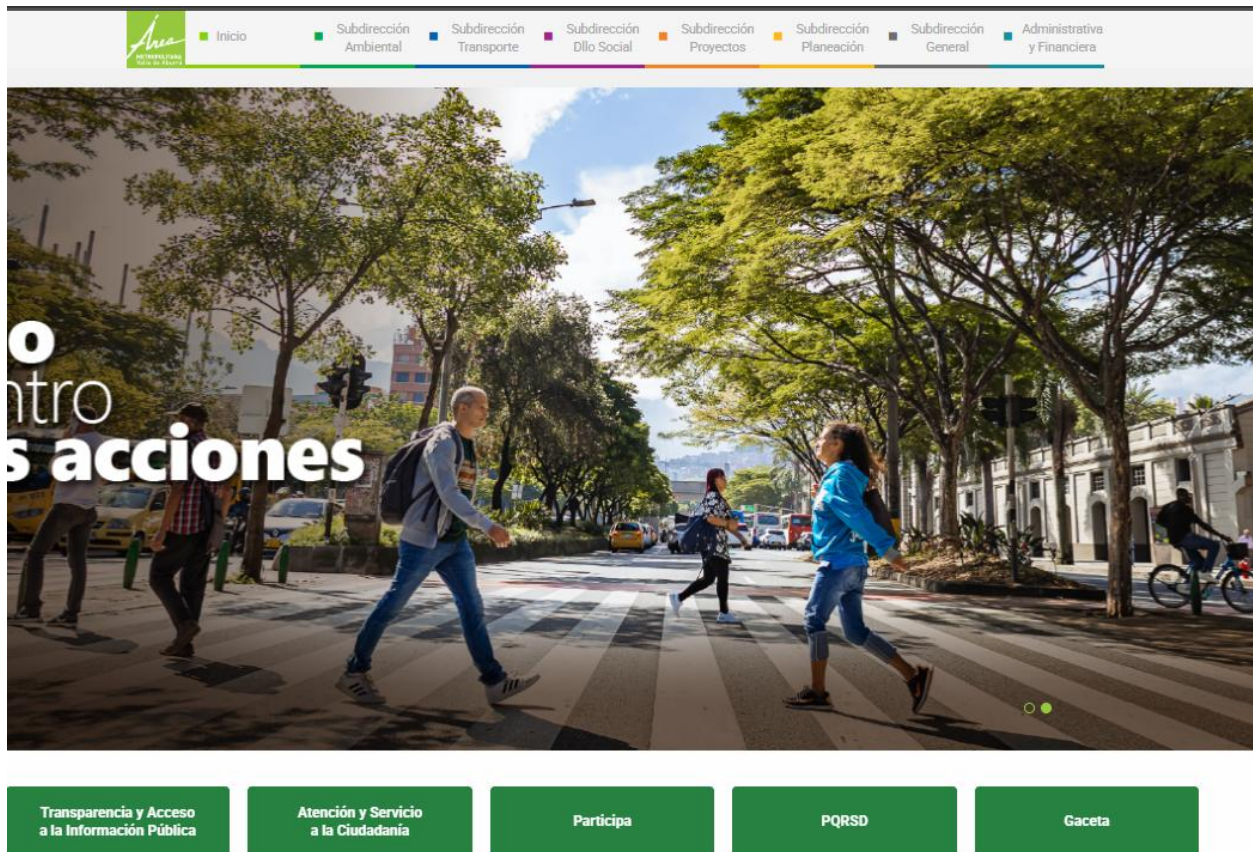
En aras de garantizar un mejor servicio, se presenta a continuación lineamientos para recibir, revisar y direccionar las PQRSDF a través de los flujos existentes en el Sistema de Información Metropolitano SIM.

CANALES DE RECEPCIÓN PQRSDF

PRESENCIAL	A través de las taquillas ubicadas en la Oficina de Atención Ciudadana de la Entidad Área Metropolitana primer piso, se pueden recibir de manera física las PQRSDF. Se recepciona bajo radicado del que se entrega una copia al usuario para su consulta y seguimiento.
TELEFÓNICO	Se dispone de la línea telefónica 3856000 ext. 127.
PÁGINA WEB	www.metropol.gov.co Opción PQRSDF
CORREO ELECTRÓNICO	atencionausuario@metropol.gov.co

RADICACIÓN DE PQRSD A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB

Para radicar una solicitud por la página web es necesario ingresar por www.metropol.gov.co y dar clic en la opción PQRSD ubicada en la parte debajo del banner principal como se muestra en la siguiente imagen:



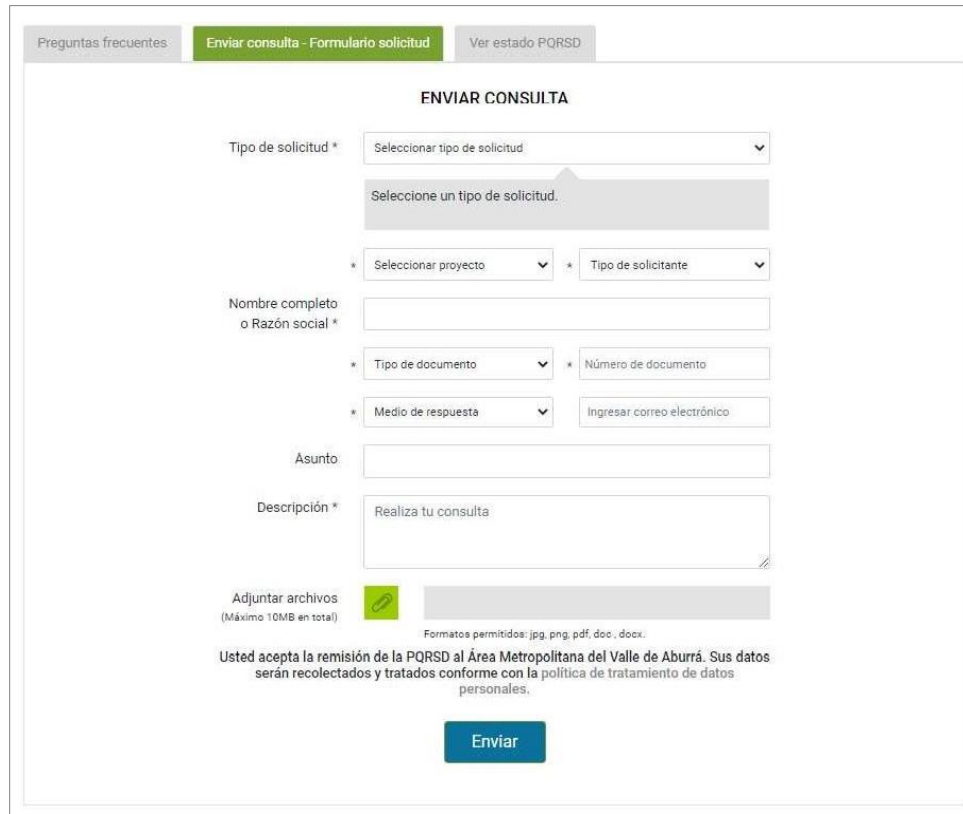
Una vez se da clic en el vínculo, se abrirá una nueva ventana con las opciones que se muestran a continuación.



REGISTRO DE PQRSD

1. Para radicar una PQRSD se deberá elegir la opción ENVIAR CONSULTA -

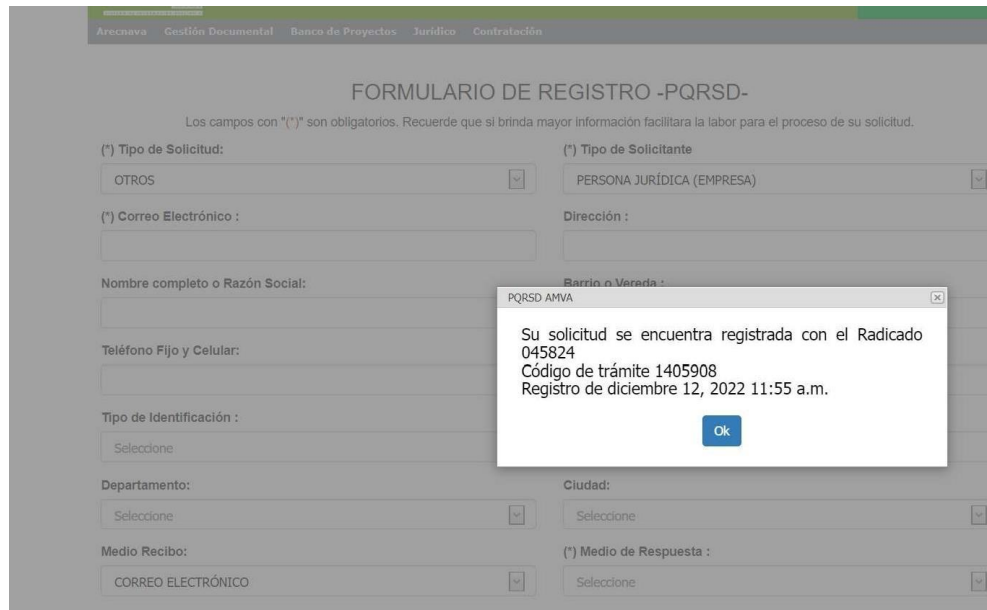
FORMULARIO SOLICITUD, y se abrirá un formulario para ser diligenciado completamente, seleccionando y completando los datos que se ajusten a la información del ciudadano que registra la solicitud



The screenshot shows a web form titled "ENVIAR CONSULTA" with the following fields and options:

- Navigation tabs: Preguntas frecuentes, **Enviar consulta - Formulario solicitud**, Ver estado PQRSDF
- Form title: ENVIAR CONSULTA
- Form fields:
 - Tipo de solicitud *: Dropdown menu with "Seleccionar tipo de solicitud" and a list of options below.
 - * Seleccionar proyecto *: Dropdown menu
 - * Tipo de solicitante *: Dropdown menu
 - Nombre completo o Razón social *: Text input field
 - * Tipo de documento *: Dropdown menu
 - * Número de documento *: Text input field
 - * Medio de respuesta *: Dropdown menu
 - Ingresar correo electrónico *: Text input field
 - Asunto *: Text input field
 - Descripción *: Text area with placeholder "Realiza tu consulta"
 - Adjuntar archivos (Máximo 10MB en total): File upload area with a green plus icon and a list of allowed formats: jpg, png, pdf, doc, docx.
- Disclaimer: "Usted acepta la remisión de la PQRSDF al Área Metropolitana del Valle de Aburrá. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la política de tratamiento de datos personales."
- Submit button: "Enviar"

2. Seleccione Medio de respuesta y registre los datos de la forma como espera recibir la respuesta: dirección, teléfono o celular o el correo electrónico (en caso de tratarse de una Queja Ambiental- Denuncia o Queja este espacio puede omitirse y el usuario registrarse si lo prefiere como Anónimo).
3. Adjunte en los formatos permitidos: jpg, png, pdf, doc, docx, los documentos que considere necesarios (Máximo 10MB en total)
4. Haga clic en la opción enviar para radicar la PQRSDF, se generará automáticamente un número de radicado y un código de tarea con la fecha correspondiente. Esta información se plasmará en un PDF que llegará al usuario a través del correo electrónico que registró. Con este radicado o código se podrá hacer seguimiento a través de la página web.



Los campos con "(*)" son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitara la labor para el proceso de su solicitud.

(*) Tipo de Solicitud: OTROS (*) Tipo de Solicitante: PERSONA JURÍDICA (EMPRESA)

(*) Correo Electrónico : Dirección :

Nombre completo o Razón Social: Barrio o Vereda : PQRSD AMVA

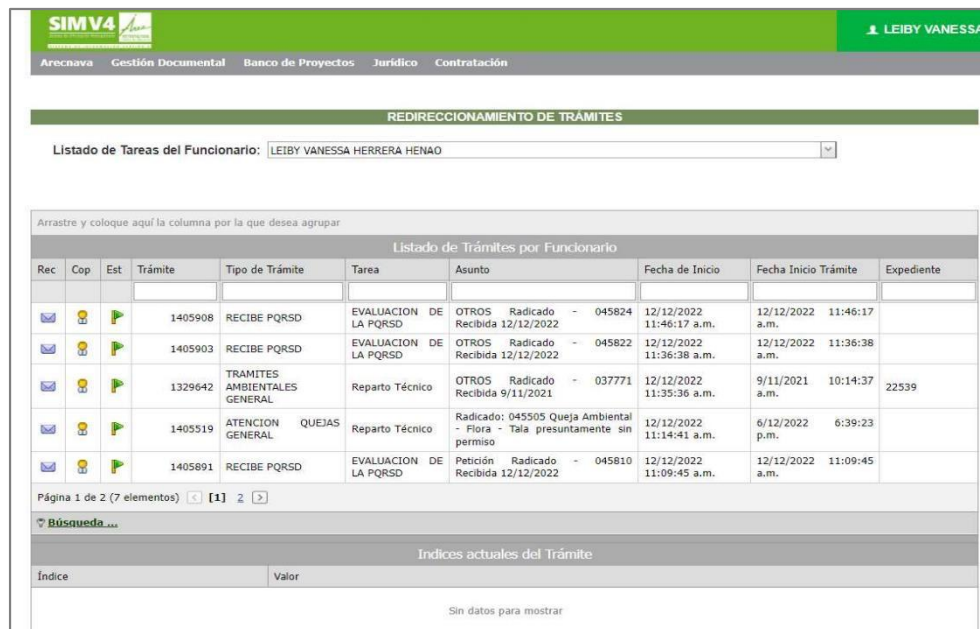
Teléfono Fijo y Celular: Su solicitud se encuentra registrada con el Radicado 045824
Código de trámite 1405908
Registro de diciembre 12, 2022 11:55 a.m.

Tipo de Identificación : Seleccione: Ok

Departamento: Seleccione: Ciudad: Seleccione:

Medio Recibo: CORREO ELECTRÓNICO (*) Medio de Respuesta : Seleccione:

Al mismo tiempo, el código de tarea generado ingresará al flujo de PQRSD del Sistema de Información Metropolitano para que, de acuerdo con el tema, se proceda a direccionar a la dependencia que atenderá el asunto.



REDIRECCIONAMIENTO DE TRÁMITES

Listado de Tareas del Funcionario: LEIBY VANESSA HERRERA HENAO

Arrastre y coloque aquí la columna por la que desea agrupar

Rec	Cop	Est	Trámite	Tipo de Trámite	Tarea	Asunto	Fecha de Inicio	Fecha Inicio Trámite	Expediente
			1405908	RECIBE PQRSD	EVALUACION DE LA PQRSD	OTROS Radicado Recibida 12/12/2022 - 045824	12/12/2022 11:46:17 a.m.	12/12/2022 11:46:17 a.m.	
			1405903	RECIBE PQRSD	EVALUACION DE LA PQRSD	OTROS Radicado Recibida 12/12/2022 - 045822	12/12/2022 11:36:38 a.m.	12/12/2022 11:36:38 a.m.	
			1329642	TRAMITES AMBIENTALES GENERAL	Reparto Técnico	OTROS Radicado Recibida 9/11/2021 - 037771	12/12/2022 11:35:36 a.m.	9/11/2021 10:14:37 a.m.	22539
			1405519	ATENCION GENERAL	QUEJAS	Radicado: 045505 Queja Ambiental - Flora - Tala presuntamente sin permiso	12/12/2022 11:14:41 a.m.	6/12/2022 6:39:23 p.m.	
			1405891	RECIBE PQRSD	EVALUACION DE LA PQRSD	Petición Radicado Recibida 12/12/2022 - 045810	12/12/2022 11:09:45 a.m.	12/12/2022 11:09:45 a.m.	

Página 1 de 2 (7 elementos) [1] 2

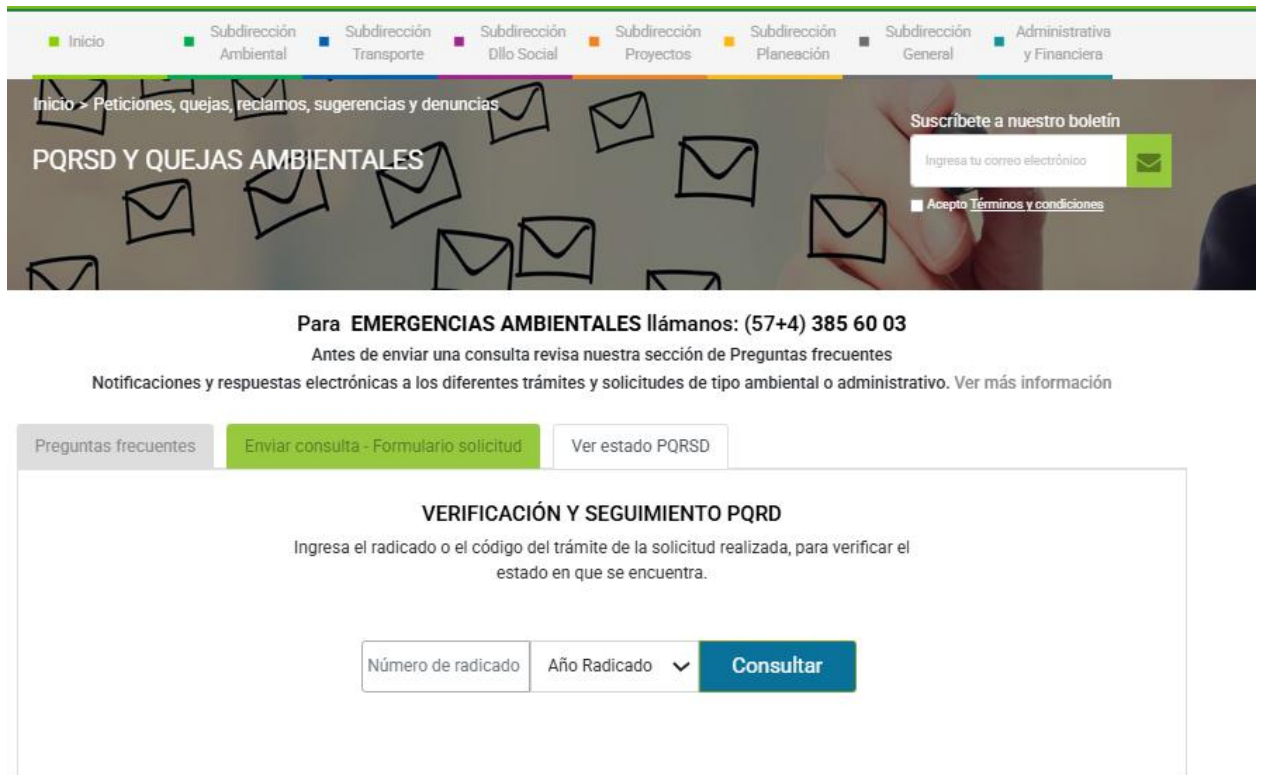
Búsqueda...

Indicadores actuales del Trámite

Índice	Valor
Sin datos para mostrar	

SEGUIMIENTO DE LA PQRSD A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB

Para visualizar la trazabilidad de la solicitud, debe ingresar a la página web www.metropol.gov.co, seleccionar opción PQRSD en la parte superior derecha, seleccionar Ver estado PQRSD Ingresar Número de radicado y el Año del radicado.



The screenshot shows a website navigation menu with the following items: Inicio, Subdirección Ambiental, Subdirección Transporte, Subdirección Dillo Social, Subdirección Proyectos, Subdirección Planeación, Subdirección General, and Administrativa y Financiera. Below the menu is a banner for "PQRS Y QUEJAS AMBIENTALES" with a "Suscríbete a nuestro boletín" form. The main content area includes contact information for environmental emergencies and a section for "VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO PQRD" with a search form.

Inicio > Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

PQRS Y QUEJAS AMBIENTALES

Suscríbete a nuestro boletín

Ingresar tu correo electrónico

Acepto [Términos y condiciones](#)

Para **EMERGENCIAS AMBIENTALES** llámanos: (57+4) 385 60 03

Antes de enviar una consulta revisa nuestra sección de Preguntas frecuentes

Notificaciones y respuestas electrónicas a los diferentes trámites y solicitudes de tipo ambiental o administrativo. [Ver más información](#)

Preguntas frecuentes | **Enviar consulta - Formulario solicitud** | Ver estado PQRS

VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO PQRD

Ingresar el radicado o el código del trámite de la solicitud realizada, para verificar el estado en que se encuentra.

Número de radicado Año Radicado **Consultar**

Una vez se dé clic en la opción CONSULTAR, se podrá visualizar la trazabilidad del radicado, la actividad que se ha realizado y la dependencia que se encuentra atendiendo.