

DEFINICIÓN DE PQRSDF PARA QUE EL USUARIO PUEDA DISTINGUIR CADA UNA DE LAS TIPOLOGÍAS

DEFINICIÓN TIPOLOGÍA	EJEMPLO
Petición: Es la facultad que tienen las personas, entidades privadas o autoridades públicas para requerir información por motivos de interés general o particular, solicitar la expedición de copias o de una situación jurídica.	Solicita el bloqueo de la tarjeta cívica por pérdida.
Solicitud de acceso a la información: Es la petición se permita el acceso a información o documentos públicos que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.	Usuario solicita información del documento público a la que podamos tener acceso para instalarla en el servicio de información local de la biblioteca. Desea tener información de cómo llegaron al barrio de la aurora, registro histórico del Metro de Medellín en el barrio.
Reclamo: Se trata de la petición de la persona o entidad que pone de presente la inconformidad de manera general con la prestación del servicio o de alguna actividad de la Empresa, sin hacer referencia a un servidor o contratista determinado y con la finalidad de que se apliquen los correctivos.	Si se tardó en pasar el bus, si se presentaron inconvenientes al recargar la cívica, si hubo alguna falla en el Metro por la que no llegó a tiempo.
Felicitaciones: Son manifestaciones de los clientes o usuarios, sobre la satisfacción de los productos y/ o servicios recibidos, que resaltan la buena labor de los servidores públicos de la Entidad.	La empresa Metro agradece el reconocimiento y apoyo que ustedes, nuestros usuarios brindan a nuestra labor. Por eso su comunicación nos llena de satisfacción y orgullo, y nos alienta en la tarea de servir a la comunidad en pro de una mejor calidad de vida. Haremos extensivos sus agradecimientos a todo el personal Metro.
Queja: Es la manifestación de carácter general o particular sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la conducta o comportamiento irregular por parte de los servidores, contratistas o colaboradores de la entidad en ejercicio de sus funciones.	Usaria se comunica manifestando inconformidad con el Informador Vendedor de la estación Popular el día 05/04/2022 a las 16:30 horas, indica que se acercó a la taquilla para realizar dos recargas a dos tarjetas cívica diferentes ya que un adulto mayor en la fila le había pedido el favor de que si le recargaba su tarjeta y el funcionario no le quiso recarga la tarjeta a la usuaria justificando que ya había recargado la otra tarjeta.
Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación del servicio o la gestión institucional.	Se comunica usuario por medio del chat indicando la siguiente sugerencia: La sugerencia es no colocar escaleras eléctricas si no usar bandas eléctricas para las personas en sillas de ruedas y personas con movilidad reducida, así se economizarían los ascensores.
Denuncia: Es la manifestación de una persona que da cuenta de la comisión de delito o conducta punible de un servidor o contratista de la Empresa.	Una persona denuncia que le cobraron por personalizarse con Cívica.
Consulta: Es la petición por medio de la cual una persona, entidad o autoridad solicita a la Empresa que emita su opinión o concepto frente a determinada situación que se le plantea y que es de injerencia de la entidad.	Solicita un concepto sobre las afectaciones a retiro de paramento y altura que tiene la línea de Metro Cable picacho sobre un lote.

