

Mecanismos para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias a la Administración Departamental



La Gobernación de Antioquia tiene por objeto gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por la Administración Departamental, mediante el cumplimiento de los postulados del derecho fundamental.

La radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se realizará a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y virtual.



Los derechos de Petición se reciben en la taquilla única de la Dirección de Gestión Documental en la calle 42B N° 52 – 106 piso 1, donde se radica y escanea el documento para ser entregado al organismo competente.

Si la petición es en forma verbal deberá ser radicada en el puesto de atención e información al ciudadano P.Q.R.S.D ubicada en el primer piso del Centro Administrativo Departamental.

Diligenciando el formato establecido, las peticiones pueden ser depositadas en los buzones de sugerencias que se encuentran distribuidos en las salas de espera de las oficinas de atención presencial del edificio, en la siguiente ubicación:

UBICACIÓN

Centro de Atención a la Ciudadanía (sótano externo)	Agencia de Seguridad Vial (sótano externo)	Central de Liquidación de Impuesto vehicular (sótano externo)
Dirección de Pasaportes (Primer piso)	Rentas Gestión documental (Primer piso)	Gestión Humana (Segundo piso)
Secretaría de Educación (Cuarto piso)	Secretaría de Minas (Sexto piso)	Seccional de Salud de Antioquia (Octavo piso)

FORMATO

 GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA República de Colombia	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: FO-M5-P2-030
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 22/01/2016

Día / Mes / Año

Gracias por sus sugerencias

Gerencia de Atención a la Ciudadanía
Departamento de Antioquia

Nombre: _____ N° Cédula: _____

Dirección: _____ Municipio: _____

Teléfono(s): _____ Correo: _____

Nota: Dando cumplimiento al Decreto 1377 de junio de 2013, se nos autoriza a utilizar sus datos de contacto con fines informativos.

 GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA República de Colombia	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: FO-M5-P2-030
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 22/01/2016

Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Solicitud de acceso a la información pública

Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014: *"es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública."*

Sugerencias

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.


 GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
 República de Colombia





**Canal
Telefónico**

Los ciudadanos pueden interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través de la línea telefónica, un asesor recibirá su petición y efectuará el proceso de radicación, asignándole el número único de radicado con el cual podrá realizar seguimiento.

 **Línea Gratuita**
018000419000
Desde Medellín
409 90 00
www.antioquia.gov.co

Horario de atención

- Lunes a viernes:
7:30 a.m. a 5:30 p.m.
(jornada continua).
- Sábados:
8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Línea de WhatsApp:

 **300 305 0295**

Numeral abreviado:

#774



**Canal
Virtual**

Descarga
la **APP**
Gobernación
Antioquia

1. Ingrese a www.antioquia.gov.co
2. Clic en Atención a la Ciudadanía
3. Clic en Presentar PQRSD
4. Recibirá un acuse de recibido y número de radicado

Radicación a través de los siguientes correos electrónicos:

gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co
atencionalusuario@antioquia.gov.co

1. Ingrese a www.antioquia.gov.co
2. Clic en Atención a la Ciudadanía
3. Clic en el submenú Entérate y presiona el botón Chat
4. El ciudadano será atendido por un asesor, quien recibirá la petición y realizará el proceso de radicación de PQRSD.

Descarga la Aplicación Móvil de la Gobernación de Antioquia, y radica a través del botón PQRSD.

ENTES DE CONTROL



La *Contraloría General de la República* (CGR) es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas. La ley 42 de 1993 Artículo 4° Establece "El control fiscal es una función pública, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Estado en todos sus órdenes y niveles. Este será ejercido en forma posterior y selectiva por la Contraloría General de la República, las contralorías departamentales y municipales y conforme a los procedimientos, sistemas, y principios que se establecen en la presente Ley".

Comuniqué irregularidades a: <http://www.contraloriagen.gov.co>



La *Contraloría General de Antioquia* ejerce control fiscal y ambiental a las entidades y particulares que administren recursos públicos del departamento y sus municipios; con integridad, transparencia y efectividad; fomentando la participación ciudadana en el control social, el buen manejo de los recursos y la protección ambiental; con personal competente y motivado, gestión digital y mejoramiento continuo; para generar una mejor calidad de vida de los antioqueños.

juntosporlatransparenciadelopublico@cga.gov.co
notificacionesjudiciales@cga.gov.co
Calle 42 B 52-106 piso 7 Edificio La Alpujarra Medellín
PBX: (57) (4) 383 8787 - Fax: (57) (4) 383 8756
Línea gratuita: 01 8000 942 277 - A.A. 5017 - Nit 811000372-7
Gobernación de Antioquia, Medellín, Colombia.



ASAMBLEA
DEPARTAMENTAL
DE ANTIOQUIA

Representar la Comunidad y ejercer el control político a la gestión de la administración departamental a través de las ordenanzas, resoluciones y proposiciones, de acuerdo a lo estipulado en la Constitución y la Ley.

www.asambleaantioquia.gov.co
Tel. 3839679 Fax 3839603



Ejerce, de acuerdo a lo establecido en el artículo 277 de la Constitución Política de Colombia de 1991, el control disciplinario del servidor público, adelantando las investigaciones y sancionando a los funcionarios que incurran en faltas disciplinarias en el desempeño de sus funciones. De igual manera adelanta las investigaciones cuando se presenten irregularidades en el manejo del patrimonio público.

Departamento Administrativo de la Función Pública

El Decreto 188 del 26 de enero de 2004, en el cual consolida la actual estructura administrativa del Departamento Administrativo de la Función Pública. En esta reforma se destacan los siguientes aspectos:

Además de formular y promover las políticas e instrumentos en empleo público, organización administrativa, control Interno, racionalización de trámites, el Departamento deberá evaluar el impacto que las mismas tienen en la Administración Pública.

La integralidad del Sistema de Empleo Público, dimensionándolo y articulándolo, como política de Estado, en los siguientes componentes: Planificación del Empleo, Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales, Gestión del Desarrollo, Gestión del Empleo, Gestión del Desempeño, Organización del Empleo; Sistemas de Clasificación y Nomenclatura, Administración de Salarios y Prestaciones Sociales; Democratización de la Administración Pública y Sistema de Desarrollo Administrativo.

Comunique irregularidades a: <http://portal.dafp.gov.co>



En relación con el Artículo 354 de la Constitución Política de Colombia, Corresponde al *Contador General* las funciones de unificar centralizar y consolidar la contabilidad pública, elaborar el balance general y determinar las norma contables que deben regir en el país, conforme a la Ley.

Comunique irregularidades a www.contaduria.gov.co



Acorde con el artículo 130 de la Constitución Política Colombiana, la *Comisión Nacional del Servicio Civil*, es "responsable de la administración y vigilancia de las carreras de los servidores públicos, excepción hecha de las que tengan carácter especial".

La Comisión se propone posicionar el mérito y la igualdad en el ingreso y desarrollo del empleo público; vela por la correcta aplicación de los instrumentos normativos y técnicos que posibiliten el adecuado funcionamiento del sistema de carrera; y genera información oportuna y actualizada, para una gestión eficiente del sistema de carrera administrativa.

Comunique irregularidades a: www.cnsc.gov.co

Dirección de Atención a la Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE