



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
GOBERNACIÓN**

Radicado: S 2020060115155

Fecha: 03/11/2020

Tipo:
RESOLUCIÓN
Destino:



“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN PARA LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA Y SE TOMAN OTRAS DETERMINACIONES”

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en la Ley 734 de 2002, Ley 962 de 2005, Ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 y,

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política establece en los artículos 23 y 74 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.
2. Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de todo servidor público, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.
3. Que de conformidad con el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.
4. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.
5. Que los artículos 13 al 33 de la Ley 1755 de 2015, regulan las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN PARA LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA Y SE TOMAN OTRAS DETERMINACIONES"

documentación, el derecho de formulación de consultas; así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

6. Que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.
7. Que se hace necesario reglamentar el trámite que se debe dar a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción que se presenten ante la Gobernación de Antioquia.
8. Que de conformidad con lo expuesto, se considera necesario derogar el reglamento interno para la tramitación de las peticiones de que trata la Resolución 201500301227 del 19 de octubre de 2015 *"Por medio de la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en el Departamento de Antioquia"*.
9. Que desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía el 18 de junio de 2020 se creó una primera versión del Manual para la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción documentado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación de Antioquia en el proceso Atención Ciudadana.

En mérito de lo expuesto;

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Adoptar el Manual para la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción para la Gobernación de Antioquia, publicado en el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Atención Ciudadana y contenido en el texto que se anexa, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2°. El responsable de la implementación, seguimiento y control de los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción en la Gobernación de Antioquia, estará a cargo de la Dirección de Atención a la Ciudadanía, en corresponsabilidad con las dependencias a las que le ingresan las solicitudes.

ARTÍCULO 3°. Las actualizaciones del Manual para la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción serán realizadas por la Dirección de Atención a la Ciudadanía en el Sistema de Gestión de Calidad. Cuando las actualizaciones impliquen modificaciones que alteren

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN PARA LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA Y SE TOMAN OTRAS DETERMINACIONES"

sustancialmente el documento, adicionalmente deberán contar con la revisión y aprobación por parte de la Secretaría General.

PARÁGRAFO. Para las actualizaciones del contenido del Manual, se surtirá con la aprobación del líder del proceso de Atención Ciudadana en el sistema de gestión de calidad y en caso de ser una modificación que altere sustancialmente el documento, contará también con la aprobación del líder del proceso de Gestión Jurídica.

ARTÍCULO 4°. Cada vez que se presente una nueva versión del Manual documentada en el sistema de gestión de calidad, deberá ser socializada por los medios que disponga la entidad a los servidores públicos y contratistas para su debido cumplimiento.

ARTÍCULO 5°. El Manual adoptado en la presente Resolución es de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos y contratistas; su incumplimiento dará lugar al inicio de posibles acciones disciplinarias, y a la calificación insatisfactoria de los compromisos respectivos en la evaluación de desempeño y acuerdos de gestión.

ARTÍCULO 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga en su integridad la Resolución 201500301227 del 19 de octubre de 2015, así como las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

ANÍBAL GAVIRIA CORREA
Gobernador de Antioquia

JUAN GUILLERMO USME FERNÁNDEZ
Secretario General

CLAUDIA PATRICIA WILCHES MESA
Secretaria de Gestión Humana y Desarrollo organizacional

Proyectó: Luz Stella Castaño Vélez – Directora de Atención a la Ciudadanía
Revisó: Alexander Mejía Román – Director Asesoría Legal y de Control
Aprobó: Héctor Fabio Vergara Hincapié – Subsecretario Jurídico

Luz Stella Castaño Vélez

Héctor Fabio Vergara Hincapié