

MECANISMOS PARA LA presentación de PQRSD a la Administración Departamental

01



CANAL
PRESENCIAL

02



CANAL
TELEFÓNICO

03



CANAL
VIRTUAL



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL



UNIDOS

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.**

01 CANAL PRESENCIAL

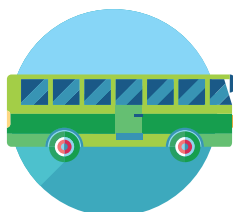
Los **Derechos de Petición** se reciben en la taquilla única de la Dirección de Gestión Documental en la calle 42B N° 52 - 106 piso 1, donde se radica y escanea el documento para ser entregado al organismo competente.

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:



Centro de Atención a la Ciudadanía
Sótano externo



Agencia de Seguridad Vial
Sótano externo



Liquidación de Impuesto vehicular
Sótano externo



Rentas, Gestión Documental
Primer piso



Dirección de Pasaportes
Primer 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: 03
		Fecha de aprobación: 29/01/2020

Día / Mes / Año

Gracias por sus sugerencias

Dirección 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: 03
		Fecha de aprobación: 29/01/2020

Petición

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

Queja

Es la manifestación que formula una persona en la cual expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar relacionadas con una conducta que considera irregular o anómala realizada por 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 una inconformidad en la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencias

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

Denuncia

Es poner en conocimiento de una autoridad competente una conducta posiblemente irregular o relacionada con hechos de corrupción, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ética profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan las respectivas responsabilidades.

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".


 GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



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.

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes:

7:30 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua.

Sábados:

8:00 a.m. a 12:00 p.m.

LÍNEAS DE ATENCIÓN



Línea gratuita: 018000419000
Desde Medellín: +57 4 409 9000



WhatsApp: 300 305 0295



Numeral abreviado: #774



Página web

www.antioquia.gov.co

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**



Correo electrónico

Radicación a través de los siguientes correos electrónicos:

gubernaciondeantioquia@antioquia.gov.co

gestiondocumental@antioquia.gov.co



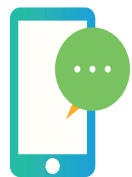
Chat Virtual

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.



Sede Electrónica

1. Ingrese a **https://sedeelectronica.antioquia.gov.co/**
2. Clic en **Ayuda**
3. Clic en **Chat en línea**
4. El ciudadano será atendido por un **asesor, quien recibirá la petición** y realizará el proceso de radicación de PQRSD.



Aplicación Móvil

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

ENTES DE CONTROL



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

www.contraloriagen.gov.co
+57 1 518 7000 Ext: 21014 - 21015



www.cga.gov.co

Línea gratuita: 01 8000 942 277



ASAMBLEA
DEPARTAMENTAL
DE ANTIOQUIA

www.asambleaantioquia.gov.co
Tel. +57 4 3839679 Fax +57 4 3839603



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

www.procuraduria.gov.co
Línea gratuita: 01 8000 940 808



www.contaduria.gov.co
Teléfono: +57 1 492 64 00



www.funcionpublica.gov.co
Línea gratuita: 01 8000 917 770



www.cnsc.gov.co
Línea gratuita: 01 9003 311 011

MECANISMOS PARA LA **presentación de PQRSD** a la Administración Departamental



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL



UNIDOS