

# 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

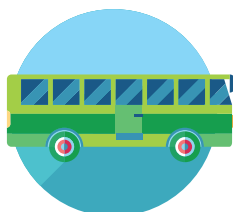
Los **Derechos de Petición** se reciben en la taquilla única de la Dirección de Gestión Documental en la calle 42B N° 52 - 106 piso 1, donde se radica y escanea el documento para ser entregado al organismo competente.

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 <small>República de Colombia</small>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,          RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	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 <small>República de Colombia</small>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,          RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	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:** 409 9000



**Numeral abreviado:** #774



**WhatsApp:** 300 305 0295



### **Página web**

[www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co)

1. Ingrese a **[www.antioquia.gov.co](http://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**



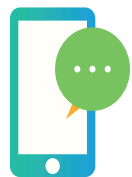
## Chat Virtual

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](http://www.contraloriagen.gov.co)

518 7000 Ext: 21014 - 21015



**CONTRALORÍA**  
GENERAL DE ANTIOQUIA

[www.cga.gov.co](http://www.cga.gov.co)

Línea gratuita: **01 8000 942 277**



**ASAMBLEA**  
DEPARTAMENTAL  
DE ANTIOQUIA

[www.asambleaantioquia.gov.co](http://www.asambleaantioquia.gov.co)

Tel. **3839679** Fax **3839603**



**PROCURADURIA**  
GENERAL DE LA NACION

[www.procuraduria.gov.co](http://www.procuraduria.gov.co)

Línea gratuita: **01 8000 940 808**



[www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co)

Teléfono: +57(1) **492 64 00**



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

[www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

Línea gratuita: **01 8000 917 770**



[www.cnsc.gov.co](http://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