

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

El formulario electrónico de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Gobernación de Antioquia es un servicio desarrollado a partir del Decreto 1166 de 2016, Decreto 2693 de 2012, Ley 1755 de 2015. De conformidad con la Constitución Política de Colombia CPC de 1991 en su artículo 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales" (Colombia, 1991) Con el fin de orientar a las personas es importante definir algunos conceptos que los ayudarán a orientar correctamente su tipo de solicitud:

Petición: Todas las personas pueden presentar solicitudes verbales o escritas, ante las autoridades públicas o ante los particulares que prestan servicios públicos o ejercen funciones públicas, para obtener respuestas prontas y oportunas respuestas en atención al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

Queja: Expresión y manifestación escrita o por medio electrónico de un comportamiento o conducta inadecuada y de insatisfacción de un servidor público.

Reclamo: Expresión y manifestación escrita o por medio electrónico de insatisfacción frente a la prestación de un servicio, que ha ocasionado y/o perjudicado la prestación del mismo.

Sugerencia: Expresión y manifestación escrita o por medio electrónico de recomendación la cual tiene el objeto de realizar mejoras en la prestación de un servicio.

Denuncia: Acción y/ manifestación escrita o por medio electrónico donde se declare la irregularidad o ilegalidad de un acto de un hecho delictivo.

Felicitaciones: Expresión y manifestación escrita o por medio electrónico de satisfacción por la atención y/o prestación de un servicio.



SC4887-1



MODALIDAD DE PETICIÓN Y TÉRMINOS DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta se encuentran regulados por medio de la Ley 1755 de 2015 “ Por mediode la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Colombia, 2015)

Modalidad de Petición	Término para resolver
Petición de interés general y/o particular	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Solicitud de documentos y de información	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción
Consultas bases de datos	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
Petición entre autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
Quejas	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Reclamos	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Denuncia por actos de corrupción internos	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Peticiones de la Defensoría del Pueblo	Dentro de los 5 días siguientes a su recepción
Falta de competencia	Dentro de los 5 días siguientes a su recepción
Petición incompleta	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción

Es importante señalar que las peticiones incompletas se requerirá al peticionario dentro



SC4887-1



de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, de tal manera que partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. (Colombia, 2015).



SC4887-1

REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

Si su petición corresponde a reproducción de documentos, los costos correrán por cuenta del interesado, que serán una vez informados para que realice el proceso de consignación y envío del soporte correspondiente.

GUÍA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO PQRSDF

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

La Gobernación de Antioquia lo invita a hacer uso de su derecho de participación ciudadana, (Leyes 190 de 1995, 489 de 1998 y 1755 de 2015) reportando cualquier PQRSDF (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación) relacionada con la función y los servicios que presta la Entidad. Para tal efecto, le solicitamos diligenciar el presente formato.

RADICACIÓN DE SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE ORGANISMOS COMUNALES

Frente al formulario de PQRSDF los diferentes campos marcados con el asterisco (*) son de diligenciamiento obligatorio.

1. Tipo de solicitud

Una vez realizada la entrada para la radicación de la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación por favor seleccione el tipo de solicitud de acuerdo con la siguiente lista desplegable:

TIPO DE SOLICITUD:*

Seleccione

Seleccione

Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

Denuncia

Felicitación



SC4887-1



2. Tipo de persona

Seleccione de la lista desplegable según corresponda:

TIPO DE PERSONA: *

Seleccione

Seleccione

Persona Natural

Persona Jurídica

Anonimo

3. Tipo de documento

Si en la selección anterior, es decir **2. Tipo de persona** usted selecciono persona natural ó jurídica seleccione a continuación su tipo de documento de la lista desplegable según corresponda:

TIPO DE DOCUMENTO: *

Seleccione

Seleccione

Cedula de Ciudadania

Cedula de Extranjeria

Numero de Identificacion Tributaria - NIT

Tarjeta de Identidad

Registro Civil de Nacimiento

Numero de Pasaporte

4. Número de identificación

Digite el número de su identificación tal cual como registra en el tipo de documento:

NUMERO DE IDENTIFICACION: *

NUMERO DE IDENTIFICACION



SC4887-1



5. Primer y segundo nombre y apellido

PRIMER NOMBRE:*

SEGUNDO NOMBRE:

PRIMER APELLIDO:*

SEGUNDO APELLIDO:

Siempre y cuando su selección en el punto **2. Tipo de persona** corresponda a persona natural diligencie los campos de primer y segundo nombre y primer y segundo apellido resaltando que el primer campo de nombre y apellido es de obligatorio diligenciamiento.

6. Medio de respuesta

MEDIO DE RESPUESTA:*

- CORREO ELECTRONICO
- FISICO
- AMBOS

Seleccione el medio de respuesta como canal de comunicación, por el cual usted desea que susolicitud sea enviada por parte de la entidad.



SC4887-1



Campos opcionales de selección

Frente a los siguientes campos son opcionales, es decir si es de su interés seleccionarlos de lo contrario no:

Número de teléfono o celular

Digite el número de teléfono o celular en el siguiente campo:

NUMERO DE TELEFONO O CELULAR:

NUMERO DE TELEFONO O CELULAR

Sujeto de especial protección

Seleccione de la lista desplegable según corresponda:

SUJETO DE ESPECIAL PROTECCION:

Seleccione

Seleccione

Madre Cabeza de Familia

Familia en Condicion de Pobreza

Niño o Adolescente

Adulto Mayor

Mujer Gestante

SEXO:

Seleccione

Seleccione

Femenino

Masculino

Intersexual

GRUPO ETNICO:

Seleccione

Seleccione

Afro Colombiano

Indígena

Negro

Palenquero

Raizal

Ninguno



SC4887-1



EDAD:

Seleccione

Seleccione

PRIMERA INFANCIA (0 - 5 AÑOS)

INFANCIA (6 - 11 AÑOS)

JUVENTUD (12 -26 AÑOS)

ADULTEZ (27-59 AÑOS)

PERSONA MAYOR (60 AÑOS EN ADELANTE)

SITUACION DE DISCAPACIDAD:

Seleccione

Seleccione

Auditiva

Cognitiva

Visual

Física

Mental

Ninguno

Otro



SC4887-1



Siempre y cuando su selección en el punto **2. Tipo de persona** corresponda a persona natural o jurídica diligencie los campos de tipo de zona, país, departamento y municipio estos campos son de obligatorio diligenciamiento.

TIPO DE ZONA:*

Seleccione

PAIS:*

Seleccione

DEPARTAMENTO:*

Seleccione

MUNICIPIO:*

Seleccione

7. Contenido de la solicitud

En este campo diligencie y exprese el contenido de su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación según corresponda, este campo tiene una restricción de hasta 1.000 caracteres:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD :

Restan -- Caracteres



SC4887-1




Una vez haya completado los campos se debe hacer clic en el botón **“Enviar datos y Anexar documentos”**

Enviar datos y Anexar Documentos

Finalización del trámite

El sistema le permite adjuntar 5 anexos cada uno con un peso máximo de 50Mb, una vez adjunte los documentos se hace clic en botón **“Enviar información”**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

A continuación, puede anexar los documentos requeridos para el trámite o los que desee para complementar su solicitud, haciendo clic en el botón Seleccionar Archivo. **NOTA:** los documentos que anexe pueden ser en los siguientes formatos: PDF, WORD, EXCEL, JPG (Imágenes), PNG(Imágenes)

Anexo 1 no mayor a 50 Mega bytes:

Ningún archivo seleccionado

Anexo 2 no mayor a 50 Mega bytes:

Ningún archivo seleccionado

Anexo 3 no mayor a 50 Mega bytes:

Ningún archivo seleccionado

Anexo 4 no mayor a 50 Mega bytes:

Ningún archivo seleccionado

Anexo 5 no mayor a 50 Mega bytes:

Ningún archivo seleccionado



SC4887-1