

## MECANISMOS PARA PRESENTAR QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES

La oficina de Servicio al Ciudadano ha dispuesto de este espacio, donde encuentra información acerca de cómo usted puede registrar una petición, queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información relacionada con las actividades propias de la entidad.

Recuerde que contamos con los siguientes canales, para brindar mayor información:

- Recepción directa en las instalaciones de la entidad.
- Recepción telefónica.
- Solicitud escrita.
- A través de nuestro correo electrónico: [contacto@quibdo-choco.gov.co](mailto:contacto@quibdo-choco.gov.co)

### Horario de atención

la entidad recibe sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias de forma personalizada, telefónicamente o recepción de comunicaciones de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

### ¿Cómo presentar una petición, queja, reclamo sugerencia y denuncia?

La recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se realiza a través de la oficina de radicación de la entidad. Estas se pueden presentar de las siguientes formas:

- A través del sistema el funcionario encargado, realizará la radicación del documento, que presenta el usuario y le entregará el número de radicado de la solicitud para su seguimiento.
- Mediante un requerimiento de forma escrita o por correo electrónico: esta se recibe, es ingresada la información del solicitante, el tipo de trámite en el sistema y se asigna el número de radicado.
- A través del sitio Web: se ingresa la información y el sistema automáticamente le asignará el número de radicado de la solicitud.

Con el número de radicado, usted podrá en cualquier momento consultar el estado de su solicitud. Gestión documental registrará su requerimiento y lo tramitará ante la dependencia y/o funcionario responsable.

Los requerimientos serán atendidos y tramitados dentro de los términos legales establecidos; para ello es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **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.
- **Sugerencia:** 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.
- **Solicitud de información:** requerimiento que puede hacer un ciudadano, con el fin de que se le brinde información, y orientación relacionada con la misión o con los servicios propios de la entidad.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6° de la Constitución Política.

Si desea mayor información o el estado de su queja, reclamo o solicitud de información comuníquese al teléfono (57)6725731, o al correo electrónico [contacto@quibdo-choco.gov.co](mailto:contacto@quibdo-choco.gov.co) [Portal web](#)  
<http://www.quibdo-choco.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>