

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Los ciudadanos podrán hacer llegar a INDEPORTES ANTIOQUIA sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con las normas legales y administrativas vigentes, a través de la página web de la Entidad www.indeportesantioquia.gov.co, en forma presencial en Centro de Administración de Documentos y Archivo, ya sea en forma física o verbal.

Los ciudadanos podrán, en ejercicio de sus derechos, presentar de manera respetuosa peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con respecto a cualquier trámite o servicio que sea competencia de INDEPORTES ANTIOQUIA, y sobre el que se presente algún grado de inconformidad por falta de oportunidad de la información y desarrollo de la actuación. Igualmente, lo podrán hacer por la deficiencia o baja calidad de los mismos

IMPORTANTE: Si usted desea presentar por este medio una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, sobre los servicios prestados por INDEPORTES ANTIOQUIA; o sobre el desempeño de sus servidores, **tenga en cuenta la referencia de cada una de las opciones, antes de iniciar su registro:**

PETICIÓN

Derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su respuesta de manera pronta.

Requisitos para presentar una PETICIÓN:

La petición deberá contener, por lo menos:

- ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante (*representante o apoderado, si es el caso*), con indicación de los documentos de identidad.
- ✓ Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- ✓ Objeto de la petición.
- ✓ Las razones en que se fundamenta.

Presentar un **Derecho de Petición** no tiene costo y se puede hacer personalmente sin necesidad de un tercero.

Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representados por un mayor de edad. (*Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015*).

Se dará respuesta conforme los tiempos establecidos por la Ley.

QUEJA

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 el desarrollo de sus funciones.

Requisitos para presentar una QUEJA

Deberá contener, por lo menos:

- ✓ Nombres y apellidos completos del quejoso con indicación del documento de identidad.
- ✓ Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- ✓ Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refieran a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentadas de manera incorrecta o difusa.

La Entidad no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera, en concreto, a hechos o personas claramente identificables.

RECLAMO

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.

Requisitos para presentar un RECLAMO

Deberá contener, por lo menos:

- ✓ Nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- ✓ Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- ✓ Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud

SUGERENCIA

Manifestación, idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión. Aplica para todas las categorías: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas.

DENUNCIA

Puesta en conocimiento, ante la autoridad competente, una posible conducta irregular con el fin de que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.