


Código	1 - 10 - 6902 - FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	 <b>Personería de Pereira</b> <i>Personería para todos</i>
Fecha de Elaboración	Día	Mes	Año		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	Día	Mes	Año		
Versión	1				
Página 1 de 16					

**RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”**

**LA PERSONERA MUNICIPAL DE PEREIRA ENCARGADA**, en uso de sus atribuciones legales y especialmente de las conferidas por el artículo 178 y 181 de la ley 136 de 1994 en concordancia con la ley 1755 de 2012.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece como uno de los fines esenciales del estado: "servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación".

Que la Constitución Política en los artículos 23 y 74 disponen que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales y al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que prohíba la Ley.

Que la Ley 136 de 1994 en su artículo 178, numeral 8 consagra dentro de las funciones 3 del Personero Municipal velar por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la ley.


Que los artículos 13 y 22 de la Ley 1437 de 2011 establecen que el ejercicio del derecho de petición es gratuito, y que las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, respectivamente.

Que el Título II de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, regula el Derecho de Petición ante autoridades.

Que la Ley 1755 de 2015 en su artículo 23 establece como deber especial, entre otros, de los Personeros Municipales el de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Y si fuere necesario, intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibir, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 precisa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que, dando cumplimiento a los procesos de mejora continua, se hace necesario ajustar la manera en que se tramitan los requerimientos ciudadanos en la Personería de Pereira, indicando así responsables, trámite, términos para proyectar respuestas y términos para dar a conocer las mismas a los peticionarios, entre otros, teniendo como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado "Servir a la comunidad".

Código	1 – 10 – 6902 – FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	
Fecha de Elaboración	Día	Mes	Año		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	Día	Mes	Año		
Versión	1				
Página 2 de 16					

**RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”**

Qué el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que "en toda entidad pública, deber existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las queja sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Que la Personería Municipal de Pereira considera de especial relevancia que todos los funcionarios del Ente de Control actúen de forma coordinada y homogénea frente a la gestión de peticiones o copias de estas, pues cada una hace parte integral del mismo y es así como debe percibirlo la ciudadanía.

Que la Resolución 137 del 27 de octubre de 2020 reglamentó "el tramite interno del derecho de petición en la Personería de Pereira y las copias de los derechos de petición radicados o enviados al ente de control".

Que dada la existencia de nuevas normas aplicables al derecho de petición y dando cumplimiento a los procesos de mejora continua y de gestión de calidad, se hace necesario actualizar la reglamentación del trámite de las peticiones y la gestión de las quejas al interior de la Personería Municipal de Pereira.

Así las cosas, y en consideración de lo anteriormente expuesto la Personería Municipal de Pereira.

**RESUELVE:**  
**CAPITULO I. GESTIÓN DE LAS PETICIONES**


**ARTÍCULO PRIMERO.** Reglamentar los procesos y procedimientos relacionados con las PQRSD, de conformidad con la normativa vigente, para ser aplicado en las diferentes unidades que hacen parte de la estructura organizacional de la Personería Municipal de Pereira.

**ARTICULO SEGUNDO. FINALIDAD** Garantizar la efectiva prestación de los servicios a cargo de la Personería Municipal de Pereira, así como la observancia de los derechos y deberes de las personas y autoridades en el Municipio de Pereira mediante el cumplimiento de las normas de orden constitucional y legal, asociadas al derecho fundamental de petición y (PQRSD), elevadas ante la Personería de Pereira, con el fin de generar respuestas de fondo que sean efectivas según lo requerido por el peticionario; además de fijar las diferentes fases, etapas y responsables de cada proceso, para garantizar la eficiencia y eficacia de los derechos.

**ARTICULO TERCERO. EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Personería Municipal de Pereira, por motivos de interés general e interés particular, y a obtener pronta resolución y de fondo sobre las mismas, las cuales deberán ser tramitadas conforme a la normatividad vigente y las directrices impartidas en la presente Resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona sea verbal o escrita ante la Personería Municipal de Pereira implicara el ejercicio del derecho de petición sin necesidad de invocarla, salvo lo relacionado con los procesos disciplinarios.

La atención del Derecho de Petición es gratuita y la Personería Municipal de Pereira no podrá negarse a la recepción y radicación de las solicitudes y peticiones respetuosas.

Código	1 - 10 - 6902 - FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	 <b>Personería de Pereira</b> <i>Personería para todos</i>
Fecha de Elaboración	Día	Mes	Año		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	Día	Mes	Año		
Versión	1				
Página 3 de 16					

### RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024

## “POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”

**ARTICULO CUARTO. ELEMENTOS ESENCIALES DE LAS PQRSD.** El Derecho de Petición cuenta con 3 elementos esenciales: Pronta Resolución, Respuesta de Fondo y Notificación de la Decisión.

- **PRONTA RESOLUCIÓN:** Consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin exceder los términos legales.
- **RESPUESTA DE FONDO:** Es el deber de responder materialmente la petición, la cual deberá cumplir con las siguientes condiciones:

• **CLARIDAD:** La respuesta debe ser de fácil comprensión a la Ciudadanía.

• **PRECISION:** La respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.

• **CONGRUENCIA:** La respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado y;


- **NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN:** Es la obligatoriedad de poner en conocimiento del Peticionario la respuesta a la Petición.

Los usuarios que acuden a la plataforma de servicios con que cuenta la Personería de Pereira, podrán acudir a ejercer su derecho de obtener información de la entidad, desde múltiples canales presenciales y virtuales que se han dispuesto para garantizar el acercamiento y control social de la entidad en cabeza de la ciudadanía, coadyuvando para que los fines del estado se materialicen con unas entidades garantes de la publicidad y la transparencia en el marco de sus actuaciones cotidianas.

**ARTICULO QUINTO. MEDIOS O CANALES DE RECEPCION O INGRESO DE LAS PETICIONES.** La Personería Municipal de Pereira cuenta para la presentación y radicación de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias provenientes de la comunidad con canales oficiales e idóneos tales como: **Recepción en medio físico, línea wasap, correos institucionales o verbales en la Oficina Central y Descentralizadas en Atención a Usuarios.**

### ARTICULO SEXTO. CLASIFICACIÓN Y DEFINICIONES DE LAS PETICIONES.


- 6.1. DERECHO DE PETICIÓN GENERAL Y PARTICULAR:** Según la Ley 1755 de 2015, “Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.
- 6.2. QUEJA:** Es una manifestación que denota irregularidades en la prestación de los servicios relacionados con la función pública, indicando las causas de la misma, a fin de iniciar el procedimiento respectivo.

Código	1 – 10 – 6902 – FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	
Fecha de Elaboración	Día	Mes	Año		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	Día	Mes	Año		
Versión	1				
Página 4 de 16					

### RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024

## “POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”

- 6.3. RECLAMO:** Es una solicitud asociada a una inconformidad dentro de los ejes misionales que cumple la Personería de Pereira
- 6.4. SUGERENCIA:** Es una manifestación ciudadana tendiente a indicar acciones que de implementarse podrían representar mejoras en la entidad.
- 6.5. DENUNCIA:** Es la compilación de un hecho o hechos que, a juicio del ciudadano, representan un incumplimiento de las funciones propias de un servidor o servidores públicos adscritos a la entidad y que podría generar consecuencias penales, disciplinarias, o fiscales para el o los responsables.
- 6.6. CONSULTA:** Es el requerimiento ciudadano que pretende obtener posiciones frente a determinada situación a partir de interpretaciones legales, jurisprudenciales o doctrinales, la cual no tiene fuerza de ejecutoria y se tramita respetando las reservas de información vigentes.
- 6.7. USUARIO:** Es el ciudadano que acude a la Personería de Pereira, con el propósito de ser atendido según los ejes misionales que le son propios a la entidad.
- 6.8. DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Es una de las variables que contempla el derecho fundamental de petición con la finalidad de obtener documentos, certificaciones u otra información de similar naturaleza, relacionada con los procesos y procedimientos de la Personería de Pereira.
- 6.9. INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA:** Es la información que no debe ser divulgada debido a que se pueden vulnerar los derechos de las personas naturales o jurídicas, tales como: derecho de las personas a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad y los secretos comerciales, industriales y profesionales.
- 6.10. INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA:** Es la información que no debe ser divulgada debido a que esto puede causar daño a intereses públicos. Solamente la Constitución o la ley pueden definir qué información es de carácter reservado.
- 6.11. SOLICITUD VERBAL:** Es la posibilidad de acudir y elevar solicitudes de forma presencial, sin que medie documento físico o digital alguno, para ello se debe aplicar el respectivo protocolo de conformidad con lo dispuesto en la Ley, y así garantizar que los usuarios tengan acceso a esta modalidad de peticiones.
- 6.12. PERSONERÍA DELEGADA:** Corresponde a la estructura organizacional de la Personería de Pereira, de acuerdo al marco de sus funciones, y son: Personería Delegada en Vigilancia Administrativa, Personería Delegada en Derechos de Petición, Contratación Estatal y Servicios Públicos, Personería Delegada en Derecho Penitenciario y Derechos Humanos, Personería Delegada en Mujer, Niños, Niñas y Adolescentes y Población Vulnerable, Personería Delegada en Salud Educación y Movilidad y Personería Delegada en Medio Ambiente y Urbanismo.
- 6.13. PERSONERÍA EN WHATSAPP:** Hace referencia a la posibilidad que brinda la Personería de Pereira, de presentar solicitudes a través de la línea de chat 3148236493, y a su vez obtener respuestas por dicho medio haciendo uso de las nuevas tecnologías.

Código	1 – 10 – 6902 – FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	 <b>Personería de Pereira</b> <i>Personería para todos</i>
Fecha de Elaboración	Día	Mes	Año		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	Día	Mes	Año		
Versión	1				
Página 5 de 16					

### RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”**

**ARTICULO SEPTIMO. DEPENDENCIAS PARA RECEPCIÓN DE LAS PQRSD EN LA PERSONERÍA DE PEREIRA.** A continuación, se relacionan las diferentes Sedes o Sucursales de la Personería Municipal de Pereira en las cuales la ciudadanía puede acudir a presentar **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS**, así:


• <b>Unidad Administrativa El Lago – Piso 3</b>
• <b>Casa de Justicia de Cuba</b>
• <b>Casa de Justicia de Villa Santana</b>
• <b>Unidad de Derechos Humanos Barrio 20 de Julio</b>
• <b>Palacio Nacional Piso 8</b>
• <b>Concejo Municipal de Pereira – Oficina Personería Municipal de Pereira</b>
• <b>Línea Personería en WhatsApp</b>
• <b>Redes Sociales Personería de Pereira</b>
• <b>Correos electrónicos Personería de Pereira:</b> <b>notificacionesjudiciales@personeriadepereira.gov.co</b>

### CAPITULO II. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICION Y TERMINOS PARA RESOLVERLOS

**ARTICULO OCTAVO.** Los términos para contestar una solicitud y de acuerdo con su naturaleza, debido al desarrollo misional de la Entidad o la prestación del servicio, empiezan a contar a partir del día siguiente a la fecha de su radicación en la Personería de Pereira, siendo de obligatorio cumplimiento para todos los procesos.

El tiempo de respuesta al peticionario de las PQRSD de conformidad con la Ley, será:

TIPO DE SOLICITUD	SIGNIFICADO	TERMINO DE RESPUESTA
• <b>Derecho de petición en interés general</b>	Solicitud que uno o más usuarios realizan a la Personería municipal para que se preste un servicio o se cumpla una función, con el fin de resolver necesidades de tipo colectivo.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
• <b>Derecho de petición en interés particular</b>	Solicitud que un usuario realiza, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
• <b>Queja</b>	La manifestación de reproche de los usuarios en relación con una presunta conducta irregular del servidor público de la Personería de Pereira que relaciona con el relato de hechos que dan cuenta de irregularidades atribuidas a un servidor público.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
• <b>Reclamo</b>	Es el requerimiento que presenta un usuario en la Personería de Pereira, por inconformidades relativas a la prestación de los servicios.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Código	1 – 10 – 6902 – FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	
Fecha de Elaboración	Día	Mes	Año		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	Día	Mes	Año		
Versión	1				
Página 6 de 16					


### RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”**

• <b>Sugerencia</b>	Recomendación que formula un usuario para que se mejore la prestación del servicio.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
• <b>Denuncia por presuntos actos de corrupción</b>	Manifestación del usuario frente la existencia de hechos contrarios a la ley, donde se da a conocer conductas presuntamente constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público o una entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
• <b>Petición de información</b>	Facultad de las personas para solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de una entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción
• <b>Solicitud de copias</b>	Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Personería de Pereira, podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado o clasificado conforme a la Constitución o la Ley. La reproducción de copias en favor de los usuarios se hará a través de medios electrónicos como disco compacto, memorias USB o DVD entre otros. No se cobrará al peticionario, no obstante, los medios utilizados para la respuesta deberán ser suministrados por este último.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
• <b>Consulta</b>	Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Personería de Pereira aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO 1:** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los términos señalados, se deberá informar esta circunstancia al peticionario o interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

**PARÁGRAFO 2:** Cuando la petición la formule una Entidad Pública, se resolverá dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Código	1 – 10 – 6902 – FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	 <b>Personería de Pereira</b> <i>Personería para todos</i>
Fecha de Elaboración	Día	Mes	Año		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	Día	Mes	Año		
Versión	1				
Página 7 de 16					

### RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”**

#### CAPITULO III. LINEAMIENTOS PARA EL REPARTO Y ASIGNACION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**ARTÍCULO NOVENO. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.** Cuando en la Personería Municipal de Pereira se reciban derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través de los canales oficiales idóneos, para ello se procederá de la siguiente manera:

**a. Recepción en medio físico:**

Las peticiones escritas que se recepcionen en físico, deberán ser recibidas, radicadas y asignadas para el trámite, por el Proceso de Gestión Documental o su equivalente de acuerdo con las normas y prácticas vigentes en el Sistema de Información dispuesto por la entidad, teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos para cada tipo de solicitud.

El primer paso al recepcionar una queja o denuncia por parte de los servidores públicos que cumplen sus funciones para la Personería de Pereira, consiste en orientar al ciudadano respecto de la competencia del asunto sobre el cual demanda la respectiva actuación, explicándole los términos y demás aspectos relacionados con el caso particular.


Posteriormente, en caso de no ser de competencia de la Personería de Pereira, se le podrá recepcionar el documento o queja o denuncia con la advertencia de la entidad a la que será remitida y los datos de la misma para el respectivo seguimiento, posibilitando igualmente que, por parte de la Entidad, se realice el acompañamiento jurídico respectivo en caso de ser necesario.

En el caso de ser competencia de la Personería y cuando el derecho de petición es radicado en ventanilla, se recibirá e identificará conforme a lo consagrado en la Resolución No. 80 de fecha 10 de junio de 2016, por medio de la cual se reglamente el manejo de la correspondencia en la Entidad, es decir este se radicará colocándole datos básicos como fecha, número de consecutivo, hora, número de folios y firma legible del funcionario que recibe. Dicha radicación se realizará únicamente con el sello de la Entidad, lo cual permitirá verificar y tener la certeza del respectivo recibido en la Personería de Pereira, así como la trazabilidad de la misma.

La persona encargada de la ventanilla de radicación en la Personería de Pereira, deberá entregar a más tardar al día siguiente del recibido de los documentos, toda la correspondencia recopilada al Asesor Jurídico y de Talento Humano, quien se encargará de revisar la misma e indicar a quien corresponde según la competencia, incluyendo los derechos de petición, de los cuales informará a la Delegada en Derecho de Petición para la trazabilidad correspondiente.

Todas las peticiones escritas allegadas por correo electrónico, página web, buzón y redes sociales en horarios y días no hábiles, se entenderán recibidas a partir del inicio del día hábil siguiente.

**b. Recepción a través de la línea en wasap:** La persona encargada de la línea en wasap de la Personería de Pereira, una vez recibida la petición dará traslado inmediato a quien sea competente, informando además a la

Código	1 – 10 – 6902 – FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	 <b>Personería de Pereira</b> <i>Personería para todos</i>
Fecha de Elaboración	Día	Mes	Año		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	Día	Mes	Año		
Versión	1				
Página 8 de 16					

### RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024

## “POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”

Delegada en Derecho de Petición para la trazabilidad correspondiente, además de hacer un cuadro donde se evidencie información de los mismos (Nombre del peticionario Fecha de la solicitud Despacho asignado), el cual deberá presentar al Despacho y Control Interno cuando este sea requerido.

**c. Recepción a través de correos institucionales:** Si la petición ingresó a través de los diferentes correos institucionales se deberán tramitar de la siguiente manera.

- **Correo de una Delegada:** Cada Delegado (a) le dará el trámite pertinente, consagrado en la Presente Resolución, además de tener un cuadro donde se evidencie la trazabilidad de los mismos, el cual podrá ser revisado en cualquier momento por parte del Despacho o Control Interno.
- **Correo del Despacho:** El Personero (a) Municipal en caso de requerirse por razones de competencia dará traslado del mismo a la Delegada competente, además de tener un cuadro donde se evidencie la trazabilidad de los mismos, el cual podrá ser revisado en cualquier momento por parte de Control Interno. Si la petición requiere respuesta por parte del Despacho de la Personera, se procederá con la misma conforme a lo consagrado en la presente Resolución.
- **Correo de Atención a Usuarios:** La persona encargada de este correo a más tardar al día siguiente dará traslado a quien sea competente, con copia a la Delegada en Derecho de Petición para la trazabilidad correspondiente.

**PARÁGRAFO.** Para la recepción de documentos electrónicos, la Personería de Pereira, deberá:


1. Mantener la página web y el correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de información.
2. Enviar un mensaje acusando el recibido de las comunicaciones entrantes.

**d. Recepción en forma verbal:** Partiendo de la idoneidad de los funcionarios públicos y las personas que se encuentran en el área de atención a usuarios, tanto en la oficina central como en las oficinas descentralizadas, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, esta deberá ser resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permitiendo aminorar la carga administrativa de las demás áreas frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

**PARÁGRAFO:** En aquellos casos que la petición sea presentada de forma verbal en atención a usuarios y esta requiera de una respuesta de una dependencia en específico, la cual no puede ser resuelta en este primer nivel de servicio, se procederá de la siguiente manera:

- **Se deberá dejar constancia de la petición verbal, la cual contendrá como mínimo los siguientes datos:**



Código	1 – 10 – 6902 – FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	 <b>Personería de Pereira</b> <i>Personería para todos</i>
Fecha de Elaboración	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>		
Versión	1				
Página 9 de 15					

**RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”**

- Fecha de recibido.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
- Objeto de la petición.
- Relación de los documentos que se anexan, en caso de tenerlos.
- Identificación de la persona quien recibe.
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

**BUZÓN DE SUGERENCIAS:** canal de recepción de comunicados escritos por cualquier usuario.

Los buzones estarán dispuestos en tres (3) zonas: Sede Principal, Casa de Justicia de Cuba y Casa de Justicia de Villa Santana.

La apertura del buzón se hace una (1) vez por semana y el proceso responsable deberá hacer acuse recibido y se entenderá como plazo para responder dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a partir de la fecha del diligenciamiento del formato o cualquier otro medio escrito.


**9.1. ENTREGA O NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA A PETICIONES.** Dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones recibidas en la entidad, los procesos asignados para responder las mismas, deberán hacer entrega de la contestación al Proceso de Gestión Documental o su equivalente, de acuerdo con las normas y practicas vigentes, para luego ser enviadas al petitionario.

Para el caso de respuestas que se autoricen por el usuario a través de medios electrónicos, se utilizarán los mecanismos dispuestos para ello.

Cuando la respuesta emitida a una petición de información haya sido enviada a la dirección informada por el petitionario y ésta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de su entrega o corresponda a un anónimo, la información relativa a la misma será publicada en el portal web de la entidad

**9.2. SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICION.** La Personería de Pereira, facilitará los medios tecnológicos para el seguimiento constante a las peticiones formuladas por los petitionarios ante la entidad. El Personal asignado al área de atención al cliente y al ciudadano garantizarán el cumplimiento legal y la protección de los derechos de los ciudadanos, mientras que el área de Control Interno supervisará la eficiencia y transparencia en la implementación, asegurando la integridad de los procesos administrativos.

La Personería Delegada en Derechos de Petición, Contratación Estatal y Servicios Públicos, será la responsable de hacer el seguimiento de todas las PQRSD, que se radiquen ante la Entidad y tendrá un sistema de semáforo en el que indicará al servidor responsable de la respuesta tres días antes de vencerse el plazo, tal circunstancia, y también deberá presentar un informe bimensual de aquellas solicitudes que no se hayan resuelto dentro de los términos legales o de fondo, al Despacho de la Personera, con copia a Control Interno de la Personería de Pereira.

Código	1 – 10 – 6902 – FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	 <b>Personería de Pereira</b> <i>Personería para todos</i>
Fecha de Elaboración	Día	Mes	Año		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	Día	Mes	Año		
Versión	1				
Página 10 de 15					

### RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024

## “POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”

**ARTÍCULO DECIMO: RESPONSABLES DE DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES:** Quien preside cada Delegada o Asesoría podrá solicitar de los funcionarios a su cargo la proyección de las respuestas a los derechos de petición, los cuales deberán ser firmados por estos, con el visto bueno del Delegado o Asesor.

**PARÁGRAFO:** En el caso que la proyección de la respuesta al Derecho de Petición haya sido solicitado a un funcionario de la Delegada o Asesoría a quien le corresponde el respectivo trámite, esta deberá ser enviada a quien debe dar el visto bueno dentro de la mitad del término con el que se cuenta para responder, quien procederá con lo pertinente o devolverá para las correcciones que considere necesarias. De los términos señalados en este parágrafo están exceptuadas las peticiones con atención prioritaria.


**ARTÍCULO DECIMO PRIMERO: TRAMITE A LAS COPIAS DE DERECHOS DE PETICIONES ALLEGADAS A LA PERSONERIA MUNICIPAL DE PEREIRA.** Las copias de los derechos de petición dirigidos a cualquier Entidad o autoridad radicadas o enviadas a la Personería de Pereira, deberán ser tramitados de la siguiente forma:

- a. Se verificará la modalidad de petición, con la finalidad de identificar el término para dar respuesta a la misma.
- b. Se oficiará a la Entidad o autoridad a quien fue dirigida la petición, dentro de los cinco (05) días siguientes al vencimiento del plazo que estos tenían para dar respuesta, con la finalidad de solicitar se remita a este Ente de Control la respuesta dada al peticionario, así como la evidencia del respectivo recibido, dentro de los tres (03) días siguientes al recibido del requerimiento.
- c. Una vez recibidos los documentos solicitados por parte de quienes tenían la obligación de dar respuesta a la petición, se procederá con la revisión de la misma, verificando los términos en que esta se dio al interesado. En caso de evidenciarse un presunto incumplimiento en los términos de la normatividad vigente se dará traslado a la Delegada para la Vigilancia Administrativa para lo pertinente.
- d. Se oficiará al solicitante, informándole lo actuado por parte de la Personería de Pereira.

### CAPITULO IV. DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO: Observaciones Generales.** Como aspectos generales en la Personería Municipal de Pereira se plantean los siguientes:

- Cada líder de proceso de la Personería de Pereira deberá implementar el sistema de semáforo, alusivo a los términos para resolver PQRS, generando alertas para cuando esté por vencerse el término atribuido a cada solicitud.
- El seguimiento a las peticiones que se radiquen en la Personería de Pereira, para tal efecto corresponde a la delegada de Derecho de Petición, Contratación Estatal y Servicios Públicos, y deberán informar al solicitante cuando se dé la respuesta efectiva.
- Las denuncias en materia de violencia de género tienen prioridad y deben ser abordadas con enfoque de género y según la ruta interna definida para tal efecto en la Personería de Pereira.

Código	1 – 10 – 6902 – FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	 <b>Personería de Pereira</b> <i>Personería para todos</i>
Fecha de Elaboración	Día	Mes	Año		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	Día	Mes	Año		
Versión	1				
Página 11 de 15					

### RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024

#### **“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”**

- Cuando se radiquen peticiones de población en situación de víctima, estas tienen prioridad y deben abordarse con la aplicación de enfoques diferenciales y demás normas concordantes por parte de la Personería Delegada en Mujer, Niños, Niñas, y Adolescentes y Población Vulnerable.
- Cuando se trate de una SUGERENCIA deberá ser enviada al proceso correspondiente quien deberá analizarla y comunicar al ciudadano el tratamiento que se le dará, con copia al proceso de Planeación (Satisfacción de las Partes Interesadas), quien le hará el respectivo seguimiento.
- Cuando se trate de una DENUNCIA o QUEJA contra contratista o funcionario de la Personería de Pereira, deberá ser enviada al superior jerárquico del denunciado, quien según sea el caso y dependiendo de la gravedad del asunto denunciado y/o queja, remitirá el asunto al competente en materia fiscal, penal o disciplinaria correspondiente con copia al Proceso de Planeación (Satisfacción de las Partes Interesadas) para su seguimiento.

**ARTÍCULO DECIMO TERCERO: PETICIONES QUE DEBEN SER INFORMADAS AL DESPACHO DEL PERSONERO (A).** Las peticiones que provengan de las Procuradurías, Contralorías, Alcaldía, Gobernación, Concejo Municipal, Asamblea Departamental, y todas aquellas que por la relevancia del tema o porque estas se refieran a solicitudes de información concerniente al desempeño o proceder de la Entidad, deberán ser informadas al Personero (a) Municipal de Pereira, de igual forma la respuesta a las mismas deberán contar con el visto bueno de esta.


**ARTÍCULO DECIMO CUARTO: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Personería de Pereira, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

**ARTÍCULO DECIMO QUINTO: COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN.** El procedimiento de costo y reproducción se dará en consideración a la Ley 57 de 1985 o aquella que la derogue y/o modifique. Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Personería de Pereira podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado o clasificado conforme a la Constitución o la Ley.

La reproducción de copias en favor de los usuarios se hará a través de medios electrónicos como disco compacto, memorias USB o DVD entre otros. No se cobrará al peticionario. No obstante, lo anterior, los medios utilizados para la respuesta deberán ser suministrados por este último.

**ARTÍCULO DECIMO SEXTO: POLITICAS DE FUNCIONAMIENTO.** Como políticas de funcionamiento al interior de la Personería Municipal de Pereira para el tema de PQRSD se plantean las siguientes:

**16.1. Peticiones de interés particular.** Si un mismo peticionario de manera reiterada formula ante diferentes sucursales, procesos o canales de comunicación de la Personería de Pereira, peticiones idénticas o cuya pretensión sea la misma, se deberá registrar cada una de manera individual pero se harán anotaciones en el campo de observaciones, a fin de asegurar la trazabilidad de solicitudes anteriores y ante ello, el sistema de gestión documental tomará cada solicitud como individual y asignará un radicado diferente de acuerdo con la fecha en la que se recibe la petición. En consecuencia se deberá ingresar por parte del Proceso de Atención al Público, las anotaciones correspondientes previa consulta en el sistema, de que el usuario ha presentado solicitudes anteriores.

Código	1 – 10 – 6902 – FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	 <b>Personería de Pereira</b> <i>Personería para todos</i>
Fecha de Elaboración	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>		
Versión	1				
Página 12 de 15					

**RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”**

Quando se trate de diferentes peticionarios que formulen solicitudes iguales o idénticas de forma separada, se deberá registrar cada petición en la herramienta tecnológica con el fin de asegurar la búsqueda, trazabilidad y respuesta a cada uno de los peticionarios.

Quando se trate de diferentes peticionarios que acrediten mediante poder representación para formular una petición, se registrará al apoderado como peticionario y se dará una sola respuesta, en la que se debe relacionar los nombres de las personas que confirieron poder.

Quando se trate de diferentes peticionarios que eleven una misma petición en una sola comunicación y en la cual se relacione una sola dirección de notificación, se deberá registrar como peticionario el que se encuentre en el primer lugar de quienes suscribieron el documento y las demás se registrarán como observación, en este caso se dará una sola respuesta en la cual se deberá relacionar los nombres y documentos de identidad de todos los peticionarios.


Quando se trate de diferentes peticionarios que eleven una misma petición en una sola comunicación y en la cual se relacionen varias direcciones de notificación, se deberá registrar cada una de ellas individualmente; en este caso la respuesta debe remitirse a cada dirección de notificación aportada.

**16.2. Peticiones de interés general o consulta en interés general.** Quando sean más de diez (10) los ciudadanos que formulen peticiones análogas, de información, interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta y se notificará personalmente a cada uno de los interesados y adicionalmente se podrá publicar en la cartelera del punto de atención y en la página web de la entidad, entregando copias de la misma a quienes las soliciten, con las prevenciones de la Ley de Protección de Datos.

**16.3. Peticiones reiterativas, oscuras o irrespetuosas.** Quando se presenten peticiones reiterativas y resueltas, la Personería de Pereira, podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. En el caso en que el mismo ciudadano presente una solicitud diferente a la inicial, esta será ingresada y tramitada como una petición nueva. En todo caso de la decisión de archivo por tratarse de una petición oscura, ambigua o irrespetuosa deberá notificarse al interesado

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Quando se trate de peticiones oscuras o ambiguas, se devolverá al solicitante para que la corrija o aclare dentro de los 10 días siguientes a su recepción, en caso de que el peticionario no la corrija o aclararse se archivará. En todo caso, será necesario que el funcionario que tuviere asignado el trámite de la petición anexe los soportes de envío de la comunicación en virtud de la cual solicita al peticionario la aclaración o corrección y de todas formas la decisión de archivo por falta de requisitos o por tratarse de una petición oscura o ambigua se deberá notificar al interesado.

Código	1 – 10 – 6902 – FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	
Fecha de Elaboración	Día	Mes	Año		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	Día	Mes	Año		
Versión	1				
Página 13 de 15					

### RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024

## “POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”

Se reitera que, en el evento de presentarse peticiones irrespetuosas, aquellas serán rechazadas. Lo anterior teniendo en cuenta que, estarían en contravía a lo consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política frente al aspecto de que, las Peticiones que se presenten ante autoridades públicas debes ser Respetuosas.

**16.4. Atención Prioritaria de Peticiones.** La Personería de Pereira, dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario. En este caso el solicitante deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Quando por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o integridad del destinatario de la medida solicitada, la Personería de Pereira, deberá adoptar las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. En todo caso, cuando la solicitud no sea competencia de la entidad, se librarán las comunicaciones necesarias para que el solicitante sea atendido por la autoridad competente.


Igualmente se deberá dar atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

**16.5. Desistimiento expreso de las peticiones.** Las personas podrán desistir en cualquier tiempo de las peticiones presentadas a la entidad, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente radicada con el lleno de los requisitos previstos en las normas, pero la Personería de Pereira, podrá continuar con el trámite de la solicitud cuando de oficio lo considere necesario por motivos de interés público o se hubiere iniciado acción disciplinaria por virtud de queja formulada.

**16.6. Insistencia del solicitante en caso de reserva.** Si la persona interesada insistiere en una petición de información o de documentos que a juicio de la entidad fueren de carácter reservado, corresponderá a la jurisdicción de lo contencioso administrativo decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada, para lo cual, el funcionario competente enviará la documentación correspondiente al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los términos establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015 Artículo 26.

**16.7. Excepciones a la reserva.** Cuando se trate de solicitud de información o de documentos de carácter reservado por parte de autoridades judiciales, administrativas, o legislativas que eleven la petición en el ejercicio de sus funciones, no podrá invocarse el carácter reservado, en todo caso se deberá informar a la autoridad solicitante del carácter de reserva de dichos documentos.

**16.8. Silencio Administrativo.** Cuando hubiere transcurrido tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la radicación de la petición y no se hubiere notificado respuesta, se entenderá que la misma es negativa. No obstante, lo anterior, no se exime al funcionario de emitir la correspondiente respuesta, salvo que el solicitante ejerza los recursos contra el acto presunto o que en la jurisdicción de lo contencioso administrativo se notifique auto admisorio de la demanda en medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho.

Código	1 – 10 – 6902 – FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	 <b>Personería de Pereira</b> <i>Personería para todos</i>
Fecha de Elaboración	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>		
Versión	1				
Página 14 de 15					

### RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024

## “POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”

Cuando el plazo para la respuesta sea superior a tres meses, el silencio administrativo se producirá al cabo de un mes contado a partir de la fecha en que se debió adoptar y notificar la decisión.

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

**16.9. Responsabilidad en materia de PQRSD en la Personería de Pereira:** En materia de Responsabilidad la Personería Municipal de Pereira expresa lo siguiente:


- Los Personeros delegados, y Asesores de la Personería de Pereira, son los responsables de gestionar que las PQRSD que se reciban, se tramiten y/o respondan conforme a la normatividad y procedimientos vigentes, y de efectuar respuesta, control y seguimiento.
- Los servidores y colaboradores del nivel asistencial de cada una de las dependencias deberán realizar el proceso de registro, vinculación en el sistema de información, reparto, la gestión documental, tratamiento, seguimiento, atención y administración de las PQRSD, de conformidad con las instrucciones que sobre cada caso particular defina el superior y en el marco de lo dispuesto en este manual.
- Para todos los efectos, la responsabilidad de suscribir las respuestas a PQRSD, recaerá en cabeza de un funcionario de nivel Directivo o Asesor.
- Todos los procesos serán responsables del correcto, completo y oportuno registro de las actuaciones correspondientes a la atención de las PQRSD.
- El Proceso de Planeación (Partes Interesadas) mensualmente elaborará un informe de las PQRSD que se recibieron y tramitaron en el mes inmediatamente anterior y consolidado el informe se requerirá cada uno de los líderes de proceso, para que aporten la información correspondiente a las peticiones sin respuesta o con respuesta fuera de términos.
- Los Personeros delegados, y Asesores serán los encargados de tramitar y hacer seguimiento a las PQRSD, que se presenten ante la Personería de Pereira.
- La Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno, podrán solicitar a cualquier dependencia, información sobre el trámite, para lo cual, podrán realizar visitas de auditoría cuando se considere pertinente para la buena atención y retroalimentación al ciudadano.

### CAPITULO V: RECURSOS, NOTIFICACIONES Y TRÁMITE INTERNO

#### **ARTICULO DECIMO SEPTIMO. Recursos y notificaciones.**

Frente a estas actuaciones administrativas, la Personería Municipal de Pereira, dará estricto cumplimiento a los términos y condiciones establecidos en la Ley 1437 de 2011, así como la Ley 1755 de 2015, y las normas que las modifiquen o deroguen.

**ARTICULO DECIMO OCTAVO. PETICIONES PRESENTADAS EN LENGUA NATIVA, LENGUA DE SEÑAS O LENGUA OFICIAL DE COLOMBIA.** Cuando se reciben solicitudes presenciales en lengua nativa, de señas o dialectos, deberá buscarse el apoyo de un intérprete con la Defensoría Regional del Pueblo o la Administración

Código	1 - 10 - 6902 - FO6			<b>FORMATO RESOLUCIÓN</b>	 <b>Personería de Pereira</b> <small>Personería para todos</small>
Fecha de Elaboración	Día	Mes	Año		
	15	09	2015		
Fecha de Revisión	Día	Mes	Año		
Versión	1				
Página 15 de 15					

**RESOLUCIÓN 105 DE L 3 DE MAYO DEL 2024**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA Y SE DICTAN LAS DEMAS DISPOSICIONES”**

Municipal, dejando constancia de tal actuación y de la respectiva traducción. En caso de presentarse por escrito se procederá de igual manera y se evaluará su prioridad por el funcionario a cargo.

**ARTICULO DECIMO NOVENO. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL INFORME.** La Oficina de Planeación deberá elaborar y presentar a la Alta Dirección, un informe bimestral de las PQRSD recibidas por la Personería de Pereira y el trámite surtido frente a las mismas.

La Oficina Asesora de Control Interno presentará Informe de Seguimiento Semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de corrupción que se presentaran frente a la Personería Municipal de Pereira, con el objeto de cumplir con los requerimientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 que establece... “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”.

Dichos informes deberán ser elaborados en el formato establecido para tal efecto dentro del sistema de gestión de la calidad y ser realizado con base en los datos generados por el sistema de información dispuesto por la entidad, así como soportarse en los reportes suministrados por los diferentes procesos cuando haya lugar.

Presentados los informes se realizará el plan de mejoramiento, si hay lugar a ello, de acuerdo con el proceso de mejoramiento continuo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad, cuyos líderes del proceso serán los responsables de esta acción.

**ARTICULO VIGESIMO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las que le sean contrarias, en especial la Resolución No. 137 del 27 de octubre de 2020.

Dada en Pereira a los 3 días del mes de Mayo de 2024.

**COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**

  
**MARIA ELENA CALLE GARCÍA**  
 Personera Municipal de Pereira (E)

**P/E. - Revisión Legal:** Ricardo Andrés Rincón Loaiza (Abogado).  
 Asesor Jurídico y Talento Humano.

