



**Personería
de Medellín**

Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

RESOLUCION No. 588

(14 DIC 2021)

“Por la cual se adopta el manual de derecho de petición para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la personería municipal de Medellín”

EL PERSONERO DE MEDELLIN

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por la Ley 136 de 1994, el Decreto 1083 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 118 de la Constitución Política de Colombia, establece que: *“El Ministerio Público será ejercido por el Procurador General de la Nación, por el Defensor del Pueblo, por los procuradores delegados y los agentes del ministerio público, ante las autoridades jurisdiccionales, por los personeros municipales y por los demás funcionarios que determine la ley. Al Ministerio Público corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.”* (Negritas nuestras).

Que Dentro de sus obligaciones, se encuentra la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, según lo consagrado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.

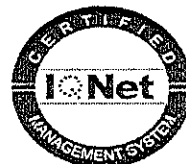
Así mismo, que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el Decreto 1755 de 2015, establece que es deber de las entidades reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Conforme lo anterior, es necesario que la Personería de Medellín establezca el procedimiento para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD al interior de la entidad, con el propósito de regular las actividades y desarrollar buenas prácticas que favorezcan el bienestar de la comunidad en general, por lo cual el Manual de Derecho de petición debe constituirse como una herramienta de consulta en todas las actuaciones de los

PROYECTO: JFREALES	REVISOR: PAMURILLO
CODIGO: FDP1032	VERSION: 10
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD	
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47	
Línea Gratuita: 018000941019	
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



funcionarios, contratistas y usuarios que intervengan con las PQRSD, teniendo siempre en consideración la continua y eficiente prestación de los servicios y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con la Personería de Medellín en la consecución de sus objetivos.

En mérito de lo expuesto,

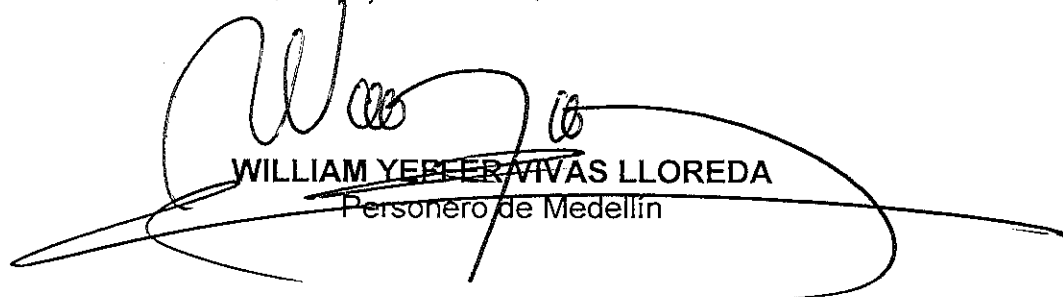
RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE MEDELLÍN, el cual hace parte integral de este Acto Administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: El cumplimiento del presente manual será responsabilidad de todos los servidores de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en la página web de la Entidad.

PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



WILLIAM YEBER VIVAS LLOREDA
Personero de Medellín

Proyectó: Jhon Fernando Reales Quinto/Abogado Contratista – Proceso de Gestión Jurídica
Aprobó: Pablo Andrés Murillo Posso – Líder Proceso de Gestión Jurídica

PROYECTO: JFREALES	REVISÓ: PAMURILLO
CODIGO	FDPI032
VERSION	10
RESOLUCION	324
VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD	
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47	
Línea Gratuita: 018000941019	
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1





MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE MEDELLÍN

MEDELLÍN
2021

Tabla de contenido

<u>PRESENTACIÓN</u>	3
<u>OBJETO</u>	3
<u>ALCANCE</u>	4
<u>ÁMBITO DE APLICACIÓN</u>	4
<u>DEFINICIONES</u>	4
<u>MARCO JURIDICO</u>	8
<u>ELEMENTOS ESENCIALES DE LA PQRSD</u>	9
<u>CONTENIDO DE LAS PETICIONES</u>	9
<u>RECEPCION DE LAS PQRSD EN LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN</u>	10
<u>MODALIDADES Y TERMINOS DE LAS PQRSD</u>	13
<u>TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</u>	20
<u>RECURSOS, NOTIFICACIONES Y SU TRÁMITE INTERNO</u>	21
<u>PETICIONES PRESENTADAS EN OTRA LENGUA NATIVA, LENGUA DE SEÑAS O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA</u>	22
<u>PROCEDIMIENTO INTERNO PQRSD EN LA PERSONERÍA</u>	22
<u>DISPOSICIONES FINALES</u>	27

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO 	
CODIGO:	11111111111111111111	VERSION:	1.0
RESOLUCION:	11111111111111111111	VIGENCIA:	11111111111111111111
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			



<u>POLÍTICAS DE OPERACIÓN</u>	28
<u>FLUJOGRAMA DE PQRS</u>	34

JFREALE

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO <i>Pamurillo</i>
CODIGO:	00000000000000000000	VERSION: 00000000000000000000
RESOLUCION	00000000000000000000	VIGENCIA: 00000000000000000000
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD		
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47		
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co		





PRESENTACIÓN

La Personería de Medellín, entidad pública que guarda, protege y defiende los derechos humanos, tiene como obligación la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, según lo consagrado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"*.

Adicionalmente, y según lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, es deber de la Personería de Medellín reglamentar la tramitación interna 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.

Por lo anterior, y dando cumplimiento a la normatividad legal vigente, la Personería de Medellín establece el procedimiento para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD al interior de la entidad, con el propósito de regular las actividades y desarrollar buenas prácticas que favorezcan el bienestar de la comunidad en general.

Es por todo lo anterior que, el Manual de Derecho de petición debe constituirse como una herramienta de consulta en todas las actuaciones de los funcionarios, contratistas y usuarios que intervengan con las PQRSD, teniendo siempre en consideración la continua y eficiente prestación de los servicios y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con la Personería de Medellín en la consecución de sus objetivos.

OBJETO

Brindar respuesta oportuna, de conformidad con la normatividad vigente, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – (PQRSD) que se
JFREALES #atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISÓ: PAMURILLO 	
CÓDIGO:		VERSION	
RESOLUCIÓN		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





formulen ante la Personería de Medellín, mediante la adecuada recepción, radicación, asignación, análisis, tratamiento y respuesta, con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición a todas las personas, lo que permite que en la atención se dé un trato eficiente al caso propuesto por el usuario, en aras de dar la respuesta idónea y pertinente.

ALCANCE

Inicia con la recepción y radicación de las PQRSD que se formulan ante la Personería de Medellín, continua con la asignación, análisis, trámite, proyección de la respuesta, y termina con la notificación al peticionario, de conformidad con la normativa vigente, así como de la inclusión del documento dentro de su expediente pertinente según las normas, pautas o procedimientos de Archivo., dado a la PQRSD por parte de la Personería de Medellín.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica para el nivel central y desconcentrado de la PERSONERIA DE MEDELLÍN y es de público conocimiento.

DEFINICIONES

PQRSD: Sigla que hace relación al conjunto de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Petición: Es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante la Personería de Medellín, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto, la solicitud de información, la resolución de una situación jurídica y/o la prestación de un servicio.

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO 	
CODIGO:		VERSION:	
RESOLUCION:		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





Queja: La manifestación de reproche de los usuarios en relación a una presunta conducta irregular del servidor público de la Personería de Medellín que relaciona una mala experiencia.

Reclamo: Es el requerimiento que presenta un usuario en la Personería de Medellín, por inconformidades relativas a la prestación de los servicios.

Sugerencia: Recomendación que formula un usuario para que se mejore la prestación del servicio.

Denuncia: Manifestación que hacen las personas para informar sobre un hecho presuntamente ilícito o probable de corrupción, falta disciplinaria, detrimento patrimonial o delito cometido.

Consulta: Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Personería de Medellín 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.

Reconocimiento: Manifestación y/o comunicación del usuario en la que expresa de manera escrita o verbal su satisfacción o agradecimiento por los servicios recibidos de la Personería de Medellín, esta manifestación puede ir orientada hacia un servidor público y colaboradores de la administración.

Orientación: Se refiere a aquellas actuaciones que consisten en la atención del servidor público al ciudadano sobre preguntas o consultas que no requieren la intervención o pronunciamiento de la entidad, la resolución de una situación o la prestación de un servicio, de la cual deberá quedar registro en el sistema de información.

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO 	
CODIGO:		VERSION:	
RESOLUCION:		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





Derecho de acceso a la información. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de la Personería de Medellín, en la forma y condiciones que establece la Ley y la Constitución; esta solicitud puede contemplar la expedición de copias, certificaciones o información pública que reposa en la entidad.

Solicitud de acceso a la Información pública: Es toda petición sobre la información que la Personería de Medellín genere, obtenga, adquiera, procese o controle y que tiene como característica ser general y que pueda ser entregada a cualquier ciudadano.

Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de la Personería de Medellín, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias, al igual que los derechos particulares o privados.

Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de la Personería de Medellín, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos legales.

Solicitud verbal: Se refiere a aquellas PQRSd que se formulan de manera oral por los peticionarios que hagan presencia física en los puntos de atención, o se comuniquen a través de los canales institucionales a las que se les dará el mismo tratamiento, mediante el mecanismo de ingreso establecido por la Entidad.

Solicitud escrita: Se refiere a aquellas PQRSd que se formulan de manera escrita por los peticionarios por medio de formatos propios o el formulario escrito que para el efecto dispone la Personería de Medellín.

Peticiones Anónimas: Las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO 	
CODIGO:	00000000000000000000	VERSION:	00000000000000000000
RESOLUCION:	00000000000000000000	VIGENCIA:	00000000000000000000
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





del peticionario para mantener la reserva de su identidad; así las cosas cuando se radique una solicitud y se desconozca el nombre del peticionario, se procederá de conformidad con lo establecido en el parágrafo segundo del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, publicando un aviso con copia íntegra de la respuesta en la página web de la Personería de Medellín y en un lugar de acceso al público de la Sede principal por el término de cinco (5) días. En todo caso, cada dependencia será responsable de las publicaciones que deban realizarse de las solicitudes en las cuales se desconozca el peticionario.

En casos de riesgo del peticionario, no podrá rechazarse la solicitud por falta de requisitos o falta de claridad.

Peticiones incompletas: En atención a lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes; por lo anterior es de advertir que realizar la solicitud de información adicional o documentos al peticionario, es competencia del área o dependencia a quien le corresponda dar respuesta de fondo. De acuerdo con esto, a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Desistimiento tácito: De conformidad con lo establecido en la Ley, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la entidad podrá decretar el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISÓ: PAMURILLO 	
CÓDIGO:		VERSION	
RESOLUCION		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





- Respuestas oportunas
- Respuesta de Fondo
- Respuestas notificadas

En la medida de lo posible y sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener en reserva su identidad, se procurará por parte de quien las recepcione que las mismas contenga lo siguiente:

- Identificación del solicitante
- Dirección de correo electrónico, dirección física y/o teléfono de contacto
- Objeto de la petición (qué quiere el usuario)
- Las razones o hechos que fundamentan su solicitud
- Aportar documentos si los considera necesarios
- Autorización de la respuesta por correo electrónico

Nota: En caso de que al funcionario que va resolver la solicitud evidencie que al usuario le falte documentación, deberá requerir a este último por el medio autorizado por él para complementarla.

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO
CODIGO:		VERSION
RESOLUCION		VIGENCIA:
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD		
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47		
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co		





RECEPCION DE LAS PQRS D EN LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN

Los usuarios pueden hacer cualquier solicitud a través de los canales oficiales definidos por la entidad, por medio de los cuales obtendrá un número único de radicación para hacer seguimiento al estado de su solicitud.

PRESENCIAL: Cuando el usuario hace presencia física en los diferentes puntos de atención y sedes de la Personería de Medellín donde presta su servicio.

Sede Principal: Centro Cultural Plaza la Libertad Carrera 53A No 42 - 101, contigua al Centro Administrativo La Alpujarra. Medellín, Colombia.
Unidad Permanente para los DDHH: Carrera 52 No 71 84 1er piso, frente al Parque de los Deseos, cerca de la Estación del Metro Universidad de Antioquia, Colombia.
Centro de Conciliaciones: Carrera 53 N 42-94 sótano B (Alcaldía de Medellín)
AltaVista: Calle 18 # 105 - 69 – Casa de Gobierno
San Antonio de Prado: Carrera 9 # 10 – 62 – Casa de Gobierno
San Cristóbal: Carrera 131 # 60D - 59 – Casa de Gobierno
Santa Elena: Vía Santa Elena - Kilometro 15 – Casa de Gobierno
Palmitas: Calle 20 # 35 – 114 – Casa de Gobierno
Casa de Gobierno Robledo Diagonal 85 # 79 – 173
Casa de Justicia 20 de Julio Calle 39 #109 – 24
Casa de Justicia Santo Domingo Carrera 32 #101 – 283
Casa de Justicia Santa Cruz Calle 104B # 48 -60

TELÉFONICO: Canal de comunicación verbal entre el peticionario y la Personería de Medellín a través de sus líneas de atención telefónica a cargo del subproceso de Atención al Público y la Unidad Permanente para los Derechos Humanos.

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISÓ: PAMURILLO 	
CODIGO:		VERSION:	
RESOLUCION:		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax incluyendo el indicativo nacional e internacional.

(574) 3849999 comunicación con todas las dependencias
 (574) 3849999 extensión 304 Atención 24 horas
 Línea gratuita : 018000941019
 Fax : (574) 3811847

Todos los servidores de la personería de Medellín estarán en la obligación de recibir y registrar en el sistema de información cualquier solicitud telefónica.

MEDIO FÍSICO: Canal de recepción de comunicados escritos de los peticionarios por correspondencia, Formulario Escrito de atención, o cualquier otro medio que tenga esta naturaleza.

Taquilla Única de Recepción Física de Documentación: (Correo físico o postal)
 Centro Cultural Plaza de la libertad, Carrera 53A Nro. 42-101 Contigua al Centro Administrativo la Alpujarra, Medellín. Colombia. Código Postal: 050015

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

Los buzones estarán dispuestos en tres (3) zonas: Sede Principal, Unidad Permanente para los Derechos Humanos y el Centro de Conciliaciones.

La apertura del buzón se hace una (1) vez por semana y se deberá hacer acuse recibido y responder dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

VIRTUAL: a través de las diferentes tecnologías de la información:

página web: <http://www.personeriamedellin.gov.co>

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO 	
CODIGO:		VERSION:	
RESOLUCION:		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





Plataforma: http://personeriamedellinenlinea.personeriamedellin.gov.co/personeria/ correo electrónico institucional Info@personeriamedellin.gov.co
Redes Sociales Las PQRSD recibidas como mensajes de datos a través de las diferentes redes sociales deben ser monitoreadas por el colaborador designado por la la Oficina Asesora de Comunicaciones



Personería de Medellín DDHH.



personeriamed

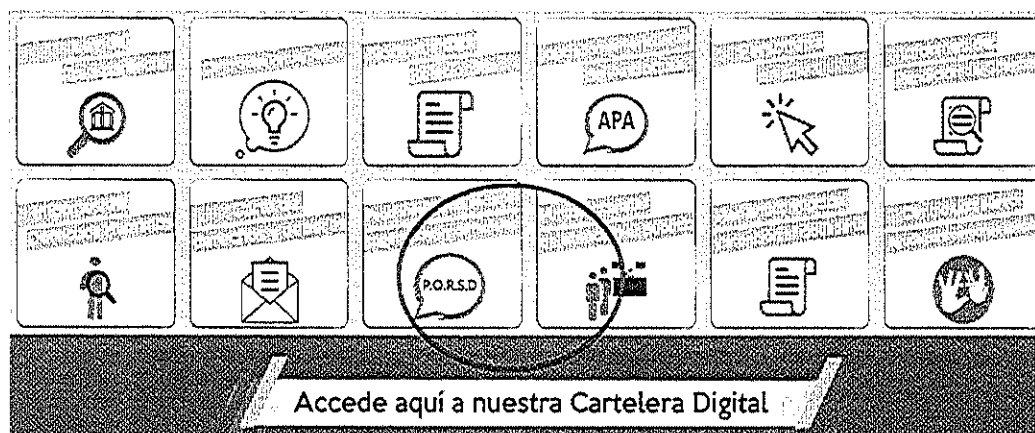


@personeriamed



Personería De Medellín TV

RADICACIÓN DE PQRSD A TRAVÉS DEL CANAL VIRTUAL



JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO	REVISOR: PAMURILLO <i>[Signature]</i>
CODIGO:	VERSION:
RESOLUCION:	VIGENCIA:
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD	
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47	
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co	





MODALIDADES Y TERMINOS DE LAS PQRSD

Los términos para contestar una solicitud y de acuerdo a su naturaleza, en razón del 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 Medellín, siendo de obligatorio cumplimiento para todos los procesos

El tiempo de respuesta al peticionario de las PQRSD dependiendo su tipología conforme lo establece la norma serán los siguientes:

TIPO DE SOLICITUD	SIGNIFICADO	TERMINO DE RESPUESTA
Derecho de petición en interés general	Solicitud que uno o más usuarios realiza 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.
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que un usuario, 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.
Queja	La manifestación de reproche de los usuarios en relación a una presunta conducta irregular del servidor público de la Personería de Medellín que relaciona una mala experiencia	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO <i>[Firma]</i>	
CODIGO:	00000000000000000000	VERSION:	00000000000000000000
RESOLUCION:	00000000000000000000	VIGENCIA:	00000000000000000000
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





TIPO DE SOLICITUD	SIGNIFICADO	TERMINO DE RESPUESTA
Reclamo	Es el requerimiento que presenta un usuario en la Personería de Medellín, por inconformidades relativas a la prestación de los servicios.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Sugerencia	Recomendación que formula un usuario para que se mejore la prestación del servicio.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Denuncia por presuntos actos de corrupción	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.
Felicitación	Manifestación expresa de satisfacción en relación con la prestación del servicio.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de acceso a la información	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.

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO 	
CODIGO:		VERSION:	
RESOLUCION:		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





TIPO DE SOLICITUD	SIGNIFICADO	TERMINO DE RESPUESTA
Solicitud de copias	Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Personería de Medellín 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. En todo caso, las solicitudes de copias estarán sujetas a lo dispuesto en la Resolución de Costos de Reproducción vigente en la Entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Consulta	Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Personería de Medellín 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	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO <i>[Signature]</i>	
CODIGO:		VERSION:	
RESOLUCION:		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





TIPO DE SOLICITUD	SIGNIFICADO	TERMINO DE RESPUESTA
	carecen de fuerza vinculante.	

NOTA. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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 del doble del inicialmente previsto.

DISPOSICIONES GENERALES DE LAS MODALIDADES DE PQRS

Peticiones Escritas

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.

Cuando la entrega de la petición se efectúe a través de correo postal y radicación personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido en la Taquilla única de Recepción Física de Documentación y será sujeto de asignación de un nuevo radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente al de radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el correo electrónico Institucional y su radicación. El servidor responsable de acuerdo con las normas y prácticas vigentes, deberá radicarlo y enviarlo a la dependencia correspondiente para su tratamiento y respuesta.

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO	
CODIGO:	0000000000	VERSION:	0000000000
RESOLUCION:	0000000000	VIGENCIA:	0000000000
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			



PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISO: PAMURILLO <i>Pamurillo</i>
CODIGO:		VERSION
RESOLUCION		VIGENCIA:
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD		
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47		
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co		





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.

Peticiones verbales, presenciales y telefónicas.

La recepción de las peticiones verbales presentadas a través de los canales presencial y telefónico, estará a cargo del Proceso de Atención al Público. En los casos en que dicha recepción se haga a través de un funcionario o colaborador de otro proceso, este será el responsable de su oficialización, de acuerdo con las normas y prácticas vigentes a través de la radicación en el sistema oficial de la Personería o mediante el diligenciamiento del formato que para el efecto se defina dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, disponible en la intranet de la Personería de Medellín.

Las constancias de recepción del derecho de petición verbal deberán incluir el número de radicado, la identificación del funcionario responsable de la radicación y la constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

Cuando al recibir una petición verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la Personería de Medellín, se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que se debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la Personería de Medellín, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.

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

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISÓ: PAMURILLO <i>[Firma]</i>	
CODIGO:		VERSION:	
RESOLUCION:		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





equivalente, de acuerdo con las normas y prácticas vigentes, para luego ser enviadas al peticionario.

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 peticionario 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

El subproceso de Gestión Documental será el responsable de tramitar la devolución al servidor responsable de la gestión, y a su vez notificará al grupo de PQRS.

En los casos donde se vea comprometida la defensa judicial de la entidad y en los que se generen controversias jurídicas, que no hayan resuelto los procesos responsables, las respuestas deberán ser revisadas por el Proceso de Gestión Jurídica, con el objetivo de preservar la seguridad jurídica y la integralidad de la información.

Seguimiento a las Peticiones

La Personería de Medellín facilitará los medios tecnológicos para el seguimiento constante a las peticiones formuladas por los peticionarios ante la entidad, el cual estará a cargo del Proceso de Gestión Jurídica y el seguimiento del proceso de Planeación (partes interesadas) en lo de su competencia.

Tratamiento de datos personales

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISÓ: PAMURILLO <i>[Firma]</i>	
CODIGO:	00000000000000000000	VERSION:	00000000000000000000
RESOLUCION	00000000000000000000	VIGENCIA:	00000000000000000000
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Personería de Medellín, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

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 Medellín 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. En todo caso, las solicitudes de copias estarán sujetas a lo dispuesto en la Resolución de Costos de Reproducción vigente en la Entidad.

TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Trámite de las quejas y denuncias.

Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Personería de Medellín, y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas en la entidad, en el sistema de información dispuesto, y asignadas al proceso pertinente para su oportuna respuesta.

El Proceso de Planeación (Satisfacción de Partes Interesadas) será el encargado de escalar a la Unidad de Vigilancia de la Conducta Oficial las quejas y denuncias

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO <i>P. Murillo</i>	
CODIGO:		VERSION	
RESOLUCION		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





formuladas por los peticionarios en contra de los servidores de la entidad. El Proceso de Gestión Documental o su equivalente, radicará y remitirá al Proceso de Atención al Público, o su equivalente de acuerdo con las normas y prácticas vigentes, las demás quejas y denuncias contra servidores del nivel municipal, quien lo escalará al Proceso de Vigilancia de la Conducta Oficial, en donde el funcionario competente determinará las acciones a seguir conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.

Una vez recibida y radicada la queja o denuncia, se deberá remitir al quejoso o denunciante, el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad.

Trámite de los reclamos y sugerencias

Los reclamos y sugerencias podrán ser presentados por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Personería de Medellín y en todo caso, deberán ser recibidos y radicados en 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, y asignados al Proceso de Atención al Público para reparto al proceso que será el encargado de dar respuesta dentro de los términos de la Ley, y en caso que lo requiera solicitará a los procesos competentes la información que necesite para atender el reclamo o la sugerencia

RECURSOS, NOTIFICACIONES Y SU TRÁMITE INTERNO

Recursos y notificaciones

Para dar trámite interno a las notificaciones y recursos que se presenten ante la Personería de Medellín se dará cumplimiento a los términos y condiciones

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO 	
CODIGO:	00000000000000000000	VERSION:	00000000000000000000
RESOLUCION:	00000000000000000000	VIGENCIA:	00000000000000000000
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





establecidos en la Ley 1437 de 2011, así como la Ley 1755 de 2015, y las normas que las modifiquen o deroguen.

PETICIONES PRESENTADAS EN LENGUA NATIVA, LENGUA DE SEÑAS O LENGUA OFICIAL DE COLOMBIA.

Cuando se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad, en una lengua nativa extranjera, lengua de señas o una lengua oficial de Colombia, la Personería de Medellín deberá dejar constancia de este hecho. Tratándose de peticiones verbales, la Personería de Medellín dispondrá de los mecanismos necesarios para su traducción.

PROCEDIMIENTO INTERNO PQRSD EN LA PERSONERÍA

Es una obligación de cualquier funcionario o contratista atender de manera oportuna y de conformidad con la normatividad vigente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – (PQRSD) que se formulen ante la Personería de Medellín, mediante la adecuada recepción, radicación, asignación, análisis, tratamiento y respuesta, con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición a todas las personas

En el tratamiento se tendrán en cuenta los siguientes pasos:

ACTUACIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Recepcionar y radicar	Inmediatamente ingrese a la entidad la PQRSD se deberá registrar en el Sistema de Información y asignarle radicado para hacer el debido	Funcionario o contratista

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO	
CODIGO:		VERSION:	
RESOLUCION:		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			



#atención: 859072992





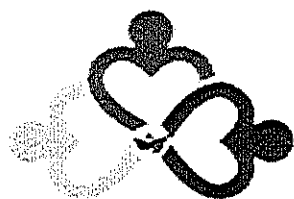
ACTUACIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Trasladar	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la Personería de Medellín, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito (por cualquiera de los medios habilitados para la recepción de solicitudes). Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. Artículo 21 ley 1755 de 2015.	Funcionario o contratista que tenga asignada la solicitud
Respuesta	El servidor o contratista responsable de la actuación estará en la obligación de responder dentro del término establecido por la Ley y mediante el canal elegido y	Servidor o contratista

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO	
CODIGO:	00000000000000000000	VERSION:	00000000000000000000
RESOLUCION:	00000000000000000000	VIGENCIA:	00000000000000000000
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





**Personería
de Medellín**

Por sus derechos, más cerca

ACTUACIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	establecido por el usuario, en los casos donde no se conoce un medio o dirección para la notificación de la respuesta al usuario, esta se colgará en la cartelera oficial del punto de atención de la entidad, y su fijación y desfijación, tendrá un término de diez (10) días, conforme se establece en el CPACA. Toda la actuación deberá quedar radicada en el Sistema de Información de la Personería.	
REVISION	En los casos donde se vea comprometida la defensa judicial de la entidad y en los que se generen controversias jurídicas, que no hayan resuelto los procesos responsables, las respuestas deberán ser revisadas por el Proceso de Gestión Jurídica, con el objetivo de preservar la seguridad jurídica y la integralidad de la información. En todos los	Líder de Proceso

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO	
CODIGO:		VERSION:	
RESOLUCION:		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			



ACTUACIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	otros casos el encargado será el líder del proceso.	
SEGUIMIENTO	De manera aleatoria el Proceso de Planeación (partes interesadas) deberá hacer un seguimiento de las diferentes solicitudes que ingresan y salen de la personería Municipal	Proceso de Planeación

Observaciones Generales

- Cuando se trate de peticiones de la entidad se remitirá copia de las mismas al Proceso de Planeación (Satisfacción de las Partes Interesadas) para el respectivo trámite y seguimiento.
- Cuando se trate de una PETICIÓN deberá ser enviada al proceso competente de darle tratamiento y respuesta.
- Cuando se trate de una QUEJA contra servidor público de la Personería de Medellín, deberá ser remitida al Líder del proceso pertinente para su respectivo trámite, con copia al Proceso de Planeación (Satisfacción de las Partes Interesadas), quien le hará el adecuado seguimiento.
- Cuando se trate de un RECLAMO deberá ser enviado al proceso o entidad correspondiente quien deberá darle solución. Tratándose de reclamos, sugerencias o denuncias que se deban resolver al interior, relacionados con la prestación del servicio de la entidad, deberá enviarse al Proceso de Planeación (Satisfacción de las Partes Interesadas) para su recepción, radicación y respectiva asignación.

JFREALE

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISO: PAMURILLO
CODIGO:		VERSION
RESOLUCION		VIGENCIA:
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD		
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47		
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co		





- 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 Medellín, deberá ser enviada al superior jerárquico del denunciado, quien enviará el asunto a la autoridad fiscal, penal o disciplinaria correspondiente con copia al Proceso de Planeación (Satisfacción de las Partes Interesadas) para su seguimiento.

DISPOSICIONES FINALES

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 Medellín y el trámite surtido frente a las mismas.

Dirección de Control Interno presentará Informe de Seguimiento Semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de corrupción que se realizará 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 el 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

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISÓ: PAMURILLO 	
CÓDIGO:		VERSION	
RESOLUCION		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





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, los líderes del proceso serán responsables de esta acción.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Peticiones de interés particular

Si un mismo peticionario de manera reiterada formula ante diferentes sucursales, procesos o canales de comunicación de la Personería de Medellín, peticiones idénticas o cuya pretensión sea la misma, se deberá registrar cada una de manera individual pero se harán anotaciones en el campo observaciones, a fin de asegurar la trazabilidad de solicitudes anteriores y al efecto 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, asignándose el mismo número de atención dado a la solicitud inicial

Cuando 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.

Cuando 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.

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISÓ: PAMURILLO <i>[Firma]</i>	
CODIGO:		VERSION:	
RESOLUCION:		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





Cuando 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.

Cuando 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.

Peticiones de interés general o consulta en interés general.

Cuando 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.

Peticiones reiterativas, oscuras o irrespetuosas

Cuando se presenten peticiones reiterativas ya resueltas, la Personería de Medellín 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

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISÓ: PAMURILLO 	
CODIGO:		VERSION:	
RESOLUCION		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





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.

Cuando 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 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.

En el evento de peticiones irrespetuosas, se rechazará la solicitud mediante acto administrativo motivado y frente al cual procederán los recursos de ley.

Atención Prioritaria de Peticiones

La Personería de Medellín 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.

Cuando 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 Medellín, deberá adoptar las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. En todo caso,

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO <i>[Firma]</i>	
CODIGO:	10000000000000000000	VERSION:	0001
RESOLUCION:	10000000000000000000	VIGENCIA:	0001
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			







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.

Silencio Administrativo

Cuando hubiere transcurrido tres 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.

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.

Responsabilidad en materia de PQRSD en la Personería de Medellín

- Los Personeros Delegados, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupos de trabajo, son los responsables de gestionar que las PQRSD que se reciban, se

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISÓ: PAMURILLO 	
CODIGO:		VERSION	
RESOLUCION		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			





realicen 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.
- 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 a 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, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupo deben dar trámite a todos los asuntos que reciban en sus oficinas sobre los cuales se tenga la información pertinente y la posibilidad para hacerlo, de igual manera deben organizar a nivel interno el trámite de PQRSD de tal manera que los redireccionamientos entre funcionarios o dependencias no afecten los tiempos y términos de respuestas de las PQRSD.
- Todos los servidores públicos de la Personería de Medellín son responsables de dar el completo, adecuado y oportuno tratamiento a las PQRSD que reciban.
- Todas las PQRSD que reciba la Personería de Medellín, deben ser radicadas de manera inmediata en la herramienta electrónica que se tenga disponible. Es necesario que en el acto de radicación y registro de la PQRSD se señale de manera clara la fecha de recepción de la petición y el proceso al cual se remitió.

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISOR: PAMURILLO <i>[Firma]</i>	
CODIGO:		VERSION:	
RESOLUCION:		VIGENCIA:	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			



- ### FLUJOGRAMA DE PQRS

USUARIO:	Usuario presenta su PQR por cualquier medio.	
RADICACIÓN:	Desde cualquier canal	

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO		REVISO: PAMURILLO
CODIGO:		VERSION
RESOLUCION		VIGENCIA:
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD		
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47		
Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pdq.: www.personeriamedellin.gov.co		





ANÁLISIS Y REPARTO:	Proceso de Atención al Público	 SERVIDOR PÚBLICO
SERVIDOR RECIBE Y BRINDA TRATAMIENTO:	Colaborador de la entidad	
SERVIDOR ENVÍA LA RESPUESTA:	En el término y el medio autorizado	
SEGUIMIENTO:	Se deberá realizar antes, durante y después de todo el proceso	

JFREALES

#atención: 859072992

PROYECTO: JFREALES - MVQUICENO	REVISOR: PAMURILLO 
CODIGO:	VERSION:
RESOLUCION:	VIGENCIA:
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co/Pág.: www.personeriamedellin.gov.co	



