



“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y REGLAMENTA EL MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE PQRSyF DEL INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA”

EMERSON EDILBERTO JAIMES, en uso de sus facultades legales, obrando como Director General del Instituto de Movilidad de Pereira, según Decreto número 001275 del 20 de agosto de 2024, expedido por el Alcalde Municipal de Pereira y Acta de Posesión número 000055 del 21 de agosto de 2024 y en especial los conferidos por el Acuerdo No. 137 de diciembre 20 de 1994; el Decreto 662 de octubre 20 de 2006, modificado por el Decreto 869 de 2012; Decreto No. 838 del 7 de octubre de 2016, Acuerdo No. 005 de julio 18 de 2018, por medio del cual se modifican los estatutos del Instituto expedido por la Junta Directiva Artículo 18 Numerales 13 y,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, 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, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir,



Instituto de Movilidad de Pereira

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.

Que el numeral 20 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 señala que es un deber dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 del 2012 establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

Que el Título IV sobre "*De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información*" de la Ley 1712 de 2014, garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.

Que el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la *Estrategia de Gobierno en Línea* y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que el Decreto 1166 de 2016 adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que se considera necesario modificar y reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el Instituto de Movilidad de Pereira, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



RESUELVE

Artículo 1. Modificar y Reglamentar el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSyF", el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

Artículo 2. Derogar los anteriores manuales de PQRSyF y demás disposiciones que le sean contrarias.

Artículo 3. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

EMERSON EDILBERTO JAIMES
Director General

Vo. Bo. Juan David García Lemus
Abogado Contratista

Revisión Jurídica: Juana Valentina Mejía López
Subdirectora Jurídica

Proyecto: Aydée Yasmín Cantillo Castro
Profesional Especializada
Subdirección Jurídica