



de

# MANUAL DE PQRSD

## AYUDA PARA EL MANEJO DEL FORMULARIO WEB DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS Y DENUNCIAS

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos). Se ingresa por [www.pereira.gov.co](http://www.pereira.gov.co), en la parte superior opción: **Ciudadanos – Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias**, allí el sistema le mostrará la siguiente pantalla:

Inicio Ayudas para navegar en el sitio Inicio de sesión Correo Institucional Seleccionar idioma Administración del Sitio Alto Contraste Zonas WIFI PQRD

ALCALDÍA DE PEREIRA

PEREIRA Capital del Eje

(+57) 6 324 80 00 - 6 324 81 79  
contactenos@pereira.gov.co  
notificaciones\_judicialesalcaldia@pereira.gov.co  
Cra. 7 No. 18 - 55, Pereira - Risaralda  
8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Pereira al aire

MI MUNICIPIO NUESTRA ALCALDÍA CIUDADANOS PROYECTOS TRANSPARENCIA CONECTIVIDAD

Buscar

Servicios de Atención para los Ciudadanos

- Trámites y Servicios
- Pereira Capital de los Descuentos
- Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias**
- Servicios de Atención en Línea
- Trabaje con Nosotros
  - Ofertas Laborales
  - Envíe su Hoja de Vida
- Notificaciones a Terceros
- Encuestas
- Mecanismos de Participación Ciudadana
- Proyectos de Normatividad
- Caracterización de Usuarios
- Escribale Al Alcalde
- Portal de Niños
- Actuación Urbana Integral AUI San Mateo

Servicios de Información para el Ciudadano

Facebook Twitter Videos Audios

Juan Pablo Gallo  
104 282 Me gusta

Me gusta esta página

Sé el primero de tus amigos en indicar que te gusta.

En



ALCALDIA DE PEREIRA

	<b>P</b> Petición	Solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
	<b>Q</b> Queja	Manifestaciones de protesta, censura, descontento o inconformidad que genera una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus
	<b>R</b> Reclamo	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a falta de atención de una solici-
	<b>R</b> Reconocimiento	Comentarios positivos o felicitaciones que expresa el agrado o satisfacción respecto del servidor público o el proceso generado..
	<b>S</b> Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

➤ Una vez ingrese debe diligenciar el siguiente formulario:

PQR

Consultar

REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS O SUGERENCIAS

MEDIO POR EL CUAL QUIERE RECIBIR LA RESPUESTA\*

Seleccionar...

NOMBRE COMPLETO\*

IDENTIFICACIÓN\*

DIRECCIÓN\*

TEL. FIJO\*

CELULAR

CIUDAD

País

Colombia

Departamento

RISARALDA

Ciudad

Pereira

EMAIL\*

FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ

DESCRIPCIÓN\*

ANEXOS DIGITALES

Elegir archivos

No se eligió archivo

POR FAVOR INGRESE LA RESPUESTA CORRECTA:

38+25

Continuar



ALCALDIA DE PEREIRA

- Recuerde que los campos con (\*) son obligatorios.
- Debe tener en cuenta que al finalizar de ingresar la información básica del formulario encontrará un botón para **continuar y finalizar su solicitud**.

Automáticamente el sistema arroja un número único de radicación, y llegará una notificación al correo electrónico que usted registro en el formulario, el cual debe guardar con el fin de poder consultar posteriormente el estado del trámite de su solicitud:

Para la consulta y seguimiento de su trámite debe realizar los siguientes pasos:

En la parte superior esta la opción de **Ciudadanos – Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias** “ingresa al enlace **“Consulte el estado de su PQRSD”** para hacer seguimiento a su solicitud(es). (tal como lo muestra la imagen)

Aquí el ciudadano podrá saber el estado trámite de su solicitud.

Alcaldía de Pereira / Ciudadanos / Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Consulta PQRD



REALICE CONSULTA Y SEGUIMIENTO DE SU PQRD

Una vez en este espacio, debe ingresar el número de radicado el cual arrojo el sistema al momento de registrar su solicitud y dar clic en el botón CONSULTAR.

**SECRETARIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**EQUIPO DE SERVICIO AL CLIENTE**