

## INFORME DE ACTIVIDADES



**PERSONERÍA DE  
PEREIRA**

Código: TH-FO-35

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

|                                                |                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contratista                                    | ANITA MARCELA BELTRÁN ACOSTA                                                                                                                        |
| Informe de Actividades                         | INFORME 1 DE 1                                                                                                                                      |
| Periodo                                        | DEL 3 DE DICIEMBRE AL 30 DE DICIEMBRE DE 2024                                                                                                       |
| Número del Contrato de Prestación de Servicios | 2024-116                                                                                                                                            |
| Objeto:                                        | PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LA GESTIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO EN LAPERSONERÍA DE PEREIRA |
| Plazo                                          | 27 DÍAS                                                                                                                                             |
| Valor Total del Contrato                       | TRES MILLONES DE PESOS M/CTE (3.000.000)                                                                                                            |
| Valor del Periodo del Informe                  | TRES MILLONES DE PESOS M/CTE (3.000.000)                                                                                                            |
| Fecha de Inicio                                | 3 DE DICIEMBRE DE 2024                                                                                                                              |
| Fecha de Terminación                           | 30 DE DICIEMBRE DE 2024                                                                                                                             |
| Supervisor                                     | LEONARDO FABIO REALES CHACÓN                                                                                                                        |
| Dependencia                                    | DESPACHO                                                                                                                                            |

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: [atencionalusuario@personeriapereira.gov.co](mailto:atencionalusuario@personeriapereira.gov.co)

LFREALES-02460658115209-4086203-008692832-A

LHERNANDEZL-02460658155412-4086203-008696078-A

Web: [personeriapereira.gov.co](http://personeriapereira.gov.co) / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

## INFORME DE ACTIVIDADES



**PERSONERÍA DE  
PEREIRA**

Código: TH-FO-35

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

| ALCANCES                                                                                                                                                        | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | REGISTRO                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Brindar información clara, precisa y oportuna a los ciudadanos sobre los servicios y competencias de la personería de Pereira.                               | Durante este periodo se realizó acompañamiento y atención oportuna a la comunidad, en cuanto a las consultas realizadas para el cumplimiento y ejercicio de sus derechos, identificando el servicio requerido, estableciendo canales de comunicación efectivos que garanticen el acceso a los servicios requeridos, a través de los instrumentos legales.                                                            | La evidencia de este alcance se encuentra en la carpeta del drive, "Servicios de atención a usuarios", archivo en Excel recopilado a partir de la plataforma Google Forms, titulado 'Registro de Asesorías y Orientaciones', donde se registran todos los servicios atendidos. |
| 2. Atender y registrar las solicitudes, quejar, reclamos, denuncias y peticiones presentadas por la ciudadanía, garantizando un trato respetuoso y profesional. | Durante este periodo se recibió las solicitudes, reclamos y denuncias presentadas por la comunidad, en cuanto al desarrollo y cumplimiento de sus derechos frente a servicios básicos que debe garantizar el estado, se orienta a la comunidad a otras fuentes de ayuda con el fin de promover y garantizar la defensa de sus derechos, de igual manera, se ofrece acompañamiento continuo a los usuarios atendidos. | La evidencia de este alcance se encuentra en la carpeta del drive, "Servicios de atención a usuarios", archivo en Excel recopilado a partir de la plataforma Google Forms, titulado 'Registro de Asesorías y Orientaciones', donde se registran todos los servicios atendidos. |

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: [atencionalusuario@personeriapereira.gov.co](mailto:atencionalusuario@personeriapereira.gov.co)

LFREALES-02460658115209-4086203-008692832-A

LHERNANDEZL-024606581155412-4086203-008696078-A

Web: [personeriapereira.gov.co](http://personeriapereira.gov.co) / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

## INFORME DE ACTIVIDADES



**PERSONERÍA DE  
PEREIRA**

Código: TH-FO-35

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

| ALCANCES                                                                                                                                | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | REGISTRO                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Orientar a los ciudadanos en la radicación de documentos y en los procedimientos administrativos necesarios según el caso.           | Durante este periodo, se realizó orientación y acompañamiento a las solicitudes hechas por los usuarios, frente a la atención de servicios que garanticen el cumplimiento de sus derechos, con el objetivo de identificar la naturaleza de sus trámites y orientarlas hacia el área específica que puede atender sus casos de manera adecuada. Asimismo, se ofrece apoyo continuo a los usuarios que visitan la Personería Municipal de Pereira, con el fin de recopilar información, redactar comunicaciones y proporcionar orientación.                       | La evidencia de este alcance se encuentra en la carpeta del drive, "Servicios de atención a usuarios", archivo en Excel recopilado a partir de la plataforma Google Forms, titulado 'Registro de Asesorías y Orientaciones', donde se registran todos los servicios atendidos  |
| 4. Realizar el seguimiento de las solicitudes recibidas, asegurando su correcto direccionamiento a las áreas pertinentes de la entidad. | En cuanto al cumplimiento de este alcance, se elaboró una matriz de seguimiento de las solicitudes realizadas por los usuarios atendidos, en la cual se relaciona el alcance y asunto de la solicitud, esto a través del registro diario se realizó utilizando el formato de Google Forms proporcionado por la Personería Municipal de Pereira, donde se recopilaron los datos personales de cada usuario. Esto permite llevar un control detallado de la atención brindada y asegurar que se les ofrezca una solución adecuada a sus requerimientos jurídicos. | La evidencia de este alcance se encuentra en la carpeta del drive, "Servicios de atención a usuarios", archivo en Excel recopilado a partir de la plataforma Google Forms, titulado 'Registro de Asesorías y Orientaciones', donde se registran todos los servicios atendidos. |

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: [atencionalusuario@personeriapereira.gov.co](mailto:atencionalusuario@personeriapereira.gov.co)

LFREALES-02460658115209-4086203-008692832-A

LHERNANDEZL-02460658155412-4086203-008696078-A

Web: [personeriapereira.gov.co](http://personeriapereira.gov.co) / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

## INFORME DE ACTIVIDADES



**PERSONERÍA DE  
PEREIRA**

Código: TH-FO-35

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

| ALCANCES                                                                                                                                                                          | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | REGISTRO                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. Proporcionar orientación inicial en asuntos relacionados con derechos humanos, derechos fundamentales y conflictos legales de competencia de la personería.                    | A través de la atención oportuna a los usuarios, se identificaron situaciones que requieren atención especial por parte de la entidad para asegurar el cumplimiento de sus derechos, a través de orientación, asesoría y elaboración de documentos, frente a derechos humanos como en la atención a conflictos legales, el objetivo es empoderar a los individuos para que comprendan sus derechos fundamentales y las opciones que tienen a su disposición.                                                                         | La evidencia de este alcance se encuentra en la carpeta del drive, "Servicios de atención a usuarios", archivo en Excel recopilado a partir de la plataforma Google Forms, titulado 'Registro de Asesorías y Orientaciones', donde se registran todos los servicios atendidos. |
| 6. Informar a los ciudadanos sobre los procedimientos legales y administrativos aplicables a sus situaciones particulares, dentro de los límites de competencia de la personería. | Se brindo asistencia personalizada a los usuarios atendidos con el objetivo de identificar la naturaleza de sus trámites y orientarlas hacia el área específica que puede atender sus casos de manera adecuada. Asimismo, se ofrece apoyo continuo a los usuarios que visitan la Personería Municipal de Pereira, con el fin de recopilar información, redactar comunicaciones y proporcionar orientación. También se les dirige a otras fuentes de ayuda, promoviendo así la defensa de los derechos fundamentales de la comunidad. | La evidencia de este alcance se encuentra en la carpeta del drive, "Servicios de atención a usuarios", archivo en Excel recopilado a partir de la plataforma Google Forms, titulado 'Registro de Asesorías y Orientaciones', donde se registran todos los servicios atendidos. |

**ANITA MARCELA BELTRÁN ACOSTA**

Contratista

C.C. 1.088.308.722

**LEONARDO FABIO REALES CHACÓN**

Supervisor

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: [atencionalusuario@personeriapereira.gov.co](mailto:atencionalusuario@personeriapereira.gov.co)

LFREALES-02460658115209-4086203-008692832-A

LHERNANDEZL-024606581155412-4086203-008696078-A

Web: [personeriapereira.gov.co](http://personeriapereira.gov.co) / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira