



MUNICIPIO DE  
COPACABANA



Mecanismos para presentar quejas y  
reclamos en relación con omisiones o  
acciones del sujeto Obligado

# Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto Obligado

## Resolución No.054 de 2020 “Reglamento interno para contestar PQRSD”

### Artículo 3. CANALES DE ATENCION DE PQRSD:

- Página web Alcaldía: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- Correo electrónico [contactenos@copacabana.gov.co](mailto:contactenos@copacabana.gov.co)
- Archivo Central
- Teléfono Línea 018000518118 – (034) 2747684
- Las peticiones verbales serán recibidas por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaria de Servicios Administrativos
- Buzón de sugerencias ubicado en la administración municipal
- Servicios de atención en línea recepcionado por la oficina de comunicaciones (Chat, Facebook, Twitter, Instagram, foro, blogs) solo para solicitudes de información.

# Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto Obligado

**IMPORTANTE:** Si usted desea presentar por este medio una petición, queja, reclamo, consulta, sugerencia o felicitación sobre los productos y servicios prestados por la administración municipal, o sobre el desempeño de nuestros servidores, tenga en cuenta las siguientes definiciones: **Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. **De información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la administración municipal con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. **De documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la administración municipal, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad. **De consultas:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la administración municipal relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios o bienes ofrecidos por la entidad. **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.