



## Recepción de quejas y reclamos

Actividades del despacho relacionadas con las quejas y peticiones realizadas por la comunidad en la secretaria de desarrollo social del Municipio de Palmira.

Aplica para toda la comunidad solicitante, como para todas las secretarías de la Administración Municipal de Palmira.

De acuerdo a las quejas y peticiones la Oficina tendrá un tiempo determinado para dar respuesta.

Cada contrato en particular tiene un término de ejecución:

- Tutelas: 10 días hábiles
- Derechos de petición: 15 días hábiles y de acuerdo al Código Contencioso Administrativo.

### Trámite

- ✓ Recepcionar correspondencia de peticiones capacitaciones, solicitudes y quejas internas y de la comunidad
- ✓ Radicar correspondencia de contratos y las solicitudes
- ✓ Enviar la correspondencia al jefe de la Oficina
- ✓ Recibir correspondencia de contratos, solicitudes y quejas.
- ✓ Asignar funcionarios para dar respuesta de las quejas peticiones y solicitudes recibidas.
- ✓ Ejecutar funciones asignadas.
- ✓ Enviar y/o dar respuestas de quejas peticiones y solicitudes internas o de la comunidad.
- ✓ Archivar documentos.



**palmira.gov.co**

Portal Oficial de la Alcaldía de Palmira



### **Documentos de referencia**

- Ley 743 de 2002
- Decreto Reglamentario 23-50 del 2003
- Código del Menor
- Código Civil
- Normatividad Nacional, Departamental y Municipal sobre los derechos y Participación de la mujer
- Normatividad Nacional, Departamental y Municipal sobre los derechos y Participación de la juventud
- Ley General de Archivo
- Ley 82 de 1993: Relativa a los derechos de las mujeres
- Código Contencioso Administrativo
- Constitución Política de Colombia