

CARTA DE TRATO *Digno*



2023



Alcaldía de
Itagüí | Secretaría
General

CARTA DE TRATO *Digno*

La Administración Municipal de Itagüí tiene como pilar fundamental a la ciudadanía, a fin de garantizar todos sus derechos y obligaciones como personas activas en una sociedad de derecho. Hemos dispuesto diferentes canales de atención, para servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes.

Es por ello, que la Administración Municipal se compromete a brindar un trato digno y vigilar que este sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, con el fin de garantizar un servicio de calidad y oportuno. Teniendo en cuenta la aplicación de los valores y principios contenidos en el Código de Integridad de la Administración Municipal de Itagüí.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política del 1991, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), Ley 1755 de 2015 y la normatividad vigente.



CONOZCA SUS DERECHOS

- 01 Ser tratado con respeto y dignidad.
- 02 Presentar peticiones de manera verbal, escrita u otro medio de comunicación y sin necesidad de apoderado.
- 03 Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, a través de los medios dispuestos para ello, incluso el virtual a través del correo electrónico contactenos@itagui.gov.co y www.itagui.gov.co
- 04 Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal, obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
- 05 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes adultos mayores, grupos étnicos e indígenas y en general, las personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. De conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- 06 Exigir la confidencialidad de su información.
- 07 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 08 Formular peticiones y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés.
- 09 Denunciar cuando considere que sus derechos han sido vulnerados.
- 10 Denunciar cuando tenga conocimiento de hechos sancionables cometidos a los ciudadanos por los servidores públicos.

CONOZCA SUS DEBERES

- 01 Cumplir la constitución y las leyes.
- 02 Actuar de acuerdo al principio de la buena fe, dar testimonio verídico y entregar documentos verdaderos.
- 03 Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- 04 Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- 05 Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio.
- 06 Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del grupo familiar. Según la Ley 1581 de 2012.
- 07 Abstenerse de ofrecer dinero a los servidores públicos.



CANALES DE ATENCIÓN

Todo ciudadano puede acceder a la información, orientación, trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la administración Municipal de Itagüí. A continuación, daremos a conocer cuáles son los diferentes medios por los cuales podrán interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades (PQRDS-F).

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

**VENTANILLA ÚNICA
Oficina de Atención
al Ciudadano (CAMI)**



Carrera 51 No 51-55- Primer piso



Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 pm.
Viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

**VENTANILLA ÚNICA
Secretaría de
Movilidad**



Calle 50 No 43 -34 Sótano Taquilla 12



Lunes a jueves 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
Viernes 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

**VENTANILLA ÚNICA
Central Mayorista**

Secretaría General, Secretaría de
Movilidad y Oficina de Cobro Coactivo



Carrera 48 No 47- 50 Bloque Naranja 2do Piso, Oficina 0203



Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.

**VENTANILLA ÚNICA
Secretaría de
Educación**



Carrera 49 N° 50a -20 - Tercer piso - Centro Comercial Gran Plaza



Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

**VENTANILLA ÚNICA
Subsecretaría
de Rentas**



Carrera 51 No 51-55- Primer piso (CAMI)



Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 pm.
Viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

**VENTANILLA ÚNICA
Oficina Cobro
Coactivo**



Carrera 51 No 51-55- Primer piso



Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

**VENTANILLA ÚNICA
Coliseo Ditaires
(El Cubo)**



Carrera 57 No 34 - 01, Itagüí, Antioquia



Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 pm.
Viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

**VENTANILLA ÚNICA
Corregimiento
El Manzanillo**



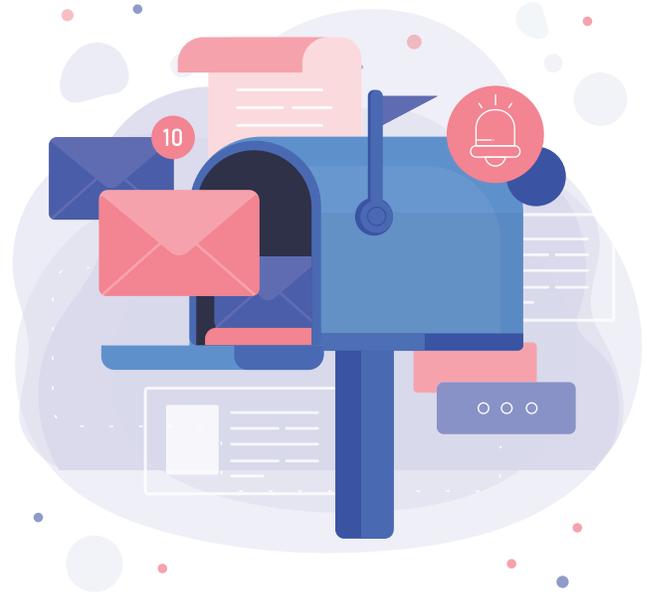
Ubicado en la Corregiduría, diagonal a la Subestación de Policía Los Gómez.



Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

BUZONES DE SUGERENCIAS

Ubicados en los diferentes sitios al interior de la Administración Municipal, en donde se pueden depositar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



- ✓ **Comisaría de familia Zona Centro 1:**
Carrera 51 No 54-30
- ✓ **Inspección Urbana de Permanencia:**
Carrera. 51 No 54-28
- ✓ **Dirección Administrativa, Autoridad Especial de Policía, Cuidado en integridad del Espacio Público y General:**
Carrera 52 No 52 – 63 Centro Comercial Itagüí Plaza, 4to piso.
- ✓ **Edificio Judicial:**
Carrera 51 No 51-55, primer piso.
- ✓ **Secretaría de Salud:**
Carrera 51 No 51-55, tercer piso Edificio Judicial
- ✓ **Secretaría de Gobierno:**
Carrera 51 No 51-55, cuarto piso Ed. Judicial
- ✓ **Edificio del Concejo Municipal:**
Carrera 51 No 51-55, primer piso.
- ✓ **Dirección Administrativa, Autoridad Especial de Policía, Integridad Urbanística:**
Carrera 50 N° 51-49. Centro Comercial Itagüí, segundo piso local 213.
- ✓ **Oficina de Atención al Ciudadano:**
Carrera 51 No 51-55, primer piso edificio Alcaldía de Itagüí.
- ✓ **Inspección San Gabriel:**
Calle 36 No 59-69.
- ✓ **Comisaría de Familia Zona Sur:**
Calle 33 No 50c – 5, Hogar de los Recuerdos.
- ✓ **Inspección San Pío:**
Calle 33 No 50c – 5, Hogar de los Recuerdos.
- ✓ **Dirección para el Posconflicto y la Reconciliación:**
Carrera. 52 A No 74 – 67, Casa de Justicia.
- ✓ **Centro de Atención a Víctimas:**
Carrera 52 A No 74 – 67 segundo piso de Casa de Justicia.
- ✓ **Comisaría del Corregimiento Manzanillo:**
Ubicada en la vereda Los Gómez, diagonal a la Subestación de Policía.
- ✓ **Inspección Calatrava:**
Calle 63 No 58FF – 11.
- ✓ **Secretaría de Movilidad:**
Calle 50 No 43 -34.
- ✓ **Corregiduría El Manzanillo:**
Ubicada en la Vereda Los Gómez, diagonal a la Subestación de Policía.
- ✓ **Secretaría de Vivienda y Hábitat:**
Carrera 51 No 51-55, cuarto piso edificio Alcaldía.
- ✓ **Secretaría de Educación:**
carrera 49 N° 50a -20 Tercer piso – Centro Comercial La Gran Plaza.

ATENCIÓN TELEFÓNICA



Todos los ciudadanos, sin necesidad de dirigirse a la Administración Municipal de Itagüí, pueden realizar y verificar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias sugerencias y felicitaciones (PQRDS-F)

llamando al conmutador (604) 373 76 76 o la línea gratuita 01-8000-518225, opción 0

CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES

Sede electrónica: www.itagui.gov.co



En la página principal se encuentra un botón de Atención a la ciudadanía, Reporte su PQRS o en el siguiente enlace: <https://www.itagui.gov.co/sitio/pqrs>

Módulo de radicación virtual SISGEDWEB

<https://sisged.itagui.gov.co/radicacionweb/sisgedweb>



Correo Electrónico

Por este canal se pueden realizar toda clase de solicitudes, de acuerdo a la necesidad de los ciudadanos: contactenos@itagui.gov.co

Redes Sociales:



Por estos canales el ciudadano puede mantenerse informado de todas las actividades que ofrece la Administración Municipal, la cual se publica proactivamente las 24 horas del día.

Twitter: <https://twitter.com/Alcaldiaitagui>

Facebook: <https://www.facebook.com/alcaldiaitagui>

YouTube: <https://www.youtube.com/user/Alcaldiaitagui1>

Instagram: <https://www.instagram.com/alcaldiadeitagui/>



Chat Virtual:

La Administración Municipal de Itagüí cuenta con Chat Institucional, disponible de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. - viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.



ATENCIÓN DIFERENCIAL.

La Administración Municipal cuenta con personal especializado y protocolos definidos para la atención de ciudadanos que por su grupo poblacional, condición física, sensorial o personal requieran de una atención prioritaria y de condiciones específicas y personalizadas al momento de acceder a los trámites, servicios y de manera presencial de la Entidad.

“El verdadero poder es el servicio”
PAPA FRANCISCO



Alcaldía de
Itagüí

Secretaría General