

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA MUNICIPIO DE ITAGUI

Ciudadanos en cumplimiento de la constitución y la ley, la administración municipal de Itagüí tiene como pilar fundamental a la ciudadanía la cual es la razón del ser del municipio. A fin de garantizar todos sus derechos y obligaciones como personas activas en una sociedad de derecho, hemos dispuesto diferentes canales de acceso a la información para servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución.

Brindar un trato digno a los ciudadanos y a vigilar que dicho trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, y garantizar a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad.

En cumplimiento con lo establecido en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo , Ley 1437 de 2011.

DERECHOS

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita u otro medio de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. 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 de su correo electrónico contactenos@itagui.gov.co y www.itagui.gov.co
4. 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.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
6. Exigir la confidencialidad de su información.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
9. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés.
10. cualquier otro que le reconozca la constitución y las leyes.
11. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, los cuales tendrán prioridad en el turno.
12. las personas con movilidad reducida, mujeres gestantes, adulto mayor, minorías étnicas e indígenas tendrán prioridad en el turno.

CONOZCA SUS DEBERES

1. Cumplir la constitución y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonio verídico y entregar documentos verdaderos.
3. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
5. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
6. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
7. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio comodidad y bienestar. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del grupo familiar.
8. Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos y denunciar cuando considere que sus derechos han sido violados o cuando tenga conocimiento de hechos punibles cometidos a los ciudadanos por 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 (PQRDS).

El Ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la ley.

Atención Preferencial: la administración municipal tiene dispuestos 3 puntos de recepción de PQRDS en todo el municipio; los cuales son:

1. Ventanilla Única Secretaria de Movilidad:

Dirección: Calle 50 No 43 -34 Sótano Taquilla 12

2. Ventanilla Única Secretaria de Educación:

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

3. Ventanilla Única central Mayorista (Secretaria General, Secretaria de Movilidad y Oficina de Cobro Coactivo): Carrera 48 No 47- 50 Bloque Naranja 2 Piso Oficina 0203.

4. Ventanilla Única: Oficina de Atención al Ciudadano (CAMI): Carrera 51 No 51-55- Primer piso – Teléfono: 3737676 - Extensión: 1032 y 1094

5. Ventanilla Única Subsecretaria de Rentas: Carrera 51 No 51-55- Primer piso, Teléfono: 3737676 Extensiones:

- Recepción:1506
- Industria y comercio: 1523 y 1519
- Predial: 1513
- Notificaciones: 1500
- Pagos en Línea: 1392 y 1393

6. Ventanilla Única Oficina Cobro Coactivo: Carrera 51 No 51-55- Primer piso, Teléfono: 3718066- 3718076

Próximos puntos de atención:

Ventanilla Única: Instituto de Cultura Recreación y Deporte.

Ventanilla Única corregimiento: Vereda Los Gomez.

El horario de atención a los usuarios o partes interesadas es de lunes a jueves de 7:00 am a 12:20 pm, y de 1:30 pm a 4:30 pm

El día viernes de 7:00 am a 12:20 pm, y de 1:30 pm a 3:30 pm

Atención Virtual

1. Portal Web: www.itagui.gov.co

En la página principal se cuenta con un botón de peticiones, quejas y reclamos <https://aplicaciones.itagui.gov.co/pqrs/> Por este canal, el ciudadano puede formular peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias y hacer seguimiento al estado de sus solicitudes. Se encuentra disponible las 24 horas del día.

2. Correo Electrónico: contáctenos@itagui.gov.co

Por este canal se puede realizar toda clase de solicitud de acuerdo a la necesidad de los ciudadanos.

3. Redes Sociales:

Por estos canales el ciudadano puede obtener todo tipo de información del Municipio, 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?feature=mhum>

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

4. Chat: <https://itagui.gov.co/>

- De lunes a jueves de 7:00 am a 12:20 pm, y de 1:30 pm a 4:30 pm
- El día viernes de 7:00 am a 12:20 pm, y de 1:30 pm a 3:30 pm

Buzones de Sugerencias

Ubicados en los diferentes sitios al interior de la administración municipal, en donde se puede depositar el documento, en los siguientes horarios

Lunes a jueves de 7:00 am a 12:30 pm, y de 1:30 pm a 5:00 pm

El día viernes de 7:00 am a 12:30 pm, y de 1:30 pm a 4:00 pm

Atención Telefónica

Puede acceder llamando a la línea directa 373 42 24, PBX o conmutador del Municipio 373 76 76 Ext 0 ó a la línea gratuita 01-8000-518225.

Canales Únicos de Atención

El Centro de Relevo: Los ciudadanos con discapacidad auditiva, discapacidad psicosocial (mental) o intelectual (cognitiva) y grupos étnicos pueden acceder a los trámites y servicios o por canal telefónico o de forma virtual a través de internet, ponerse en contacto con personas oyentes a solicitar los servicios que presta la entidad a través de los siguientes canales: <https://centroderelievo.gov.co>

- Numero de video Mensajes por whatsapp: 3177735093
Horario: lunes a sábado de 8am a 12pm y de 1pm a 5pm
- App versión mejorada, centro de relevo para dispositivos Android
 1. Ingrese a Play Store
 2. Buscar Centro de Relevo
 3. Descargar la nueva.

Lenguaje de señas colombiana (LSC): personal especializado para atender a la población sorda en cumplimiento con lo establecido con el centro de relevo los ciudadanos con discapacidad auditiva, discapacidad psicosocial (mental) o intelectual (cognitiva) y

grupos étnicos pueden acceder a los tramites y servicios o por canal telefónico o de forma virtual a través de internet, ponerse en contacto con personas oyentes a solicitar los servicios que presta la entidad.