

“POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LOS CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE ITAGÜÍ”

DECRETO Nro. 778  
22 SEP 2022

“POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LOS CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE ITAGÜÍ”

El Alcalde Municipal en uso de las facultades legales y en especial las que le confieren el artículo 315 de la Constitución Política, Leyes 136 de 1994 modificada por la Ley 1551 de 2012, 527 de 1999, 1437 de 2011 y 1952 de 2019 reformada por la Ley 2094 de 2021 y,

#### CONSIDERANDO

a. Que el artículo 315 de la Constitución Política de Colombia, establece que al Alcalde Municipal le corresponde dirigir la acción administrativa del Municipio, asegurar el cumplimiento de las funciones y de la prestación de servicios a su cargo en concordancia con el artículo 29 de la Ley 1551 de 2012.

De igual forma, la Constitución Política señala en su artículo 123: *“los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento...”*

b. Que la Ley 1952 de 2019, reformada por la Ley 2094 de 2021, estable como deberes de los funcionarios públicos, cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de derechos humanos y derecho internacional humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las Leyes, los Decretos, las Ordenanzas, los Acuerdos Distritales y Municipales, los estatutos, de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.

c. Que mediante la Ley 80 de 1989, reglamentada por los Decretos 1382 de 1995 y 1515 de 2013, se creó el Archivo General de la Nación, y entre sus funciones está la de formular, orientar, coordinar y controlar la política nacional de archivos.

"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LOS CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE ITAGÜÍ"

d. Que el propósito del Sistema Nacional de Archivos, es la modernización y homogenización metodológica de la función archivística, conservación de la certeza jurídica, reconocimiento de la importancia de los archivos activos como centros de información esenciales para la función pública y los históricos como parte fundamental de la memoria colectiva.

e. Que por medio del Decreto Nacional 1777 de 1990, *"se aprueba el Acuerdo 01 de mayo 15 de 1990, emanado de la Junta Directiva del Archivo General de la Nación sobre adopción de los estatutos de dicha entidad"*, y entre las funciones de la Junta Directiva, está la de expedir normas y reglamentos generales sobre organización de los archivos, administración y gestión de documentos, descripción, investigación, consulta, reprografía, certificación, transferencias, retención, selección y conservación de documentos y en general sobre aquellos aspectos que exija la racionalización y normalización del trabajo archivístico a nivel nacional.

f. Que la Ley 594 de 2000, fortalece el Sistema Nacional de Archivos, el cual se desarrolla desde los principios de unidad normativa, descentralización administrativa y operativa, coordinación, concurrencia y subsidiariedad; orientado y coordinado por el Archivo General de la Nación.

El artículo 21 ibidem, también establece que las entidades de la Administración Pública deberán elaborar programas de gestión documental en cuya aplicación atenderán los principios y procesos archivísticos.

g. Que la Ley 527 de 1999, reglamentada parcialmente por el Decreto 1747 de 2000, desarrollada por el Decreto 4487 de 2009 y modificada por el decreto 19 de 2012, define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y establece las entidades de certificación y dicta otras disposiciones.

h. Que la Ley 1437 de 2011, señala en su artículo 7° que son deberes de las autoridades en la atención al público:

*(...) "...Numeral 2°, Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfaga las necesidades del servicio..." (...)*

**"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LOS CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE ITAGÜÍ"**

La Administración Municipal en cumplimiento de la Ley y de sus políticas de calidad y transparencia, tiene establecido el sistema de peticiones, quejas, reclamos, denuncia, sugerencias y felicitaciones.

Por medio del sistema de PQRDS, las personas pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, por motivos de interés general o particular, donde a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderán dichas solicitudes; por lo que se requiere establecer los horarios de servicio a la ciudadanía.

i. Que el Archivo General de la Nación, a través de su Acuerdo 060 de 2001, brinda las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas; en este sentido, se tornó indispensable que la Administración Municipal de Itagüí, gestionara la creación de una ventanilla única que prestara los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales, por lo que se expidió el Decreto 1111 del 12 de diciembre de 2017, que crea la ventanilla única de correspondencia en el Municipio de Itagüí con sus funciones y horario de atención.

j. Que previo al Decreto antes citado, la Administración Municipal había expedido el Decreto 234 del 10 de marzo de 2016 que adoptó y estableció los canales de atención al ciudadano en cuanto a medios y horarios; y mediante el Decreto Municipal 1081 del 02 de agosto de 2019 se modificaron los Decretos 234 de 2016 y el 1111 de 2017, en cuanto a los horarios allí establecidos.

k. Que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental tecnificó sus procesos de recepción de documentación (entrante) en la Ventanilla Única de Correspondencia, con el uso de la plataforma del Sistema de Gestión Documental "SIGGED", contando además con nuevos canales de atención, por lo que, la ejecución de nuevas actividades hace necesario establecer aquellos y los horarios de atención, para facilitar los procesos internos como son la recepción, clasificación, distribución y entrega de la correspondencia a las diferentes Unidades Administrativas del Ente Municipal.

l. Que se hace necesario establecer y compilar en un solo Acto Administrativo, los diferentes canales de atención al ciudadano con sus horarios; ello en atención al Decreto Municipal 495 de 2022 que establece la jornada laboral para los servidores públicos de la Administración Municipal de Itagüí; de lunes a jueves, de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm, los días viernes de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:00 pm.

"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LOS CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE ITAGÜÍ"

En mérito de lo expuesto:

**DECRETA**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Establecer los siguientes canales de atención en la Administración Municipal de Itagüí, con sus respectivos horarios, así:

**PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL:**

**a. Recepción de correspondencia y PQRDS:**

1. **Ventanilla Única Oficina de Atención al Ciudadano (CAMI):** Dirección: Carrera 51 No 51-55- Primer piso. **Horario:** 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.
2. **Ventanilla Única Secretaría de Movilidad:** Dirección: Calle 50 No 43 -34 Sótano Taquilla 12. **Horario:** 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.
3. **Ventanilla Única central Mayorista:** (Secretaría General, Secretaría de Movilidad y Oficina de Cobro Coactivo) Dirección: Carrera 48 No 47- 50 Bloque Naranja 2do Piso, Oficina 0203. **Horario:** lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua.
4. **Ventanilla Única Secretaría de Educación:** Dirección carrera 49 No 50a -20 - Tercer piso - Centro Comercial Gran Plaza. **Horario:** 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.
5. **Ventanilla Única Subsecretaria de Gestión de Rentas:** Carrera 51 No 51-55- Primer piso (CAMI). **Horario:** 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.
6. **Ventanilla Única Oficina Cobro Coactivo:** Carrera 51 No 51-55- Primer piso (CAMI). **Horario:** 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.

"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LOS CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE ITAGUI"

**7. Ventanilla Única Coliseo Ditaires (El Cubo):** Carrera 57 No 34 - 01, Itagüí, Antioquia **Horario:** 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.

**8. Ventanilla Única Corregimiento el Manzanillo:** Ubicado en la Corregiduría, diagonal a la Subestación de Policía Los Gómez, **Horario:** lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y 1:30 p.m. a 4:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

**b. Atención telefónica:**

- Línea de atención al ciudadano,  
Teléfono: (604) 3737676 Ext: 0  
De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y 1:30 p.m. a 4:30 p.m.  
Los viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

**c. Atención Buzón de sugerencias:**

- Ubicado en diferentes sitios de la administración municipal, secretarías, dependencias y entes descentralizados, donde se puede depositar el documento, en los siguientes horarios:  
De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y 1:30 p.m. a 4:30 p.m.  
Los viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

**d. Atención Virtual**

- **Portal WEB: [www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)**
- En la página principal se cuenta con la opción Atención al Ciudadano y un enlace de PQRDS <https://sisged.itagui.gov.co/radicacionweb/pqrs>: por este canal, el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, y hacer seguimiento al estado de sus solicitudes. Se encuentra disponible las 24 horas del día.
- **Correo electrónico: [contactenos@itagui.gov.co](mailto:contactenos@itagui.gov.co)**



"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LOS CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE ITAGÜÍ"

Por este canal el ciudadano puede interactuar con la entidad y solicitar información. Se encuentra disponible las 24 horas del día.

- **Redes sociales:**

Por estos canales el ciudadano puede obtener información del Municipio, la cual se publica proactivamente las 24 horas del día.

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

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

Youtube: <https://www.youtube.com/user/alcaldiaitagui1>

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

Pinterest: <https://co.pinteres.com/alcaldiaitagui/>

- **Chat: <https://www.itagui.gov.co/>**

De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

Los viernes de 7:00 a.m. a 12:20 p.m. y 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El presente Decreto rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial los Decretos 234 de 2016, 1111 de 2017 y 1081 de 2019.

Dado en Itagüí a los

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JOSÉ FERNANDO ESCOBAR ESTRADA**

Alcalde Municipal

A/Oscar Darío Muñoz Vásquez  
Secretario Jurídico

P/Andrés Felipe Londoño Restrepo  
Secretario General

P/ Darío Antonio Rave Echavarría  
Jefe de Oficina de Atención Al ciudadano y Gestión Doc.

NIT. 890.980.093-8 • PBX: 373 76 76 • Cra 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia

[www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



SC-QER314190