

## RESOLUCIÓN NÚMERO 108

Itagüí, dieciocho (18) de agosto de dos mil diecisiete (2.017)

### **"POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA RESOLUCION 063 DE MAYO 12 DE 2016 EN RELACION CON LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"**

El Personero del Municipio de Itagüí, en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas en la Ley 136 de 1994, Ley 1474 de 2011, Ley 1341 de 2009, Decreto 019 de 2012, Decreto 2573 de 2014 y,

#### CONSIDERANDO

1. Que en virtud de la Ley 136 de 1994 el Personero Municipal debe asegurar el cumplimiento de la funciones y de la prestación de servicios a su cargo y ejercerá en el municipio, bajo la dirección suprema del Procurador General de la Nación, las funciones del Ministerio Público, además de las que determine la Constitución, la Ley.
2. Que nuestra Constitución Política señala en su artículo 123 que 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.
3. Que la Ley 734 de 2002 establece como uno de los deberes de todo servidor público, cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de 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.
4. Que la Ley 527 de 1999 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.
5. Que la ley 1437 de 2011, señala en su Artículo 7°. 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 satisfagan las necesidades del servicio.
6. Que la resolución N° 036 del 20 de febrero de 2013, establece que la jornada laboral de los empleados de la Personería Municipal de Itagüí, es de lunes a jueves, de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:30 pm, los días viernes de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm.
7. Que la Personería Municipal en cumplimiento de la Ley y de sus políticas de calidad y transparencia, tiene establecido el sistema de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.



8. Que la Personería Municipal cuenta con el software denominado PQRDS por medio del cual, además del registro personalizado a los usuarios, igualmente estos tienen la posibilidad de presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; a través de la taquilla única de atención al Ciudadano.
9. Que además del canal descrito en el numeral anterior, la entidad interactúa a través de otros medios virtuales (atención telefónica, portal web, chat, redes sociales y demás), por lo que se hace necesario establecer los horarios de servicio para interactuar con la ciudadanía y permitir desarrollar la estrategia de gobierno en línea.

En mérito de lo anteriormente expuesto, el Personero Municipal de Itagüí;

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** Con fundamento en las razones de hecho y de derecho expuestas en la parte motiva del presente pronunciamiento, se actualizan los canales de atención al ciudadano, de acuerdo a los siguientes medios y horarios:

### Atención Presencial:

Dirección: Carrera 51 51-55 Edificio Judicial piso 5º Itagüí Antioquia – Colombia.

- De lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
- Los viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
- El registro de atención al ciudadano se realizará, los días lunes a jueves hasta las 12:00 m y hasta las 5:00 p.m y los viernes hasta las 12:00 m y hasta 4:00 p.m

### Recepción de correspondencia y PQRDS

En el mismo horario para la atención presencial, donde se podrán radicar los documentos.

### Atención telefónica:

En los teléfonos fijos: (57-4) 3764881- (57-4) 3764884 - (57-4) 3730876, en los horarios de atención presencial.

### Atención Virtual:

**Portal WEB:** <http://www.personeraiitagui.gov.co>, en el link Atención al Ciudadano / Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias Personería de Itagüí – Antioquia.

**Correo electrónico:** [contactenos@personeraiitagui.gov.co](mailto:contactenos@personeraiitagui.gov.co)

### Redes Sociales:

Facebook: <https://www.Facebook.com/personeriamunicipalitagui/>

Twitter: <https://twitter.com/@Personeraiitagui>

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 No. 51-55  
Teléfono: +57 (4) 3764884  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co) / [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)



**Chat:**

[http:// Personeraiitagui.gov.co/livezilla/chat.php?a= c5791](http://Personeraiitagui.gov.co/livezilla/chat.php?a=c5791)

Horario: De lunes a viernes de 9 am a 10 am.

**PQRDS**

<http://aplicaciones.personeraiitagui.gov.co/pqrs/>

Horario: las 24 horas del día

**Atención Buzón de sugerencias:**

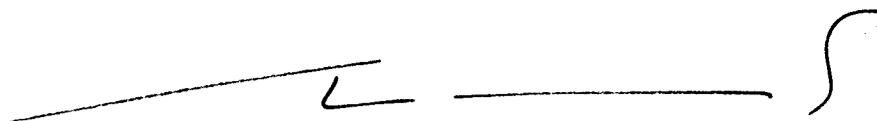
Ubicados en el Centro Administrativo Municipal de Itagüí, Carrera 51 51-55 Edificio Judicial piso 5º Itagüí Antioquia – Colombia, donde se puede depositar el documento,

- De lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
- Los viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en la Personería Municipal de Itagüí el día 18 de agosto del año dos mil diecisiete (2017)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**KENY WILLER GIRALDO SERNA**  
Personero Municipal

Proyectó: Alexander Mira / A.C. *Alexander Mira A.C.*  
Revisó: Johana Ponce / C.

