

**RESOLUCIÓN No. 79
DEL 18 DE MAYO DE 2023**

“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA Y ESTABLECEN LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN CUANTO A MEDIOS Y HORARIOS DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGUI - ADELI”

El Gerente de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Denominada “Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI”, en uso de sus facultades Constitucionales y Legales, en especial de las conferidas por el artículo 92 de la Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 y Acuerdo 07 del 31 de mayo de 2021, y

CONSIDERANDO

Que el Acuerdo Municipal 07 del 31 de mayo de 2021 crea una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter municipal, denominada Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI.

Que la Constitución Política de Colombia, señala en su artículo 123 que los servidores públicos están al servicio del estado y de la comunidad; que ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento.

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 se establecen las entidades de certificación y se dicta otras disposiciones.

Que la Ley 1437 de 2011, señala en su artículo 7 los deberes de las autoridades en la atención al público, las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten los deberes enunciados en la respectiva Ley.

Que mediante resolución Nro. 077 del 01 de octubre de 2020, la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI adopto el manual de operaciones, mismo hace parte del componente del direccionamiento estratégico y es fundamento dado que facilita la ejecución de las operaciones internas a través de guías acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad pública, el cual define los parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración de riesgos y de otros procesos previamente establecidos por la entidad.

Que la estandarización de los procedimientos institucionales, dentro de los parámetros de calidad, facilita y agiliza la gestión de la entidad y propicia la transparencia en todas las actuaciones de los servidores públicos, generando credibilidad en la administración pública frente al ciudadano.

Que por medio del sistema de PQRDS, las personas podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por motivos de interés general o particular, donde a través de la recepción de la agencia se atenderán dichas solicitudes de manera presencial y virtual, por lo que se requiere establecer los horarios de servicio.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones el Gerente de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí -ADELI.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Establecer el horario de servicio de atención al ciudadano en la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI, para atención presencial, de la siguiente manera:

a) Recepción de comunicaciones oficiales y PQRDS:

- De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
- Los viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

b) Atención Telefónica:

- Teléfono 373 7676 (Ext 41100)
- De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
- Los viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

ARTÍCULO SEGUNDO: Adoptar y establecer los siguientes canales de atención al ciudadano de acuerdo a los medios y horarios de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI de la siguiente manera:

1. ATENCIÓN VIRTUAL:

- a) Portal WEB: www.adeli.gov.co

En la página principal se cuenta con un enlace de 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.

b) Correo electrónico: contactenos@adeli.gov.co

Correo electrónico red anticorrupción: denunciacorrupcion@adeli.gov.co

Correo electrónico judicial: notificacionesjudiciales@adeli.gov.co

Por este canal el ciudadano puede interactuar con la entidad, se encuentra disponible las 24 horas del día

c) Redes Sociales:

Por estos canales el ciudadano puede interactuar con la entidad, se encuentra disponible las 24 horas del día.

- Twitter: @adelioficial
- Facebook: Agencia de Desarrollo Local de Itagüí ADELI
- Instagram: Agencia de Desarrollo Local de Itagüí

d) Chat: www.adeli.gov.co

Horario: De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

2. ATENCIÓN BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Ubicado en la recepción al interior de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí — ADELI, Carrera 49 No. 50^a – 20 Centro Comercial la Gran Manzana, piso 3, donde se puede depositar cualquier sugerencia, en los siguientes horarios:

- De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
- Los viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

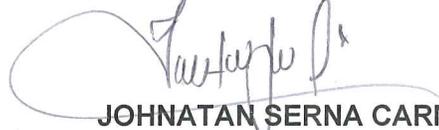
ARTÍCULO TERCERO: La Gerencia y la Dirección Administrativa y Financiera, serán los encargados de garantizar el cumplimiento de la prestación del servicio de atención al ciudadano.

ARTÍCULO CUARTO: Derogar la Resolución 087 de 09 de noviembre de 2020, en la cual se adoptaban canales y horarios de atención al ciudadano.

ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Itagüí, a los dieciocho (18) días del mes de mayo de 2023.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHNATAN SERNA CARMONA
Gerente General



Proyectó: *Luis Alexander Sepúlveda*
Dirección Administrativa y Financiera



Revisó: *Diana Patricia Arboleda Izaza*
Directora Administrativa y Financiera