

**RESOLUCIÓN No. 077**  
(01 de octubre del 2020)

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN 089 DEL 28 DICIEMBRE DE 2017 Y SE ADOPTA EL NUEVO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO - 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 las conferidas por el artículo 92 de la Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 y el numeral 18 del artículo 9 y artículo 10 del Decreto Municipal N° 1309 de 2012, el Acuerdo 005 del 7 de abril de 2017 y el 005 del 20 de enero de 2020, y

**CONSIDERANDO:**

- a. Que la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI, está regulada por el Decreto Municipal 1309 del 23 de octubre del 2012, por medio del cual el Alcalde Municipal de Itagüí transformó la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí “ADELI” en una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter Municipal.
- b. Que a través de la Ley 1755 de 2015 se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual en su artículo 13 establece lo siguiente: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*.
- c. Que la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, establece en el Capítulo Sexto las Políticas Institucionales y Pedagógicas, específicamente en el Artículo 73: *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*. (Subrayado por fuera del texto original).
- d. Que el Decreto 2623 de 2009 crea el Sistema Nacional del Servicio al ciudadano, como instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano.
- e. Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES en Documento 3785 de 2013, creo la Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano, dirigida a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.



f. Que mediante Acuerdo Nro. 06 de 2016 se adoptó el Código de Ética de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI, el cual busca que todos los servidores públicos cuenten con un instrumento ético y legal, que oriente cada una de sus actuaciones y relaciones con los usuarios.

g. Que mediante la Resolución 089 del 28 de diciembre de 2017 se adoptó el manual de atención al ciudadano de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI de conformidad al Plan Estratégico 2016 – 2019.

h. Que la Empresa Industrial y Comercial del Estado - ADELI, debe actualizar o modificar el Plan Estratégico Corporativo cada cuatro (4) años, y a su vez adaptar los diferentes manuales de procedimientos de la entidad, a fin de llevar a cabo una adecuada sinergia entre cada uno de objetivos a desarrollar y la forma de lograrlos.

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

**RESUELVE:**

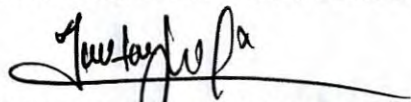
**ARTÍCULO PRIMERO:** Derogar la Resolución 089 del 28 de diciembre de 2017 mediante la cual se adoptó el manual de atención al ciudadano de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí –ADELI conforme al plan estratégico PEC 2016 – 2019.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Adoptar el Manual de Atención al Ciudadano, conforme al Plan Estratégico Corporativo PEC 2020 – 2023, para la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí-ADELI, el cual será un anexo de la presente resolución.


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

Dada en Itagüí, el primer (01) día del mes de octubre de 2020.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JOHNATAN SERNA CARMONA**  
Gerente General ADELI



Proyectó: Mauricio A. Blandón Villegas  
Abogado Contratista



Revisó: Lourdes F. Muñoz Aguirre  
Jefe Oficina Jurídica