

RESOLUCIÓN No. 27
28 de abril de 2017

**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 ITAGÜÍ/ADELI.**

El Gerente de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adelí, en uso de sus facultades Constitucionales y Legales, en especial de las conferidas en el artículo 90 de la Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 y el numeral 2 del artículo 9 y artículo 13 del Decreto municipal Nro. 1309 de 2012, el acuerdo 005 del 7 de abril del 2017, *Ley 1474 de 2011, Ley 1341 de 2009, Ley 489 de 1998, Ley 1551 de 2012, decreto 2573 de 2014, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Decreto 1078 de 2015, Decreto 1081 de 2015 y, Ley 1755 de 2015 Y,*

CONSIDERANDO:

- a. Que la 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.
- b. Que el Decreto Nro. 2232 del 18 de diciembre de 1995, reglamenta la Ley 190 de 1995, da las funciones de las dependencias de quejas y reclamos de las entidades de la Administración pública.
- c. Que la Ley 734 de 2002 estable 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.
- d. 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.
- e. 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 satisfagan las necesidades del servicio.

- f. Que el Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, creo el Sistema Nacional del Servicio al ciudadano (SNSC), como instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano.
- g. Que el Decreto 1078 de 2015 establece los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea, donde se hace imprescindible que las entidades cuenten con un sistema integrado de PQRDS.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones el Gerente de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. Establecer el horario de servicio para la atención al ciudadano de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, para atención presencial, de la siguiente manera:

- a. Recepción de correspondencia y PQRDS:

Dirección: Centro Administrativo Municipal de Itagüí, - Edificio del concejo
Carrera 51N° 51-55 - piso 9 Itagüí, Antioquia – Colombia.

- De lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
- Los viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

- b. Atención telefónica:

Dirección: Centro Administrativo Municipal de Itagüí – Edificio del Concejo

Carrera 51N° 51-55 - piso 9 Itagüí, Antioquia – Colombia.

- 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 2°. 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.

1. Atención Virtual:

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

Carrera 51 N° 51- 55. Edificio Concejo Municipal de Itagüí. Piso 9.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí –CAMI-

Tel. (574) 3737676 Ext. 1422

Itagüí, Antioquia - Colombia

www.adeli.gov.co

En la página principal se cuenta con un botón de peticiones, quejas y reclamos: Por este canal, el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Se encuentra disponible las 24 horas del día.

b. Correo electrónico: contactenos@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: <https://twitter.com/itaguidemoda>

Facebook: <https://www.facebook.com/itaguidemoda/>

2. Atención Buzón de sugerencias:

Ubicado en el centro de Empleo, donde se puede depositar el documento, en los siguientes horarios:

- De lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
- Los viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

ARTICULO 5°. Publíquese la presente resolución en la página web institucional.

ARTICULO 6°. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Itagüí, el 28 de abril de 2017.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



ANDRES FELIPE LONDOÑO RESTREPO
Gerente General
Agencia de Desarrollo Local de Itagüí (ADELI).

Proyecto: Johanna Ponce, Asesora GEL
Revisó: Andrés Felipe Londoño Restrepo, Gerente General

Carrera 51 N° 51- 55. Edificio Concejo Municipal de Itagüí. Piso 9.
Centro Administrativo Municipal de Itagüí -CAMI-

Tel. (574) 3737676 Ext. 1422
Itagüí, Antioquia - Colombia
www.adeli.gov.co

