

RESOLUCIÓN N 013

Itagüí, dos (02) de febrero de dos mil veintitrés (2023)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO.

La Personería Municipal de Itagüí en uso de sus facultades legales y constitucionales y en especial las conferidas por la ley 136 de 1994, 2145 de 1999 Decreto Nro. 2232 del 18 de diciembre de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 Ley Estatutaria 1757 de 2015, el decreto y Decreto 1083 de 2015 y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia consagra en sus Artículos 2 y 20, los cuales en su orden, manifiestan son fines esenciales del estado, entre los que está servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida política, económica, administrativa y cultural de la nación; y que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Que el Decreto Nro. 2232 del 18 de diciembre de 1995 "Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de quejas y reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos"; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las oficinas de quejas y reclamos de las entidades de la Administración pública.

Que la directiva presidencial Nro. 10 del 20 de agosto de 2002 "programa de renovación de la administración pública: Hacia un Estado Comunitario" en su numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la Administración

Ley 1474 de 2011 Establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

Ley 1712 de 2014 Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información

Ley Estatutaria 1757 de 2015 Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana

Que el Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.35.3. Establece como "Objetivo del fortalecimiento institucional, liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información. En razón de las nuevas tecnologías de la información.

Que mediante la resolución 108 del 18 de agosto de 2018, por medio de la cual se adopta y establece los canales de atención al usuario en cuanto al medio y sus horarios.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



Que la Personería tiene el deber de informar a los habitantes del Municipio de Itagüí acerca de las acciones que adelanta en desarrollo de su trabajo en los ejes misionales que le impone la ley y la constitución.

En consecuencia la Personería de Itagüí, diseñó y construyó el manual de atención al usuario con el fin de que se consolide su imagen institucional como órgano defensor de los derechos humanos, veedor ciudadano y agente del ministerio público

En merito de lo anteriormente expuesto, el Personero Municipal de Itagüí,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Manual de Atención al Usuario de la Personería Municipal de Itagüí el cual hace parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ámbito de aplicación la presente resolución y sus anexos serán obligatorios cumplimiento para los servidores públicos de la Personería Municipal de Itagüí.

TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE


ALVARO ALONSO DUQUE MUÑOZ
Personero Municipal

Proyecto: Alexander Mira
Apoyo: Diana María Mejía T

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866