 Municipio de Sabaneta <b>CONCEJO MUNICIPAL</b>	<b>RESOLUCIÓN N°042</b>	Código: FO-CPO-17
	<b>06 DE JUNIO DE 2024</b>	Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 15/05/2019
		Página 1 de 5

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SABANETA"**

El Presidente del Concejo Municipal de Sabaneta, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en los artículos 268 y 272 de la Constitución Política de Colombia, Ley 136 de 1994, Ley 1474 de 2011, y Decreto Presidencial 124 del 2016 y demás normas concordantes, y

**CONSIDERANDOS**

**PRIMERO:** Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, 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.

**SEGUNDO:** Que igualmente el artículo 76 de la 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.

**TERCERA:** Que el Decreto 1499 de 2017, establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión de la administración pública y adopta el modelo integrado de planeación y gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación.

**CUARTA** Que el Concejo Municipal de Sabaneta, actualmente está certificado en el Sistema de Gestión de Calidad.

**QUINTA:** Que en los procesos de gestión transparente exigidos por el Gobierno Nacional y dentro del Sistema de Gestión de Calidad es identificar y dar importancia a la estrategia de lucha contra la corrupción y el sistema de atención al ciudadano, de esta forma garantizar la calidad en el servicio.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar la Carta de Trato Digno al Usuario, del Concejo Municipal de Sabaneta,

**CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE  
SABANETA**


**ANGEL FABRICIO HENAO**  
Presidente

**GABRIEL ARTURO VANEGAS**  
Secretario

Documentó  
**PATRICIA CARVAJAL VARGAS**  
Líder de Calidad

Versión 001

Mayo de 2024

 Municipio de Sabaneta <b>CONCEJO MUNICIPAL</b>	<b>RESOLUCIÓN N°042</b>	Código: FO-CPO-17
	<b>06 DE JUNIO DE 2024</b>	Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 15/05/2019
		Página 3 de 5


## **CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO**

El Concejo Municipal de Sabaneta, en cumplimiento de sus deberes constitucionales y legales se encuentra comprometida en ofrecer un trato digno, respetuoso, considerado, diligente, objetivo, honesto y sin distinción, a todas las personas que requieran sus servicios y en aras de cumplir con su misión orientada por los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Nuestros usuarios tendrán de manera específica los siguientes

### **DERECHOS**

1. Ser tratado con el respeto y consideración debida a la dignidad de la persona.
2. Recibir información y orientación para la adecuada presentación de sus peticiones y para el ejercicio del control ciudadano en el marco del control fiscal.
3. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia
4. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, sin necesidad de apoderado, a través de los diferentes medios de comunicación establecidos como medio de contacto con la ciudadanía en general.
5. Obtener respuesta oportuna, clara y de fondo a las peticiones formuladas
6. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta al momento de decidir y a recibir de ésta información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas
7. Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que las comunicaciones que profiera la Concejo Municipal de Sabaneta, con ocasión de la atención de sus peticiones se remitan de manera exclusiva a la dirección física o electrónica que indiquen.
8. Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que el Concejo Municipal de Sabaneta, ponga en conocimiento de las autoridades competentes sus condiciones de amenaza o riesgo para que ellas intervengan en la protección de su integridad física.
9. Todos los demás reconocidos en la Constitución y en las Leyes.

	<b>RESOLUCIÓN N°042</b>	Código: FO-CPO-17
	<b>06 DE JUNIO DE 2024</b>	Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 15/05/2019
		Página 4 de 5

## CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


Con el propósito de lograr una efectiva interacción con el ciudadano y con ello garantizar el cumplimiento las obligaciones definidas por la constitución y la ley en materia de atención al ciudadano, el Concejo Municipal de Sabaneta, acoge como política institucional, que el trato dado a todos nuestros usuarios se realice de manera irrestricta bajo para parámetros de respeto y dignidad, esto es; se acojan integralmente las directrices que para ello la ley dimana y que la ética exige, al momento de dar respuesta a una solicitud, cualquier sea su naturaleza.

Para lograrlo la entidad ha dispuesto de los canales de atención y los pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos, siendo estos los siguientes:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Personal	Oficinas Palacio Municipal	Dirección: Carrera 45 # 68 Sur 61 Tercer Piso, Palacio de Justicia, Piso 3.	Lunes a Jueves: 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm, Viernes de 8 am a 12 m y 2 pm a 4 pm..
Correspondencia	Ventanilla al Única de Aten al Ciudadano	Dirección: Carrera 45 # 68 Sur 61 Tercer Piso, Palacio de Justicia, Piso 3.	Lunes a Jueves: 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm, Viernes de 8 am a 12 m y 2 pm a 4 pm..
Telefónico	Línea fija	Conmutador: 576042881287	Lunes a Jueves: 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm, Viernes de 8 am a 12 m y 2 pm a 4 pm..
Electrónico	Correo Electrónico	info@concejodesabaneta.g ov.co	Permanente
	Correo para notificaciones judiciales	notificacionesjudiciales@co ncejodesabaneta.gov.co	Permanente
	Página web	<a href="https://concejodesabaneta.gov.co/tramites/recepcion-pqrsd/">https://concejodesabaneta.gov. co/tramites/recepcion-pqrsd/</a>	Permanente
Redes sociales	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/concejosabaneta/">https://www.facebook.com/conc ejosabaneta/</a>	Permanente
	Twitter	@ConcejoSabaneta	Permanente
	Instagram	@Concejodesabaneta	Permanente
	Youtube	Concejo de Sabaneta	Permanente

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Corresponde al Secretario General, velar por el cumplimiento de la misma por parte de todos los funcionarios y contratistas del Concejo Municipal de Sabaneta.

**ARTÍCULO TERCERO:** La presente Resolución, rige a partir de la fecha de su expedición y contiene un anexo de catorce (14) folios.

	<b>RESOLUCIÓN N°042</b>	Código: FO-CPO-17
	<b>06 DE JUNIO DE 2024</b>	Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 15/05/2019
		Página 5 de 5

**ARTÍCULO CUARTO:** Para divulgación y conocimiento de todos los ciudadanos la Carta de Trato Digno de Usuario, será publicado en la página web del Concejo Municipal de Sabaneta, menú de Transparencia y Acceso a la Ciudadanía.

**ARTÍCULO QUINTO:** La presente Resolución rige a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Sabaneta (Antioquia) seis (06) días del mes de junio del 2024.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE:**

  
**ANGEL FABRICIO HENAO**  
Presidente

  
**VICTOR HUGO GIL SALAZAR**  
Vicepresidente Primero

  
**ELISA CAROLINA TOBON OSPINA**  
Vicepresidente Segundo

  
**GABRIEL ARTURO VANEGAS CH.**  
Secretario General