

 Municipio de Sabaneta CONCEJO MUNICIPAL	RESOLUCIÓN N°042	Código: FO-CPO-17
	06 DE JUNIO DE 2024	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 CONCEJO MUNICIPAL	RESOLUCIÓN N°042	Código: FO-CPO-17
	06 DE JUNIO DE 2024	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.

	RESOLUCIÓN N°042 06 DE JUNIO DE 2024	Código: FO-CPO-17
		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	https://concejodesabaneta.gov. co/tramites/recepcion-pqrsd/	Permanente
Redes sociales	Facebook	https://www.facebook.com/conc ejosabaneta/	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.

	RESOLUCIÓN N°042	Código: FO-CPO-17
	06 DE JUNIO DE 2024	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.

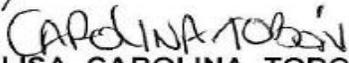
ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

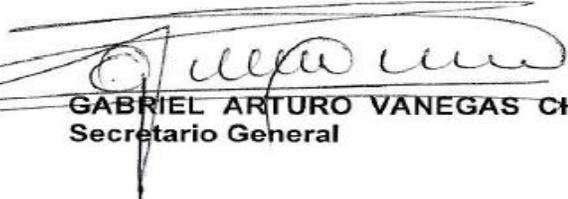
Dado en Sabaneta (Antioquia) seis (06) días del mes de junio del 2024.

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