



**“POR EL CUAL SE MODIFICA EL DECRETO N°272 - MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE SABANETA- ANTIOQUIA.”**

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE SABANETA, en uso de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por la Constitución Política de Colombia, la Ley 134 de 1994, Ley 136 de 1994, Ley 190 de 1995, ley 1437 de 2011, Ley 1551 de 2012, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 2623 de 2009, el Decreto Municipal 114 de 2013 y Decreto Municipal 140 de 2014, Resolución 1099 de 2017 y la Resolución 242 de 2017 Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y,

**CONSIDERANDO**

1. Que la Constitución Política en sus artículos 2, 23, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
2. Que de conformidad con el artículo 2 de la Constitución Política, las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
3. Que, el artículo 23 de la Constitución Política reglamentado por la Ley 1755 de 2015. 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.  
Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.  
El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.
4. El artículo 123 de la Constitución Política. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. 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.  
La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

DECRETO N° 316  
FECHA: 05 DE AGOSTO DE 2020.



5. Que el artículo 209 de la Constitución Política. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
6. El artículo 270 de la Constitución Política, tiene como fin. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
7. El artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
8. Así mismo, en el artículo 5 del Decreto Nacional 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tendrá los siguientes objetivos:
  - a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.
  - b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.
9. Es necesario modificar el manual de atención al ciudadano, pues es una herramienta que constituye un acercamiento al ciudadano con la Administración Municipal, consolidando una política activa de servicio al ciudadano y la generación de estrategias tendientes a modificar las percepciones ciudadanas sobre la Administración referidas entre otras a la falta de continuidad, ineficacia e ineficiencia.
10. La Administración Municipal de Sabaneta, busca estandarizar y mejorar la calidad de los trámites y servicios ofrecidos, donde los ciudadanos podrán hacer velar sus derechos y deberes, obtendrán información, lograrán realizar trámites, solicitar servicios, formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD).
11. El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, estableció. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.
12. Que, mediante el Decreto Municipal 114 de 2013, se creó La oficina de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta, buscando fortalecer los canales de comunicación, estandarizando protocolos de atención y principios institucionales para que los servidores

DECRETO N° 316  
FECHA: 05 DE AGOSTO DE 2020.



públicos y ciudadanos puedan interactuar de una forma efectiva, ágil y oportuna.

En mérito de lo expuesto,

**DECRETA**

**ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR** el Decreto N°272 del 2017 - Manual de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta - Antioquia.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El presente Manual de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta - Antioquia, será revisado y actualizado periódicamente por la Secretaria General, en lo que corresponde con documentos específicos, instructivos, metodologías, manuales y formatos.

**ARTÍCULO TERCERO:** Los demás asuntos que sean contrarios a este manual, serán modificados mediante Decreto Municipal.

**ARTÍCULO CUARTO:** El presente Manual de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta - Antioquia, deberá interpretarse en armonía con la Política de Servicio al Ciudadano.

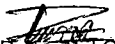
**ARTÍCULO QUINTO: VIGENCIA.** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

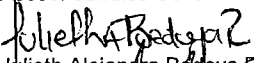
Dado en la Alcaldía Municipal de Sabaneta a los cinco (05) días del mes de agosto de dos mil veinte (2020).

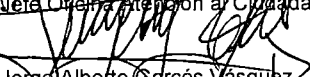
**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

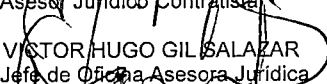
**Santiago Montoya Montoya**  
Alcalde Municipal

**Cristián Palacio Cano**  
Secretario General

Proyectó:   
Pedro Nel Ospina Ramirez  
Asesor Jurídico Contratista

Revisó:   
Julieth Alejandra Bedoya Ramirez  
Jefa Oficina Atención al Ciudadano

Revisó:   
Jorge Alberto Garcés Vásquez  
Asesor Jurídico Contratista

Aprobó:   
VICTOR HUGO GIL SALAZAR  
Jefe de Oficina Asesora Jurídica

