



**DECRETO NÚMERO 20240198
11-09-2024**

**“POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA Y/O ACTUALIZA EL DECRETO N°272 -
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
DE SABANETA - ANTIOQUIA”**

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE SABANETA, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y en especial las conferidas en el artículo 315 de la Constitución Política de Colombia, así como de manera especial las atribuidas bajo la Ley 136 de 1994, Ley 1437 de 2011, Ley 1551 de 2012, y demás normas concordantes; 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 a 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 permitan ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
2. Que, el artículo 23 de la Constitución Política reglamentado por la ley 1755 de 2015 indica que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta solución completa y de fondo sobre la misma.
3. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, determinó 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.
4. Asimismo, el artículo 5 del Decreto Nacional 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano los siguientes objetivos:
 1. *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.*
 2. *Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.*
5. 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 públicos y ciudadanos puedan interactuar



de una forma efectiva, ágil y oportuna.

6. Que el decreto Municipal 201 del 17 de septiembre de 2017, adopta la política de servicio al ciudadano, para el fortalecimiento institucional y Gobernabilidad, ya que por medio de esta se implementan herramientas necesarias para prestar a los ciudadanos y funcionarios públicos un servicio apuntado a generar conciencia de cultura ciudadana.
7. Que mediante el Decreto N°272 del 22 de noviembre de 2017 fue adoptado el Manual de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta.
8. Que se han venido realizando acciones que conllevan una modificación y/o actualización del manual de atención al ciudadano en cuanto a metodologías, formatos, marco legal, documentación e instructivos, puesto que es una herramienta que constituye un acercamiento al ciudadano con la Administración Municipal, consolidando una política activa de servicio y la generación de estrategias tendientes a modificar las percepciones ciudadanas sobre la Administración y mejorar la calidad de los tramites y servicios ofrecidos.
9. Que, al propender por la garantía del acceso a la información y que esta sea clara para la comunidad y las instituciones, la actualización del manual de atención al ciudadano es necesaria en cuanto a la **Atención Escrita, Atención Telefónica y Atención Virtual**, así como el formato de visualización que se incorpora a la imagen institucional y deberá estar publicada a través de los medios oficiales del Municipio de Sabaneta.
10. Que mediante Decreto Municipal 20240181 del 26 de agosto de 2024, se determinó que la correspondencia virtual será gestionada a través de los correos electrónicos: contactenos@sabaneta.gov.co y alcaldia@sabaneta.gov.co.
11. Que la Ley 1979 de 2019 indica que: “**ARTÍCULO 2º. Ámbito de aplicación de la ley.** El ámbito de aplicación de la presente ley comprenderá los siguientes beneficiarios:
 - a) *Veterano: Son todos los miembros de la Fuerza Pública con asignación de retiro, pensionados por invalidez y quienes ostenten la distinción de reservista de honor. También son veteranos todos aquellos que hayan participado en nombre de la República de Colombia en conflictos internacionales. Así como, aquellos miembros de la Fuerza Pública que sean víctimas en los términos del artículo 3º de la Ley 1448 de 2011, por hechos ocurridos en servicio activo y en razón en ocasión del mismo.*
 - b) *Núcleo familiar: Para el efecto de la presente ley, se entenderá por núcleo*



familiar el compuesto por el (la) cónyuge o compañero(a) permanente y los hijos hasta los veinticinco (25) años de edad o, a falta de estos, los padres de los miembros de la Fuerza Pública que hayan fallecido o desaparecido en servicio activo, únicamente por acción directa del enemigo o en combate o en tareas de mantenimiento o restablecimiento del orden público o en conflicto internacional”.

11. Que, además, en el artículo 8 de la precitada ley, se encuentra el deber de brindar atención de manera preferencial a quien ostente la calidad de veterano y su núcleo familiar así: **“Beneficios Sociales.***Sin perjuicio de los demás que estipule el Gobierno nacional en el ejercicio de su facultad reglamentaria y ejecutiva, los beneficiarios estipulados en el artículo 2º de la presente ley, tendrán los siguientes beneficios sociales: ...5. Las entidades públicas y privadas que prestan atención al público en general, deberán disponer de una ventanilla o filas preferenciales para la atención de los veteranos, que podrá coincidir con las dispuestas para las mujeres embarazadas, personas con discapacidad o de la tercera edad”.*

En mérito de lo expuesto,

DECRETA

ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR el Decreto N°272 del 2017 - Manual de Atención al Ciudadano en el Municipio de Sabaneta Antioquia en cuanto al formato de visualización y al incluir y/o actualizar los siguientes postulados:

Atención Escrita:

- *Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) por escrito a través de la ventanilla única de gestión documental ubicada en la dirección Carrera 46 #75 Sur 86, Código Postal: 055450.*
- *Adicionalmente, las solicitudes que vayan dirigidas la Secretaría de Movilidad y Tránsito, las podrán realizar en la Carrera 46 N° 75 sur 36 SO 2. Biblioteca Pública Municipal sótano nivel 2., Código Postal: 055450.*
- *Los ciudadanos tienen a su disposición los buzones de PQRSD ubicados en las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Sabaneta, donde podrán escribir sus solicitudes.*

Atención Telefónica

- *Todos los ciudadanos, sin necesidad de dirigirse a la Administración Municipal de Sabaneta, pueden realizar y verificar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSD) llamando a la línea de Atención al Ciudadano (604) 4406802 extensiones 1154 a la 1158. Central de Monitoreo: (604) 2885351 – 3187352125.*



- Adicionalmente, para las solicitudes que se relacionen con la Secretaría de Movilidad y Tránsito al (604) 4406803.

Atención Virtual:

- El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles.
- Para ingresar y/o verificar su solicitud, puede hacerlo a través del portal web www.sabaneta.gov.co en el link PQRSD.
- También está disponible la correspondencia virtual al correo: contactenos@sabaneta.gov.co y alcaldia@sabaneta.gov.co
- Adicionalmente, la Administración Municipal cuenta con Chat Institucional on-line de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

ARTÍCULO SEGUNDO: ADICIONAR dentro de los protocolos del canal presencial, la atención preferencial a quienes ostenten la calidad de veterano y su núcleo familiar, el cual se reflejará en el Manual de Atención al Ciudadano así:

Atención Preferencial

Los servidores públicos de la Administración deben dar atención prioritaria a los ciudadanos con situaciones particulares, según los establecido por la Ley y la Constitución Política Colombiana, los cuales son adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, veteranos de la fuerza pública y su núcleo familiar y lo demás contenidos en la Ley; por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones: Conocer las diferentes condiciones de discapacidad. En caso de que el Ciudadano requiera intérprete de señas colombianas, el servidor público debe realizar la solicitud al Centro de Atención Integral a Personas con Discapacidad de la Secretaría de Inclusión Social y Familia.

ARTÍCULO TERCERO: El presente manual de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta – Antioquia, será revisado y actualizado periódicamente por la Secretaría General, en lo correspondiente con documentos específicos, instructivos, metodologías, manuales y formatos. Los demás asuntos solo podrán ser 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: ORDÉNESE difundir esta información a través de los medios digitales y físicos con los que cuenta la administración municipal, como página web, redes sociales, medios de comunicación internos, carteleras, anuncios y los que sean necesarios, utilizando todas las herramientas para dar conocimiento a toda la



comunidad en general y garantizando el acceso a la información.

ARTÍCULO SEXTO: VIGENCIA. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación y no procede recurso contra este por tratarse de un acto de trámite; esto, en razón al artículo 75 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA).

COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

ALDER CRUZ OCAMPO
ALCALDE
DESPACHO DEL ALCALDE

Proyectó: WENDY GIOVANNA VELASQUEZ RAMIREZ
CONTRATISTA
SECRETARÍA GENERAL

Revisó: JHON ALVARO RODRIGUEZ VILLA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
DESPACHO SECRETARÍA GENERAL

Revisó: MARIA ALEJANDRA MONTOYA ORTIZ
JEFE DE OFICINA
OFICINA JURÍDICA

Aprobó: ALEXANDRA CORREA OSORIO
SECRETARIO DE DESPACHO
DESPACHO SECRETARÍA GENERAL