



María del Carmen Roldán Arango
Alcaldesa

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE OSOS 2016-2019

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas

En la Alcaldía de Santa Rosa de Osos, velamos porque la atención y servicio con la ciudadanía en general, sea un compromiso de todos y cada uno de los funcionarios públicos de nuestra institución.

Dando cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, la entidad territorial del Municipio de Santa Rosa de Osos, se compromete a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Es por ello, que la Administración Municipal de Santa Rosa de Osos, da a conocer uno a uno los derechos los cuales los ciudadanos pueden exigir, además de los servicios que la entidad pone a su disposición para cumplirlos.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Trato con respeto consideración debida a la dignidad de las personas.
- Presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos, por escrito, verbal o por cualquier otro medio dispuesto y a su vez recibir una respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para tal efecto.
- Tener conocimiento de determinado trámite y obtener copias de los respectivos documentos.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios en la Alcaldía de Santa Rosa de Osos.

Código Postal: 051860



Certificado N° SC 5092-1

Municipio de Santa Rosa de Osos - NIT. 890.981.554-6
Calle 31 N°. 30 - 10 / Conmutador: (4) 860 80 20 - Fax: (4) 860 81 20
www.santarosadeosos-antioquia.gov.co - alcaldia@santarosadeosos.gov.co
Santa Rosa de Osos (Antioquia).



María del Carmen Roldán Arango
Alcaldesa

→ Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes. Es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Alcaldía del Municipio de Santa Rosa de Osos, Antioquia.
- Acatar cada una de las leyes, manifiestas en la Constitución Política de Colombia.

Cada una de las oficinas de la Alcaldía del municipio, trabajan orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

CANALES DE CONTACTO

Teléfono: (57)(4) 8608020

Fax :(57)(4) 8608020 Ext 204

Correo electrónico: contactenos@santarosadeosos-antioquia.gov.co

Dirección: Calle 31 No 30 -10 Parque Principal Santa Rosa de Osos, Antioquia, Colombia

HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes, Miércoles y Jueves de 7:30 am a 12:00 M - 1:30 pm a 6:00 pm Martes: de 7:30 am a 12:00 M - 1:30 pm a 3:30 pm. Viernes: de 7:30 am a 12:00 M - 1:30 pm a 5:00 pm

Código Postal: 051860



Certificado N° SC 5092-1



Municipio de Santa Rosa de Osos - NIT. 890.981.554-6
Calle 31 N°. 30 - 10 / Conmutador: (4) 860 80 20 - Fax: (4) 860 81 20
www.santarosadeosos-antioquia.gov.co - alcaldia@santarosadeosos.gov.co
Santa Rosa de Osos (Antioquia).



María del Carmen Roldán Arango
Alcaldesa

El Sistema Integrado de Gestión de LA ALCALDIA DE SANTA ROSA DE OSOS, está conformado por el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, mediante este sistema la entidad articula su direccionamiento estratégico, políticas y procesos para lograr el cumplimiento de la normatividad aplicable, los objetivos institucionales y las necesidades de sus usuarios.

De igual forma se convierte en un mecanismo eficiente que contribuye al mejoramiento institucional y la búsqueda de mejores resultados reflejados en la satisfacción de sus clientes.

El Manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía del Municipio de Santa Rosa de Osos, permite conocer la política y objetivos establecidos en materia de calidad que orientan la gestión de la Entidad, así como también el alcance del sistema y las exclusiones de los numerales de la norma NTC-GP1000: 2009 e ISO 9001:2008.

En él se presentan los Macroprocesos y procesos de la Entidad y las interacciones entre los mismos. Así mismo, refiere los procedimientos documentados requeridos por la NTC-GP1000: 2009 e ISO 9001:2008.

PRINCIPIOS DE CALIDAD

1. Enfoque hacia el cliente:

“La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

2. Liderazgo:

“Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad”.

Código Postal: 051860



Certificado N° SC 5092-1

Municipio de Santa Rosa de Osos - NIT. 890.981.554-6
Calle 31 N°. 30 - 10 / Conmutador: (4) 860 80 20 - Fax: (4) 860 81 20
www.santarosadeosos-antioquia.gov.co - alcaldia@santarosadeosos.gov.co
Santa Rosa de Osos (Antioquia).



María del Carmen Roldán Arango
Alcaldesa

3. Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:

“Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad”.

4. Enfoque basado en los procesos:

“En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.

5. Enfoque del sistema para la gestión:

“El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos”.

6. Mejora continua:

“Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad”.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:

“En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición”.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:

“Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

9. Coordinación, cooperación y articulación:

“El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles”.

Código Postal: 051860



Certificado N° SC 5092-1



Municipio de Santa Rosa de Osos - NIT. 890.981.554-6
Calle 31 N°. 30 - 10 / Conmutador: (4) 860 80 20 - Fax: (4) 860 81 20
www.santarosadeosos-antioquia.gov.co - alcaldia@santarosadeosos.gov.co
Santa Rosa de Osos (Antioquia).



María del Carmen Roldán Arango
Alcaldesa

10. Transparencia:

“La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social”.

MARIA DEL CARMEN ROLDÁN ARANGO
Alcaldesa

Código Postal: 051860



Certificado N° SC 5092-1

Municipio de Santa Rosa de Osos - NIT. 890.981.554-6
Calle 31 N°. 30 - 10 / Conmutador: (4) 860 80 20 - Fax: (4) 860 81 20
www.santarosadeosos-antioquia.gov.co - aicaldia@santarosadeosos.gov.co
Santa Rosa de Osos (Antioquia).