

 República de Colombia Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	10
		FECHA DE APROBACIÓN	09/08/2016
		PÁGINA	Página 1 de 5

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA GOBERNACION DE SANTANDER

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

Un saludo especial de la Gobernación de Santander

En el Plan de Desarrollo Departamental “Santander nos une 2016-2019”, se plantea como objetivo principal lograr un Santander sano, educado, culto, competitivo, equitativo, sostenible y feliz; y para lograrlo, todos y cada uno de los servidores públicos de la Gobernación de Santander, están prestos a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (**PQRSD**), con las cuales se logrará el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos que acudan a nuestras instalaciones, remitan vía web o eleven por el canal telefónico **PQRSD**. Más aún, cuando en nuestro Plan de Desarrollo “Santander nos une”, exaltamos los derechos de los ciudadanos como nuestra razón de ser.

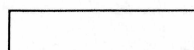
Lo anterior en acatamiento a lo señalado en el artículo 2º de la Constitución Política y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 7º de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Es deber de nosotros como servidores públicos, brindar un trato digno, considerado, respetuoso y confidencial; de igual forma facilitar los canales de comunicación entre la ciudadanía y la Administración para recepcionar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, dando la respuesta en los términos de Ley.

Presentamos, a continuación los derechos, deberes y los medios de comunicación que la Gobernación del Departamento de Santander, tiene dispuestos para garantizarlos:

DERECHOS

- Presentar las peticiones en cualquier modalidad ya sea verbal, escrita, virtual u otro medio idóneo sin necesidad de apoderado.
- Obtener la información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y recibir copias a su costa de los respectivos documentos.



11

República de Colombia Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	10
		FECHA DE APROBACIÓN	09/08/2016
		PÁGINA	Página 2 de 5

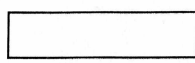
- Obtener información que repose en los registros y archivos de consulta pública, en los términos previstos por la Constitución y las leyes (salvo los que tengan reserva legal).
- Tener respuesta oportuna clara y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas diversamente hábiles, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, 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 responsabilidad de los servidores públicos que presten sus servicios en la Gobernación de Santander, así como de todas aquellas personas que intervengan en la gestión y respuesta a los ciudadanos.
- Formular los recursos previstos en la ley y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a ser informado del resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes vigentes.

Las dependencias de la Gobernación de Santander, trabajan unidas y orientadas para fortalecer la relación entre los ciudadanos y la Administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.


Pero es importante recordar que, como ciudadanos, debemos cumplir unos:

DEBERES

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos que no correspondan a la verdad o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.



J
r

República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	10
		FECHA DE APROBACIÓN	09/08/2016
		PÁGINA	Página 3 de 5

- Dar un trato respetuoso a los servidores públicos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, la información que requiera de la entidad.

MEDIOS DE CONTACTO (CANALES DE ATENCIÓN)

La Gobernación de Santander, cuenta con personas dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los requerimientos que sean allegados, para lo cual se han establecidos los siguientes medios y canales de comunicación para su atención:

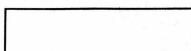
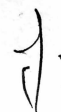
ATENCIÓN PRESENCIAL Y/O ESCRITA:

Corresponde a la atención que se brinda en la Gobernación de Santander, en cada una de sus dependencias, para recepcionar y gestionar documentos atendiendo a través de las ventanillas únicas en la ciudad de Bucaramanga ubicadas en:

- **Gobernación de Santander** Calle 37 No. 10 - 30 a la cual corresponde el Código Postal **68006**.
- **Secretaría de Salud** Calle 45 No 11-52 y a la que le corresponde el Código Postal **68006**.
- **Grupo de Pasaportes** Calle 48 No 27A-48 Piso 1(Edificio Idesan) y a la que le corresponde el Código Postal **680003**.

El horario de atención es de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. - 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. – 6:00 p.m.

En el evento de que el horario de atención al público se modifique, se pondrá en conocimiento a la ciudadanía con la debida anticipación.

República de Colombia Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	10
		FECHA DE APROBACIÓN	09/08/2016
		PÁGINA	Página 4 de 5

ATENCIÓN VIRTUAL

El canal de atención virtual es www.santander.gov.co accediendo al link Atención al Ciudadano.

Chat: accediendo a la página web www.santander.gov.co

Correos Electrónicos:

- escirbalealgobernador@santander.gov.co
- info@santander.gov.co

ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Contamos en la entidad con las líneas telefónicas **(57) (7) 6339666**, la línea gratuita Nacional **018000 950020**, Línea Móvil: **350-419-1000**, en horarios de atención de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. – 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. – 6:00 p.m.

La atención ofrecida a los ciudadanos a través de los diferentes medios de contacto, cuenta con personal calificado para dar cumplimiento y escalamiento a las solicitudes presentadas.

Atentamente,

DIDIER ALBERTO TAVERA AMADO
 Gobernador de Santander

- Proyecto: Leidy Nathalia Pedraza Medina - Contratista
- Ordeno: Héctor Fabián Mantilla Remolina-Director Atención al Ciudadano
- Aprobó: Camilo Andrés Arenas Valdivieso- Secretario General.
- Reviso: Luis Alberto Flórez Chacón Jefe Oficina Jurídica.
- Nubia Cecilia Pedroza Vargas-Profesional Universitario.
- Cristian David Montezuma.
- José Ricardo Fonseca Rodríguez-Coordenador Ventanilla Única
- German Esteban Roncancio-Contratista
- Delsy Ferrucho-Contratista
- Leopoldo Fuentes- Contratista

