

 República de Colombia  Gobernación de Santander	<b>CARTA</b>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 1 de 4

## 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 Siempre Contigo y Para el Mundo 2020-2023", plantea el desarrollo y crecimiento económico, social, cultural, ambiental y político del departamento de Santander en igualdad de condiciones para todos y cada uno de sus habitantes, ha sido el propósito fundamental de la formulación, diseño y construcción participativa del Plan de Desarrollo Departamental "Santander contigo y para el Mundo 2020-2023".

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

Es deber de nosotros como servidores públicos y contratistas 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

- Ser tratado con respecto y dignidad.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos, que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad y fuera de las horas del servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www.gobernaciondesantander.gov.co](http://www.gobernaciondesantander.gov.co) , [info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co)

 República de Colombia Gobernación de Santander	<b>CARTA</b>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 2 de 4

[tramitesforest@santander.gov.co](mailto:tramitesforest@santander.gov.co)  
[escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co)

- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.
- Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes mujeres gestantes o adultos mayores, así como a personas en estado de indefensión.
- Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, mayor tendrán prioridad en el turno.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas, así como de todas aquellas personas que intervengan en la gestión y respuesta a los ciudadanos.
- Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
- Cualquier otro que lo reconozca la Constitución Política de Colombia 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. Evitar



 República de Colombia Gobernación de Santander	<b>CARTA</b>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 3 de 4

acciones que demoren procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.

- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 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.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio.
- Comodidad y bienestar, mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

### 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 680006.
- Secretaría de Salud Calle 45 No 11-52 y a la que le corresponde el Código Postal 680006.
- 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 1:00 p.m. —5:00 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.

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	<b>CARTA</b>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 4 de 4

### ATENCIÓN VIRTUAL

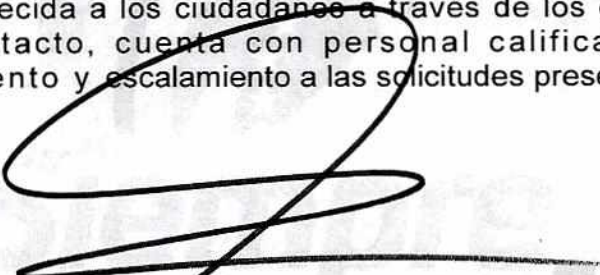
- El canal de atención virtual es [www.santander.gov.co](http://www.santander.gov.co) accediendo al link Atención al Ciudadano.
- Correos Electrónicos:  
[escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co) [infosantander.gov.co](mailto:infosantander.gov.co)  
[tramitesforest@santander.gov.co](mailto:tramitesforest@santander.gov.co)  
[info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co)

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Contamos en la entidad con las líneas telefónicas (57) (7) 6910880, 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 1:00 p.m. — 5:00 p.m. (horario sujeto a cambios según la necesidad del servicio)

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.

Cordialmente,

  
**MAURICIO AGUILAR HURTADO**  
Gobernador de Santander

Proyecto: Jose Castellanos (Contratista Macroproyectos) *J*  
Aprobó: Andrés Norberto Ardila Pérez – Director de Atención al Ciudadano *A*  
Revisó: María Carolina Lebolo Alverina (Contratista Macroproyectos) *M*  
José Ricardo Fonseca Rodríguez (Gerente de Macroproyectos) *R*  
V.B: Oficina Jurídica *MB / V.*