



CARTA	Código: AP-GO-RG-05	Fecha de Aprobación: 04-09-2014	Versión: 7	Página 1 de 6
-------	------------------------	---------------------------------	------------	---------------

Bucaramanga, 17 de Febrero de 2015

A LOS CIUDADANOS EN GENERAL

Referencia: **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

Respetados Ciudadanos:

Desde la Gobernación de Santander, y con el propósito de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política, y en concordancia con lo dispuesto en los artículos 5°, 6° y 7° de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y por ser éste, el Gobierno de la Gente; tenemos un compromiso de atención y servicio a la ciudadanía en general.

Por tanto, es un deber para 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, denuncias, o felicitaciones y dar la respuesta dentro de los términos estipulados por la ley.

A continuación, damos a conocer los derechos y deberes del ciudadano; los deberes de las autoridades y los medios que la Gobernación del Departamento de Santander, tiene dispuestos para garantizarlos:

DERECHOS

A presentar las peticiones en cualquier modalidad, verbal, escrita, correo electrónico u otro medio idóneo sin necesidad de un apoderado.

A obtener la información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.





CARTA	Código: AP-GO-RG-05	Fecha de Aprobación: 04-09-2014	Versión: 7	Página 2 de 6
-------	------------------------	---------------------------------	------------	---------------

A conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.

A obtener información que repose en los registros y archivos públicos, en los términos previstos por la constitución y las leyes (salvo los que tengan reserva legal)

A obtener respuesta oportuna clara y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.

A ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

A recibir atención especial y preferente si se trata de personas diversamente hábiles, 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.

A exigir el cumplimiento de responsabilidades de los servidores públicos que presten sus servicios en la Gobernación de Santander, así como de todas aquellas personas que intervengan en el trámite y respuesta a los ciudadanos.

A 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 cuál ha sido el resultado del trámite.

A cualquier otro trámite que le reconozca la Constitución y las leyes vigentes.

Las dependencias de la Gobernación del Departamento 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 o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

6/1/2014
G



CARTA	Código: AP-GO-RG-05	Fecha de Aprobación: 04-09-2014	Versión: 7	Página 3 de 6
-------	------------------------	---------------------------------	------------	---------------

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 falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, información que requiera de la entidad.

Así mismo es trascendental conocer dar a conocer los deberes de las autoridades los cuales son:

DEBERES DE LAS AUTORIDADES

Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

10/10/14





CARTA	Código: AP-GD-RG-05	Fecha de Aprobación: 04-09-2014	Versión: 7	Página 4 de 5
-------	------------------------	---------------------------------	------------	---------------

Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.

Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.

Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.

Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.

Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

CANALES DE ATENCION O CONTACTO:

Las dependencias de la Gobernación del Departamento de Santander, cuentan con personas dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los requerimientos que sean allegados, para lo cual se han dispuesto los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

Edmond





CARTA	Código AP-GD-RG-05	Fecha de Aprobación: 04-09-2014	Versión: 7	Página 5 de 6
-------	-----------------------	---------------------------------	------------	---------------

ATENCIÓN PERSONALIZADA y/ o ESCRITA:

Corresponde a la atención brindada en la Gobernación del Departamento de Santander, a través de la Recepción y/o la Ventanilla Única de Correspondencia, ubicadas en la calle 37 # 10-30; en la carrera 11, entre calles 37 y 41, del Palacio Amarillo, en la calle 45 # 11-52, sede de la Secretaría de Salud, y en el primer piso de Idesan, calle 48 # 27A-48 en la ciudad de Bucaramanga, respectivamente.

El horario de atención es de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. – 12:00 m. y de 2:00 p.m. - 6:00 p.m.

Este tipo de atención genera una relación amable, cordial y oportuna entre los ciudadanos y los servidores públicos; estos canales, se utilizan para que el ciudadano solicite información, haga sugerencias, presente inquietudes, quejas, reclamos o felicitaciones, contando con personal calificado para dar cumplimiento y escalamiento a las solicitudes presentadas.

ATENCIÓN VIRTUAL:

El canal de atención virtual es <http://www.santander.gov.co/> accediendo al link Atención al ciudadano.

ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Contamos en la entidad con las líneas telefónicas (57) (7) 6339666 y 018000950020 en horario de atención de LUNES A VIERNES de 8:00 a.m. – 12:00 m. y de 2:00 p.m. - 6:00 p.m.

Atentamente,

Jorge
Bautista

RICHARD ALFONSO AGUILAR VILLA
GOBERNADOR DE SANTANDER

es/tra

VoBo: Jorge Céspedes Camacho – Jefe Oficina Jurídica
Reviso: Gonzalo García bautista-Director oficina atención al ciudadano
Proyecto: Andrea Barragán mesa - Contratista

