

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



GOBERNACIÓN DE
SANTANDER

**SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA**
Dirección de Atención
al Ciudadano





LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

A través de su Plan de Desarrollo Departamental “**Es Tiempo de Santander 2024-2027**” hacer un Santander seguro, próspero y sostenible bajo una misma estrategia. El compromiso con Santander es trabajar incansablemente por el Bienestar del santandereano por este motivo, la Secretaría Administrativa a través de la Dirección de Atención al Ciudadano, considera necesario consolidar la Política de Servicio al Ciudadano bajo la directriz del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para el Departamento de Santander. Esta política permitirá fortalecer la relación entre el Estado y el Ciudadano, mejorar la calidad de los servicios públicos y promover una gestión pública eficiente, transparente, democrática y de calidad.

La Administración Departamental se compromete a garantizar los derechos constitucionales y legales, brindando un **trato digno a todas las partes interesadas, que sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, diligente e incluyente;** garantizarles a los ciudadanos un servicio con calidad, canales de comunicación de fácil acceso, siempre dispuestos para recepcionar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias dando respuesta oportuna, de acuerdo con la normatividad vigente.





DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES



1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. Ser tratado con respeto y dignidad.
3. Obtener información oportuna y orientación actualizada sobre los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite a menos que exista reserva legal; si no la hay, podrá obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna a sus peticiones, según los plazos establecidos por la Ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, 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.
7. Exigir la confidencialidad de su información.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Aportar documentos o elementos que sirven de prueba en cualquier solicitud de su interés.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes.





DEBERES DE LAS PERSONAS



1. | Acatar la Constitución y las leyes.
2. | 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.
3. | Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. | Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.





¿SABES EL SIGNIFICADO DE PQRS D?



P

Petición: Es aquel derecho que tiene una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, para respetuosamente solicitar o reclamar por razones de interés público, ya sea individual, general o colectivo, ante las autoridades competentes y obtener su pronta resolución.

Q

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción presentada por una persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación con respecto al actuar de la entidad, el incumplimiento en algo pactado y/o a la conducta de sus funcionarios en desarrollo de sus funciones.

R

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de protesta o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, sobre lo cual no se está de acuerdo o sobre un producto o servicio ofrecido y que no se ha cumplido por la entidad.

S

Sugerencia: Es el consejo, propuesta o insinuación que formula un usuario o institución, sobre un modo de ser o hacer, para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

D

Denuncia: Se entiende por denuncia toda información verbal o escrita, por parte de la ciudadanía, en que se da noticia a la autoridad competente de que algo que está aconteciendo es incorrecto, inmoral y/o ilegal.





FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

El proceso de presentación y radicación de peticiones puede ser verbal, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado y se resaltan las siguientes disposiciones:

- Las peticiones pueden ser presentadas verbalmente, dejando constancia de ello, o por escrito, utilizando cualquier medio adecuado para la comunicación o transferencia de datos.
- Si una petición verbal no está acompañada de los documentos requeridos por ley, La Administración Departamental indicará al peticionario lo que falta. Si persiste en su solicitud, se registrará, dejando constancia de los requisitos faltantes.
- Si el solicitante de una petición verbal solicita una constancia de haberla presentado, se le proporcionará de manera sucinta.
- La Administración Departamental puede exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito y debe proporcionar formularios gratuitos para su diligenciamiento. Sin embargo, los solicitantes pueden adjuntar argumentos, pruebas o documentos adicionales a su petición escrita.
- Ninguna autoridad puede rechazar solicitudes y peticiones respetuosas.
- Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.





TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

La Gobernación de Santander respetuosa a la Constitución y la Ley expedido el **Decreto Departamental 335 del 26 de julio del 2021**, establece los siguientes términos para resolver las peticiones:

DECRETO 335 ARTÍCULO 21

TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

"Toda petición debe ser resuelta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción"

**PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES:
10 DÍAS HÁBILES**

**PETICIÓN DE DOCUMENTOS
Y DE INFORMACION:
10 DÍAS HÁBILES**

**PETICIÓN MEDIANTE LA CUAL
SE ELEVA UNA CONSULTA:
30 DÍAS HÁBILES**

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición dentro de los términos, deberán informar al peticionario los motivos de la demora y el tiempo razonable en que se dará respuesta antes del vencimiento del término general o especial, el cual no puede exceder el doble del inicialmente previsto.

La respuesta debe ser oportuna, de fondo, que resuelva la inquietud, clara, precisa y congruente. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición.





CONSECUENCIAS DE NO RESPONDER UNA PETICIÓN DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY



Cuando un servidor público no atienda las peticiones, no respete los plazos para resolverlas, viole las prohibiciones o desconozca los derechos de las personas, cometerá una falta.

La NO respuesta a las peticiones constituirá en Falta Disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.



Esto podría generar sanciones disciplinarias destitución e Inhabilidad consecuencias judiciales, económicas e incluso penales.

Puede generar fraude a resolución judicial, prevaricato por omisión y otra sanción penal.





CANALES DE ATENCIÓN



ATENCIÓN PRESENCIAL Y/O ESCRITA



GOBERNACIÓN DE SANTANDER
Calle 37 No. 10-13



EDIFICIO IDESAN
Calle 48 No. 274A-48 Piso 1



SECRETARÍA DE SALUD
Calle 45 No. 11-52



CASA DE PARTICIPACIÓN
Carrera 25 No. 24-26
Barrio Alarcón



ARCHIVO DEPARTAMENTAL
Carrera 4 No. 5-04 Floridablanca
Antigua Licorera de Santander



ATENCIÓN TELEFÓNICA

PALACIO AMARILLO:
(PBX) (607) 6910880



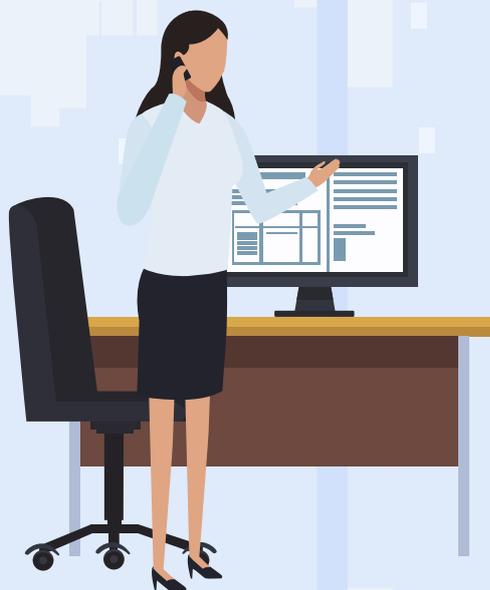
CORREO ELECTRÓNICO

info@santander.gov.co



ATENCIÓN VIRTUAL

El canal de atención virtual es
www.santander.gov.co
accediendo al módulo
“Atención al Ciudadano”





HORARIOS DE ATENCIÓN



EL HORARIO DE ATENCIÓN ES DE:

LUNES A VIERNES
de
7:30 a.m. - 12:00 m. y de 1 p.m. - 5:00 p.m.



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

