



## ASIGNACIÓN DE CITAS PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

|                     |             |
|---------------------|-------------|
| CÓDIGO              | ES-AC-PR-04 |
| VERSIÓN             | 2           |
| FECHA DE APROBACIÓN | 27/11/2024  |
| PÁGINA              | 1 de 8      |

|                      |  |                             |  |
|----------------------|--|-----------------------------|--|
| <b>PROCESO</b>       | ATENCIÓN AL CIUDADANO.   | <b>SECRETARIA U OFICINA</b> | <b>SECRETARÍA ADMINISTRATIVA – GRUPO DE PASAPORTES</b> |
| <b>PROCEDIMIENTO</b> | ASIGNACIÓN DE CITAS PARA LA EXPEDICIÓN DE PASAPORTES.  |                             |  |
| <b>OBJETIVO</b>      | Establecer los lineamientos para la asignación de las citas para la expedición de Pasaportes de la Gobernación de Santander  |                             |  |
| <b>ALCANCE</b>       | El procedimiento inicia desde la solicitud hasta la entrega de pasaportes a través de los canales establecidos por la Gobernación de Santander (Presencial, Correo Electrónico). |                             |  |

| FLUJOGRAMA   | ACTIVIDADES   | RESPONSABLES        |                              | PUNTOS DE CONTROL   | REGISTROS  |
|--|---|---------------------|------------------------------|---|--|
| [No] [Nombre de la Actividad]  | [Descripción de la Actividad]   | AREA                | CARGO                        |   | [Documento] [Código]   |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A1[1. REALIZAR AGENDA]     A1 --&gt; D1{¿POR QUE MEDIO SOLICITA LA CITA?}     D1 -- A --&gt; A2[2. ASISTIR A LA CITA]     D1 -- B --&gt; B1[ ]     A2 --&gt; E1[1]     B1 --&gt; E2[2]           </pre> | <p><b>1.</b> Elaborar agenda de citas presenciales disponiendo citas oportunas, y por correo electrónico para grupos focalizados.</p> <p>Nota: La elaboración de la Agenda de las Citas está bajo la responsabilidad de la Coordinador (a) de Pasaportes según capacidad operativa. Los porcentajes utilizados para estas citas son 90% presenciales, 10% por correo electrónico las cuales están sujetas a la demanda de los usuarios.</p> <p>A Presencial<br/>B Correo Electrónico</p>  | Grupo de Pasaportes | Coordinador(a) de Pasaportes | <p>Promedio de personas atendidas en ventanilla según formato de atención al ciudadano. ES-AC-RG-18</p> <p>Citas asignadas por correo electrónico <a href="mailto:pasaportes@santander.gov.co">pasaportes@santander.gov.co</a>.</p> | <p>Formato único de asignación de citas de manera presencial código ES-AC-RG-18</p> <p>Soporte de correos electrónicos. <a href="mailto:pasaportes@santander.gov.co">pasaportes@santander.gov.co</a></p> |
|  | <p><b>2.</b> Primer canal de agendamiento de citas por medio de jornadas de agendamiento de citas presenciales: Para solicitar la cita, el usuario, debe dirigirse a sitios dispuestos por la oficina de pasaportes de Gobernación de Santander en el horario habilitado, allí obtener la fecha y hora para el trámite, Formalización, autorización y posteriormente la entrega de su pasaporte.</p> <p>Nota: Las citas presenciales se registran en el formato único de citas. la oficina de pasaportes realiza constantemente campañas de agendamientos de citas, mediante locación fija semanal, y descentralizaciones a sectores focalizados como barrios, comunas e instituciones del área metropolitana, así mismos municipios de la provincia de Santander. las citas a través de correo electrónico son solicitadas por instituciones y/o organismos de participación ciudadana para acercar la oficina de pasaportes a población objetivo concreta por la <i>Coordinador(a) de pasaportes</i>.</p> | Grupo de Pasaportes | Coordinador(a) de Pasaportes | Reporte diario de citas asignadas mediante el formato único de citas  | Formato diligenciado con información de usuario  |



## ASIGNACIÓN DE CITAS PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

|                     |             |
|---------------------|-------------|
| CÓDIGO              | ES-AC-PR-04 |
| VERSIÓN             | 2           |
| FECHA DE APROBACIÓN | 27/11/2024  |
| PÁGINA              | 1 de 8      |

| FLUJOGRAMA | ACTIVIDADES  | RESPONSABLES        |  | PUNTOS DE CONTROL                      | REGISTROS   |
|------------|--|---------------------|--|--|---|
|            |  | AREA                | CARGO  |  |   |
|            | <p><b>3.</b> Ingresar a la oficina de pasaportes, pasar al módulo de revisión de documentos.</p> <p><b>Nota:</b> Los documentos solicitados a los usuarios son aquellos exigidos por la cancillería para, Formalización, Autorización, y la entrega de pasaportes. Los documentos exigidos son aquellos expuestos en la resolución 6888 del 2021 emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores,</p>  | Grupo de Pasaportes | Coordinador(a) de Pasaportes   | Entrega de documentación               | Formato de control de ingreso y pendiente por documentación ES-AC-RG-27 |
|            | <p><b>4</b> Una vez revisado y aprobado los documentos de manera manual por un funcionario autorizado, el usuario es dirigido a un módulo para su efectiva formalización, en la formalización el funcionario comprueba la actualización de la información datos personales del usuario reposada en la plataforma SITAC, y con siguiente procede a cargar los documentos en el sistema, así mismo, toma la foto y coteja la huella para la expedición de pasaporte.</p> <p>Una vez que el funcionario de formalización le halla cargado toda la información, documentos, foto y cotejo de huella al usuario, el área de autorización revisa detalles y aprueba la impresión del Pasaporte.</p> <p><b>Nota:</b> Santander no tiene autorización para imprimir pasaportes. Una vez autorizado los pasaportes son impresos en la ciudad capital avalados por la cancillería.</p> | Grupo de Pasaportes | Una vez escaneado los documentos, Automáticamente el sistema de la Cancillería carga la información al SITAC | Reporte diario de usuario formalizados | Reporte Diario de usuarios autorizados para impresión de su pasaporte   |
|            | <p><b>5.</b> Una vez realizada la formalización, el usuario es dirigido a la expedición de la estampilla donde se efectúa los valores a consignar</p> <p><b>6.</b> Al recibir la estampilla, el usuario se dirige al banco, único canal autorizado para el pago de los costos legalmente estipulado para la expedición de pasaporte,</p> <p><b>C.</b> En una sola estampilla se genera timbre nacional, fondo rotatorio e impuesto departamental.</p> <p><b>D.</b> La estampilla paga se debe presentar al reclamar el pasaporte</p> <p><b>Nota:</b> El Banco único canal autorizado para el recaudo se encuentra dentro de la oficina de pasaportes.</p>  | Grupo de Pasaportes | Sec. de Hacienda<br>Coordinador(a) de Pasaportes.<br>Sec. administrativa                                     | Estampillas emitidas por SYC           | Estampillas Pagas<br>Recaudo reportado                                  |



## ASIGNACIÓN DE CITAS PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

|                     |             |
|---------------------|-------------|
| CÓDIGO              | ES-AC-PR-04 |
| VERSIÓN             | 2           |
| FECHA DE APROBACIÓN | 27/11/2024  |
| PÁGINA              | 1 de 8      |

| [No] [Nombre de la Actividad]   | [Descripción de la Actividad]   | AREA                              | CARGO  |  | [Documento] [Código]                     |
|---|---|-----------------------------------|--|--|--|
| <pre> graph TD     6{{6}} --&gt; 7{7. ENTREGA DE PASAPORTE}     7 --&gt; FIN{{FIN}}     7 --&gt; E((E))     F((F))         </pre> | <p>7. Pasado las 48 horas después de la autorización, el usuario podrá dirigirse personalmente al módulo de entrega de pasaportes ubicado dentro de la oficina de pasaporte y allí poner su huella para reclamar su pasaporte.</p> <p>E. El titular del servicio debe dirigirse personalmente con su documento de identidad, su estampilla paga,</p> <p>F. El funcionario de entregas socializa la encuesta de Calificación del servicio realizada por la cancillería vía correo electrónico al evidenciar que se hizo efectiva la entrega del pasaporte.</p> <p>Nota: El pasaporte solo podrá ser entregado al titular del servicio. Cuando el titular es un menor de edad, quien lo deberá reclamar es el padre o la madre, o el tutor legalmente autorizado quien acompañe y puso su huella para la formalización del menor.</p> <p>Nota: Se entregarán los pasaportes en jornada continua de lunes a viernes de 7.30 am a 4.30 pm</p> | <p><i>Grupo de Pasaportes</i></p> | <p><i>Coordinador(a) de Pasaportes</i></p> <p><i>Funcionario Público o Contratista de área de entregas</i></p> | <p>Pasaportes reportados en el sistema</p> | <p>Registro de pasaportes entregados</p> |
|   |   |                                   |  |  |  |



## ASIGNACIÓN DE CITAS PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

|                     |             |
|---------------------|-------------|
| CÓDIGO              | ES-AC-PR-04 |
| VERSIÓN             | 2           |
| FECHA DE APROBACIÓN | 27/11/2024  |
| PÁGINA              | 1 de 8      |

### SALIDA DE LA ACTIVIDAD

*Citas para pasaportes, Formatos de seguimiento de otorgamiento de citas.*

### DEFINICIONES

**AUTORIZADOR.** Funcionario de la Gobernación de Santander con permiso especial de la oficina expedidora, encargado de autorizar y firmar digitalmente los pasaportes.

**COTEJO – COTEJAR.** Se entenderá como el efecto de hacer coincidir las huellas del ciudadano con las que se encuentran registradas en la base de datos de la Registraduría Nacional.

**DATO PERSONAL.** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica.

**ENCARGADO DEL AREA DE ENTREGAS.** Funcionario de la Gobernación de Santander, que tiene las funciones de coordinar las actividades de la Oficina de Pasaportes.

**FORMALIZADOR.** Funcionario de la Gobernación de Santander, encargado de realizar la solicitud y formalización del pasaporte en el SITAC.

**LIBRETA DE TRIPULANTE.** El documento expedido por el organismo nacional de migración del país miembro de la nacionalidad del tripulante o del que le concedió visa de residente, a nombre de una persona natural y a solicitud de un transportista autorizado, que permite a su titular ingresar, transitar, permanecer y salir del territorio de los países miembros como parte de la tripulación de un vehículo habilitado en una operación de transporte internacional de mercancías por carretera.

**OFICINAS DE PASAPORTES.** Se entenderá por oficina de pasaportes, las oficinas en Bucaramanga en la dirección Cacique Subotano Local 10, la cual es responsabilidad de la Gobernación de Santander.

**PASAPORTE.** El pasaporte es el documento que identifica a los colombianos en el exterior. Todo colombiano que viaje fuera del país deberá estar provisto de un pasaporte válido, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados e instrumentos internacionales vigentes. El pasaporte será expedido únicamente por el Ministerio de Relaciones Exteriores directamente o a través de convenios suscritos para tal efecto.



## ASIGNACIÓN DE CITAS PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

|                     |             |
|---------------------|-------------|
| CÓDIGO              | ES-AC-PR-04 |
| VERSIÓN             | 2           |
| FECHA DE APROBACIÓN | 27/11/2024  |
| PÁGINA              | 1 de 8      |

### OBSERVACIONES

Aspectos a tener en cuenta al momento de realizar el proceso de solicitud de cita de pasaportes:

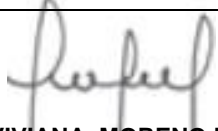
- Se debe establecer prioridad para mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niños, adultos mayores y personas con amenazas que presenten sus soportes respectivos.
- La elaboración, asignación, agendamiento de citas será responsabilidad de la Coordinador (a) de Pasaportes
- Según indicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores se brinde solución a los usuarios que, por situaciones excepcionales, necesitan la expedición prioritaria del documento, en casos como viajes inminentes, citas para visado, citas médicas u otras situaciones que demuestren una urgencia. Estos casos llamados "EXCEPCIONALES", serán atendidas presencialmente en ventanilla de atención al usuario de la oficina de pasaportes, presentando los debidos soportes y serán habilitadas según demanda y capacidad operativa de la oficina de pasaportes de la Gobernación de Santander.
- Queda a responsabilidad del Coordinador (a) de Pasaportes validar y estudiar la demanda para la expedición de pasaportes con el fin de realizar jornadas masivas que le permitan entregar a la comunidad citas para la expedición de pasaportes.
- El correo electrónico [pasaportes@santander.gov.co](mailto:pasaportes@santander.gov.co) funcionará como medio de atención al ciudadano de forma informativa, de igual forma servirá para promediar la demanda del servicio de expedición de pasaportes.



## ASIGNACIÓN DE CITAS PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

|                     |             |
|---------------------|-------------|
| CÓDIGO              | ES-AC-PR-04 |
| VERSIÓN             | 2           |
| FECHA DE APROBACIÓN | 27/11/2024  |
| PÁGINA              | 1 de 8      |

### CONTROL DE CAMBIOS

| VERSION | FECHA      | DESCRIPCION DEL CAMBIO          | REVISÓ   | APROBO  |
|---------|------------|---------------------------------|--|---|
| 0       | 29/03/2022 | CREACION DEL PROCEDIMIENTO      | IVONNE MARCELA RONDON PRADA<br>DIRECTORA ATENCION AL CIUDADANO   | IVONNE MARCELA RONDON PRADA<br>SECRETARIA ADMINISTRATIVA €    |
| 1       | 13/12/2023 | Actualización Documento         | <br>JESSIKA VIVIANA MORENO MARTINEZ<br>Coordinadora Grupo de Pasaportes<br><br>IVONNE MARCELA RONDON PRADA<br>Directora Atención al Ciudadano | ANDRES FERNANDO BALCAZAR CASTAÑO<br>Secretario Administrativo |
| 2       | 27/11/2024 | Actualización de Procedimientos | Waleska Johanna Quintero Jaimes<br>Coordinadora de pasaportes<br><br>Farid Yamid Blanco Ebrath<br>Director Atención al Ciudadano   | Sandra Patricia Quirós Marín<br>Secretaria Administrativa     |