



### ASIGNACIÓN DE CITAS PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

CÓDIGO	ES-AC-PR-04
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/12/2023
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 asignación de la cita a través de los canales establecidos por la Gobernación de Santander (Página Web, Correo Electrónico y Presenciales).		

FLUJOGRAMA [No] [Nombre de la Actividad]	ACTIVIDADES [Descripción de la Actividad]	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS [Documento] [Código]
		AREA	CARGO		
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A1[1. REALIZAR AGENDA]     A1 --&gt; D1{¿POR QUE MEDIO SOLICITA LA CITA?}     D1 -- Pág. Web --&gt; A2((A))     D1 -- Otro --&gt; A3[2]     A2 --&gt; A3     A3 --&gt; A4[2. INGRESAR A LA PAGINA WEB]     A4 --&gt; A5[1]     </pre>	<p>1. Elaborar agenda de citas Virtuales, presenciales y por correo electrónico.</p> <p><i>Nota: La elaboración de la Agenda de las Citas está bajo la responsabilidad del Coordinador (a) de Pasaportes según capacidad operativa. Los porcentajes utilizados para estas citas son 80% virtuales (página WEB), 10% presenciales y un 10% por correo electrónico las cuales están sujetas a la demanda de los usuarios.</i></p> <p>Pág. Web</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>Listado de citas descargado de la plataforma NEXURA.</p>	<p>Documento entregado por el operador de la plataforma de citas.</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>Reporte diario de citas asignadas por la plataforma NEXURA</p>
	<p>2. PRIMER CANAL DE ASIGNACION DE CITAS POR PLATAFORMA <b>NEXURA</b>: Para solicitar la cita por la plataforma el Ciudadano debe Ingresar a la página web de la Gobernación de Santander en el horario habilitado y seleccionar la fecha para el registro de la cita dirigiéndose al módulo de pasaportes por medio del link <a href="https://santander.gov.co/pasaportes">https://santander.gov.co/pasaportes</a>.</p> <p><i>Nota: La cita por medio de la página web se solicita en horario de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta agotar los cupos asignados, según número de citas solicitada a través de correo electrónico por el Coordinador(a) de pasaportes</i></p>	Grupo de Pasaportes	Coordinador(a) de Pasaportes	<p>Reporte diario de citas asignadas por la plataforma NEXURA vs correo electrónico enviado por el Coordinador(a) de pasaportes donde solicita la habilitación de citas diarias virtuales.</p>	<p>Acta de reunión con funcionarios responsables de la plataforma NEXURA.</p>



## ASIGNACIÓN DE CITAS PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

CÓDIGO	ES-AC-PR-04
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/12/2023
PÁGINA	2 de 8

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	<p>3. Ingresar a la Plataforma de pago por medio de la opción "Realice el pago de su estampilla para el pasaporte AQUÍ" mediante el link. <a href="https://tramites.santander.gov.co/publicaciones/238/atencion/">https://tramites.santander.gov.co/publicaciones/238/atencion/</a>. Generar la Autorización de Pago por medio de la página Web, diligenciando los datos personales solicitados.</p>	<p>Secretaría de Hacienda Grupo de Pasaportes</p>	<p>Coordinador(a) de Pasaportes</p>	<p>Diligenciamiento de la Información Solicitada</p>	<p>Numero de Autorización de Pago.</p>
	<p>4 Según número de usuarios registrados se permitirá el acceso al portal de pagos PSE, donde el usuario realiza el pago de la estampilla la cual quedará generada automáticamente.</p> <p><i>Nota: Una vez realizado el pago se envía al correo electrónico registrado por el usuario la estampilla para continuar con el agendamiento de la cita.</i></p>	<p>Grupo de Pasaportes</p>	<p>Automáticamente el sistema NEXURA carga la novedad del recaudo y habilita para agendamiento de cita.</p>	<p>Reporte diario de asignación de citas</p>	<p>Reporte diario de asignación de citas por la plataforma NEXURA</p>
	<p>5. Una vez realizado el pago el usuario ingresa al botón de "AGENDA TU CITA" el cual se encuentra en el link <a href="https://tramites.santander.gov.co/pasaporte/user/createAppointm ent/">https://tramites.santander.gov.co/pasaporte/user/createAppointm ent/</a>, y registrar los datos de identificación del usuario que va a realizar el trámite y la fecha de pago de la estampilla, donde se habilita el calendario de citas para que sea tomada de acuerdo a la disponibilidad existente, inmediatamente le llega un correo electrónico de confirmación del día y hora de la cita.</p>	<p>Grupo de Pasaportes</p>	<p>Coordinador(a) de Pasaportes  Sistema NEXURA automáticamente</p>	<p>Agendamiento de Cita.</p>	<p>Reporte diario de asignación de citas por la plataforma NEXURA</p>
	<p>6. SEGUNDO CANAL DE AGENDAMIENTO DE CITAS POR CORREO: Para el agendamiento de citas por correo electrónico se debe enviar Información de solicitud de la cita para el pasaporte al correo electrónico institucional <a href="mailto:pasaportes@santander.gov.co">pasaportes@santander.gov.co</a></p> <p><i>Nota: La respuesta de este correo se establece en mínimo 2 días hábiles después del recibido.</i></p>	<p>Grupo de Pasaportes</p>	<p>Coordinador(a) de Pasaportes  Funcionario Público o Contratista</p>	<p>Soporte de correos electrónicos Vs registro en el ondrive de las citas agendadas.</p>	<p>Listado de citas en el ondrive de las citas asignadas por correo electrónico</p>



## ASIGNACIÓN DE CITAS PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

CÓDIGO	ES-AC-PR-04
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/12/2023
PÁGINA	3 de 8

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO	[Documento] [Código]
	<p>7. El funcionario dará respuesta al ciudadano desde el correo electrónico <a href="mailto:pasaportes@santander.gov.co">pasaportes@santander.gov.co</a> confirmando la asignación de la cita presencial en las instalaciones de la Oficina de Pasaportes o dando la información para la toma de la cita de manera presencial.</p> <p><i>Nota: Las citas por medio de Correo Electrónico están sujetas al cumplimiento de los parámetros por situaciones excepcionales, casos como; viajes inminentes, citas para visado, citas médicas u otras situaciones que demuestren una urgencia, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niños, adultos mayores.</i></p>	<p>Grupo de Pasaportes</p>	<p>Coordinador(a) de Pasaportes</p> <p>Funcionario Público o Contratista</p>	<p>Correo electrónico de solicitud de citas Vs Respuesta otorgada al correo.</p> <p>Respuesta desde el correo electrónico Institucional.</p>
<p>8. CITAS PRESENCIALES</p>	<p>8. Para solicitar citas de forma presencial el ciudadano debe dirigirse personalmente a la Oficina de Pasaportes ubicada en la calle 52 # 35-27 de lunes a viernes en horario establecido de 7 a 8:30 am.</p> <p><i>Nota: Diariamente se asigna un 100% del total de las citas programadas las cuales varían según demanda y capacidad Operativa se debe tener en cuenta los parámetros establecidos como excepcionales.</i></p>	<p>Grupo de Pasaportes</p>	<p>Coordinador(a) de Pasaportes</p> <p>Funcionario Público o Contratista</p>	<p>Usuarios en fila para atención al ciudadano Vs. Registro de citas en el formato único de asignación de citas de manera presencial</p> <p>Formato único de asignación de citas de manera presencial. Código No. ES-AC-RG-18</p>
<p>9. CUMPLE REQUISITOS</p>	<p>9. Si el usuario cumple con los requisitos documentales exigidos por cancillería y los parámetros de asignación de citas (grupo familiar) para ser atendido, el funcionario designado o contratista, debe registrar los datos del solicitante en el formato único de asignación de citas de manera presencial, con el fin de llevar registro de entrega de citas presenciales.</p> <p><i>Nota: Las citas están sujetas al cumplimiento de los parámetros por situaciones excepcionales, casos como; viajes inminentes, citas para visado, citas médicas u otras situaciones que demuestren la necesidad de la cita, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niños, adultos mayores.</i></p> <p><i>Nota: Se entregarán Citas en el Horario de lunes a viernes de 7:30 am a 11:30 am y 2:00 pm a 4:00 pm, según la capacidad operativa</i></p>	<p>Grupo de Pasaportes</p>	<p>Coordinador(a) de Pasaportes</p> <p>Funcionario Público o Contratista</p>	<p>Citas asignadas y registradas en el formato único de asignación de citas de manera presencial Vs. Listado de citas registradas en el ondrive</p> <p>Formato único de asignación de citas de manera presencial. Código No. ES-AC-RG-18</p>



### ASIGNACIÓN DE CITAS PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

CÓDIGO	ES-AC-PR-04
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/12/2023
PÁGINA	4 de 8

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD     5[5] --&gt; D1((D))     D1 -- NO --&gt; D1     D1 -- SI --&gt; 11[11. GENERAR ESTAMPILLA DEPARTAMENTAL]     11 --&gt; 12[12. PRESENTACION SOPORTE PAGO ESTAMPILLA]     12 --&gt; D2((D))     D2 --&gt; 2[2 CUMPLIMIENTO DE CITA]     2 --&gt; FIN[FIN]                     </pre>	<p>10. De acuerdo disponibilidad del equipo operativo y el cumplimiento de los requisitos, se asignarán citas para el mismo día.</p> <p>Para las citas autorizadas, el formalizador designado registra los datos de identificación del usuario de manera manual en la URL designada por el operador (NEXURA) para generar un código de pago y cumplir con el debido control de las citas de pasaporte.</p>	Grupo de Pasaportes	Coordinador(a) de Pasaportes  Funcionario Público o Contratista	Formato único de asignación de citas de manera presencial Vs reporte en el ondrive de citas asignadas	Formato único de asignación de citas de manera presencial. Código No. ES-AC-RG-18
	<p>11. Sé genera la estampilla departamental para que el usuario la pague el mismo día que se le genera. Una vez cancelada la estampilla se acerca a la oficina de pasaportes a continuar con el proceso de la cita según la asignación de su cita.</p>	Grupo de Pasaportes	Funcionario de sistemas y computadores	Estampilla Departamental generada Vs registro en el formato único de asignación de citas de manera presencial	Soporte del Pago de la estampilla.
	<p>12. Presentado el soporte de pago de la estampilla departamental, en revisión de documentos, se procede a verificar la información en el portal de agendamiento de la cita ondrive.</p> <p><i>Nota: La cita se limita a la capacidad operativa de la oficina de Pasaportes.</i></p>	Grupo de Pasaportes	Coordinador(a) de Pasaportes  Funcionario Público o Contratista	Soporte del Pago de la estampilla Vs registro en Ondrive	Registro de atención en el Ondrive
	<p>13. Para el cumplimiento de las citas Agendadas el ciudadano deberá hacer presencia en la Oficina de Pasaportes en la dirección calle 52 # 35-27, en el la fecha y hora asignado con los documentos requeridos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.</p> <p><i>Nota: Funcionario verifica que la persona se encuentre agendada para iniciar el proceso.ONDRIVE</i></p>	Grupo de Pasaportes	Coordinador(a) de Pasaportes  Funcionario Público o Contratista	Reporte de atención diaria del ONDRIVE	Registro en el ONDRIVE de los usuarios a atender diarios.



## ASIGNACIÓN DE CITAS PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

CÓDIGO	ES-AC-PR-04
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/12/2023
PÁGINA	6 de 8

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	<i>Citas para pasaportes, Formatos de seguimiento de otorgamiento de citas.</i>
<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>AUTORIZADOR.</b> Funcionario de la Gobernación de Santander con permiso especial de la oficina expedidora, encargado de autorizar y firmar digitalmente los pasaportes.</p> <p><b>BASE DE DATOS.</b> Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.</p> <p><b>COTEJO – COTEJAR.</b> 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.</p> <p><b>DATO PERSONAL.</b> Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica.</p> <p><b>DIGITALIZAR.</b> Proceso tecnológico que permite mediante la aplicación de técnicas fotoeléctricas o de escáner convertir la imagen contenida en documento en papel en una imagen digital.</p> <p><b>ENCARGADO DE LA OFICINA EXPEDIDORA.</b> Funcionario de la Gobernación de Santander, que tiene las funciones de coordinar las actividades de la Oficina de Pasaportes.</p> <p><b>FORMALIZADOR.</b> Funcionario de la Gobernación de Santander, encargado de realizar la solicitud y formalización del pasaporte en el SITAC.</p> <p><b>LIBRETA DE TRIPULANTE.</b> 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.</p> <p><b>OFICINAS DE PASAPORTES.</b> Se entenderá por oficina de pasaportes, las oficinas en Bucaramanga en la dirección calle 52 # 35-27, la cual es responsabilidad de la Gobernación de Santander.</p> <p><b>PASAPORTE.</b> 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.</p> <p><b>REPOSICION.</b> Proceso que se realiza al momento de encontrarse alguna inconsistencia en la hoja de datos del pasaporte.</p> <p><b>TRATAMIENTO.</b> Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.</p>



## ASIGNACIÓN DE CITAS PARA EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

CÓDIGO	ES-AC-PR-04
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/12/2023
PÁGINA	7 de 8

### OBSERVACIONES

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

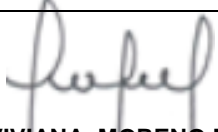
- Se debe establecer prioridad para mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niños, adultos mayores y personas con amenazas que presenten sus soportes respectivos.
- La elaboración, asignación, agendamiento de citas será responsabilidad de la Coordinador (a) de Pasaportes
- Según indicaciones 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, 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.
- La cantidad de citas planeadas y solicitadas por el Coordinador (a) de Pasaportes al operador de la página web que agenda las citas (NEXURA), será estudiada según demanda de usuarios de la página web, correo electrónico y visitas de personas a la oficina de pasaportes según capacidad operativa que se tenga en el momento.
- 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	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/12/2023
PÁGINA	8 de 8

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISO	APROBO
0	29/03/2022	CREACION DEL PROCEDIMIENTO	IVONNE MARCELA RONDON PRADA DIRECTORA ATENCION AL CIUDADANO	IVONNE MARCELA RONDON PRADA SECRETARIA ADMINISTRATIVA €
1	13/12/2023	Actualización Documento	 JESSIKA VIVIANA MORENO MARTINEZ Coordinadora Grupo de Pasaportes  IVONNE MARCELA RONDON PRADA Directora Atención al Ciudadano	ANDRES FERNANDO BALCAZAR CASTAÑO Secretario Administrativo