



Gobernación de  
**NARIÑO**

Secretaría  
General

# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA



# Gobernación de Nariño

El Plan de Desarrollo Departamental para el período 2024-2027: “Nariño Región País para el Mundo”, es la hoja de ruta mediante la cual se articulan las propuestas estratégicas y enfoques a las metas y acciones necesarias para impulsar la transformación sostenible de los territorios nariñenses y el fortalecimiento del tejido social de sus comunidades, elementos indispensables para la construcción de paz territorial. El compromiso con el departamento de Nariño es trabajar incansablemente por el bienestar de las y los Nariñenses. Por este motivo, la Secretaría General a través 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 Nariño. 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 Gobernación de Nariño, está comprometida a garantizar los derechos constitucionales y legales, brindando un trato digno a todas las partes interesadas, para brindar y promover la transparencia de la gestión pública, actuando con honestidad, respeto, diligencia, justicia y compromiso; bajo los principios de eficiencia, eficacia y celeridad, para mantener una excelente relación con la ciudadanía. En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 pretendemos divulgar y dar a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que disponemos para atender sus solicitudes.

# Derechos de las personas ante las autoridades

01

Presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

02

Ser tratado con respeto y dignidad.

03

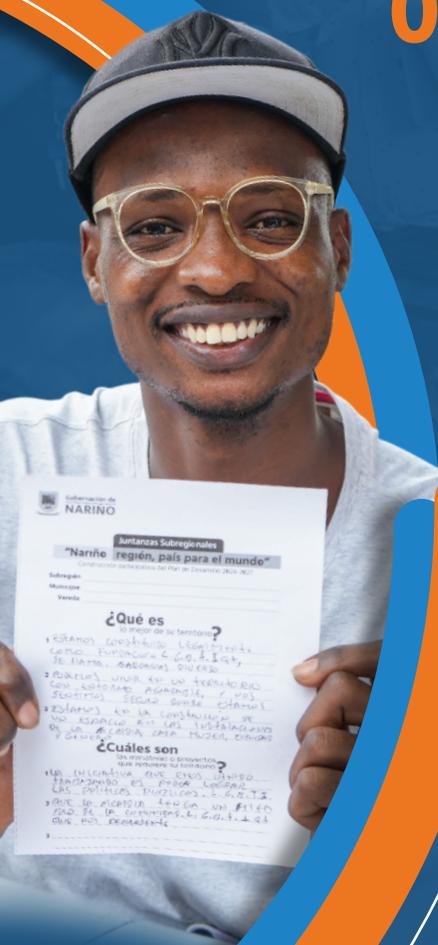
Obtener información oportuna y orientación actualizada sobre los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

04

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.

05

Obtener respuesta oportuna a sus peticiones, según los plazos establecidos por la Ley.



# Derechos de las personas ante las autoridades

06

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.

07

Exigir la **confidencialidad de su información**.

08

Exigir el cumplimiento de las **responsabilidades de los servidores públicos** y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

09

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

**01**

Acatar la **Constitución y las leyes.**

**02**

**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

**03**

**Ejercer con responsabilidad sus derechos,** y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

**04**

**Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.**



# ¿Conoces el significado de derecho de petición?



## Petición

Es la solicitud que se presenta ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

## Queja

Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la entidad, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios de la Gobernación de Nariño, en el ejercicio de sus funciones.

## Reclamo

Es la manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Gobernación de Nariño.

## Sugerencia

Es la propuesta o consejo que realiza el ciudadano para que la Gobernación de Nariño mejore la prestación de sus servicios y/o productos.

## Denuncia

Es una manifestación verbal o escrita de conocimiento, mediante la cual la ciudadanía pone en conocimiento a la administración de un hecho delictivo o de corrupción, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

# 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 pena de rechazo.

# Términos para resolver las peticiones



La Gobernación de Nariño, de conformidad a la Constitución Política de Colombia, en sus artículos 2, 23, 46, 47, 74, 83, 123 y 369, La Ley 1755 de 2015, Procedimiento Tramite de PQRSD y Protocolo de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Nariño, establecen los siguientes términos para resolver las peticiones:

## PROCEDIMIENTO TRAMITE PQRSD (Derecho de Petición)

### 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 e información:

**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.

# Canales de atención



## Atención presencial y/o escrita:

- **GOBERNACIÓN DE NARIÑO**  
Calle 19 No. 23-78 Centro – Pasto  
Ventanilla Única (correspondencia)  
Módulo de Información, Registro y Control.  
Buzón de Sugerencias.  
Cartelera Institucionales.
- **Secretaría de Educación**  
Carrera 42B No. 18A-85 Barrio Pandiaco
- **Instituto Departamental de Salud**  
Calle 15 No. 28 – 41 Plazuela de Bomboná
- **Subsecretaría de Tránsito y Transporte**  
Calle 19 No. 23-78 – Pasto, Nariño
- **Secretaría de Deportes**  
Calle 12 No. 21 a-8 Estadio La Libertad
- **Pinacoteca y Oficina de Turismo**  
Carrera 26 No. 18 – 93



## Atención telefónica:

- Línea de Atención al Ciudadano  
**(602) 7332133**

# Canales de atención



- Correo institucional:  
[contactenos@narino.gov.co](mailto:contactenos@narino.gov.co)
- Notificaciones judiciales:  
[notificaciones@narino.gov.co](mailto:notificaciones@narino.gov.co)
- Correo denuncias de corrupción:  
[denunciasdecorrupcion@nariño.gov.co](mailto:denunciasdecorrupcion@nariño.gov.co)

## Atención virtual:

- El canal de atención virtual es [www.narino.gov.co](http://www.narino.gov.co) ingresando al módulo "Atención y servicios a la Ciudadanía"

## Redes sociales institucionales:

-  [Facebook.com/gobnarino](https://www.facebook.com/gobnarino)
-  [X.com/gobnarino](https://www.x.com/gobnarino)
-  [Instagram.com/gobnarino/](https://www.instagram.com/gobnarino/)
-  [youtube.com/@prensaoficina](https://www.youtube.com/@prensaoficina)

# Horarios de atención



- **Lunes a jueves**

8:00 a.m. - 12:00 m. y de 2:00 p.m. - 6:00 p.m.

---

- **Viernes jornada continua**

7:00 a.m. - 3:00 p.m.

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

