



HOJA DE VIDA DEL SERVICIO

El presente Formato de Hoja de vida del SERVICIO tiene por objeto facilitar el levantamiento de la información requerida para la publicación de los Servicios que se realizan ante las entidades del Estado Colombiano, en el Portal del Estado Colombiano PEC

A. Información General

1. Nombre del SERVICIO*

Incluya en este recuadro el nombre del SERVICIO, teniendo en cuenta que debe estar definido por la acción que realiza la Entidad con respecto a una solicitud, presentación o pago, para generar el producto o servicio específico que el usuario requiera. Deberá enunciarse en forma clara, corta y precisa.

Expedición de pasaporte ordinarios, de emergencia, ejecutivos en el Departamento Norte de Santander

2. Tipo de SERVICIO*

Seleccionar el tipo de SERVICIO que más se ajuste a la definición del SERVICIO

<input type="checkbox"/>	<u>Servicio Cultura y Deporte</u>
<input type="checkbox"/>	<u>Servicio Educacion</u>
<input type="checkbox"/>	<u>Servicio Empresa, Economía y Trabajo</u>
<input type="checkbox"/>	<u>Servicio Espacio Público y Transporte</u>
<input type="checkbox"/>	<u>Servicio Medio Ambiente</u>
<input checked="" type="checkbox"/>	<u>Servicio Población y Servicios Sociales</u>
<input type="checkbox"/>	<u>Servicio Salud</u>
<input type="checkbox"/>	<u>Servicio Vivienda</u>

3. En qué consiste*

Indique la descripción general del SERVICIO teniendo en cuenta el siguiente orden: Acción de la entidad frente a los usuarios específicos y mencionando producto.

Documento de viaje que identifica a los colombianos en el exterior. Todo colombiano que viaje fuera del país deberá estar provisto de pasaporte válido

4. Servicio realizado por medios electrónicos

Seleccione la opción "no disponible" si el SERVICIO no se realiza utilizando medios electrónicos, seleccione "totalmente" si el SERVICIO se realiza completamente a través de medios electrónico, ó, seleccione "parcialmente" si al menos una parte del SERVICIO diligencia formato electrónico

No disponible Parcialmente Totalmente

URL:

SERVICIOS XML:

SI

NO

DIRECCIÓN XML:

* Estos campos son obligatorios

5. A quién está dirigido el SERVICIO:

Seleccione a quién está dirigido el SERVICIO, puede seleccionar varias opciones, si selecciona todos no seleccione más opciones, si selecciona Persona natural diligencie el ítem 4.1, si selecciona Persona Jurídica diligencie el ítem 4.2.

Todos (personas Naturales y Jurídicas)

5.1 Persona Natural

Seleccione la(s) opciones que correspondan

5.1.1 Edad	5.1.2 Situación laboral	5.1.3 Características especiales
Seleccione el rango de edades de las personas a quienes está dirigido el SERVICIO, puede seleccionar más de una opción	Seleccione la situación laboral de las personas a quienes está dirigido el SERVICIO, puede seleccionar más de una opción o ninguna en caso que no aplique	Seleccione la(s) características especiales de las personas a quienes está dirigido el SERVICIO, puede seleccionar más de una opción o ninguna en caso que no aplique
<input checked="" type="checkbox"/> Ciudadano colombiano	<input checked="" type="checkbox"/> Desempleado	Desmovilizado <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ciudadano Extranjero	<input checked="" type="checkbox"/> Empleado	Desplazado <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Residente	<input checked="" type="checkbox"/> Empresario	Discapacitado <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Mayor de edad	<input checked="" type="checkbox"/> Estudiante	Madre cabeza de hogar <input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Menor de Edad	<input checked="" type="checkbox"/> Pensionado	Padre cabeza de hogar <input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> Trabajador independiente	

5.2 Persona Jurídica

Seleccione la(s) opciones que correspondan

Derecho Publico Derecho Privado

6. Clasificación temática

A partir del contenido de los numerales 3 y 4, defina si el SERVICIO será utilizado por "ciudadanos", "empresarios", "servidores públicos"; usted podrá seleccionar uno varias de las opciones.

- Ciudadano Cuando se seleccione "ciudadanos" deberá diligenciar el numeral 6.1 en los campos que aplique
- Empresarios Cuando se seleccione "empresarios" deberá diligenciar el numeral 6.2 en los campos que aplique
- Servidores públicos Cuando se seleccione "servidores públicos" deberá diligenciar el numeral 6.3, en los campos que aplique

6.1 Clasificación para ciudadanos	6.2 Clasificación para Empresarios	6.3 Clasificación para Servidores Públicos
Seleccione el(los) tema(s)/ subtema(s) de interés del ciudadano que se relacionen con el SERVICIO.	Seleccione el(los) tema(s) de interés del empresario que se relacionen con el SERVICIO.	Seleccione el(los) tema(s) de interés del funcionario público que se relacionen con el SERVICIO.
Ciencia, tecnología y comunicaciones	Asuntos laborales	Contratación pública
Economía, comercio e impuestos	Comercio exterior	Cooperación internacional
Educación y cultura	Competitividad y productividad	Gobierno electrónico
Empleo	Conservación del medio ambiente	Herramientas de Gestión Pública
Familia y comunidad	Contratación pública	Para miembros de las Fuerzas Militares
Gobierno y democracia	Cooperación internacional	Presupuesto y contabilidad pública
Justicia, seguridad y defensa ciudadana	Creación de empresa	Relación laboral con el estado
Medio ambiente y agricultura	Financiación, créditos y subsidios	
Para adultos mayores	Impuestos y Relaciones con el estado	
Para desplazados	Indicadores económicos	
Para extranjeros	Información sectorial	
Para madres cabeza de familia	Inversión en Colombia	
Para niños	Para Pymes (Pequeña y mediana empresa).	
<input checked="" type="checkbox"/> Relaciones con el exterior	Propiedad Industrial y derechos de autor	
Salud y nutrición		
Sobre Colombia		
Servicios y documentos		
<input checked="" type="checkbox"/> Turismo, viajes, transporte		
Vivienda y servicios públicos domiciliarios		

7. Clasificación eventos de vida

Seleccione el (los) evento(s) de vida que se relacionen con la realización del SERVICIO en caso de que aplique

Adquirir medio de transporte		Pensionarse
Estudiar		Servicio Militar
Hacer o ser objeto de una denuncia		Tener familia/hijos
Manejar las finanzas personales		Trabajar
Pagar impuestos		<input checked="" type="checkbox"/> Viajar al exterior
Participación democrática		

3

B. Lugares y fecha

8. Fechas en que se debe o puede solicitar el SERVICIO

Seleccione solo una de las opciones que más se ajusta a las fechas en que se puede o debe solicitar el SERVICIO. Se debe escoger si o no marcando una "X". Si se escoge la opción NO, esta obliga a digitar los demás campos.

En cualquier Fecha:

 Si

 NO

Comentarios accionarles

8.1 Períodos determinados

Especifique las fechas Desde-Hasta en las que se puede solicitar el SERVICIO, puede especificar varios períodos.

Desde	Hasta	Comentarios
Día/Mes/Año	Día/Mes/Año	

8.2 Periódicamente

Para el caso en el que el SERVICIO se deba solicitar nuevamente después de un período determinado de tiempo, especifique aquí el (los) período(s) determinado(s) de tiempo

8.3 cada

Indique en la casilla un número

Especifique si son días, meses y años que se demora el tramite y escoja la opción a que corresponda

	Años
	Meses
	Días
	Horas
	Minutos
	Segundos

8.4 Describa claramente si el servicio se presta en horario de atención al público. Escriba de acuerdo al siguiente formato, Ejm: Lunes a viernes de 8:00 a 5:00 p.m.

9. Lugar y horarios en que se debe o puede realizar el SERVICIO

9.1 Sedes / puntos de atención:

Relacione cada uno de los lugares en dónde se puede realizar el SERVICIO. Esta información debe haber sido diligenciada en el formulario "Datos Generales de la Entidad". En el SUIT no se debe nuevamente ingresar la información de cada sede o punto de atención ya que esta aparece automáticamente.

	Nombre punto atención o sede	Dirección punto atención o sede	Horario de atención
1	Oficina de pasaporte	Centro comercial River Plaza Av. 5 Calle 9 Esquina, 3er Piso	Lunes a Viernes 8:30 a.m. a 4:00 pm jornada continua
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

4

C. Pasos y requisitos

10. Requisitos para la realización del SERVICIO*

Seleccione los requisitos que debe cumplir el solicitante del SERVICIO para realizarlo. Seleccione el tipo de requisito y agregue una descripción que lo complemente. Repita el procedimiento para cada requisito

Tipo de requisito	Ruta archivo adjunto: En caso de requerir un link, Ejm: Norma, se debe subrayar el nombre o palabra guía del documento y hacer Clic en 	Observación: Es la descripción del requisito, el cual debe comenzar con verbo infinitivo
Acreditar situación académica		
Acreditar situación económica		
Acreditar tenencia		

<input checked="" type="checkbox"/>	Cumplimiento de especificaciones o estándares		No tener impedimento judicial
	Cumplimiento de especificaciones o estándares		
<input checked="" type="checkbox"/>	Cumplimiento de especificaciones o estándares		Haber realizado pago
<input checked="" type="checkbox"/>	Cumplimiento de especificaciones o estándares		Manifestación solicitud de cambio de pasaporte, por daños, paginas insuficientes, perdida, vencimiento o voluntario
	Cumplimiento de especificaciones o estándares		
	Cumplimiento de tiempos		
	Estar inscrito/ Afiliado en		
<input checked="" type="checkbox"/>	Lugar de origen, nacionalidad, residencia		Tener nacionalidad colombiana
	Objeto social/ Actividad económica		
<input checked="" type="checkbox"/>	Presentación personal		Los menores de 18 años deberán estar acompañados de uno de los padres o del Representante legal.
	Tener aprobación previa		
	Tener conocimiento del hecho		

10.1 perfil del requisito*

Indique el perfil del requisito	
<input type="checkbox"/>	Todas (personas naturales y jurídicas)
<input checked="" type="checkbox"/>	Ciudadano Colombiano Mayor edad
<input checked="" type="checkbox"/>	Ciudadano Colombiano Menor edad
<input type="checkbox"/>	Ciudadano Extranjero Mayor edad
<input type="checkbox"/>	Ciudadano Extranjero Menor edad
<input type="checkbox"/>	Residente Mayor Edad
<input type="checkbox"/>	Residente Menor Edad
<input type="checkbox"/>	Derecho Publico
<input type="checkbox"/>	Derecho Privado

12. Documentos necesarios*

Especifique cada uno de los documentos que se deben aportar para la resolución del SERVICIO:		
Tipo de documento	Ruta archivo adjunto: En caso de requerir un link, Ejm: Norma, se debe subrayar el nombre o palabra guía del documento y hacer Clic en	Descripción
Acto entre entidades Públicas		
Acto entre particulares		
Actuación judicial		
Carta manifestando solicitud		
Certificado / Licencia		
Declaración extrajuicio		
Denuncia / Querrela		
<input checked="" type="checkbox"/>		Cédula de ciudadanía, Original
<input checked="" type="checkbox"/>		Si es menor de siete (7) años, copia auténtica del registro civil de nacimiento, estar acompañado de uno de los padres y presentar cédula
<input checked="" type="checkbox"/>		Si es mayor de siete (7) años Tarjeta de identidad y copia autentica del registro civil de nacimiento, estar acompañado de uno de los padres y presentar cédula
Documento de vinculación, afiliación e inscripción		
Estado financiero		
Estudio técnico		
Formulario diligenciado		
Identificación de personas jurídicas		

	Muestra o material producido por el solicitante		
	Norma, estatuto, reglamento		
	Otros		
x	Otros		Presentar pasaporte anterior, en caso de cambio
	Pago, garantía y póliza		
	Recomendación		
	Remisión		

5	Atributo del documento	
	Copia	
	Copia apostillada	
	Copia auténtica	
	Copia Autenticación Notarial	
	Firma	
	Fotocopia	
	Huella Digital	
	Original	
x	Original y Copia	
	Original, Copia ó Fotocopia	

13. Pasos que debe seguir el usuario desde la solicitud del SERVICIO hasta su obtención

N	Paso	Medios para solicitarlo	
		Tipo de Medio	Descripción
	Describir el paso a solicitar, tenga en cuenta que el paso es la acción que debe ejecutar el solicitante del SERVICIO y no es ni un documento ni un requisito. Debe comenzar en verbo infinitivo	Seleccione, marcando con una X el tipo de medios para solicitar el SERVICIO	Describa el tipo del medio seleccionado. Debe ser el lugar específico donde se realiza el paso
1	Solicitar cita Dirigirse a:	<input type="checkbox"/> Audio respuesta <input type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Manual <input checked="" type="checkbox"/> Oficina de la entidad <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Página de Internet <input type="checkbox"/> Sistema de Información	oficina de pasaporte
2	Registrar sus datos personales Dirigirse a:	<input type="checkbox"/> Audio respuesta <input type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Manual <input checked="" type="checkbox"/> Oficina de la entidad <input type="checkbox"/> Otro <input checked="" type="checkbox"/> Página de Internet <input type="checkbox"/> Sistema de Información	oficina de pasaporte http://pasaportes.cancilleria.gov.co/sicep/a
3	Presentar la documentación requerida Dirigirse a:	<input type="checkbox"/> Audio respuesta <input type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Manual <input checked="" type="checkbox"/> Oficina de la entidad <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Página de Internet <input type="checkbox"/> Sistema de Información	Oficina de pasaporte
4	Realizar el pago de los derechos del trámite. Dirigirse a:	<input type="checkbox"/> Audio respuesta <input type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Manual	

4	Reclamar el pasaporte Dirigirse a:	<input checked="" type="checkbox"/>	Oficina de la entidad	Ventanilla de Banco Sudameris - Oficina de pasaporte
			Otro	
			Página de Internet	
			Sistema de Información	
			Audio respuesta	
			Cajero	
			Centro de Atención Telefónica	
			Correo	
			Correo electrónico	
			Manual	
		<input checked="" type="checkbox"/>	Oficina de la entidad	Oficina de pasaporte
			Otro	
			Página de Internet	
			Sistema de Información	

14. Datos sobre el pago del SERVICIO

14.1. El SERVICIO requiere pago:

Indique si el SERVICIO requiere pago, escribiendo "SI" o "NO".

Requiere pago SI NO

14.2. Paso que consiste en un pago:

Seleccione en este recuadro el paso que tiene que ver con la realización del pago

14.3. Tipo de pago

Seleccione si el pago es Fijo o obedece a alguna condición es Variable, para el caso en que seleccione Fijo, deberá diligenciar el numeral 14.3.1 y para el caso en que diligencie Variable, deberá diligenciar el numeral 14.3.2

Escriba x si este valor es fijo	Incluya en el recuadro el valor del SERVICIO	Tipo Moneda
14.3.1 Pago fijo <input type="checkbox"/>	valor	Pesos
Valido hasta dd/mm/aaaa		Dólares Americanos

14.3.2. Pago Variable

Condición	Valor	Tipo Moneda
Incluya la condición para la cual aplica el valor	Incluya el valor	Identifique en que moneda debe cancelar
PASAPORTE ORDINARIO		
1 Costo libreta	95.000	<input checked="" type="checkbox"/> Pesos <input type="checkbox"/> Dólares Americanos
2 Timbre nacional	41.000	<input checked="" type="checkbox"/> Pesos <input type="checkbox"/> Dólares Americanos
3 Timbre departamental	61.500	<input checked="" type="checkbox"/> Pesos <input type="checkbox"/> Dólares Americanos
4 Estampillas (Pro cultura 2% de smmlv, Pro desarrollo fronterizo 1/2 smdlv, Pro hospital Erasmo Meoz 5% de smmlv)	53.800	<input checked="" type="checkbox"/> Pesos <input type="checkbox"/> Dólares Americanos
TOTAL	251.300	<input checked="" type="checkbox"/> Pesos <input type="checkbox"/> Dólares Americanos
PASAPORTE DE EMERGENCIA		
1 Costo libreta	155.000	<input checked="" type="checkbox"/> Pesos <input type="checkbox"/> Dólares Americanos
2 Timbre nacional	0	<input checked="" type="checkbox"/> Pesos <input type="checkbox"/> Dólares Americanos
3 Timbre departamental	61.500	<input checked="" type="checkbox"/> Pesos <input type="checkbox"/> Dólares Americanos
4 Estampillas (Pro cultura 2% de smmlv, Pro desarrollo fronterizo 1/2 smdlv, Pro hospital Erasmo Meoz 5% de smmlv)	53.800	<input checked="" type="checkbox"/> Pesos <input type="checkbox"/> Dólares Americanos

	TOTAL	270.300	x Pesos
			Dólares Americanos
PASAPORTE EJECUTIVO			
1	Costo libreta	185.000	x Pesos
			Dólares Americanos
2	Timbre nacional	41.000	x Pesos
			Dólares Americanos
3	Timbre departamental	61.500	x Pesos
			Dólares Americanos
4	Estampillas (Pro cultura 2% de smmlv, Pro desarrollo fronterizo 1/2 smdlv, Pro hospital Erasmo Meozo 5% de smmlv)	53.800	x Pesos
			Dólares Americanos
	TOTAL	341.300	x Pesos
			Dólares Americanos
valido hasta dd/mm/aaaa <input type="text" value="31-12-2014"/>			

14.4. Cuenta en la que se realiza el pago del Servicio

Tipo de Cuenta	Banco	Cuenta
Seleccione el tipo de cuenta	Seleccione el Banco	Escriba el número de la Cuenta
x Código de barras sin numero de cuenta	Banco Agrario de Colombia S.A.	
Cuenta corriente propia de la entidad	Banco AV Villas	
Cuenta Ahorros propia de la entidad	Banco Cafetero S.A. BANCAFE	
Cuenta de la Dirección Tesoro Nacional	Banco Central Hipotecario	
Cuenta VUCE (Ventanilla Única)	Banco Caja Social	
	Banco Colpatria	
	Banco de Bogotá	
	Banco de Occidente	
	Banco del Estado - BANESTADO	
	Banco Granahorrar	
	Banco Popular	
	Banco Santander	
	Banco Superior	
	Bancolombia	
	BBVA	
	Cajas de Areocivil	
	Citibank	
	Colmena BCSC	
	Conavi	
	Davivienda	
	Megabanco	
	Red Banco VUCE	
	x Sudameris	

D. Respuesta al SERVICIO

15. Dependencia que resuelve el SERVICIO

Indique la dependencia a la que corresponde la coordinación administrativa del SERVICIO

Oficina de Pasaportes

16. Cargo que resuelve el SERVICIO

Indique el nombre del cargo que resuelve definitivamente el SERVICIO

Profesional Especializado. Auxiliares Administrativos

17. Respuesta

Tipo de respuesta	Descripción	Condición
-------------------	-------------	-----------

Seleccione el tipo de respuesta que más se ajuste al resultado del SERVICIO	Escriba la descripción de la respuesta entregada	Para el caso de respuestas condicionales, describa la condición que se debe aplicar para recibir esta respuesta.
Acto administrativo		
Certificados o constancias		
Cita		
Concepto		
Documentos de identificación		
Inscripción, afiliación, registro		
<input checked="" type="checkbox"/> Otros	Pasaporte Ordinario, de emergencia, ejecutivo	Dependiendo de la solicitud planteada por el ciudadano
Patente, nombre, enseña comercial		
Paz y salvo		
Permisos, autorizaciones, licencias, concesiones, aprobaciones		
Reembolsos		
Servicio		

Atributo de la respuesta	Forma de Envío de la Respuesta
Seleccione el atributo que se ajusta a la respuesta del SERVICIO	Seleccione la(s) forma(s) de envío de la respuesta del SERVICIO
Autenticación notarial	Correo Certificado
Código de Barras	Correo electrónico
Copia o Fotocopia	Correo Normal
Documento electrónico	Prensa
Firma	Publicación en la página web
Firma Digital	<input checked="" type="checkbox"/> Reclamar en oficina
Fotocopia	Teléfono
Huella digital	
<input checked="" type="checkbox"/> Original	
Papel de Seguridad	
Presencial	

18. Plazo para dar respuesta

Escriba en el recuadro el tiempo en el cual se da respuesta a una solicitud del SERVICIO, en caso de ser un valor aproximado escriba "(aprox)"

Plazo para dar respuesta	Cuarenta y ocho (48)	Años
		Días
		Horas
		Meses
		Minutos
<input checked="" type="checkbox"/> Aproximado		Segundos

19. Seguimiento del ciudadano.

Se puede hacer seguimiento al SERVICIO SI NO

Seleccione con una "X" los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la solicitud del SERVICIO	Describe el medio para solicitar seguimiento
<input type="checkbox"/> Correo electrónico	
<input type="checkbox"/> En la página de Internet	
<input type="checkbox"/> Físicamente en las oficinas	
<input type="checkbox"/> Vía telefónica	

20. Vigencia del Servicio

La vigencia es el tiempo que le dura al usuario el producto o el servicio obtenido

Indique el número que corresponda		seleccione el tipo de tiempo vigencia tramite	Comentario del la vigencia del tramite
CANTIDAD	<input type="text" value="Diez (10)"/>	x Años	Pasaporte ordinario y ejecutivo
	<input type="text" value="Siete (07)"/>	Días	
		Horas	
		x Meses	Pasaporte de emergencia
		Minutos	
Segundos			

Firma Elaboró: _____
 Nombre: _____
 Cargo: _____

Firma Revisó : _____
 Nombre: _____
 Cargo: _____

Aprobó Firma: _____
 Nombre: _____
 Cargo: _____



