

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO				
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS				
	Código: ANSV-SAC-FO-02	Versión: 01	Fecha: 2021-07-22		
FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS					
Ciudad:		Canal de Recepción	Teléfono <input type="checkbox"/>	Presencial Escrito <input type="checkbox"/>	Verbal <input type="checkbox"/>
Fecha:					
TIPO DE REQUERIMIENTO					
<p>Petición de Información: Solicitud cuyo objeto es indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponde a la naturaleza, misión y funciones de la ANSV. Incluye solicitud de copias o documentos que reposen en los archivos de la Entidad siempre y cuando no tengan el carácter de reservado o clasificado conforme a la Normatividad aplicable.</p> <p>Queja: Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos, en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público, que puede dar lugar a acción disciplinaria. .</p> <p>Reclamo: Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público. Al igual que en la queja puede dar lugar a acción disciplinaria, de manera que se procede de la forma prevista para aquella.</p> <p>Sugerencia: Es una de las formas que tiene la entidad para su comunicación entre el ciudadano y ellas, se presenta como una alternativa de participación y de uso que permite hacer un camino hacia la mejora continua de la entidad y afianzamiento del sentido de pertenencia de quienes hacen parte de esta.</p> <p>Denuncia: Manifestación de los ciudadanos sobre conductas irregulares de los servidores públicos de la Entidad con connotación penal, disciplinaria, fiscal o ético-profesional, con el fin de que sean investigadas</p> <p>Términos de respuesta por parte de la ANSV: Quince (15) días hábiles, Petición de Información: Diez (10) días hábiles. Resolución Interna 192 del 7 de Julio de 2021</p>					
DATOS DEL CIUDADANO					
Tipo de documento	Cédula de Ciudadanía <input type="checkbox"/>	Cédula de Extranjería <input type="checkbox"/>	Nit <input type="checkbox"/>	Pasaporte <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
Nombre o Razón Social					
Apellidos:					
No. Identificación					
Dirección:					
Barrio:					
Ciudad:					
Correo electrónico:					
Número de contacto:					
FIRMA DEL CIUDADANO					

PETICION ___ QUEJA ___ RECLAMO ___ SUGERENCIA ___ DENUNCIA ___

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:

Indique en que consistió la presunta irregularidad: Falta de atención, mala atención, demora en el trámite o cualquier otra situación. Si tiene conocimiento, precise que servidor público o colaborador de la Agencia Nacional de Seguridad Vial lo atendió. Si tiene pruebas apórtelas o indique cuáles son y si tiene testigos menciónelos.

Nota: Si la petición se presenta verbalmente registrar en este formato lo informado por el peticionario e indicar que se dio respuesta inmediata y la información suministrada.

ANEXA ALGÚN DOCUMENTO: SI ___ NO ___ No. De Folios _____

DESCRIBA EL
CONTENIDO
DEL ANEXO

DATOS DE LA ANSV

DEPENDENCIA:

**Nombre del Funcionario
o Contratista:**

Trámite:

Fecha Entrega

Respuesta:

Ciudad:

Los datos suministrados a la ANSV son protegidos de acuerdo a la Ley 1581 de 2012



Acepto la política de protección de datos personales descrita aquí:
https://ansv.gov.co/atencion_ciudadania/contactenos/proteccion

USO EXCLUSIVO DE LA ANSV

Firma del Funcionario que atendió la solicitud