

NIT 900852998-5

CARTA DE TRATO DIGNO

La **AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL**, en cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expidió la carta de Trato Digno al ciudadano.

El propósito de dicho documento es fortalecer la interacción de la **AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL** con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

Nos comprometemos a brindarle un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, e igualmente, facilitar los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad.

A continuación, damos a conocer sus **derechos, deberes** y los **medios** que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

Conozca los derechos de las Personas:

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Av. La Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.



**SALVEMOS
VIDAS EN
LA VÍA**

NIT 900852998-5

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

Deberes de las Personas

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

Colocamos a su disposición los siguientes medios para garantizarlos:

CANAL	FORMA DE PRESENTACION
Presencial	La ciudadanía que requiera interponer una petición, queja, reclamo, solicitud de información sugerencia, o Denuncia. (PQRSD) puede dirigirse a las OFICINAS DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL , ubicada en la AV la esperanza calle 24 N. 62-48, piso 9 Costado Esfera Gran Estación 2.
Canal Escrito.	Una petición por escrito puede ingresar: -Mediante comunicación enviada por, correo electrónico (atencionalciudadano@ansv.gov.co) y entregada en la oficina de atención al ciudadano; en este último evento, se dará una copia de la misma al interesado con el respectivo radicado.
Canal Telefónico	La ciudadanía puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia, Denuncia, sin necesidad de acercarse de manera presencial a las instalaciones, comunicándose a través de la <u>línea Telefónica (7399080) Opción 4</u> , donde formalmente se atenderán, se diligenciará el formato y se radicarán informándose al peticionario el número del radicado para facilitar su seguimiento. Acto seguido, se adelantará el trámite pertinente, de acuerdo con la naturaleza.
Canal Virtual	Para realizar una petición de forma virtual, el ciudadano puede ingresar a la página Web de la ANSV (WWW.ANSV.GOV.CO) a través del link Atención a la Ciudadanía, y luego al Link (PQRSD) Peticiones Quejas, Reclamos, y Denuncias, donde previo diligenciamiento del formato diseñado para estos efectos, se podrá remitir al correo atencionalciudadano@ansv.gov.co.

Av. La Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.



**SALVEMOS
VIDAS EN
LA VÍA**

NIT 900852998-5

La Agencia Nacional De Seguridad Vial, cuenta con funcionarios capacitados dispuestos a brindarle la orientación, atención y asistencia que requiera de conformidad con los servicios y trámites de la Entidad.

Nos interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en torno a la prestación del servicio con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Av. La Esperanza Calle 24 No. 62 – 49 Complejo Empresarial Estación 2 Piso 9.



**SALVEMOS
VIDAS EN
LA VÍA**