



Bogotá D.C diciembre 13 de 2017

## CIRCULAR NÚMERO 020

De: **JUAN JOSÉ SILVA SERNA**  
Secretario General (E)

PARA: funcionarios y contratistas de la ANSV

ASUNTO: **Alcance** a la circular número 11 de 9 de mayo de 2017 *“Lineamiento para resolver derechos de petición y solicitudes en general”*

### DISPOSICIONES GENERALES

Las actuaciones administrativas de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, deberán desarrollarse acorde con los principios de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, conforme a lo establecido en el título primero Art. 3 y 4 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### COMPETENCIA PARA RESOLVER CONSULTAS

Corresponde atender y resolver oportunamente las peticiones (PQRS) entre otras, a las siguientes dependencias en cabeza de sus **coordinadores, asesores, jefes de área, y directores:**

- a) **A la Secretaría General**, respecto de las consultas formuladas por los servidores de la ANSV sobre situaciones de orden administrativo, de acuerdo al Decreto 0787 **abril de 2015**. Quien a su vez se apoyará en los coordinadores de grupo de trabajo según corresponda así: Grupo Tecnologías de la Información y las comunicaciones, Grupo Atención Ciudadano, Grupo Administrativo, Grupo Financiero, y Grupo de Gestión Documental.
- b) **A la Oficina Jurídica**, respecto de las consultas que formulen los servidores públicos ajenos a la ANSV o los ciudadanos, sobre las funciones de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, conforme a lo dispuesto en el decreto 0787 del 21 de abril de 2015 y otras disposiciones.





- c) **A la Oficina de Planeación**, respecto de las consultas sobre su área misional, demás funciones establecidas,
- d) **A la Oficina Asesora de Comunicaciones**, respecto de las consultas establecidas por su responsabilidad en el área consultada.
- e) **A las direcciones de área:**
  - 1. Comportamiento
  - 2. Infraestructura y Vehículos
  - 3. Coordinación Interinstitucional
  - 4. Observatorio Nacional de Seguridad Vial

Es del resorte de áreas misionales especialmente, que entreguen de manera oportuna las respuestas solicitadas a cualquier Petición.

## SANCIONES

El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en el Código Disciplinario Único y demás normas que la modifiquen o adicionen.

## TÉRMINOS

Estos cuentan en días hábiles a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes cualquiera que sea el medio por el cual ingresó.

## PROCEDIMIENTO

1. Una vez recibida la solicitud al área se debe dar respuesta según el tiempo estipulado bajo la ley 1437 del 2011 y especificar el número de radicado para la trazabilidad correspondiente con copia al correo de [atencionalciudadano@ansv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ansv.gov.co)
2. La persona encargada para analizar y dirigir los PQRS a cada dependencia, es el Profesional Especializado (Código 2018 grado 16) del grupo interno Atención al Ciudadano.
3. Al proyectar respuesta se debe generar oficio con numeración interna del área en cuya competencia se encuentre el asunto puesto en consideración.
4. Lo anterior, teniendo en cuenta que atención al ciudadano cumple con la función de direccionar las peticiones sin que le corresponda proferir respuesta a las mismas.





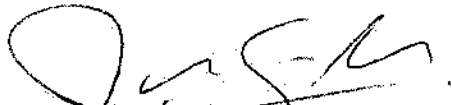
## RECOMENDACIONES

Expuesto lo anterior, y para efectos de atender en debida forma los diferentes trámites, y con el fin de prevenir cualquier tipo de riesgo a la entidad, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Remitir la respuesta con suficiente antelación para que se revise de manera diligente.
2. Los profesionales en cuya competencia se encuentre la proyección de respuesta a los derechos de petición deberán conocer y consultar permanentemente la normativa aplicable al presente asunto, así como las circularés y lineamientos que se profieran sobre la materia.
3. Cualquier vacío u omisión que presente este lineamiento deberá consultarse con la Ley 1437 de 2011 o consultarse a la Oficina Asesora Jurídica.

En estos términos, se profiere el presente alcance al lineamiento con el fin de contribuir a la mejora en el cumplimiento de la gestión institucional de la Agencia Nacional de Seguridad Vial — ANSV, y materializar nuestro objeto misional que no es otro que salvar vidas en la vía.

Sin otro particular,

  
**JUAN JOSÉ SILVA SERNA**  
Secretario General (E)

Proyecto: Hernán Girardo Valencia – Profesional Especializado  
Revisó: Jairo García – Profesional Especializado

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



**SALVEMOS  
VIDAS EN  
LA VÍA**

