



**RESOLUCIÓN NÚMERO 0243 -**

**06 SEP  
DE 2017**

*Por la cual se adopta el Manual de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Seguridad Vial - ANSV*

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL**

En ejercicio de sus facultades que le confiere la Ley 1702 de 2013 y

**CONSIDERANDO**

Que en los términos de la Ley 962 de 2005, deben facilitarse las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84 y 209 de la Constitución Política de Colombia.

Que la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictaron normas tendientes a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, determinó que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como las sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

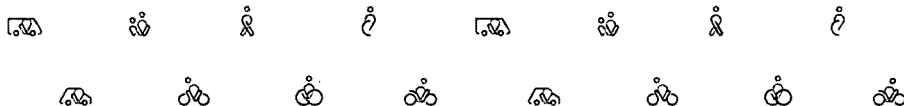
1

Que el Decreto 019 de 2012, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública, implementó normas para facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades que cumplen funciones administrativas, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de estas y fortaleciendo, entre otros, los principios de buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad, racionalizando los trámites, procedimientos y regulaciones.

Que el inciso primero del artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 prescribe que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de acuerdo a lo anterior, se hace necesario adoptar el “Manual de Atención al Ciudadano”, con el objetivo de establecer los lineamientos necesarios que contribuyan al servicio de la ciudadanía.

En mérito de lo expuesto,





**RESOLUCIÓN NÚMERO 0243**

**06 SEP DE 2017**

*Por la cual se adopta el Manual de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Seguridad Vial - ANSV*

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - Adoptar el Manual de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Seguridad Vial - ANSV, el cual forma parte integral de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - El Manual de Atención al Ciudadano será publicado en la Intranet Institucional y en la página web de la Agencia Nacional de Seguridad Vial - ANSV: [www.ansv.gov.co](http://www.ansv.gov.co), una vez se implemente.

**ARTÍCULO TERCERO.** - Los parámetros establecidos de Atención al Ciudadano en curso, deberán ajustarse al contenido del Manual de Atención al Ciudadano, una vez ésta Resolución entre en vigencia.

**ARTÍCULO CUARTO.**- Comunicar la presente Resolución a todos los directivos, funcionarios y contratistas de la ANSV.

**ARTÍCULO QUINTO.**- La presente Resolución rige a partir del día siguiente a la fecha de publicación.

2

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los **06 SEP 2017**

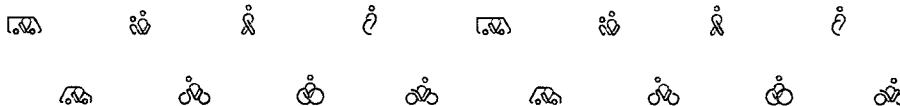
**RICARDO GALINDO BUENO**  
Director General ANSV

Proyectó:

Laura Pulido- Atención al Ciudadano  
Jairo García - Abogado Secretaria General

Revisó y aprobó:

Nelly Patricia Ramos Hernández - Secretaria General  
Iván Ernesto Díaz Sabbach - Jefe Oficina Asesora Jurídica



**SALVEMOS  
VIDAS EN  
LA VÍA**