

## Requisitos para presentar una PQR'S ante la Dirección Nacional de Inteligencia

La política de atención al ciudadano de la Dirección Nacional de Inteligencia, está enfocada en proporcionar a la ciudadanía una plataforma de servicio con un proceso de atención al ciudadano que le permita al público interesado conocer los beneficios de la inteligencia en el país.

Para ello debe garantizar como entidad pública, el acceso a la información, no sensible, por lo canales de atención establecidos de forma ágil, rápida y segura.

Es así como la DNI en aras de dar efectiva y pronta resolución a las peticiones, informa a la ciudadanía los siguientes requisitos a tener en cuenta para presentar los diferentes tipos de requerimientos ante la Dirección Nacional de Inteligencia.

1. Una **petición** es la solicitud que se presenta ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto

**REQUISITOS:** La petición deber contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
  - Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
  - El objeto de la petición.
  - Las razones en las que fundamenta su petición.
  - La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
  - La firma del peticionario cuando fuere el caso.
2. Una **queja** es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la entidad, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios de la DNI, en el ejercicio de sus funciones.

**REQUISITOS:** La queja deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos complementos del quejoso con indicación del documento de identidad.
- Dirección de notificación.
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

## SIN CLASIFICACIÓN

- Si su queja es anónima, por lo menos está debe contener dirección de notificación (física y/o electrónica).
3. Un **reclamo** es la manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la DNI.

**REQUISITOS:** El reclamo deberá contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
  - Dirección de notificación.
  - Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud.
  - Si su reclamo es anónimo, por lo menos esté debe contener dirección de notificación (física y/o electrónica)
4. **DENUNCIA:** la denuncia deberá contener, por lo menos:

**REQUISITOS:**

- Los nombres y apellidos completos del denunciante con indicación del documento de identidad.
- Dirección de notificación.
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la denuncia presentada.
- Si su denuncia es anónima, por lo menos está deberá contener dirección de notificación (física y/o electrónica).