

## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias es un servicio implementado por la Dirección Nacional de Inteligencia para recibir comunicación de parte de los ciudadanos, en cumplimiento de la normatividad vigente y las directrices institucionales establecidas respecto a la atención del derecho de petición.

1. **Atendiendo lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.** "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", el cual indica:

*"(...) Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos (...)"*

Mediante este espacio usted podrá formular ante la Entidad:

- **Consultas** es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.
- **Denuncias** es el deber ciudadano que se concreta en el acto de poner en conocimiento de las autoridades aquellos hechos o conductas con los que se puede estar incurriendo en una conducta irregular. Se inadmitirán las denuncias sin fundamento y las anónimas que no suministren pruebas o datos concretos que permitan encauzar la investigación, las que serán remitidas a los organismos que desarrollan funciones de policía judicial para que realicen las diligencias necesarias de verificación. En todo caso el denunciante podrá ampliar la denuncia.
- **Felicitaciones** o reconocimientos a un servidor público o entidad del buen ejercicio en el cumplimiento de sus funciones.
- **Peticiones** o solicitudes respetuosas de información, documentación y/o consultas que tengan relación directa con las funciones de la Dirección



Nacional de Inteligencia, estas solicitudes pueden ser de interés general o particular.

- **Quejas** o manifestaciones de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.
- **Reclamos** encaminados a exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, relacionada con el ejercicio de las competencias a cargo de la Entidad.
- **Sugerencias** que contribuyan con el mejoramiento de la Entidad.
- **Recursos contra los actos administrativos**, deberán presentarse atendiendo lo dispuesto en la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, en su artículo 15 “...*Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este Código*”, y lo dispuesto en el capítulo Sexto de la misma norma.

2. **Tiempos de Respuesta:** Conforme el Artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Requerimiento	Tiempo de respuesta máximo	Responsable
Derecho de Petición de información	15 días hábiles	Dependencias competentes
Derecho de Petición de Documentos	10 días hábiles	Dependencias competentes
Formulación de Consultas	30 días hábiles	Dependencias competentes
Queja, Reclamo, Denuncias, Sugerencias,	15 días hábiles	Dependencias competentes
Funcionario sin competencia (Art. 21 Ley 1755/2015)	5 días hábiles	Traslado Institución competente

### 3. Canales de comunicación:

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, en su artículo 15. Establece: “(...) *Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (...)*”.

Conforme lo anterior, la Dirección Nacional de Inteligencia tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de comunicación:

#### Oficina de atención a la ciudadanía:

Los diferentes requerimientos presentados de forma verbal o escrito en la entidad deben realizarse en la oficina de atención a la ciudadanía ubicada en la avenida calle 26 No. 69-63 oficina 414 Edificio Torre 26, Bogotá D.C. – Colombia. Una vez presentada la petición, se entregara inmediatamente a la persona que hace la solicitud el registro de radicación oficial.

- Fecha y hora de radicación
- Número de Anexos (cantidad de folios que acompañan el documento)
- Número de Radicación
- Pasa a Oficina (nombre de la oficina a la que se entregará el documento)

Con base en la anterior información, se podrán hacer posteriormente las consultas relacionadas con el estado del trámite al interior de la entidad.

Horarios de atención al público de lunes a viernes desde las 8:00 hasta las 17:00 horas.

Teléfono fijo: Mediante este canal se pueden resolver inquietudes y proporcionar información, orientación o asistencia, así mismo recibir peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Este canal está representado por el número telefónico (57) 1 4320001 a nivel nacional, de lunes a viernes de las 8:00 a las 17:00 horas.

Buzón de sugerencias: Recoger todas aquellas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que los clientes/usuarios deseen poner en conocimiento de la Entidad, el cual está ubicado en la oficina de Atención al Ciudadano; en la avenida calle 26 No. 69-63 oficina 414 Edificio Torre 26, Bogotá D.C. – Colombia.

#### Envíos de información por empresas de mensajería y/o correo:

Los documentos enviados a través de empresas de mensajería y/o correo, deberán ser remitidos a la dirección “Avenida Calle 26 No. 69-63 oficina 414 Edificio Torre 26 Bogotá D.C. – Colombia – Código Postal. 110931” y deberán venir acompañados por



una copia de la guía de envío. Una vez radicado el documento, se le asignará un número de radicación oficial, el cual se podrá consultar a través del número telefónico (57) 1 4320001.

Correo electrónico:

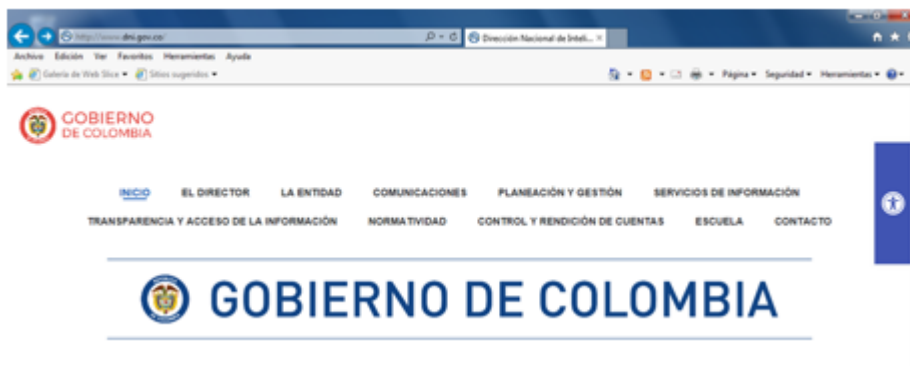
Esta herramienta electrónica le permite a la Dirección Nacional de Inteligencia interactuar con los ciudadanos, proveedores de bienes y/o servicios, entidades y demás grupos de interés, dando respuesta oportuna a los diferentes requerimientos hechos en el marco de la gestión institucional.

Dirección electrónica de contacto	<a href="mailto:contactenos@dni.gov.co">contactenos@dni.gov.co</a>
Dirección electrónica exclusiva para PQR ´S	<a href="mailto:pqr@dni.gov.co">pqr@dni.gov.co</a>
Dirección electrónica para las notificaciones judiciales	<a href="mailto:notificacionesjudiciales@dni.gov.co">notificacionesjudiciales@dni.gov.co</a>
Dirección electrónica relacionados con contratos	<a href="mailto:adquisiciones@dni.gov.co">adquisiciones@dni.gov.co</a>
Dirección electrónica relacionada con protección de datos personales	<a href="mailto:protecciondedatos@dni.gov.co">protecciondedatos@dni.gov.co</a>

Formulario Electrónico PQR ´S Página Web

[www.dni.gov.co](http://www.dni.gov.co)

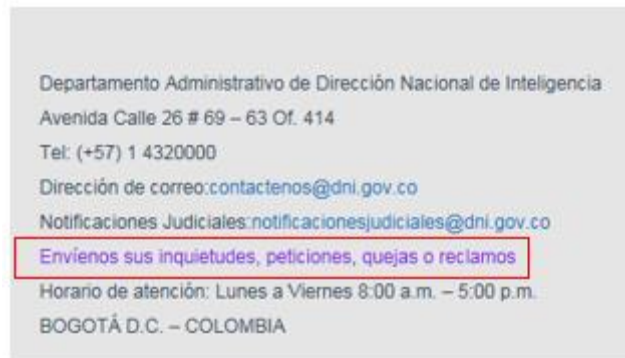
El sistema de gestión para atención de Peticiones, Quejas y Reclamos permite que un usuario, persona natural o jurídica, que ingresa a página web de la DNI, se registre y radique directamente sus peticiones, quejas o reclamos ante la Entidad.



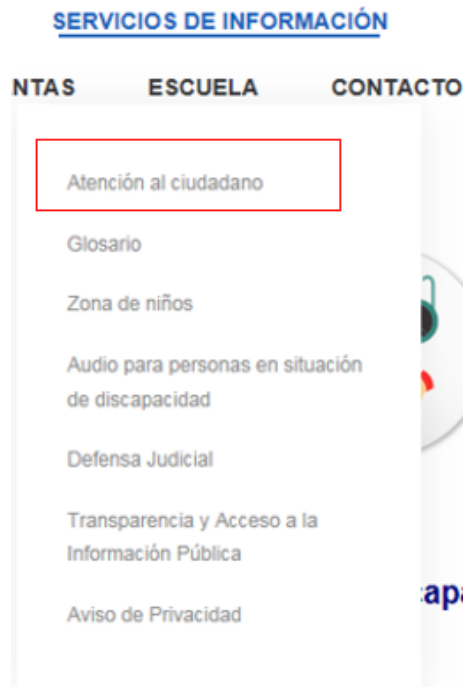
Registro usuario:

Usted puede ingresar al formulario PQRS a través de dos (2) rutas:

- Link situado al final del inicio/página principal



- Menú/servicios de información/atención al ciudadano/formulario de peticiones, quejas y reclamos.



## Atención al ciudadano

El Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia, ha puesto a disposición de los interesados, espacios donde puede participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes y programas, así como acceder a las excepciones previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, interponer peticiones, quejas y reclamos, elevar

### *La DNI promueve la transparencia y la participación Ciudadana*

- Lineamientos para la Atención al Ciudadano
- Requisitos para presentar una PQRs ante la Dirección Nacional de Inteligencia
- **Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos**
- Buzón de Notificaciones Judiciales
- Registro Público PQR
- Carta de Buen Trato
- Informe de Gestión PQR
- Preguntas frecuentes
- Lineamientos para la Participación Ciudadana

Algunos campos del formulario son obligatorios, si algún campo no está debidamente diligenciado, el sistema enviará un mensaje de advertencia al usuario y "Detendrá" el proceso, hasta que se corrija.

### Tipo de solicitud:

Por favor seleccione en la lista, el tipo de petición que desea elevar teniendo en cuenta la descripción realizada en la parte superior de este documento.

#### Tipo de solicitud

—
QUEJA RECLAMO SUGERENCIA DENUNCIA PETICIÓN FELICITACIONES CONSULTA

### Descripción

Registre la petición de acuerdo con el tipo de solicitud que seleccionó en el anterior paso. Por favor indique de forma clara y precisa los hechos con el fin de dar respuesta a su solicitud.



### Medio de respuesta

Escoja el medio por el cual espera recibir la respuesta: E-mail o físico.

### Datos personales

Diligencie todos los campos obligatorios con sus datos personales y de contacto.

Primer Nombre

Otros Nombres

Primer Apellido

Otros Apellidos

Razón Social (si aplica)

Tipo de documento

CC
CE
TI
NIT
PAS

Dirección

Teléfono Fijo

Teléfono Celular

SIN CLASIFICACIÓN



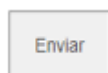
Correo Electrónico (obligatorio)

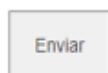
¿Usted pertenece a alguno de los siguientes grupos?

-----
Mujer gestante
Adulto mayor
Veterano de la fuerza publica
Niños y/o niñas
Adolescente
Usuario con debilidad manifiesta
Periodista

Departamento Residencia

Municipio Residencia



Al presionar el botón  automáticamente la petición queda radicada, posteriormente se le informara mediante correo electrónico el número de radicado registrado para que pueda efectuar seguimiento a la respuesta a través de los diferentes canales de atención mencionados en este documento.

En caso de que su petición, queja o reclamo contenga algún archivo adjunto, por favor envíelo al correo [pqr@dni.gov.co](mailto:pqr@dni.gov.co). Para conocer el estado de su solicitud, contáctenos al teléfono (+57) 1 4320001 e indique el número de radicado.

Avenida Calle 26 No. 69-63 Edificio Torre 26  
Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador (571) 4320000  
[www.dni.gov.co](http://www.dni.gov.co)

Ordenó: JCAV - DIGEI  
Revisó: LMAA - DIGEI  
Elaboró: SYRA - DIGEI  
Fecha: 29/03/2019



SIN CLASIFICACIÓN

