

MANUAL DE USO

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS O SUGERENCIAS ANTE ENTES REGULADORES

1. OBJETIVO

Este manual describe paso a paso cómo completar de manera correcta el formulario para la presentación de reclamos o sugerencias ante entes reguladores, garantizando que la información suministrada sea clara y suficiente para su debida atención.

2. ALCANCE

Aplica a todos los contribuyentes, representantes legales o cualquier persona que requiera formalizar un reclamo o sugerencia en contra de una actuación u omisión de una entidad reguladora en el ámbito nacional.

3. INSTRUCCIONES DE LLENADO

A continuación, se detallan las secciones del formulario y la forma correcta de completarlas. Todos los campos marcados con (*) son de llenado obligatorio.

1. Número y Fecha de Ingreso: No escriba en estos campos. El personal de recepción los completará con el número correlativo y la fecha oficial de ingreso.

2. Tipo de Solicitud: Marque con una "X" la opción que corresponda: RECLAMO si se trata de una queja formal o SUGERENCIA si se trata de una propuesta de mejora.

3. Contribuyente: Escriba el nombre completo de la persona natural o la razón social de la empresa que presenta el reclamo o sugerencia.

4. N° de NIT/ROE/Otros: Indique el Número de Identificación Tributaria o, si no aplica, el registro equivalente (p. ej. ROE u otro).

5. Domicilio: Escriba la dirección completa (calle, número, zona/barrio, ciudad y departamento). Incluya referencias si la ubicación es de difícil acceso.

6. Representante o Persona de Contacto: Complete solo si actúa en representación de un contribuyente. Incluya el nombre completo y su N° de NIT/ROE u otro documento de respaldo.

7. Forma de Contactar: Proporcione al menos un medio de contacto válido. Teléfono fijo o móvil con código de área, correo electrónico activo y, si lo tiene, número de fax.

8. Entidad Quejada u Objeto de Sugerencia: Identifique de manera precisa la institución, oficina o unidad a la que se dirige el reclamo o sugerencia. Ejemplo: Servicio de Impuestos Nacionales – SIN, Área de Atención al Contribuyente.

9. Motivo del Reclamo o Sugerencia: Describa de forma detallada y concreta los hechos. Indique fechas, lugares, funcionarios involucrados, número de trámites, o cualquier dato que permita verificar la situación o comprender la propuesta de mejora.

10. Enlace de Video de Respaldo: Si cuenta con un video que respalde su reclamo o sugerencia, coloque aquí el enlace público (p. ej. Google Drive, YouTube en modo no listado) para que el ente regulador pueda visualizarlo.

11. Registro de Capturas de Pantalla: Inserte en los recuadros las imágenes que evidencien el reclamo o sugerencia (por ejemplo, pantallazos de errores en plataformas en línea). En las secciones de descripción, explique brevemente el contenido y la relevancia de cada captura.

12. Firmas:

'Presentado por': firma de la persona que entrega el formulario.

'Recibido por': firma y sello del funcionario receptor para constancia de recepción.

4. Presentación

- Medio físico: Entregar el formulario impreso en la oficina del ente regulador, adjuntando las pruebas y respaldos necesarios.
- Medio digital (si aplica): Escanear el formulario completo junto con la documentación de respaldo y enviarlo mediante el canal electrónico habilitado por la entidad.

5. Recomendaciones

- Revise que toda la información sea clara, verídica y esté actualizada.
- Use letra legible o complete el formulario de manera digital para evitar errores de interpretación.
- Conserve copia de todo el material presentado, incluido el número de ingreso asignado.
- Si presenta documentos anexos, rotúlelos adecuadamente y adjúntelos firmados o sellados cuando corresponda.