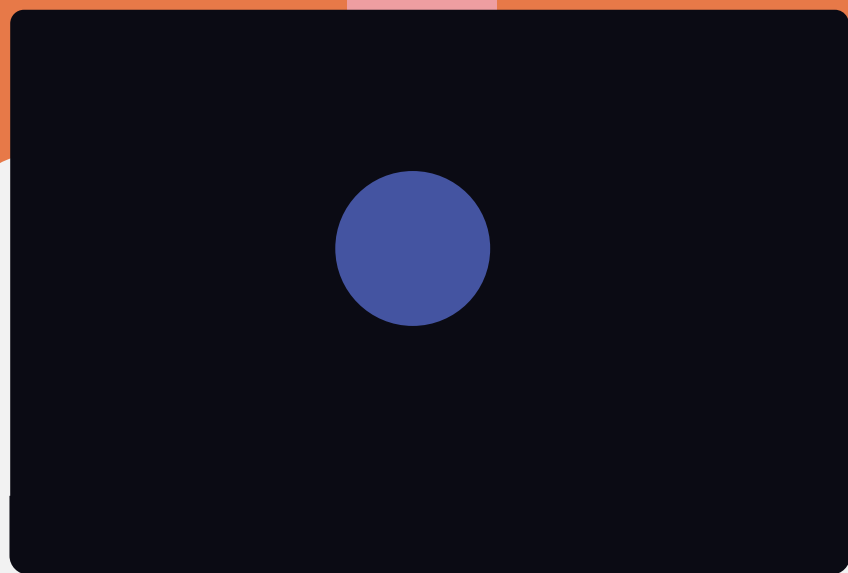


Guía de protocolos de servicio a la ciudadanía

Atención a la Ciudadanía
Agencia Nacional de
Infraestructura



Naturaleza Jurídica de la ANI

De acuerdo con el Decreto 4165 de 2011, es una Agencia Nacional Estatal de Naturaleza Especial, del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del orden Nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, financiera y técnica, adscrita al Ministerio de Transporte.



Misión

Impulsar y desarrollar proyectos integrales de infraestructura concesionada para transformar territorios, vidas y propósitos de manera sostenible, resiliente e incluyente fortaleciendo el tejido social, la equidad y la competitividad del país.



Misión

En el año 2030 la ANI será la entidad referente en la estructuración y gestión de proyectos de infraestructura para promover el desarrollo integral de los territorios y sus comunidades.

Nuestros valores

Honestidad

Es el comportamiento y la expresión del servidor público y el contratista que realiza con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad. Es un valor indispensable para que las relaciones en la Entidad se desarrollen en un ambiente de confianza y solidaridad, y afianza credibilidad en las personas.



Respeto

El respeto permite que podamos reconocer, aceptar, apreciar y reconocer los derechos y obligaciones individuales y colectivos. Hace posible que nuestra Entidad y la sociedad vivan en paz, en una sana convivencia con base en normas e instituciones.

Compromiso

Todos los colaboradores somos conscientes de la importancia de nuestro trabajo; por eso estamos dispuestos a ponernos en los zapatos de nuestros compañeros y de la ciudadanía, para resolver cada una de sus necesidades a partir de la escucha y el entendimiento.



Diligencia

Los deberes, funciones y responsabilidades que se asignan a cada trabajador, se procuran realizar de la mejor manera, con prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

Justicia

En la Agencia actuamos con imparcialidad, siempre garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación. Tomamos decisiones de manera objetiva, basados en evidencias y datos confiables.



Cooperación

Trabajamos en equipo hacia un objetivo compartido y contribuyendo a la eficiencia en la Entidad. Colaboramos y apoyamos a los compañeros, fomentando una cultura de cordialidad y asistencia.

En la ANI estamos comprometidos con el buen servicio



Atributos

Respetuoso: reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.

Amable: ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.

Confiable: Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.

Empático: Comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.

Incluyente: el servicio debe ser de la misma calidad para toda la ciudadanía, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.

Oportuno: todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos establecidos en las normas que regulan el derecho de petición y los trámites y servicios.

Efectivo: el proceso de servicio y atención debe resolver exactamente lo requerido por la ciudadanía.

Innovador: la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

¿Para quién aplica esta guía?

A los servidores públicos, colaboradores y contratistas de la Agencia, quienes en cumplimiento de los objetivos misionales e institucionales interactúan y se relacionan con la ciudadanía y enfocan sus esfuerzos en prestar un servicio a satisfacción.

La aplicación de esta guía es de carácter obligatorio en el ámbito institucional y fuera de las instalaciones de la Agencia, cuando se está en representación de la Entidad, tanto en la ejecución de procesos y procedimientos como al momento de ofrecer los trámites y servicios que presta la ANI.

Derechos y Deberes de la Ciudadanía

Derechos de la Ciudadanía

- 1.** Ser tratados con respeto por los servidores de la Agencia, los cuales deben facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.
- 2.** Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos, que las normas dispongan para la presentación de trámites o peticiones ante la Agencia.
- 3.** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias por cuenta suya de los respectivos documentos.
- 4.** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado y obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la ley
- 5.** Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores y toda persona que se encuentre en estado de indefensión.



Deberes de la Ciudadanía

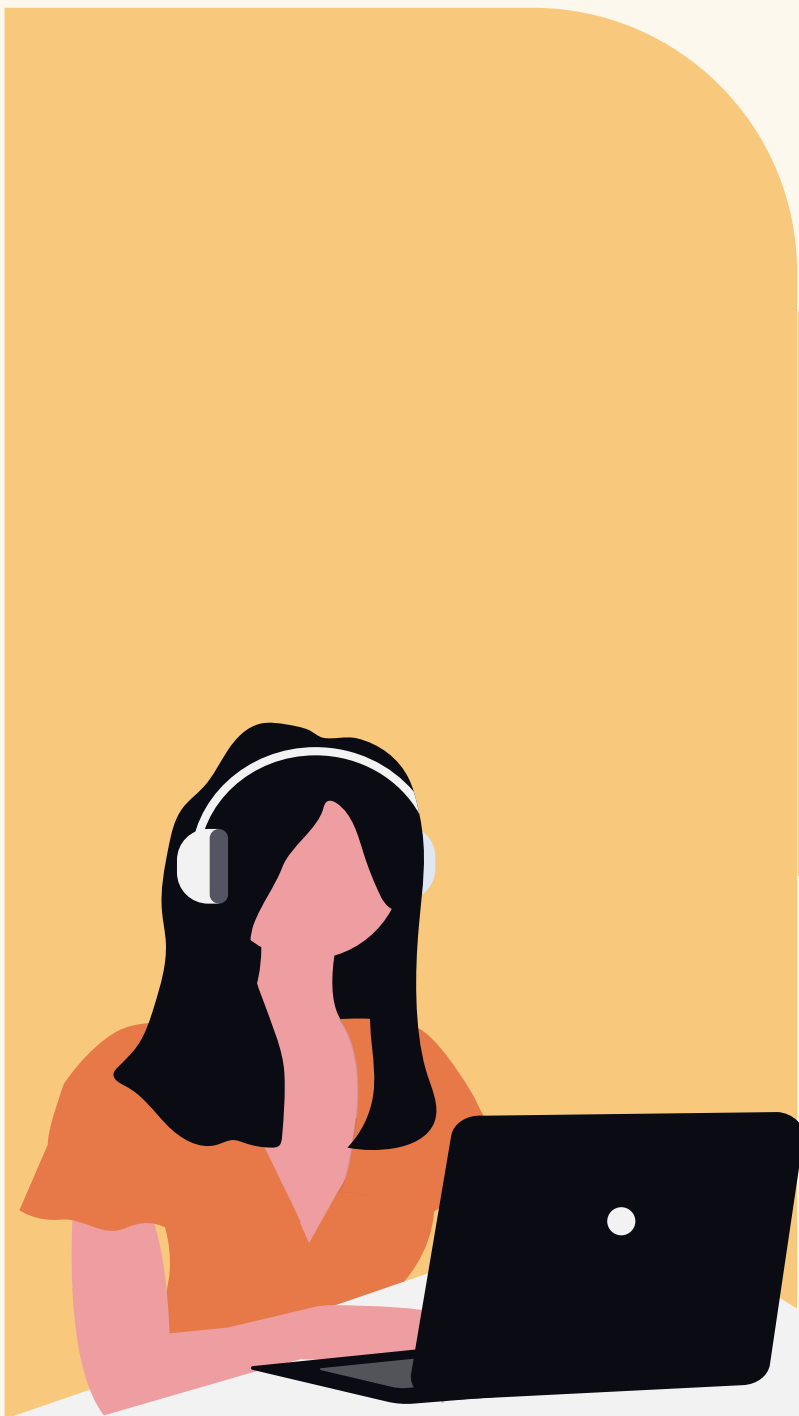
1. Tratar respetuosamente a los servidores y colaboradores de la Agencia.
2. Actuar de acuerdo con el principio de buena fe. Evitar acciones que demoren los procesos, no entregar documentos falsos, hacer afirmaciones temerarias o amenazantes

3. Respetar la Constitución y las leyes para ejercer sus derechos con responsabilidad, y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
4. Respetar el derecho de turno para la radicación de documentos de forma presencial, así como aquel que se tenga, si se requiere atención del personal de la Agencia

De acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, los ciudadanos pueden elevar peticiones y se clasifican en las siguientes modalidades:

- Petición de interés particular o general: Término de respuesta 15 días hábiles.
- Peticiones de documentos y de información: Término de respuesta 10 días hábiles.
- Consulta: Término de respuesta 30 días hábiles.
- Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, el término para resolverla será no mayor de 10 días hábiles.
- Queja: Término de respuesta 15 días hábiles.
- Reclamo: Término de respuesta 15 días hábiles.
- Sugerencia: Término de respuesta 15 días hábiles.
- Denuncia: Término de respuesta 15 días hábiles.

Estas deberán ser recibidas por los canales oficiales de la Entidad (presencial, telefónico, físico o virtual), radicarse y direccionarse al área competente para su respuesta conforme a los tiempos y procedimientos establecidos.



Nuestros canales de atención:



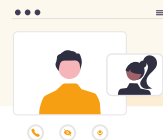
Físico y Presencial

Instalaciones de la Agencia Nacional de Infraestructura, ubicada en la Calle 24A #59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 en la ciudad de Bogotá, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Telefónico

Las líneas destinadas para que los ciudadanos formulen sus peticiones, indaguen sobre trámites o quieran conocer más de la Entidad, pueden comunicarse al 01 8000 410151 o al (601) 4848860 Ext. 1353 y 1368



Virtual

Conformado por:

1. El correo electrónico contactenos@ani.gov.co
2. El formulario de PQRSD web de la Agencia.
3. El correo electrónico denuncias@ani.gov.co
4. El formulario de denuncias ubicado en la página web

Protocolo para la Atención Presencial

1. Garantice el acceso a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general a las instalaciones de la Entidad, para la presentación presencial de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) bajo el "Protocolo de acceso al punto de atención" dispuesto en el espacio "Guía de protocolos de servicio".
2. El servidor deberá proporcionar a la ciudadanía la información requerida de manera clara, precisa y completa, manteniendo en todo momento una actitud respetuosa, empática y profesional, independientemente del estado de ánimo o la forma de expresión del peticionario.
3. Si usted tiene que retirarse para ubicar información o algún otro compañero para apoyar la atención, informe al ciudadano con antelación.
4. Si la solicitud no puede ser resuelta mediante orientación en el punto de atención, explique al ciudadano la razón e indique el procedimiento para elevar la petición correspondiente, los términos de respuesta y el medio por el cual se hará entrega de esta.
5. Antes de finalizar la atención, asegúrese de que todas las inquietudes fueron resueltas.

Atención preferencial de ciudadanos

1. La atención preferencial se brinda con prioridad a la ciudadanía en condiciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, población vulnerable, grupos étnicos, personas con movilidad reducida o de talla baja, procurando un trato adecuado a sus necesidades.

2. Para la atención a grupos étnicos minoritarios: Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, puede leer o escribir en esta lengua, o si necesita intérprete de lengua. En este último caso, se le procede a gravar su petición o consignarla por escrito para solicitar el apoyo del Ministerio de Cultura, de manera que éste sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

3. Si se trata de personas con movilidad reducida: Brinde el tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos hasta que termine su exposición. El funcionario de la Agencia podrá hacer uso del software "Convertic"

4. Al atender personas con pérdida total o parcial de la capacidad auditiva, hable de frente, de forma clara y pausada, evitando cubrirse la boca o hacer gestos exagerados, asegúrese de que la comunicación sea efectiva, solicitando aclaraciones si es necesario.

IMPORTANTE: Evite el contacto físico no deseado o no autorizado por el peticionario, a menos que este lo requiera de forma expresa.

5. A las personas con discapacidad cognitiva se les debe brindar información visual, concreta y breve, y atender con paciencia para facilitar la comprensión y expresión.

6. Antes de brindar ayuda a una persona con discapacidad, consulte primero si desea recibir apoyo y cómo prefiere que se le preste. Respete siempre su autonomía y forma de comunicación.

7. Cuando se entreguen documentos, dígame con claridad cuáles y cuantos son; si por algún motivo el servidor público ve necesario retirarse, debe informar.

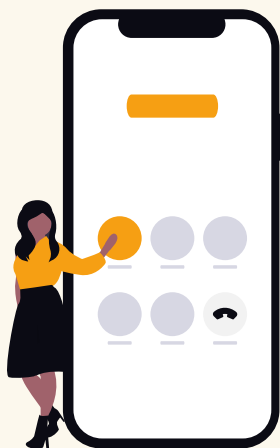
Atención prioritaria de peticiones

1. La Agencia dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

2. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

3. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.





Atención Telefónica

1.

Identifíquese al contestar las llamadas, así como la entidad con la que se está comunicando el peticionario.

2.

Optimice el tiempo de atención, evitando demoras injustificadas y la distracción con asuntos no relacionados con la solicitud del peticionario.

3.

Cerciórese de que el ciudadano tuvo claridad sobre la información recibida.

4.

En caso de que la solicitud no sea de su competencia, dígame que se le pasará la llamada al área encargada, o suministre el número de teléfono, correo electrónico, dirección o página web, donde pueda recibir la información.

5.

Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, infórmele al ciudadano porqué debe poner la llamada en espera y el tiempo estimado.

Protocolos para la Atención Virtual



1.

Las respuestas a las peticiones se deben brindar a través de un oficio de salida firmado y radicado por el autorizado; ello a fin de tener la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental de que fue atendida la petición conforme la normatividad vigente.

2.

Verifique que la información esté redactada en lenguaje claro, con una estructura y diseño accesibles, adecuados a las necesidades, comprensión y uso que el ciudadano debe dar a dicha información.

3.

Evite legalismos, tecnicismos y dobles negaciones.

4.

Si pretende hacer uso de siglas y signos, debe desagregarlas la primera vez que se mencionan en el documento, como, por ejemplo: ANI (Agencia Nacional de Infraestructura).

5.

Sea concreto, pero procure siempre brindar una respuesta de fondo a lo solicitado.

Atención de un ciudadano molesto

1. Indague el motivo de molestia: desinformación o respuesta no esperada, tiempo de trámite o respuesta, no respuesta.
2. Promueva un ambiente de respeto independiente del estado de molestia del peticionario, brinde espacio con mayor privacidad y ofrezca algún gesto de cortesía.
3. Brinde alternativas de solución; con base en el interés o la situación y persista en la búsqueda o en la entrega de una solución.
4. En caso de haber explicado los motivos de no solución de lo requerido y continuar el estado de molestia, evalúe la necesidad de retirarse y solicitar apoyo a un segundo colaborador idóneo para manejar la situación.
5. Si el comportamiento persiste o escala, se podrá suspender la atención informando con claridad los motivos.
6. Si se percibe riesgo a la integridad del personal o los ciudadanos, se solicitará la intervención del personal de seguridad, y de ser necesario, de la Policía Nacional, garantizando siempre el respeto a los derechos del ciudadano y de los colaboradores.



Marco normativo en materia de Servicio al Ciudadano

- Constitución Política: Artículos 23 – 123.
- Ley 190 de 1995: "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."
- Ley 361 de 1997: "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1346 DE 2009: Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad".
- Decreto 2623 de 2009: "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
- CONPES 3649 de 2010: Crea la Política Publica de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1381 de 2010: "Por el cual se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes"
- Ley 1437 de 2011: "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- Ley 1474 de 2011: "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"
- Ley 1581 de 2012: "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- Ley 1618 de 2013: "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno —ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".
- Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1755 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 los Contencioso Administrativo.
- Resolución 2138 de 2021: Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.

- Resolución 1110 de 2016: Por la cual se modifica el artículo 8 de la resolución 776 de 2016 mediante la cual se reglamentó el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 2106 de 2019: "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública."
- Ley 1952 de 2019: "Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario."

¿Cuáles son las entidades que conforman el Sector Transporte?



MINISTERIO DE TRANSPORTE

Dirección: Calle 24 # 60 - 50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II (Bogotá, D.C. Colombia)

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:30 a.m. - 4:30 p.m. Correo institucional: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co Líneas de Atención: 01 8000 112042 - (+57 1) 3240800 Opción 1.



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA – ANI

Dirección: Calle 24 A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2 (Bogotá, D.C - Colombia)
Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. Correo Institucional: contactenos@ani.gov.co
Líneas de Atención: 01 8000 410151 - (+57 1) 484 8860



INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS – INVÍAS

Dirección: Calle 25G # 73B - 90 Complejo Empresarial Central Point (Bogotá, D.C - Colombia)
Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 4:30 p.m. Correo institucional: atencionciudadano@invias.gov.co Líneas de Atención: 01 8000 117844 - (+57 1) 377 0600



AERONÁUTICA CIVIL- AEROCIVIL

Dirección: Av. Eldorado 103 - 15. EDIFICIO CENTRAL (Bogotá, D.C- Colombia)

AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:30 p.m. Correo Institucional: atencion-ciudadano@aerocivil.gov.co Líneas de Atención: (571) 425 1000 - (571) 594 8600



AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL – ANSV

Dirección: Calle 24 # 60 - 50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II (Bogotá, D.C - Colombia)

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. Correo Institucional: atencion-ciudadano@ansv.gov.co
Líneas de Atención: (+57 1) 7399080 - (+57 1) 3240800 opción 2



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL RÍO GRANDE DEL MAGDALENA – CORMAGDALENA.

Dirección: Carrera 1ra No. 52 - 10 Sector Muelle. Oficina Principal (Barrancabermeja, Colombia)

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. Correo Institucional: contacto-ciudadano@cormagdalena.gov.co Líneas de Atención: (+57 7) 6214422- (+57 7) 6111984- (+57 7) 6023333- (+57 7) 62149567 - (+57 7) 6214507



SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

Dirección: Centro Integral de Atención al Ciudadano: Calle 37

#28 B - 21 (Bogotá, D.C - Colombia)

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Correo Institucional: atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Líneas de Atención: 018000 915 615 - 3526700

