



Carta de
Trato digno
con los ciudadanos

**¡Conoce tus
derechos, deberes
y nuestros canales de
atención oficiales!**



Agencia Nacional de
Infraestructura





Carta de trato digno con los ciudadanos

La Agencia Nacional de Infraestructura es una entidad adscrita al Ministerio de Transporte encargada de planear, coordinar, estructurar y ejecutar proyectos de infraestructura pública a través de Asociaciones Público-Privadas. Como entidad estamos comprometidos a la hora de proporcionar información clara a la ciudadanía manteniendo el servicio equitativo, incluyente y respetuoso.

Tus derechos son:

- 1 Presentar tus peticiones en cualquier modalidad, sea verbal o por escrito. No necesitas un apoderado para esto.
- 2 Acceder a la información sobre los requisitos que exigen las normativas vigentes de manera clara y oportuna. Esto lo puedes adelantar en los canales virtuales dispuestos por la ANI aún fuera de los horarios de atención.
- 3 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier trámite y obtener copias de los respectivos documentos.
- 4 Salvo reserva legal, acceder a la información que se encuentre en los registros y archivos públicos. Esto según los términos establecidos por la Constitución y las leyes.
- 5 Obtener respuesta oportuna y eficaz a tus peticiones en los plazos establecidos.
- 6 Ser tratado/a con respeto y la consideración propia de la dignidad humana.
- 7 Si perteneces a uno de los siguientes grupos de personas debes recibir atención especial y preferente: personas en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión. Esto de acuerdo al artículo 13 de la Constitución Política.
- 8 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y particulares que cumplan funciones administrativas.
- 9 Formular alegaciones y aportar otros elementos de prueba para cualquier solicitud administrativa en la cual tengas interés. Además, puedes recibir información sobre los avances y resultados de tus procesos.
- 10 Relacionarte con la ANI a través de los canales que tenemos disponibles.
- 11 Identificarte ante las autoridades a través de los medios de autenticación digital.
- 12 Cualquier otro derecho que te reconozca la Constitución y las leyes.

Tus deberes son:

- 1 Cumplir la Constitución y las leyes.
- 2 Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndote de usar maniobras dilatorias y de aportar declaraciones y/o documentos falsos.
- 3 Ejercer con responsabilidad tus derechos y abstenerte de reiterar solicitudes improcedentes.
- 4 Abstenerte de realizar cualquier tipo de ofrecimiento a los funcionarios/as y colaboradores/as en el marco de la atención a tus solicitudes. Esto implica ofrecimientos de dinero, alimentos, invitaciones, etc.
- 5 Dirigirte a los servidores públicos que atiendan su solicitud de manera respetuosa y sin sobrasar los límites del trato digno.

Deberes de la Agencia Nacional de Infraestructura

- 1 Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 2 Garantizar atención personal al público, como mínimo, durante cuarenta (40) horas a la semana las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- 3 Atender a todas las personas que ingresen a nuestras oficinas dentro del horario normal de atención.
- 4 Garantizar la adecuada prestación de servicio de acuerdo al orden de llegada de los y las ciudadanas que acudan por los trámites y servicios que ofrece la ANI.
- 5 Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde se especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- 6 Tramitar todas las peticiones que lleguen a la entidad por medios electrónicos.
- 7 Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos y dar orientación al público.
- 8 Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- 9 Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- 10 Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



Carta de **trato digno** con los ciudadanos

Canales de atención habilitados:

Presencial

 **Sede única Bogotá:** Calle 24A # 59-42
Edificio T3 Torre 4 Piso 2

 **Horario de atención:** 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
en jornada continua

Horario para radicación de documentos:
8:15 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

Escanéame
PQRSD en línea



Virtual

Escríbanos a través de nuestro correo oficial de contacto para peticiones, consultas, solicitudes, comentarios y/o dudas.

Buzón oficial: contactenos@ani.gov.co

Canales de transparencia

Si conoce hechos relacionados con corrupción, estafas y/o ofertas falsas laborales puede informarlo a través de:
denuncias@ani.gov.co

O diríjase a la siguiente línea de atención:
Línea ética: 601 + 4848861/60 ext: 1353

Telefónico

 ¡Todas nuestras líneas están disponibles en horario de oficina de lunes a viernes!

Línea fija en Bogotá: (601) 484 88 60

Línea gratuita nacional: 01 8000 41 01 51.