

# CARTA DE TRATO DIGNO CON LOS CIUDADANOS

**En la Agencia Nacional de Infraestructura** nos comprometemos a prestar un **servicio equitativo, respetuoso, diligente, sin distinción, ni discriminación alguna**, garantizando los derechos de nuestros ciudadanos.



## VIVA SUS DERECHOS

1

**Ser tratado 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.

6

Las **personas hablantes de una lengua nativa** tienen derecho a presentar peticiones ante la Agencia, así como a recibir respuestas en su propia lengua.



## CUMPLA SUS DEBERES

1

Tratar respetuosamente a los servidores y colaboradores de la Agencia.

3

Respetar la Constitución y las leyes para ejercer sus derechos con responsabilidad, y en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.

2

Actuar de acuerdo al principio de buena fe. Evitar acciones que demoren los procesos, no entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.

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.



# Estos son los **CANALES** que la Agencia Nacional de Infraestructura pone a su disposición



## PRESENCIAL

Acérquese a nuestra sede única ubicada en la ciudad de Bogotá, en la **Calle 24ª #59-42 Edificio T3 Torre 4 – Piso 2.**

## TELEFÓNICO

Comuníquese con nosotros a través de:

Nuestro PBX: **4848860**  
Ext. **1368 – 1421 – 1353.**

Nuestra línea gratuita Nacional: **018000410151**

Nuestra línea de celular: **3052971944**

## VIRTUAL

Ingrese a nuestra **página web**: [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co)  
opción Servicio al Ciudadano – Ciudadano – Peticiones, Quejas , Reclamos y Denuncias (PQRD) o escríbanos al **correo electrónico**: [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co)

## RADICACIÓN

Agende su cita para radicar documentos de forma presencial, puede hacerlo a través de nuestra **página web** [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co)

Sección **NOVEDADES** y siga las instrucciones.

