

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, quienes facilitan 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, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias por cuenta suya salvo que la ley lo impida, así como recibir respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.

4

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

5

Recibir atención especial y preferencial si se trata de **personas con discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes, 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 y a recibir respuesta en la misma lengua.



CUMPLA SUS DEBERES

1

Tratar respetuosamente a los servidores y colaboradores de la Agencia.

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.

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.



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
opción Servicio al Ciudadano – Ciudadano – Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) o escríbanos al **correo electrónico:** contactenos@ani.gov.co

RADICACIÓN

Agende su cita para radicar documentos de forma presencial en nuestra **página web** www.ani.gov.co
Sección **NOVEDADES** y siga las instrucciones, después diríjase a la sede de Montevideo: CII 20 #69B-28

