



COMPROMISO DE TRATO DIGNO DE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA CON EL CIUDADANO

I. COMPROMISO DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.

La Agencia Nacional de Infraestructura en el ejercicio de su relación con el ciudadano está comprometida en dar cumplimiento a los principios constitucionales y en brindar una adecuada, oportuna y eficaz atención, prestando un servicio equitativo, respetuoso y diligente, sin distinción ni discriminación alguna.

Con éste propósito, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), se precisan a continuación los derechos de los usuarios y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos.

2. DERECHOS DEL CIUDADANO EN SU RELACIÓN CON LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA



- ❖ A conocer, en cualquier momento, el estado del trámite de cualquier procedimiento en el que tenga la condición de interesado, y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- ❖ A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- ❖ Al acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y la ley.
- ❖ A ser tratado con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- ❖ A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- ❖ A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se proponga realizar, así como a llevarlas a cabo.

3. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA EL CIUDADANO, CON LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA.

La Agencia Nacional de Infraestructura ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que le permiten a los servidores, entes públicos y privados y ciudadanos en general, establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional, o para el ejercicio de sus derechos.

Los canales de comunicación y medios de participación, han sido caracterizados de la siguiente forma:

- ✓ Página web en Internet (Foros, servicios de atención en línea, buzón de contacto, notificación vía mail, Formulario de PQR). www.ani.gov.co
- ✓ Teléfono fijo PBX.379.17.20 Extensión 1368 línea de Atención al Ciudadano
- ✓ Correo electrónico contactenos@ani.gov.co
- ✓ Facebook ANI /Twitter
- ✓ Sede Principal. Calle 26 No 59-51 Torre 4 piso 2 desde las 8.15 am. hasta las 5.00 pm., en días hábiles, para recibir orientación o atención especializada, radicar o recibir correspondencia.