

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 2025



Derechos



Derechos de las personas ante la ANI: en sus relaciones con la entidad toda persona tiene derecho a:

- 1 Presentar peticiones en cualquier modalidad —verbal, escrita o por medios idóneos— sin necesidad de apoderado, y recibir información y orientación oportuna sobre los requisitos exigidos por la normativa vigente.
- 2 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 3 Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 4 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 5 Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 6 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 7 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 8 Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 9 A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública, incluso fuera del horario de atención al público.
- 10 Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
- 11 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



Deberes



Tus deberes son: correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- 1 Acatar la Constitución y las leyes.
- 2 Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4 Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Canales de atención de la ANI como medios establecidos para garantizar los derechos a los usuarios:

CANAL PRESENCIAL

Acércate a nuestras oficinas

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

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

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

CANAL TELEFÓNICO

📞 **Marca nuestra línea fija en Bogotá:**

(601) 484 88 60 o a la línea gratuita nacional
01 8000 41 01 51.

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

CANALES DE TRANSPARENCIA

Si conoces hechos relacionados con corrupción, puedes comunicárnoslo a través de: denuncias@ani.gov.co

CANAL VIRTUAL

Escríbenos por medio de nuestra plataforma en línea y haznos saber tus comentarios, solicitudes o felicitaciones al correo contactenos@ani.gov.co.

Escanéame PQRSD en línea

