



ANI



GUÍA DE PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA



Contenido

PROTOCOLO INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA	4
Naturaleza Jurídica de la ANI.	4
Misión.....	4
Visión.....	4
Alcance.....	4
Objetivo.	5
Normograma.	5
Derechos de la ciudadanía.	6
Principios y valores del buen Servicio al Ciudadano.	7
Conceptos orientadores	7
Personal de la Agencia que interviene en la atención	8
Canales oficiales de atención.....	9
Canal Presencial / Físico:	9
Canal Telefónico:.....	9
Canal virtual:	9
Lineamientos de atención según al canal	9
Canal presencial / físico (punto de atención)	9
Acceso previo al edificio	10
Registro en la recepción del primer piso:	10
Ingreso al Punto de atención:.....	10
Segundo piso ANI:	10
Ventanilla de radicación	11
Punto de atención Servicio al Ciudadano.....	12
Tiempo de atención en el área de Atención al ciudadano	12
Solicitud de apoyo de las distintas áreas de la Agencia para la atención al ciudadano	12
Canal telefónico.	13
Canal virtual	14
Flujo para el trámite de las respuestas a PQRS:	14
Lineamientos de atención a las comunicaciones ciudadanas PQRS	14

Atención diferencial.....	16
Tratamiento de datos personales	17

PROTOCOLO INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Naturaleza Jurídica de la ANI.

La Agencia Nacional de Infraestructura – ANI -, es una entidad pública del orden nacional, de naturaleza especial del sector descentralizado de la rama ejecutiva con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, financiera y técnica, adscrita al Ministerio de Transporte. Tiene por objeto planear, coordinar, estructurar, contratar, ejecutar, administrar y evaluar proyectos de concesiones y otras formas de Asociación Público Privada - APP, para el diseño, construcción, mantenimiento, operación, administración y/o explotación de la infraestructura pública de transporte en todos sus modos y de los servicios conexos o relacionados y el desarrollo de proyectos de asociación público privada para otro tipo de infraestructura pública cuando así lo determine expresamente el gobierno nacional respecto de infraestructuras semejantes acá enunciadas. Su domicilio es la ciudad de Bogotá D.C.

Misión.

Impulsar y desarrollar proyectos integrales de infraestructura concesionada para transformar territorios, vidas y propósitos de manera sostenible, resiliente e incluyente fortaleciendo el tejido social, la equidad y la competitividad del país.

Visión.

En el año 2030 la ANI será la entidad referente en la estructuración y gestión de proyectos de infraestructura para promover el desarrollo integral de los territorios y sus comunidades.

Alcance.

Aplica a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores que intervienen directa o indirectamente en los procesos de atención a la ciudadanía y grupos de valor, a través de los canales de atención habilitados por la entidad.

Objetivo.

Optimizar la atención que brinda la Entidad a los grupos de valor y ciudadanía con quienes interactúa a través de los canales de atención presencial, físico, telefónico y virtual.

Normograma.

- Constitución Política: artículos 7, 10,13,15,22,23,44,46,70,100 y 123.
- Acto Legislativo 01 de 2023 (reconoce al campesinado como sujeto de especial protección constitucional)
- Ley 190 de 1995 (anticorrupción).
- Ley 361 de 1997 (discapacidad).
- Ley 1346 de 2009 (Convención sobre Derechos de Personas con Discapacidad).
- Ley 1381 de 2010 (lenguas y derechos lingüísticos).
- Ley 1437 de 2011 (CPACA).
- Ley 1474 de 2011 (anticorrupción).
- Ley 1581 de 2012 (protección de datos personales).
- Ley 1618 de 2013 (derechos de personas con discapacidad).
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública).
- Ley 1755 de 2015 (derecho de petición).
- Decreto 2623 de 2009 (Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano).
- Decreto 4165 de 2011 (crea la ANI).
- Decreto Ley 4635 (Protección derechos comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras).
- Decreto 1166 de 2016 (peticiones verbales).
- Decreto 19 de 2012 (Artículo 14. Trato preferencial).
- Convenio 169 de la OIT fue ratificado mediante la Ley 21 de 1991 (protección de los derechos de los pueblos indígenas y tribales)
- CONPES 3649 de 2010 (Política de Servicio al Ciudadano).
- Resolución ANI 20264020000625 del 23-012026 reglamenta derecho de petición en la entidad.

JURISPRUDENCIA CONSTITUCIONAL DE LOS GRUPOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL CONSTITUCIONAL.

Niños, niñas y adolescentes

- Sentencia T-282-08; Sentencia C-707-05.
Personas adultas mayores (tercera edad)
- Sentencia T-252-17
Personas con discapacidad (física, psíquica o sensorial)
- Sentencia T-282-08; Sentencia C-707-05
Mujeres cabeza de familia
- Sentencia T-252-17.
Población desplazada por la violencia
- Sentencia T-025-04; Sentencia T-602-03
Comunidades indígenas
- Sentencia T-445-22; Sentencia T-185-25.
Comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras
- Sentencia C-169-01.
Personas trans y población con identidad de género diversa
- Sentencia T-188-24.

Derechos de la ciudadanía.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. 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.
3. 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.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
6. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
7. 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.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Interponer denuncias ante las autoridades competentes bajo los principios de transparencia, debido proceso y de oportunidad.
10. Garantizar el anonimato de la identidad del ciudadano cuando así sea requerido por este al interponer una PQRSD.
11. Garantizar la confidencialidad de datos sensibles que requieran especial protección y autorización explícita del ciudadano.
12. Conocer, actualizar, rectificar y suprimir informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento de la Agencia, así como revocar su autorización (Habeas Data)
13. 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.
14. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
15. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Principios y valores del buen Servicio al Ciudadano.

- Igualdad: Tratar a todas las personas sin discriminación.
- Compromiso: Actuar con vocación de servicio.
- Eficacia: Orientar la atención para efectividad de derechos de la ciudadanía y grupos de valor.
- Imparcialidad: Atender sin sesgos o favoritismos.

Conceptos orientadores

- PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Enfoque diferencial: reconocimiento de particularidades de grupos poblacionales para garantizar igualdad real y goce efectivo de derechos¹.

¹ Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad Artículo 2 literal 8 Enfoque diferencial: Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas”

- Sujeto de especial protección: La entidad brinda atención a los siguientes grupos de ciudadanos: niños, niñas y adolescentes, personas adultas mayores (Tercera edad), campesinos, personas con discapacidad (física, psíquica o sensorial), mujeres cabeza de familia, población desplazada por la violencia, comunidades indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, y personas trans y población con identidad de género diversa.².
- Atención especial y preferente: La entidad brinda atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta³.
- Atención preferencial: La entidad brinda atención preferencial para ciudadanos que realice actividades sociales y comunitarias (Periodistas, Personeros, Veedores Ciudadanos, Líderes de JAC y JAL)
- Accesibilidad: Condiciones y medidas que dispone la entidad en espacios, servicios, información y canales para eliminar barreras físicas, comunicativas y actitudinales, con el fin de garantizar a las personas con discapacidad el acceso a estos servicios en igualdad de condiciones⁴.

Personal de la Agencia que interviene en la atención

- Servicio al Ciudadano.
- Servicios Generales.
- Servidores públicos y contratistas adscritos a las dependencias o áreas de la ANI.
- Enlaces designados de las vicepresidencias.

² Acto Legislativo 01 de 2023 de Colombia, “reconoce al campesinado como sujeto de especial protección y busca garantizar sus derechos”, Ley 70 de 1993 “Reconocimiento de los derechos de comunidades negras” y Convenio 169 de la OIT (ratificado por Colombia mediante la Ley 21 de 1991) establece derechos de protección cultural y artículo de la constitución política 07, 55,63,64,65,66,246,329 y 330 y las jurisprudencias constitucionales mencionan los sujetos de protección especial: T-282-08; C-707-05; T-252-17;T-282-08; C-707-05; T-252-17; T-025-04; T-602-03;T-445-22T-185-25; C-169-01; T-188-24.

³ Artículo 13 del Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” y Numeral 6 Art. 5 Ley 1437 de 2011.

⁴ Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” y CONPES Social 166 de 2013 – Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social.

Canales oficiales de atención

Los canales oficiales a través de los cuales las personas pueden radicar sus PQRSD al interior de la ANI son:

Canal Presencial / Físico:

- Sede Única Bogotá: Directamente en las oficinas de la Agencia Nacional de Infraestructura Calle 24A #59-42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2 en la ciudad de Bogotá D.C.
- Horario atención al ciudadano: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.
- Horario recepción y radicación de documentos: 8:15 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Canal Telefónico:

- PBX (1) 484 88 60
- Línea gratuita nacional 018000410151

Canal virtual:

- Ingresando a la página web de la ANI www.ani.gov.co en la sección “Atención y Servicio a la Ciudadanía” – “Servicio al Ciudadano” – “Ciudadano” - Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias” Registre su PQRSD”. Formulario ubicado en el siguiente enlace: <https://aniscopio.ani.gov.co/pqrsradicacion-public>
- correo electrónico: contactenos@ani.gov.co

Lineamientos de atención según al canal

Canal presencial / físico (punto de atención)

Este canal inicia desde el control de acceso al edificio, el ingreso al segundo piso, acceso al punto de atención al ciudadano y termina con la salida del ciudadano de las instalaciones de la ANI; en el cual se realiza la radicación de PQRDS en la ventanilla de radicación de gestión documental y la orientación en el punto de atención del servicio al ciudadano.

Acceso previo al edificio

Registro en la recepción del primer piso:

- Al momento que un usuario se acerque a la recepción del edificio y requiera la atención por parte de servicio a la ciudadanía de la Agencia, el personal de recepción debe consultar al ciudadano sobre la intención de su visita. Si se trata de una PQRSD o una orientación deberá remitirlo a Servicio al Ciudadano.
- Es obligatorio presentar el documento de identidad en la recepción del primer piso para su ingreso al punto de atención Servicio al Ciudadano de la Agencia.
- Una vez registrado, la recepción del edificio le asignará una tarjeta que lo identifica como visitante con ingreso exclusivo al punto de atención de servicio al ciudadano. Tarjeta que deberá portar en lugar visible durante su permanencia en las instalaciones.
- En caso de asistir con acompañante, solo se permitirá el ingreso a la persona que requiere la atención; salvo de aquellas que estén acompañadas por menores de edad o cuyas condiciones físicas o mentales requieran del acompañamiento de un tercero, será registrado como acompañante y deberá cumplir con los lineamientos antes dados.
- El personal de seguridad de la recepción del primer piso se comunicará telefónicamente con equipo de atención al ciudadano y con el personal de seguridad del segundo piso indicando el número de personas que van a ingresar.

Ingreso al Punto de atención:

Segundo piso ANI:

- Todo visitante anunciado por la recepción del primer piso deberá presentar al personal de seguridad del segundo piso la tarjeta que le fue entregada. Queda prohibido el acceso a ciudadanos a otros pisos de las instalaciones de la Agencia.

- El personal de seguridad deberá estimar un tiempo aproximado de 5 minutos para que el ciudadano acceda al segundo piso; de lo contrario deberá establecer comunicación con la recepción del primer piso, quien verificará su ubicación y de ser el caso generará las alertas pertinentes a los demás pisos.
- Una vez aplicado el protocolo establecido por el personal de seguridad este orientará al ciudadano hacia la ventanilla de radicación o al punto de Servicio al Ciudadano, o se le indicará ubicarse en la sala o sillas de espera dispuestas para tal fin.
- En caso de que la demanda de atención supere dos usuarios, el servidor público o colaborador entregará una tarjeta con número de turno al ciudadano.

De acuerdo con la necesidad de atención requerida por la ciudadanía o grupo de valor, se atenderá de la siguiente manera, en cualquiera de los dos espacios dispuestos para ello:

Ventanilla de radicación

1) **Recepción del documento**

El Servidor público o contratista de la ventanilla inicia la atención con un saludo cordial, recibe el documento que el ciudadano desea radicar.

2) **Verificación del documento**

Valida que el documento esté dirigido a la Entidad y que corresponda su recepción por parte de la Agencia, ya sea como destinatario principal o en copia. De acuerdo con los tipos documentales y los temas internos asociados a los documentos, se validan los estándares a los que deben dar cumplimiento los documentos para proceder con su radicación.

Nota: Si en la verificación se evidencia que el documento no cumple con los requisitos establecidos, se informa al ciudadano. En caso de insistir en su radicación, el documento será recibido, advirtiéndole que podría requerirse su subsanación en el trámite correspondiente.

3) **Registro y radicación en el sistema**

Se realiza el registro del documento en el sistema Orfeo, ingresando la información básica: datos del remitente, fecha, asunto, número de folios o anexos (CD, DVD, etc.) y dependencia destinataria, ejecutando su radicación en el sistema.

4) **Generación del comprobante de radicación**

Una vez generado el número de radicado, se imprimen dos stickers: uno para el documento que queda en la Entidad y otro como constancia que se entrega a la persona que solicitó la radicación.

Punto de atención Servicio al Ciudadano

- 1) Una vez el ciudadano se encuentre en el área, se le brinda saludo cordial y se consulta sobre su requerimiento.
- 2) El servidor público o contratista solicitará los datos respectivos al ciudadano para el diligenciamiento del Forms “Orientaciones Servicio al Ciudadano”.

Nota: Durante la atención al ciudadano, el servidor público o contratista de la Agencia, deberá mantener postura de respeto y atención a las condiciones sociales, físicas y psíquicas como también del fondo o finalidad de la petición; de tal manera que le permita enfocarse en el contenido de la solicitud evitando conversaciones ajenas al tema principal, buscando siempre enfocarse en el contenido de la solicitud.

- 3) Si el ciudadano requiere interponer una PQRSD:
 - a. **De forma física**, se le entregará el “Formato escrito de atención TPSC-F-012” para su diligenciamiento físico. Una vez registrada la PQRSD, se remitirá al área de radicación, para que le entreguen el respectivo número de radicado.
 - b. **Mediante medios electrónicos**, se le facilitará QR para que lo tramite por el canal virtual. El sistema automáticamente remitirá al correo electrónico el radicado asignado a su PQRSD. Excepcionalmente se brindará el correo contactenos@ani.gov.co para radicación de su PQRSD.

Tiempo de atención en el área de Atención al ciudadano

El tiempo máximo de atención al ciudadano o grupo de valor se prevé no exceder los 10 minutos; salvo en personas que requieran trato preferencial podrá extenderse 5 minutos más.

Solicitud de apoyo de las distintas áreas de la Agencia para la atención al ciudadano

Si el ciudadano quiere consultar un trámite o servicio a cargo de otra área o dependencia de la Agencia, el servidor público o contratista del punto de atención podrá realizar las siguientes acciones:

- A. Solicitar número de expediente o radicado para consulta;
- B. Brindar QR para que él mismo realice consulta;
- C. Comunicarse directamente con el servidor público o contratista (Gestor) para solicitar su apoyo.

Nota: De requerirse desde el punto de atención el apoyo de un funcionario por un servidor público o contratista de cualquiera de las áreas de la Agencia:

- 1) Se dará un tiempo de espera en un tiempo no mayor a 5 minutos para su desplazamiento al segundo piso de la Agencia; ello en aras de no afectar la diligente atención, no afectar la prestación del servicio y salvaguardar la seguridad del personal de la Agencia y sus instalaciones. Entre tanto el ciudadano será ubicado en las sillas de espera para ser atendido por dicho servidor público o contratista del área competente.
- 2) Seguidamente se le informará al personal de seguridad del segundo piso, sobre la espera del ciudadano para que esté atento a su permanencia en el sitio.
- 3) Si posterior a la orientación brindada por el gestor del área competente, el ciudadano considera o requiere interponer una PQRSD se continuará con los lineamientos ya estipulados, para ello el ciudadano deberá acercarse nuevamente al punto de atención de Servicio al Ciudadano.

Canal telefónico.

El canal telefónico se usa para brindar información o inclusive interponer una PQRSD. Para lo cual el servidor público o contratista del punto de atención realizará las siguientes acciones:

- 1) Mensaje de bienvenida identificando la entidad, identificándose, y consultando sobre el objeto de su llamada.
- 2) Si el ciudadano requiere orientación, brinde el apoyo requerido.
- 3) Si el ciudadano quiere interponer una PRQSD, tener en cuenta:
 - ✓ Indicar los canales habilitados para ello, el formulario web de PQRSD y correo electrónico contactenos@ani.gov.co; así mismo, se informará sobre la información o soportes que deben aportarse y los términos de respuesta.
 - ✓ Cuando el peticionario exprese su intención de presentar la PQRSD en ese momento, se brindará apoyo en la transcripción y gestión de la radicación.
- 4) Realizar el diligenciamiento del Forms “Orientaciones Servicio al Ciudadano” solicitando la información respectiva al peticionario.
- 5) De requerirse realizar la transferencia de la llamada al área competente para que oriente de fondo al ciudadano de acuerdo con requerimiento.

Canal virtual

Flujo para el trámite de las respuestas a PQRSD:

- 1) **Recepción:** Las PQRSD virtuales pueden ser recepcionadas por Formulario web <https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicacion-public> o correo contactenos@ani.gov.co.
- 2) **Radicación PQRSD:** En el momento de su recepción se asigna un número de radicado para su trazabilidad y trámite a través del Sistema de Gestión Documental.
- 3) **Seguimiento PQRSD por parte del peticionario:** El seguimiento del estado de su PQRSD puede ser consultado a través de la página web en la Ruta Atención y Servicios a la Ciudadanía/PQRSD/Consultar el estado de su PQRSD <https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-consulta-public>
- 4) **Asignación, reasignación interna o traslado por competencia de PQRSD:** Posteriormente se realiza el reparto de la PQRSD a las áreas, según competencia, se reasigna o da traslado, conforme los procedimientos internos de la Agencia.
- 5) **Asignar tipo de modalidad de petición a la PQRSD:** Servicio al ciudadano registra en el sistema la tipificación y clasificación correspondiente, conforme a la normatividad vigente.
- 6) **Trámite de respuesta:** Las áreas competentes proyectan respuesta de fondo, oportuna y utilizando un lenguaje claro para el ciudadano.
- 7) **Comunicación/Notificación de respuesta:** Finalmente el área competente de dar respuesta la PQRSD gestionará a través del Sistema de Gestión Documental la radicación del oficio de respuesta, y el área de correspondencia, gestionará su envío en la dirección física o electrónica brindada por el peticionario. En todo caso el área competente de dar respuesta garantizará la notificación o comunicación al peticionario o en su defecto, realizará la notificación por aviso prevista en la Ley.

Lineamientos de atención a las comunicaciones ciudadanas PQRSD

Para la atención de las comunicaciones ciudadanas PQRSD que requieren trámite interno y respuesta escrita, es importante tener en cuenta lo siguiente:

Términos de respuesta para las PQRSD

Los términos para la atención y respuesta de las **PQRSD** se determinan de acuerdo con la modalidad de la solicitud presentada por el ciudadano. En este sentido, cada tipo de petición cuenta con un plazo específico de respuesta, conforme a lo establecido en la normativa vigente sobre derecho de petición. Estos términos orientan la gestión de las

dependencias responsables, garantizando una atención oportuna, clara y de fondo con los principios de transparencia y servicio al ciudadano.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias.	15 días hábiles.
Documentos e información	10 días hábiles.
Consulta	30 días hábiles.
Entre autoridades	10 días hábiles.
Congreso de la República Ley 5 de 1992 (Artículo 28)	3 días (información) 5 días (documentos)
Certificaciones Ley 14 37 de 2011	10 días hábiles
Contraloría y Procuraduría Decreto 430 de 2020 Ley 1952 de 2019	Según requerimiento 3,5 o 10 días
Defensoría del pueblo Art 15 de la Ley 24 de 1992 5 días hábiles	5 días hábiles
Consulta de datos personales Ley 1581 de 2012 (Artículo 14)	10 días hábiles

Adicionalmente, los lineamientos internos de PQRSD establecen las siguientes disposiciones para la atención de peticiones:

Atención prioritaria de peticiones. La ANI atenderá con carácter prioritario las peticiones que busquen la protección de un derecho fundamental y cuya resolución sea necesaria para evitar un perjuicio irremediable; el peticionario deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Las dependencias competentes al interior de la ANI gestionarán las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Trámite preferente de peticiones. Se dará respuesta preferente a la solicitud realizada por sujeto preferente o periodista que reúne las características establecidas por la Corte Constitucional en sentencia SU-191 de 2022, estas son: (i) el interés público en la información, (ii) las características de los titulares de los datos como personas con relevancia social y comunitaria, y (iii) la calidad de periodista del peticionario. En todo caso en su trámite se aplicará lo establecido en el inciso segundo del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 y la jurisprudencia constitucional.

Contenido de las respuestas a las PQRSD.

Las áreas encargadas de dar respuesta a las PQRSD tendrán en cuenta en el contenido de la respuesta debe ser:

- a) clara: que explique de manera comprensible el sentido y contenido de la respuesta;
- b) de fondo: que se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado; c) suficiente: porque debe resolver materialmente la petición y satisfacer los requerimientos del solicitante, sin que por ello excluya la posibilidad de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario;
- d) efectiva, si soluciona el caso que se plantea;
- e) congruente: si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido; y
- f) precisa: de forma tal que atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.

Atención diferencial

- Las interacciones, bien sea verbales o escritas, de los servidores públicos y contratistas de la Agencia Nacional de Infraestructura con ciudadanos deberán hacerse mediante un lenguaje claro con el fin de materializar los derechos y deberes consignados en la carta de trato digno.
- Peticiones en lenguas nativas y criollas: Las peticiones elevadas en lenguas nativas y criollas, si son presentadas de forma verbal, se grabarán y/o filmarán por la persona que esté recepcionando la atención, previa autorización del peticionario e inmediatamente; tanto para estas como para las recibidas de forma escrita se solicitará a Servicio al Ciudadano, el listado de intérpretes oficiales de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura o si es posible enlace de la comunidad o territorio al que pertenece el peticionario, para adelantar el trámite de interpretación y posterior respuesta.
 - Es importante la identificación de los siguientes datos para su atención:
 - Territorio de origen.
 - Comunidad étnica.
 - Lengua o dialecto.
 - Relación con proyectos ANI en el territorio (verificación en ANISCOPIO).

- Ningún hablante de una lengua nativa y criolla podrá ser sometido a discriminación de ninguna índole, a causa del uso, transmisión o enseñanza de su lengua⁵.
- Con el fin de garantizar la atención con enfoque diferencial y el acceso en condiciones de igualdad, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones para la atención de los distintos grupos poblacionales:
 - **Adultos mayores y mujeres embarazadas:** Se garantizará atención preferencial en áreas o turnos destinados, respetando el orden de llegada dentro de este grupo.
 - **Niños, niñas y adolescentes:** Se asegurará escucha activa, trato respetuoso y comunicación clara acorde con su edad, reconociendo su derecho a presentar solicitudes directamente.
 - **Personas en situación de vulnerabilidad:** Se proporcionará orientación adecuada y trato libre de prejuicios, evitando cualquier forma de revictimización.
 - **Personas con discapacidad visual:** Se facilitará orientación verbal clara y apoyo para la movilidad cuando sea requerido, informando las acciones realizadas durante la atención.
 - **Personas con discapacidad auditiva:** Se garantizará comunicación frontal, clara y pausada, o mediante medios escritos u otros apoyos comunicativos.
 - **Personas con sordoceguera:** Se aplicará el método de comunicación indicado por la persona o su acompañante, informando previamente la presencia para facilitar la interacción.
 - **Personas con discapacidad:** Se dispondrán condiciones de interacción que faciliten la comunicación y el acceso al trámite o servicio requerido.
 - **Personas de talla baja:** Se adecuarán las condiciones físicas de atención para facilitar la interacción y garantizar trato acorde con su edad.

Tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales debe realizarse conforme a lo señalado en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás que la regulan o modifican de las políticas y mecanismos internos que establezca la ANI. En todos los canales se solicitará únicamente la información necesaria para el trámite y gestión de cualquier PQPRSD. La Agencia por su parte deberá garantizar la confidencialidad, reserva de la información y anonimato de la identidad cuando así sea requerido por la ley o el ciudadano⁶.

⁵ Ley 1381 de 2010 “ Por la cual se desarrollan los artículos [7°](#), [8°](#), [10](#) y [70](#) de la Constitución Política, y los artículos [4°](#), [5°](#) y [28](#) de la Ley 21 de 1991 (que aprueba el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales), y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes”

⁶ Artículo 25 “Solicitud de información clasificada y reservada” de la Resolución 20264020000625 del 23-01 2026.



ANI

