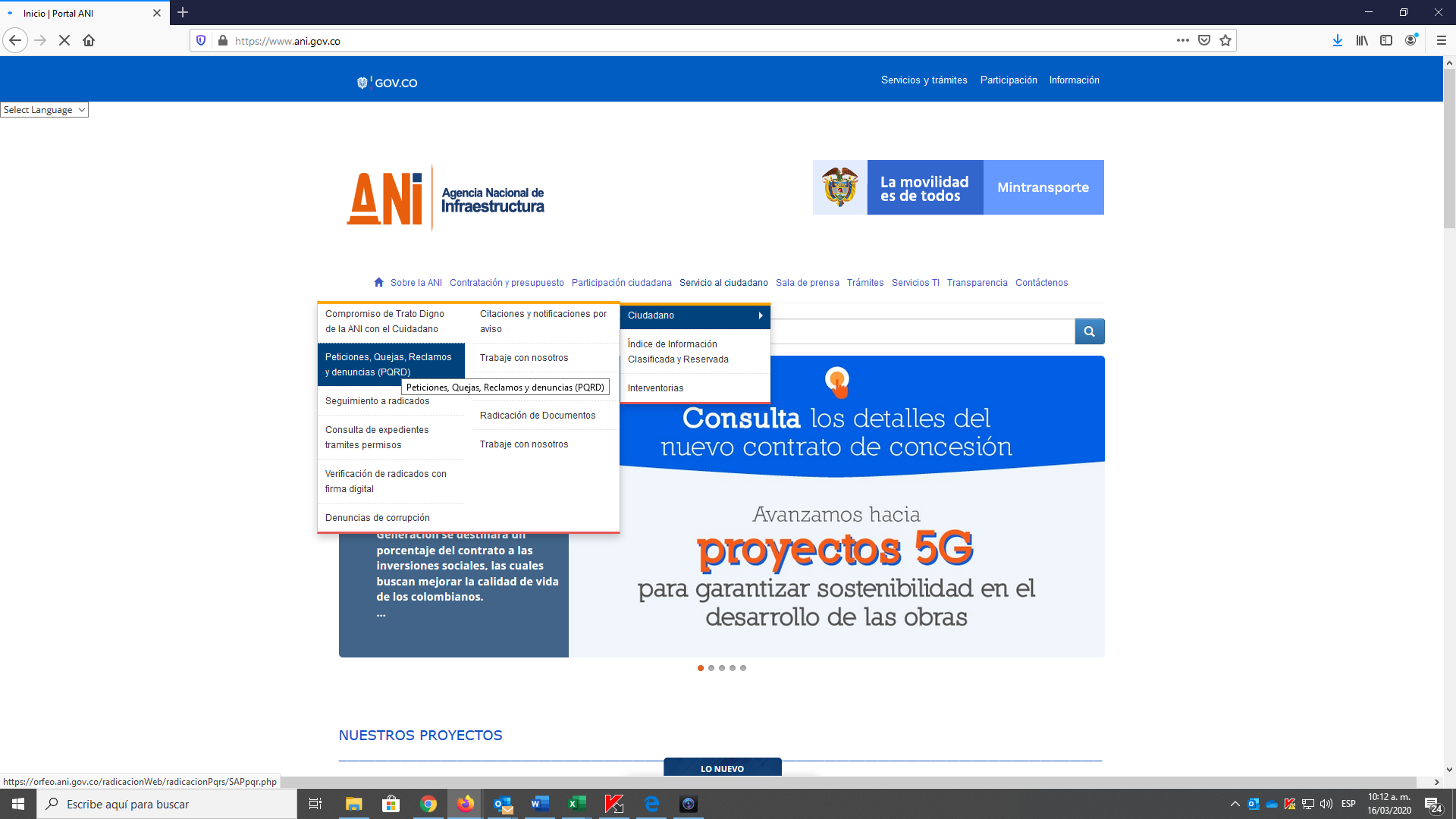
**Instructivo para ciudadanos en general.**

1. **Para Trámite de Permisos**

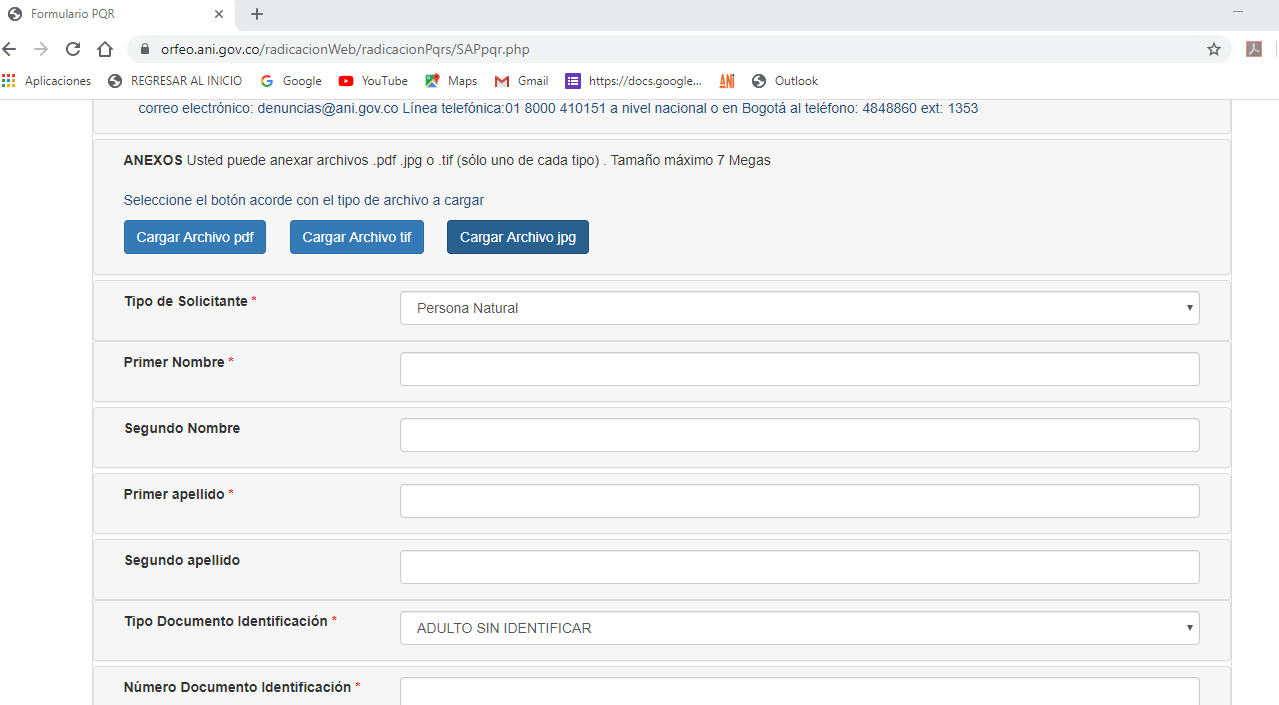
Si usted es usuario de un trámite de permisos o desea iniciar uno ante la Agencia, recuerde hacerlo a través de nuestra página Web, [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co) seleccione la pestaña **Trámites**, opción **Modo Carretero y Férreo**, allí elija el trámite que requiere iniciar o continuar. Así mismo, si necesita elevar inquietudes sobre el trámite o aportar documentos adicionales por favor haga uso de las opciones que se tienen dispuestas para ese fin y que se enuncian dentro de la misma opción.



1. **Para Trámite de peticiones, quejas, reclamos, consultas, denuncias o sugerencias (PQRS)**
2. Ingrese a la página Web de la Entidad, [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co) seleccione la pestaña **Servicio al Ciudadano**, opción **Ciudadano**, a continuación de clic en **Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSD.**

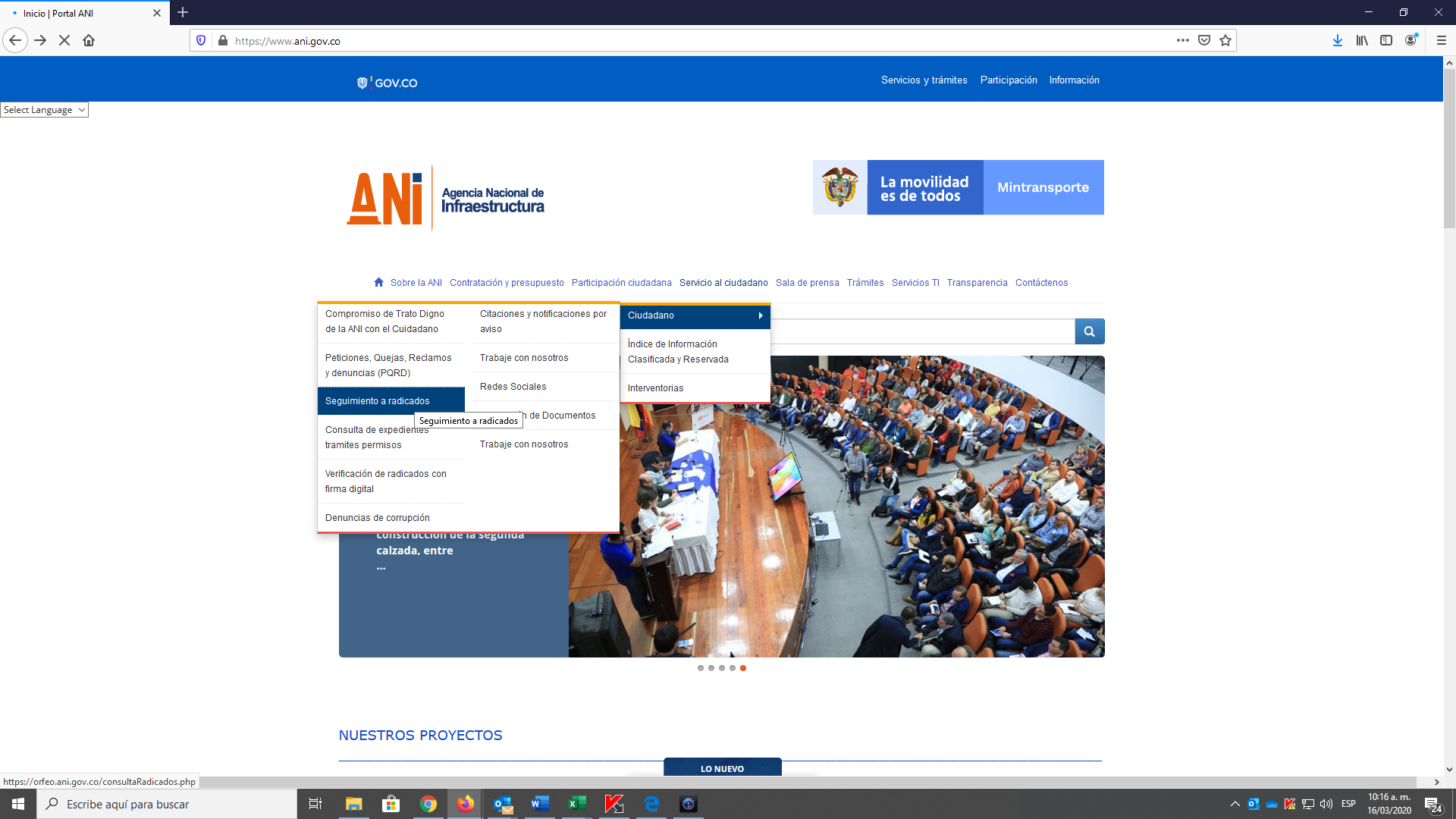


1. Diligencie el formulario con los datos de su petición.



**3.** Una vez dé clic en el botón **confirmar**, el sistema arrojará un número de radicación.

**4.** Usted podrá hacer seguimiento a sus solicitudes con el número de radicado, en la página Web de la Entidad, [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co), para ello, seleccione la pestaña **Servicio al Ciudadano**, opción **Ciudadano**, a continuación de clic en **Seguimiento a radicados.**



**5.** Prefiera el canal virtual y telefónico para contactarse con nosotros.

Escríbanos al correo electrónico [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co) o diligencie su formulario en línea de acuerdo al paso a paso indicado.

Llámenos a nuestra **línea telefónica: 3052971944** en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.