



MinTransporte
Ministerio de Transporte

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Agencia Nacional de
Infraestructura

ANI PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.



1. Compromiso de trato digno al ciudadano
2. Derechos del ciudadano en su relación con la Administración
3. Deberes del ciudadano en su relación con la Administración
4. Soporte Constitucional y legal sobre la participación ciudadana
5. Mecanismos de participación ciudadana.
6. Canales de comunicación para el ciudadano con la Agencia Nacional de Infraestructura
7. Tiempos para brindar respuesta según el tipo de solicitud
8. Encuesta de satisfacción de los usuarios

ANI

**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.

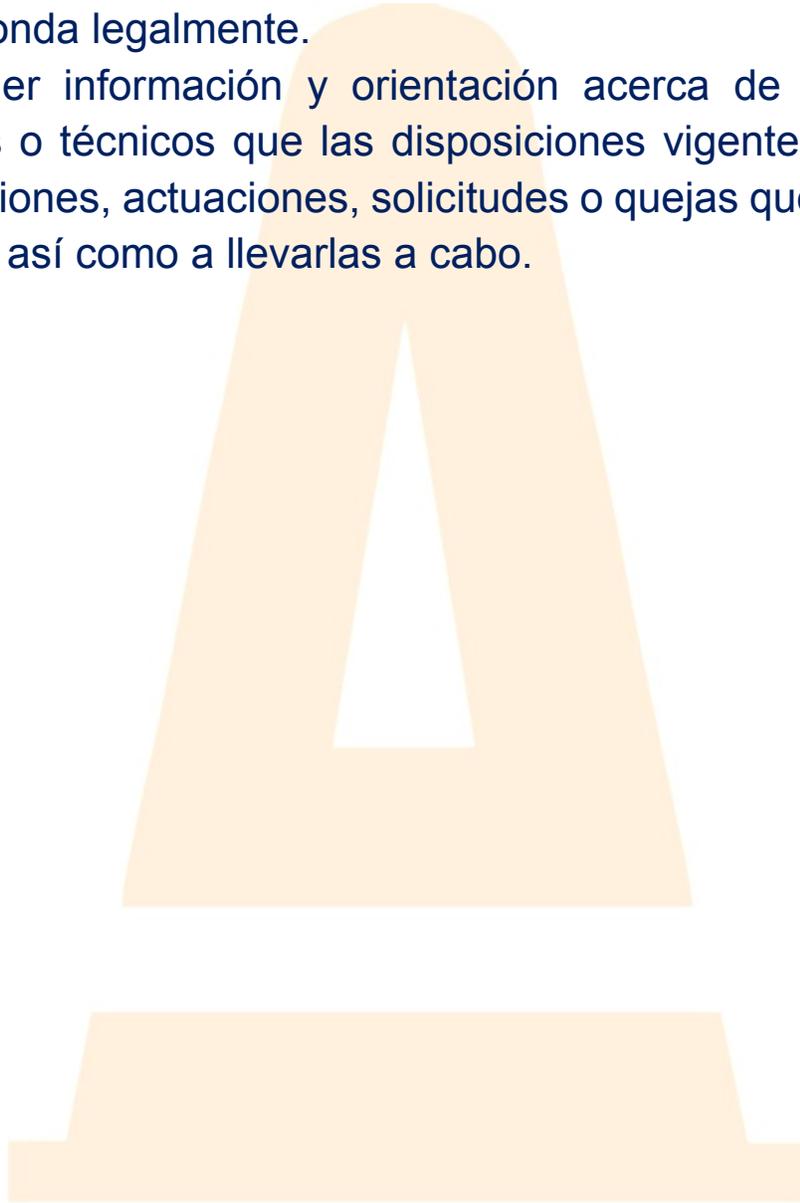
ANI

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.



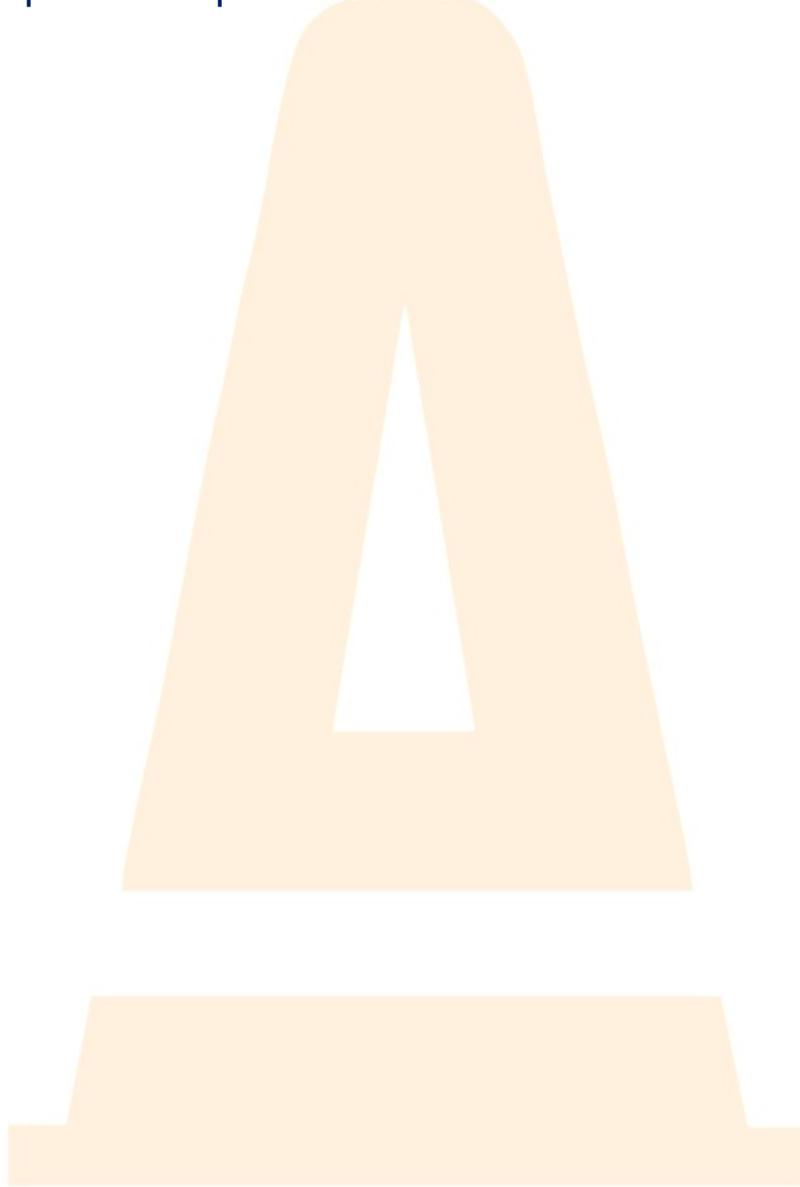


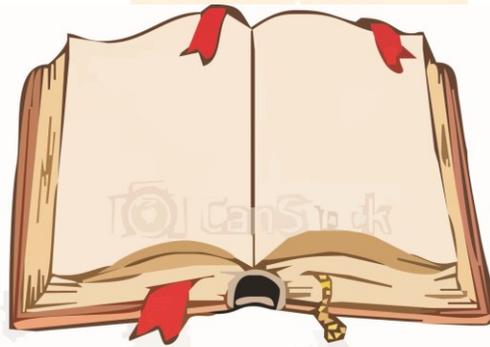
El ciudadano en su actuación ante la Agencia Nacional de Infraestructura le asiste el deber de:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y colaboradores de la entidad.

PARAGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la Agencia como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero, podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias, de policía que sean del caso según la ley.

- A cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.





La Constitución Política de 1991 introduce mecanismos de Participación Ciudadana, que le permiten al ciudadano un acercamiento eficaz y efectivo con la Administración en sus distintos niveles. Orientado en tal propósito, el Estado ha expedido las normas que regulan y guían a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos y deberes y su participación, entre las que se destacan:

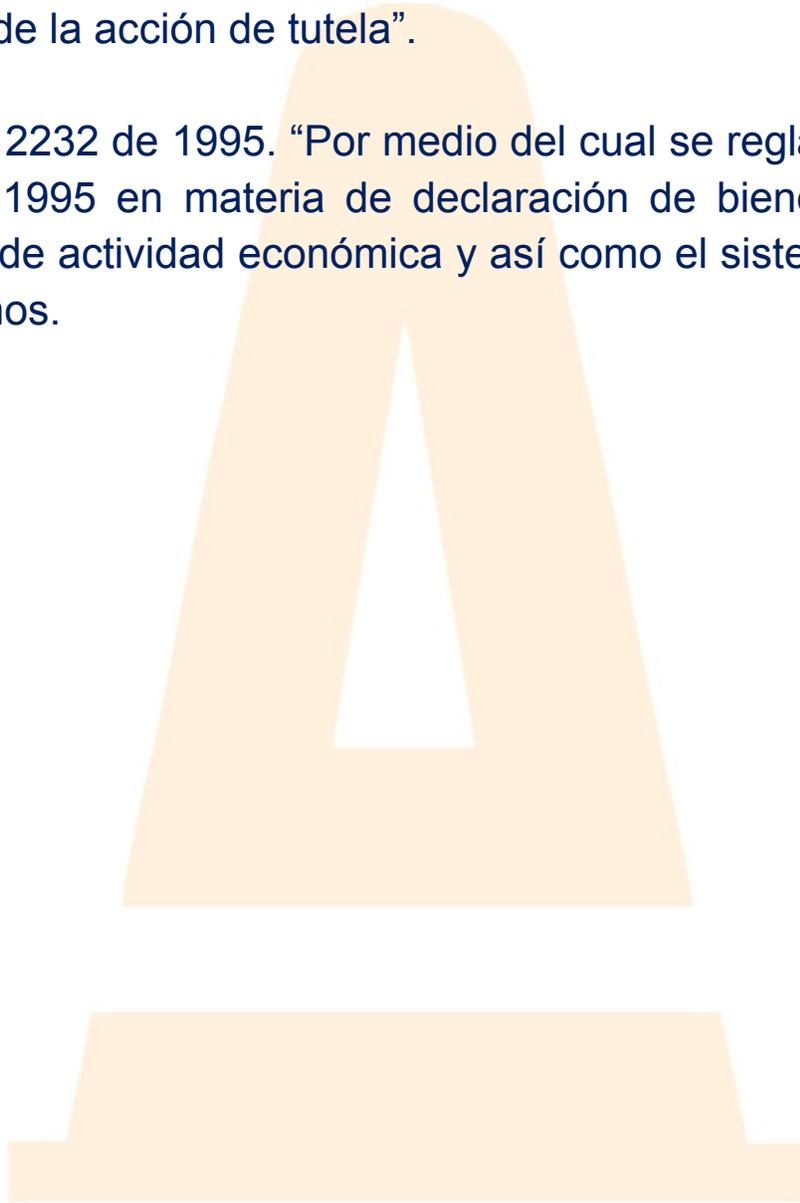
- Constitución Política de 1991.
- Ley 1564 de 2012. “Por medio de la cual se expide el código general del proceso y se dictan otras disposiciones”.

- Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1473 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 1450 de 2011. “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014”.
- Ley 1150 de 2007. “Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos”.
- Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 850 de 2003. “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”.
- Ley 734 de 2002. “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- Ley 489 de 1998. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de la atribuciones previstas en los

numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”

- Ley 472 de 1998. “Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”. Sobre las Acciones Populares y de Grupos.
- Ley 393 de 1997. “Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política”. Acción de Cumplimiento.
- Ley 80 de 1993. “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 152 de 1994. “Por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo”.
- Ley 134 de 1994. “Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana”.
- Ley 190 de 1995. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Decreto 734 de 2012. “Por el cual se reglamenta el estatuto general de contratación de la administración pública y se dictan otras disposiciones.”

- Decreto 19 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 1382 de 2000. “Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela”.
- Decreto 2232 de 1995. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.





Son aquellas herramientas establecidas para ejercer el control social y garantizar la eficacia en los actos del Estado.

Algunas de las que se atienden y desarrollan en la Agencia Nacional de Infraestructura de manera frecuente, son:

- I. Derecho de Petición. Surge desde la propia Constitución Política (artículo 23 CN.) y concede a toda persona la facultad de formular peticiones ante las autoridades y organizaciones privadas.
- II. Queja. Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la

Agencia con respecto a la conducta de un funcionario de la entidad en ejercicio de sus funciones.

- III. Reclamo. Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
- IV. Petición de Información. Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.
- V. Consulta. Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia relacionado con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no es de obligatorio cumplimiento.
- VI. Sugerencia. Es el consejo o propuesta que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia, para el mejoramiento de los servicios a cargo de la entidad.
- VII. Audiencia Pública. Instancia de participación que sirve como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, en tanto propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos.
- VIII. Rendición de Cuentas. Espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, que tiene como finalidad

generar condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos, evidenciar transparencia y permitir la obtención de información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados activando el control social

IX. **Veeduría Ciudadana:** Mecanismo que le permite a los ciudadanos, de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso y los resultados de la gestión pública (autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público).

Otros mecanismos de participación ciudadana fijados por la Constitución:

El Referendo

Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica o derogue o no una norma ya vigente. Esta puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local.

La revocatoria del mandato

Es un derecho político por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un Gobernador o Alcalde.

El Plebiscito

Es el pronunciamiento del pueblo convocado por el Presidente de la República, mediante el cual apoya o rechaza una determinada decisión del ejecutivo.

Iniciativa Popular: Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de normas (ley, ordenanza, acuerdo o resolución) y de acto legislativo ante las corporaciones competentes (nacional o territorial), según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.

La Consulta Popular

Es la institución mediante la cual una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, es sometida por el Presidente de la República, el Gobernador o el Alcalde, según el caso, a consideración del pueblo para que éste se pronuncie formalmente al respecto. En todos los casos, la decisión del pueblo es obligatoria. Cuando la consulta se refiera a la conveniencia de convocar una asamblea constituyente, las preguntas serán sometidas a consideración popular mediante ley aprobada por el Congreso de la República.

El Cabildo Abierto.

Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales o de las juntas administradoras locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad.

Acción de Cumplimiento.

Es un mecanismo judicial de protección y aplicación de los derechos por medio de la cual toda persona puede hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo. (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997)

Acciones Populares y de Grupo: Mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y

defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior. (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998). Algunos de los derechos colectivos, son:

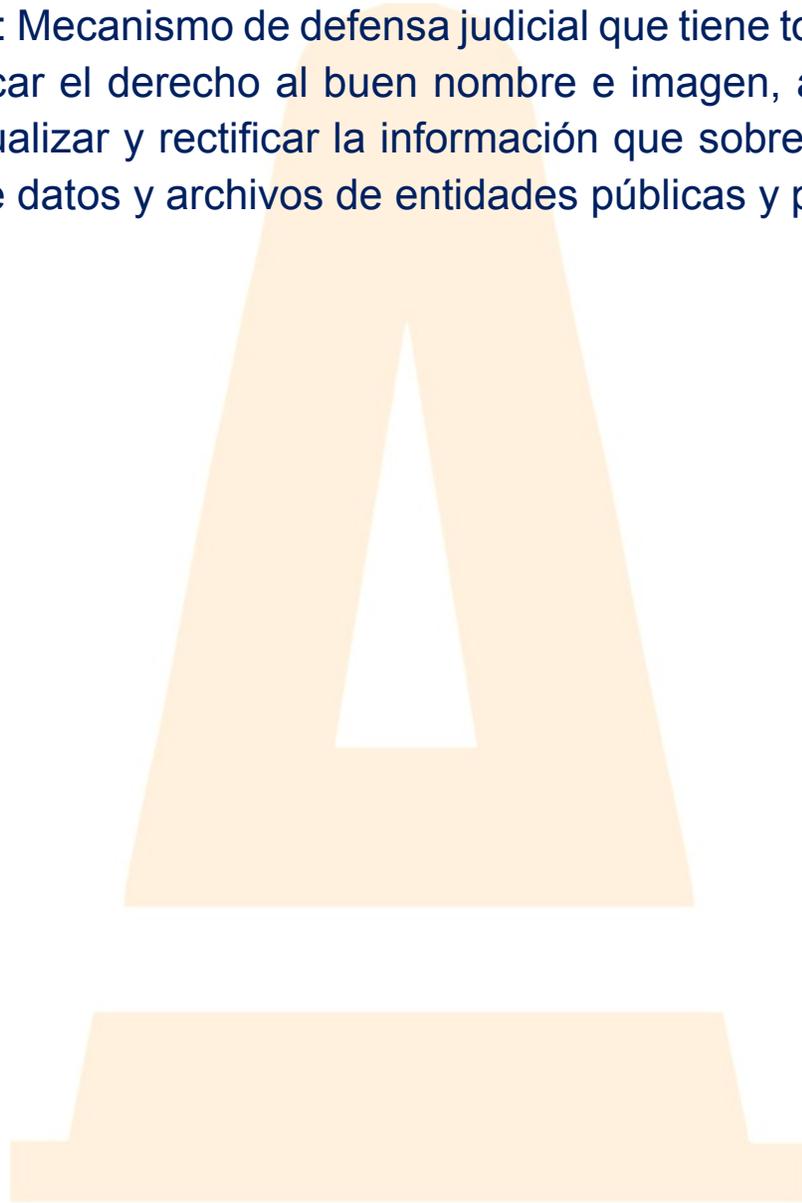
- Derecho al ambiente sano
- Derecho a la moralidad administrativa
- Derecho al acceso a los servicios públicos
- Derecho al aprovechamiento de los recursos naturales
- Derecho a la utilización y defensa de los bienes de uso público
- Derecho a la defensa del patrimonio público
- Derecho a la defensa del patrimonio cultural de la nación
- Derecho a la seguridad y salubridad pública.
- Derecho de Petición

Acción de Tutela.

Toda persona tendrá derecho de acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por si misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este decreto. Todos los días y horas son hábiles para interponer la acción de tutela. (Art. 86 de la Constitución Política de Colombia - CPC). Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más

de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. Este derecho está reglamentado por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

Habeas Data: Mecanismo de defensa judicial que tiene todo ciudadano para reivindicar el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas.



ANI

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

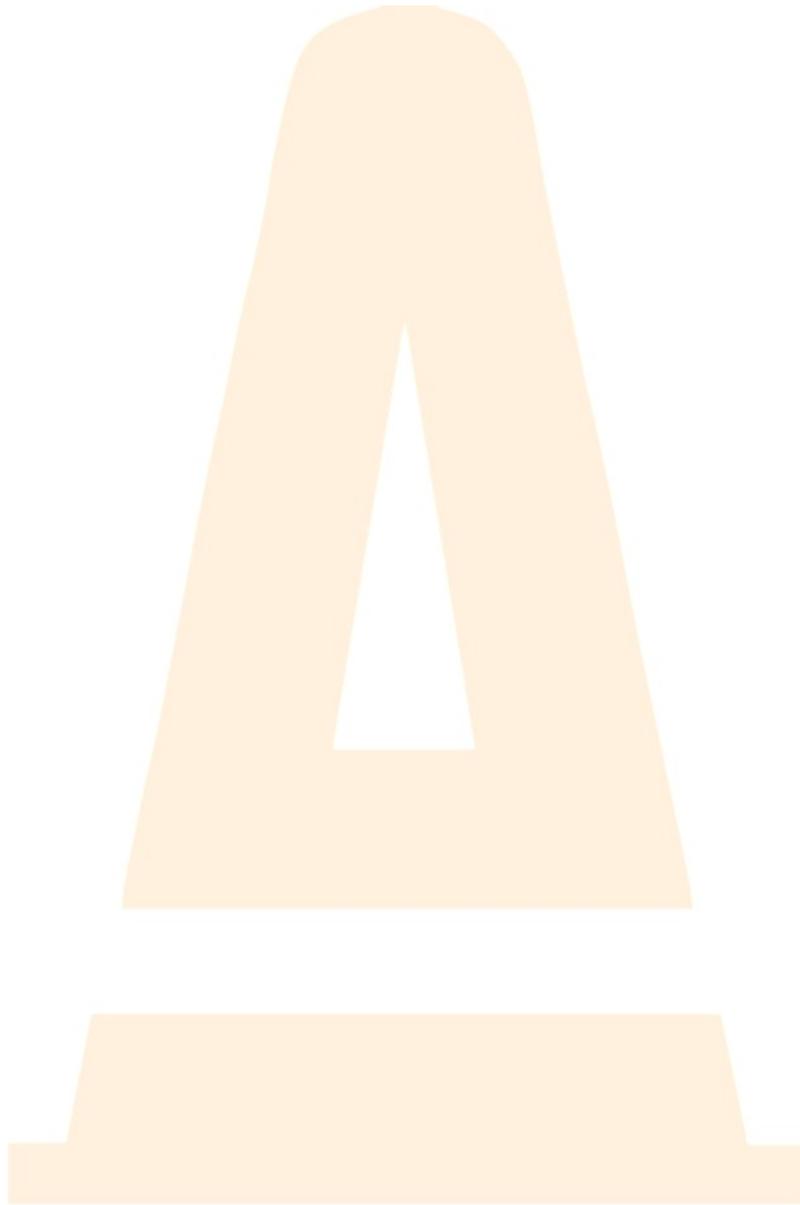


La Agencia Nacional de Infraestructura ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que le permiten a los servidores, entes públicos y privados y ciudadanos en general, establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a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

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 3791720
- ✓ Correo electrónico contactenos@ani.gov.co

- ✓ Facebook/Twitter
- ✓ Sede Principal. Calle 24 A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 Bogotá D.C.



ANI

7. TIEMPOS PARA BRINDAR RESPUESTA, SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD ELEVADO ANTE LA AGENCIA.



Petición. El término de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a la recepción, a persona natural o jurídica y entidad privada;

Entidad pública y Entidades de Control, 10 días hábiles siguientes a la recepción;

Miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Documentación o de Información:

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Consultas:

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia:

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Queja: Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo:

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

FRENTE A LOS TRÁMITES

Permiso de cruce en Carretera concesionada.

Término de respuesta: un (1) año contado a partir de la recepción completa y ajustada de la documentación requerida.

Permiso de cruce en vía Férrea concesionada.

Término de respuesta: un (1) año contado a partir de la recepción completa y ajustada de la documentación requerida.

Solicitud de Concesión Portuaria

Término de respuesta: 2 años contado a partir de la recepción completa y ajustada de la documentación requerida

Permiso de Concesión para embarcaderos

Término de respuesta: 18 meses contados a partir del día siguiente a la recepción completa y ajustada de la documentación requerida

Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual

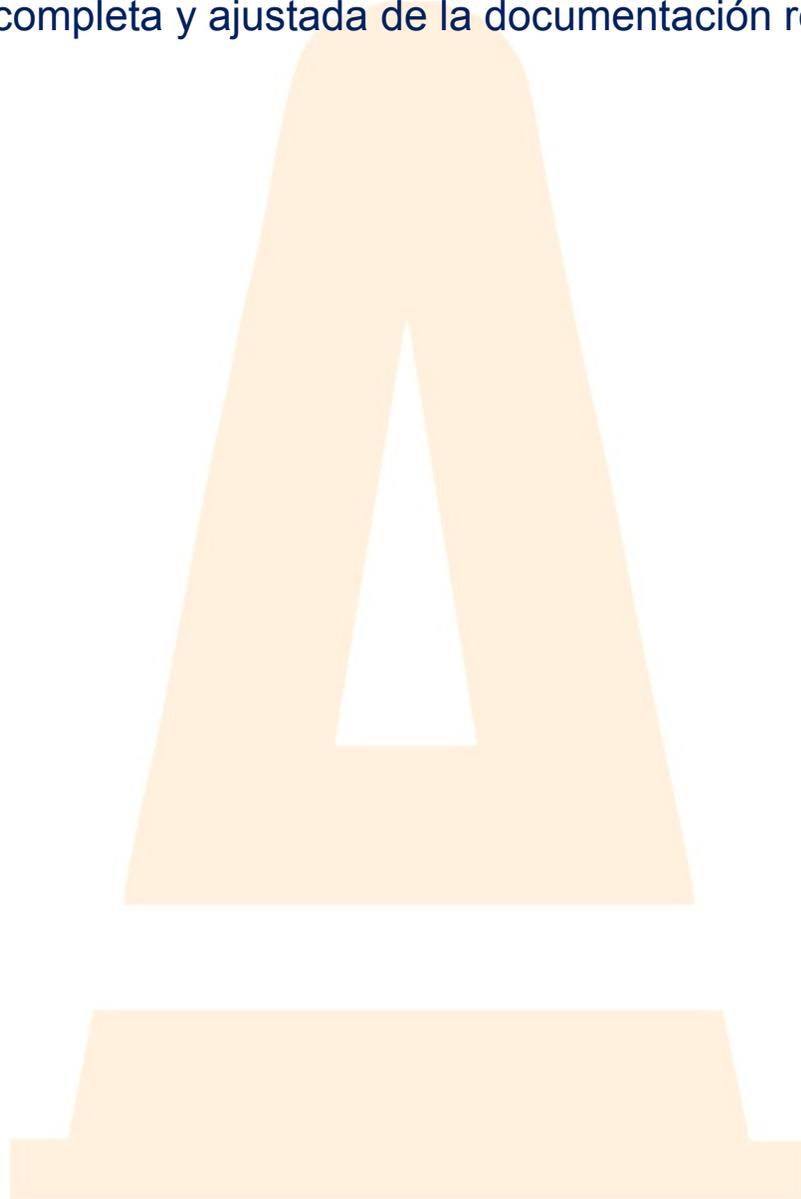
Término de respuesta: 90 días hábiles siguientes a la recepción completa y ajustada de la documentación requerida

Solicitud de certificación

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción completa y ajustada de la documentación requerida

Solicitud de autorización temporal portuaria

Término de respuesta: 18 meses contados a partir del día siguiente a la recepción completa y ajustada de la documentación requerida



ANI

8. ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS.



La Agencia Nacional de Infraestructura dispone de una encuesta de satisfacción en su página Web, la cual busca medir la calidad del servicio prestado por las diferentes áreas misionales de la entidad.

ANI

9. SERVIDOR RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA RECEPCION DE SUGERENCIAS, QUEJAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS O RECLAMOS

La servidora de la Agencia Nacional de Infraestructura para el conocimiento de estos intereses, es la Doctora NAZLY JANNE DELGADO VILLAMIL, Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo Disciplinario, Atención al Ciudadano y Apoyo a la Gestión, a quien podrá dirigirse a través de los siguientes canales:

- ✓ Teléfono fijo PBX.379.17.20 Extensión 1421
- ✓ Correo electrónico: 1. contactenos@ani.gov.co ó 2. ndelgado@ani.gov.co
- ✓ Sede Principal. Calle 24 A No 59-42 Edificio T 3 Torre 4 piso 2 en la ciudad de Bogotá D.C., desde las 8.15 am. hasta las 4.30 pm., en días hábiles, para radicar correspondencia.