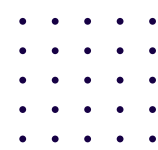


CARTA DE **TRATO DIGNO** A LA **CIUDADANÍA**



2026

DERECHOS

De las personas ante la ANI

Derechos de los usuarios se encuentran **establecidos en el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011:**

En sus relaciones con la ANI 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.



Derechos de los usuarios se encuentran **establecidos en la Ley 1581 de 2012:**

1. Interponer denuncias ante las autoridades competentes bajo los principios de transparencia, debido proceso y de oportunidad.
2. Garantizar el anonimato de la identidad del ciudadano cuando así sea requerido por este al interponer una PQRS.
3. Garantizar la confidencialidad de datos sensibles que requieran especial protección y autorización explícita del ciudadano.
4. 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)

DEBERES

De las personas ante la ANI

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

Establecidos para garantizar los derechos a los usuarios.


CANAL PRESENCIAL

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

 Horario de atención al ciudadano:
8:00a.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) 4848860 o, a la línea gratuita nacional
01 8000 41 01 51.

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

CANAL VIRTUAL

 PQRS en línea
<https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicacion-public>

 o al correo **contactenos@ani.gov.co**



CARTA DE **TRATO DIGNO** A LA **CIUDADANÍA**

2026

C **Conozca el estado** de los trámites y obtenga copias, salvo expresa reserva legal.

I **Invoque el cumplimiento** de las responsabilidades de servidores públicos.

U **Use los canales de atención oficiales por la ANI para presentar peticiones**

D **Disfrute del derecho a recibir respuesta** oportuna, clara y de fondo.

A **Acceda a orientación sin demoras.**

D **Disponga de atención preferente** en caso de: discapacidad, ser periodista o quienes por su calidad de sujeto, tengan actividades de carácter social.

A **Acceda a información** mediante medios electrónicos.

N **Notifique irregularidades** en el cumplimiento de los derechos y deberes administrativos.

I **Interponga derechos de peticiones** verbales o escritos.

A **A ser tratado con respeto, dignidad e igualdad.**

