Carta de *trato digno* con los ciudadanos

En la Agencia Nacional de Infraestructura estamos comprometidos con un servicio equitativo, incluyente, respetuoso sin distinciones o discriminaciones con nuestros ciudadanos.

Tus derechos son:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana por parte de los servidores ANI.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, y por cualquiera de los canales de atención de la ANI, sin necesidad de apoderado, y aún por fuera del horario de atención al público.
3. Obtener información y orientación oportuna sobre los requisitos para realizar los trámites a cargo de la ANI.
4. Conocer el estado de cualquier actuación, trámite o información que repose en los registros y archivos de la ANI y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, salvo expresa reserva legal.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos de la ANI y de los particulares que cumplen funciones administrativas.
8. Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier actuación administrativa adelantada por la ANI que sea de su interés, y conocer la decisión y el resultado de su participación.
9. Identificarse con tu documento de identidad en digital.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Tus deberes son:

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 habilitados:

Presencial

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

Horario de atención: 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
en jornada continua
Horario para radicación de documentos:
8:15 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

Agendamiento de citas presenciales a través de la página web:
escanéame para agendar citas

Virtual

Escríbenos a través de nuestra plataforma en línea y comparte tus comentarios, solicitudes o felicitaciones.
Buzón oficial: **contactenos@ani.gov.co**

Escanéame PQRSD en línea

Canales de transparencia

Si conoces hechos relacionados con corrupción, puedes informarlo a través de:

denuncias@ani.gov.co

Línea ética: 601 + 4848861/60 ext: 1353

ANI Agencia Nacional de Infraestructura

Telefónico

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

Línea fija en Bogotá: (601) 484 88 60
Línea gratuita nacional: 01 8000 41 01 51.
Celular: 305 2971944