

**COMPROMISO DE TRATO DIGNO DE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA CON EL CIUDADANO**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. 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.

Con éste propósito, de conformidad con lo establecido en la (Ley 1755 de 2015), se precisan a continuación los derechos de los usuarios y los medios que ésta Entidad pone a su disposición para garantizarlos.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. 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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. DEBERES DEL CIUDADANO EN SU RELACIÓN CON LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA |



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 y/o de policía que sean del caso según la ley.

* Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. 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, o para el ejercicio de sus derechos.

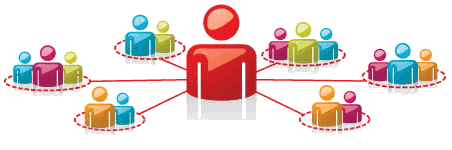
Los **canales de comunicación y medios de participación**, han sido caracterizados de la siguiente manera:

* Página web [www.ani.gov.co](http://www.ani.gov.co)

(Foros, servicios de atención en línea, correo electrónico de contacto, notificación vía mail, Formulario de PQRS).

* Teléfono fijo PBX: 4848860 Extensión: 1368 - línea Gratuita: 018000410151.
* Correo electrónico [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co)
* Facebook ANI /Twitter /flickr /youtube.
* Sede Principal. Calle 24 A No 59-42 Torre 3 piso 2. Horario de atención: 8.00 am. a 5.00 pm., en días hábiles.
* Para RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA el horario de atención es: 8.15 am a 4.30 pm, jornada continua, en días hábiles.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. SERVIDOR RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL CIUADANO 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: 4848860 Extensión: 1421
* Correo electrónico: [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co)

[ndelgado@ani.gov.co](mailto:ndelgado@ani.gov.co)

* Para radicar en físico su opinión podrá hacerlo en la sede Principal ubicada en la Calle 24 A No 59-42 Torre 3 piso 2 en la ciudad de Bogotá D.C., desde las 8.15 am. y hasta las 4.30 pm., en días hábiles.