**I**

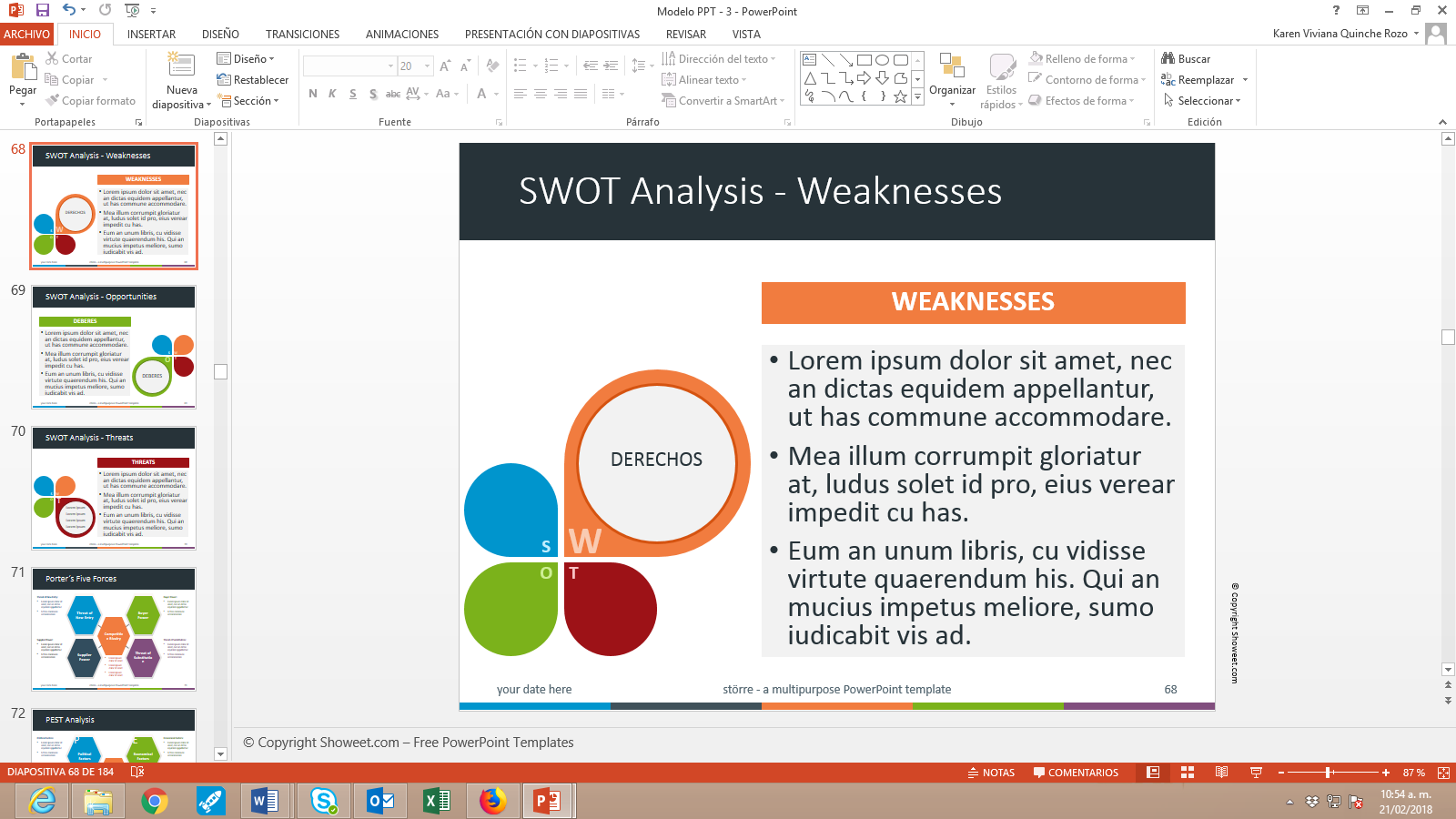
**N**

**A**

**CARTA DE TRATO DIGNO**

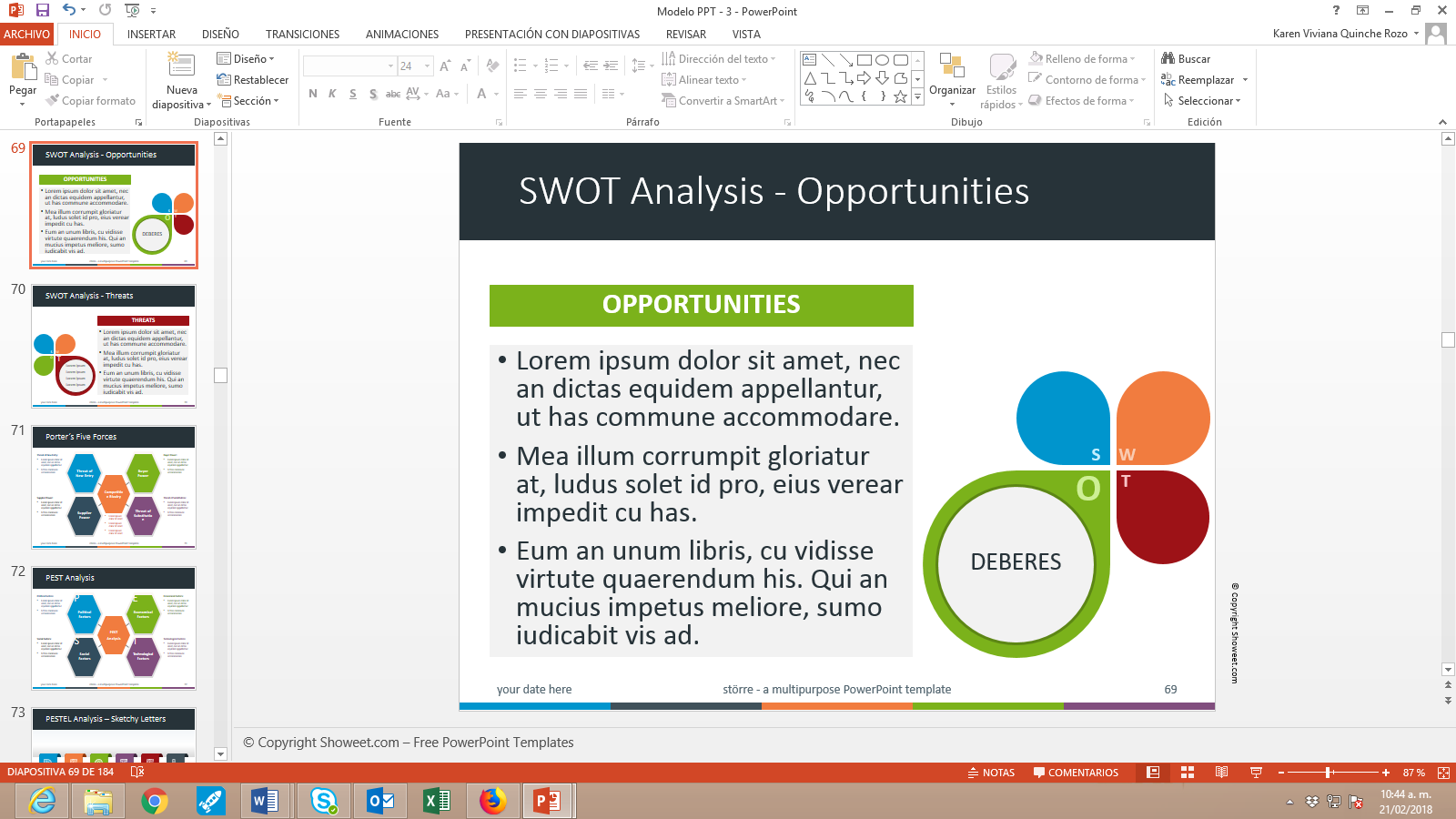
**COMPROMISO DE TRATO DIGNO CON EL CIUDADANO**

* La Agencia Nacional de Infraestructura - ANI, tiene por objeto planear, coordinar, estructurar, contratar, ejecutar, administrar y evaluar proyectos de concesiones y otras formas de Asociación Público Privada - APP, para el diseño, construcción, mantenimiento, operación, administración y/o explotación de la infraestructura pública de transporte en todos sus modos.
* En concordancia con los mandatos constitucionales, la ANI está comprometida con la prestación de un servicio equitativo, respetuoso y diligente, sin distinción, ni discriminación alguna.
* A continuación se presentan los derechos y deberes de los ciudadanos, además de los medios que ésta Entidad pone a su disposición para garantizarlos.



**derechos del ciudadano**

* 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.



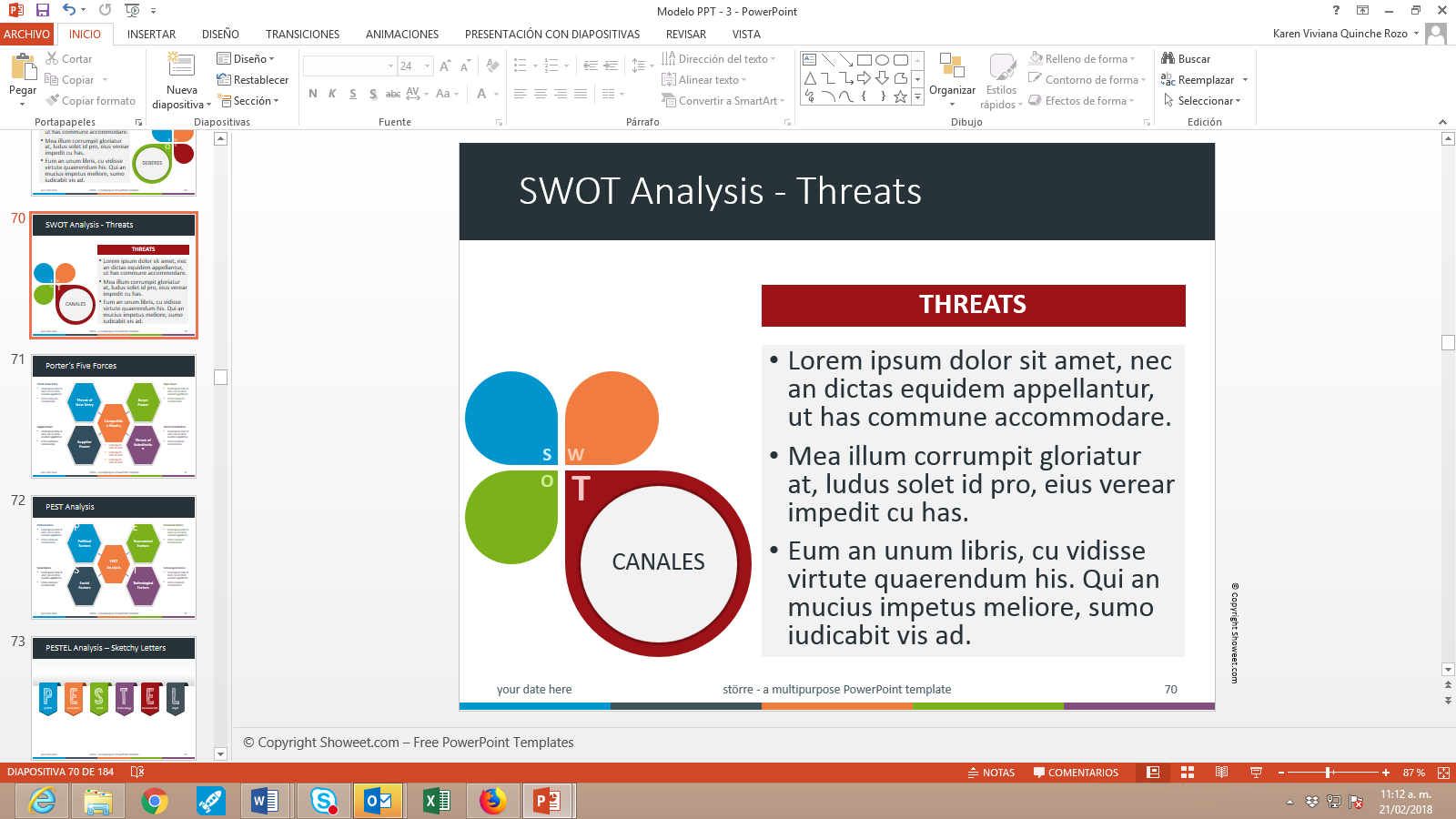
El ciudadano en su actuación ante la Agencia Nacional de Infraestructura le asiste el deber de:

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

**DEBERES DEL CIUDADANO**

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.

**paragrafo**



**canales de ATENCIÓN**

La Agencia Nacional de Infraestructura ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que le permiten a los servidores, entes públicos, 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.

A continuación ponemos a su disposición los **canales de atención y medios de participación**, con que cuenta la entidad:

* **PRESENCIAL:** Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 – Bogotá D.C.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am. a 5:00 pm.

Correspondencia: lunes a viernes de 8:15 am. a 4:30 pm.

* **TELEFÓNICO:** Teléfono fijo PBX: 4848860 Extensiones: 1368 y 1421 - línea Gratuita: 018000410151.
* **VIRTUAL:** 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).
* Correo electrónico [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co)

Facebook/Twitter/Instagram/Flickr/YouTube

**REDES SOCIALES**

**responsable de atención al ciudadano**

MONICA PATRICIA FRANCO TORO, Experto G3-06, es la servidora de la Agencia Nacional de Infraestructura responsable del área de Atención al Ciudadano, y quien tendrá a cargo el conocimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias. Usted podrá dirigirse a ella o a la Agencia, a través de los siguientes canales de atención:

Escribanos al correo electrónico [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co)



**VIRTUAL**

**TELEFÓNICO**

**PRESENCIAL**

Llámenos a las siguientes líneas: PBX: 4848860 Extensión: 1368 y 1421 - línea Gratuita: 018000410151.

Visítenos en la sede única de la ANI ubicada en la Calle 24A No 59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 – Ciudadela Empresarial Sarmiento Angulo de lunes a Viernes de 8:00 am. a 5:00 pm.