

# CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

## Respetados Ciudadanos,

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA, Unidad Administrativa Especial del orden nacional que hace parte del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, cumple su función misional a través del seguimiento y control de los proyectos, obras o actividades sujetos a licenciamiento, permisos o trámites ambientales.

En tal virtud, la Entidad manifiesta su compromiso de garantizar la efectividad de los derechos de los usuarios a través de la aplicación de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad así como la garantía del debido proceso.

Para la ANLA, es fundamental satisfacer los requerimientos de nuestros usuarios, por lo cual expide y hace visible la **CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO**, con el propósito de mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de sus servicios ofreciendo un trato digno, considerado y respetuoso de conformidad con lo establecido en los Numerales 1º y 5º del Artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## DERECHOS DEL CIUDADANO

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

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.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas, la Constitución y las leyes, las horas de atención al público.

A 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 por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente, siempre con observancia de la Constitución y la Ley.

Los demás derechos reconocidos por la Constitución y la Ley.

## MEDIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA PARA UNA ÓPTIMA COMUNICACIÓN



### Canal Escrito

Las solicitudes escritas, deben ser remitidas a la Ventanilla única de recepción de correspondencia ubicada en la carrera 13 N° 37 – 38 Bogotá, D.C.  
Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00p. m jornada continua.  
Responsable: Grupo de Servicios Administrativos



### Canal Telefónico

Se podrán comunicar a nuestras líneas de atención telefónica:  
Conmutador: 2540111 Línea Gratuita Nacional : 018000112998 Centro de Contacto Ciudadano 2540100 Fax: 2540111 ext. 2126 Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.  
Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano



### Canal Presencial

Ofrecemos atención y orientación personalizada en Centro de Atención al Ciudadano ubicado en la calle 37 N° 8 – 40 Sede Principal – Bogotá D.C.  
Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.  
Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano



### Canal Virtual

Los derechos de petición, las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás trámites ante la ANLA, podrán remitirse a través de los siguientes canales virtuales.  
Correo Electrónico: [licencias@anla.gov.co](mailto:licencias@anla.gov.co)  
Sitio WEB: [www.anla.gov.co](http://www.anla.gov.co) Formato para diligenciar Quejas y Solicitudes PQR chat institucional: atención al público 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua.

### Puntos de atención al Público ANLA

Sede Principal Calle 37 No. 8-40  
Bogotá – Colombia  
En caso de una queja, reclamo o sugerencia diríjase a:  
Coordinador Grupo Atención al Ciudadano  
Líder Atención al Ciudadano  
Subdirección Administrativa y Financiera  
Email: [licencias@anla.gov.co](mailto:licencias@anla.gov.co)  
Teléfono: 57 (1) 2540111 Ext.2043