



Archivo General
de la Nación



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LAS CIUDADANÍAS VERSIÓN 2

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN
JORGE PALACIOS PRECIADO

GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



interacción con las personas que se contactan para obtener información, adelantar trámites, solicitar servicios o presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y/o requerir cualquier tipo de asistencia relacionada con las funciones de la Entidad, a través de los diferentes canales de atención dispuestos: Presencial, telefónico, virtual o mediante radicados por correspondencia.

En ese sentido, y en cumplimiento del mandato constitucional que establece como uno de los fines esenciales del Estado, **el servicio a la comunidad**, el presente manual se construye como un instrumento para la apropiación de los atributos, lineamientos y protocolos de atención, orientados a estandarizar y mejorar la calidad en el relacionamiento con las personas, grupos de valor o de interés, garantizando que las diferentes ciudadanías siempre reciban un trato digno, incluyente, accesible y cercano.

2. Objetivo

Establecer lineamientos y protocolos que garanticen una atención adecuada a las diferentes ciudadanías grupos de valor y de interés del Archivo General de la Nación, de manera eficiente, oportuna, cercana, incluyente, accesible y de calidad, a través de todos sus canales de atención.

3. Alcance

El presente manual está dirigido a los y las servidoras públicas y demás colaboradores del Archivo General de la Nación. Contiene los atributos, lineamientos y protocolos que se deben cumplir al momento de relacionarse con las ciudadanías. Además, oficializa los canales de atención dispuestos por el AGN y define la política institucional para la recepción, atención y respuesta de los derechos de petición.



4. Marco Normativo

Norma	Descripción / Alcance
Constitución Política de Colombia de 1991	Establece los principios fundamentales de la función administrativa y los derechos de los ciudadanos. Se destacan los artículos 2, 6, 23, 74, 123, 209 y 270, relacionados con el servicio a la ciudadanía, el derecho de petición, el acceso a la información y la función pública.
Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Regula el procedimiento administrativo y lo contencioso administrativo, estableciendo las reglas para la actuación de las autoridades frente a los ciudadanos.
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición, estableciendo términos, modalidades y procedimientos para su ejercicio ante las autoridades.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Define obligaciones de publicidad y acceso a la información.
Ley 1581 de 2012	Establece disposiciones generales para la protección de datos personales, aplicables en la atención al ciudadano.
Ley 1757 de 2015	Promueve y regula los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública.
Ley 962 de 2005	Dicta disposiciones para la racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
Decreto 019 de 2012	Establece medidas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios (Ley Antitrámites).
Ley 1952 de 2019 y Ley 2094 de 2021	Regulan el Código General Disciplinario aplicable a los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, incluyendo la atención al ciudadano.
Decreto 1499 de 2017	Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que incluye la política de servicio al ciudadano.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 3 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



Decreto 1078 de 2015	de	Decreto Único Reglamentario del sector TIC, que incluye lineamientos de gobierno digital.
Decreto 1008 de 2018	de	Establece la política de Gobierno Digital, orientada a mejorar la relación Estado–Ciudadano mediante el uso de tecnologías.
Resolución 1519 de 2020 (MinTIC)	de	Define los estándares de accesibilidad web para entidades públicas, garantizando el acceso a la información digital.
CONPES 3649 de 2010	de	Define la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3785 de 2013	de	Establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
Ley 1618 de 2013		Garantiza el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, promoviendo la inclusión en los servicios del Estado.
Ley 1346 de 2009		Aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
NTC 6047:2013		Establece requisitos de accesibilidad en espacios físicos de atención al ciudadano.
Resolución 369 de 2019 (AGN)	de	Reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Archivo General de la Nación.
Ley 2052 de 2020		Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

*PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 4 de 30, vigente desde:
30-04-2026*

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



5. Definiciones importantes en el servicio

- **Accesibilidad:** Principio transversal que busca adaptar los canales de atención, trámites y servicios conforme a las capacidades, contextos y necesidades de las personas, priorizando a las personas con discapacidad. De esta manera, garantizar un acceso digno, incluyente y equitativo.
- **Actitud:** Disposición, comportamientos y sentimientos de una persona hacia algo o alguien.
- **Asertividad:** Estilo de comunicación que se caracteriza por ser claro, concreto y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad de adaptación.
- **Atención a las ciudadanías:** Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento del Archivo General de la Nación.
- **Atributos del servicio:** Características o cualidades que tiene el o la servidora pública al momento de prestar el servicio.
- **Calidad:** Es el grado en que un servicio satisface las necesidades y expectativas de las ciudadanías.
- **Canal de atención:** Son los medios y espacios dispuestos para que la ciudadanía interactúe y acceda a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- **Canal presencial:** Se refiere a las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y demás espacios físicos en los que las ciudadanías puede interactuar con la entidad y acceder a los trámites y servicios que ofrece.
- **Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre la entidad y la ciudadanía a través de redes de telefonía fija, o móvil. En él, las personas pueden acceder a los trámites y servicios del AGN.
- **Canal virtual:** Medio que permite a la ciudadanía interactuar con la entidad a través de una página web, redes sociales, chats etc. En él, las personas pueden acceder a los trámites y servicios del AGN.
- **Ciudadanía:** Conjunto de personas con derechos y deberes consagrados en la ley, sin distinción de raza, edad, género, condición física, educativa o social. La ciudadanía representa el eje principal del Archivo General de la Nación, y es a quien se le debe garantizar un servicio digno, accesible, incluyente y de alta calidad; que facilite la vida en comunidad y promueva el bienestar colectivo.
- **Concepto:** Es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia con relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.
- **Denuncia:** Es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 5 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con pruebas.

- **Enfoque diferencial:** Principio que orienta la formulación de políticas públicas ajustadas a las características particulares de personas o grupos poblacionales, garantizando el goce efectivo de sus derechos mediante acciones específicas que atiendan sus necesidades de protección y reconocimiento.
- **Grupos de interés:** Personas naturales o jurídicas, entes de control y demás entidades que interactúan con el AGN, y que requieren de sus trámites y servicios.
- **Grupos de valor:** Son unidades que integran procesos y recursos para generar beneficios directos a la ciudadanía; en el AGN se reflejan en acceso a la información, atención de PQRS, conservación documental e innovación digital, asegurando transparencia y confianza institucional
- **LGBTIQ++:** Son las siglas que agrupa y realiza un reconocimiento de la orientación sexual y la identidad de género de las personas de los sectores sociales, en garantía de derechos de la ciudadanía y se refieren a: L: Lesbianas, G: Gays, B: Bisexuales, T: Transgénero, I: Intersexuales, Q: Queer, Mas: Otras identidades y orientaciones.
- **Mejora:** Principio transversal enfocado en incrementar la calidad de los trámites y servicios por medio de acciones para aumentar la satisfacción de la ciudadanía.
- **Otro Procedimiento Administrativo - OPA:** Procesos sin costo que permiten el acceso a actividades complementarias de valor agregado dentro de la oferta de trámites y servicio, programas o estrategias.
- **Percepción:** Es el conjunto de emociones, sentimientos y pensamientos que desarrolla una persona sobre un servicio, trámite y la entidad en general.
- **Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.
- **Política Nacional de Servicio a la Ciudadanía (PSC):** Define los lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados.
- **PQRSDF:** Sigla que se refiere a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- **Protocolo:** Conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un(a) servidor(a) público(a).

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 6 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
- **Retroalimentación:** Mecanismo en el que una persona comparte su opinión y sentimientos frente al desempeño o labor de un proceso o servidor(a) público(a).
- **Satisfacción:** Estado de ánimo de una persona después de haber resuelto su necesidad específica.
- **Servicio a la ciudadanía/grupos de interés:** Derecho de la ciudadanía a una gestión pública de calidad, empoderando a las personas para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, reguladas por el Estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.
- **CAIP:** Consulta de acceso a la información pública son servicios institucionales que permiten a cualquier persona consultar información pública sin necesidad de trámites complejos, en cumplimiento del derecho fundamental de acceso a la información.

6. Atributos del Buen Servicio

El Archivo General de la Nación, establece como atributos del buen servicio a las ciudadanías:

- **Ciudadanía como razón de ser:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios, priorizando las necesidades y expectativas de las ciudadanías.
- **Oportunidad:** Prestar el servicio de manera ágil, en un tiempo prudente, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de los trámites y servicios.
- **Empatía:** Ponerse en el lugar de la persona que se atiende, hacerla sentir comprendida y escuchada.
- **Confiabledad:** Lograr que la ciudadanía crea en la exactitud y objetividad de la información que se les suministra y en la calidad de los servicios que reciben. Esto se logra actuando con transparencia y equidad. No es sólo cuestión de actitud, sino también de procedimientos.
- **Amabilidad:** Atender con respeto y gentileza, dándole a la ciudadanía la importancia que merecen.
- **Rapidez:** Prestar el servicio sin demoras innecesarias, sin precipitaciones y priorizando a las personas con discapacidad.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 7 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- **Incluyente:** Adaptar los procedimientos, infraestructura y actitud para ofrecer un servicio a la medida de todas las personas, sin importar sus características o lugar de procedencia.
- **Efectivo:** Resolver la necesidad y cumplir la expectativa específica de la ciudadanía con eficacia y eficiencia.

7. Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, el Archivo General de la Nación presenta su **Carta de Trato Digno a la Ciudadanía**, en ella enaltece los derechos y especifica los deberes de la ciudadanía al momento de interactuar con la Entidad.

Esta se encuentra disponible para consulta de las Ciudadanía, grupos de interés y de valor en la página web del Archivo General de la Nación en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía.

8. Decálogo del Buen Servicio

El **Decálogo del Servicio al Ciudadano del Archivo General de la Nación** es una guía práctica que reúne los principios básicos de respeto, inclusión y transparencia en la atención. Busca que cada persona, sin importar su origen o condición, reciba un trato digno, claro y oportuno, fortaleciendo la confianza entre la ciudadanía y la institución.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **8** de **30**, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.




DECÁLOGO DEL SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS

DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN



El Decálogo del Servicio a las Ciudadanías del Archivo General de la Nación es una guía práctica que reúne los principios básicos de respeto, inclusión y transparencia en la atención. Busca que cada persona, sin importar su origen o condición, reciba un trato digno, claro y oportuno, fortaleciendo la confianza entre la ciudadanía y la institución.

<p>1</p>  <p>Brindar atención prioritaria a personas en estado de vulnerabilidad o debilidad manifiesta.</p> <p>Asegurarse de que las personas que se encuentren en situaciones especiales reciban una atención inmediata y adecuada, priorizando su bienestar.</p>	<p>2</p>  <p>Trabajar en equipo para la mejora continua del servicio.</p> <p>Fomentar un ambiente colaborativo dentro del equipo de trabajo para aprender, mejorar y optimizar los procesos de relacionamiento con la ciudadanía.</p>
<p>3</p>  <p>Prestar un servicio íntegro, empático y generar confianza, conforme al manual de servicio del AGN y el código de integridad.</p> <p>Asegurarse de que cada interacción esté guiada por los valores del AGN, promoviendo la integridad, empatía y confianza con las personas.</p>	<p>4</p>  <p>Mirar a los ojos, sonreír y demostrar interés genuino por lo que dice el ciudadano o ciudadana.</p> <p>Establecer una conexión visual y emocional, transmitiendo calidez, respeto y profesionalismo en cada interacción.</p>
<p>5</p>  <p>Saludar amablemente con el guion establecido, a las diferentes ciudadanías.</p> <p>Seguir el protocolo de saludo del AGN, manteniendo una actitud cordial y respetuosa desde el inicio de la interacción.</p>	<p>6</p>  <p>Escuchar activamente al ciudadano o ciudadana para identificar el objeto de la consulta.</p> <p>Prestar atención total a lo que la persona dice, sin interrupciones, para comprender completamente su solicitud y ofrecer soluciones precisas.</p>
<p>7</p>  <p>Personalizar la atención, llamando a la persona por su nombre.</p> <p>Crear una experiencia más cercana y humana, usando el nombre de la persona para generar un ambiente de confianza y cercanía.</p>	<p>8</p>  <p>Cumplir con la promesa de servicio ofrecida durante la atención.</p> <p>Asegurarse de que todas las promesas o compromisos adquiridos con la persona sean cumplidos de manera efectiva y en los plazos acordados.</p>
<p>9</p>  <p>Evitar el uso de elementos distractores durante la atención.</p> <p>Mantener un enfoque total en la atención, evitando el uso de dispositivos móviles o cualquier otro elemento que interfiera con la calidad del servicio.</p>	<p>10</p>  <p>Confirmar si la información ha sido clara y suficiente.</p> <p>Al final de la interacción, asegurarse de que el ciudadano o ciudadana haya entendido la información proporcionada y que sus dudas hayan sido resueltas adecuadamente.</p>
<p>11</p>  <p>Preguntar a la persona si desea participar en la encuesta de satisfacción y experiencia ciudadana sobre la atención recibida.</p> <p>Invitar al ciudadano o ciudadana a dar su opinión sobre el servicio prestado, contribuyendo a la mejora continua y la calidad del servicio.</p>	<p>12</p>  <p>Finalizar la atención con una despedida cordial, conforme a los guiones establecidos.</p> <p>Terminar la interacción con una despedida respetuosa y cordial, siguiendo el protocolo del AGN para que las ciudadanías se sientan valoradas.</p>

 Nuestro compromiso es brindar un servicio humano, respetuoso y eficiente, que fortalece la confianza entre la ciudadanía y el Archivo General de la Nación. 

9. Accesibilidad

La accesibilidad es un principio transversal del servicio, el cual parte de la adecuación de las condiciones físicas, técnicas, comunicacionales y de los trámites y servicios de la entidad. Su propósito es garantizar un acceso digno, incluyente, de fácil acceso, oportuno y equitativo para todas las ciudadanías. Para lograr una accesibilidad universal es necesario diseñar y adaptar las

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 9 de 30, vigente desde: 30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



instalaciones, sistemas, canales y procedimientos con base en la diversidad de capacidades, contextos y necesidades de las personas, priorizando a las personas con alguna discapacidad.

Alineados con la Ley 1618 de 2013, resulta fundamental identificar, mitigar y eliminar las barreras que impiden un acceso fácil y digno. Por tal razón, es fundamental hacer seguimiento a la idoneidad de los espacios físicos, a la infraestructura tecnológica y a los procedimientos con el fin de identificar a tiempo oportunidades de mejora que permitan implementar acciones para garantizar un servicio incluyente, ágil e igualitario.

Además, es importante reconocer que las barreras no se limitan a la infraestructura física, también hay factores comunicacionales y actitudinales que impiden un servicio inclusivo y que permitan el goce de los derechos de todas las personas. Con base en la Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente del Departamento Nacional de Planeación (2016), se presentan algunas recomendaciones para garantizar la accesibilidad en los distintos canales de atención:

10. Espacios físicos

Conforme a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, el Archivo General de la Nación considera las siguientes acciones para garantizar la accesibilidad en el canal presencial:

1. Ajustes normativos y procedimentales que aseguren la atención adecuada a personas con discapacidad, incluyendo formatos comprensibles y tecnologías de apoyo.
2. Promoción del diseño universal en políticas, planes y proyectos, con participación de personas con discapacidad.
3. Adecuación de los espacios del canal presencial garantizando:
 - Accesos a baños y rampas con inclinación y ancho adecuados.
 - Eliminar obstáculos en las zonas de circulación (puertas, objetos, cables, etc.).
 - Mesones y módulos adaptados para personas en silla de ruedas o de talla baja.
 - Sistema de señalización accesible, con texto, símbolos gráficos, relieve y braille, que oriente sobre áreas de atención, servicios, higiene y seguridad.
 - Mapas de ubicación en alto relieve, disponibles en braille, audio y video.
 - Áreas de espera amplias, con espacio para dispositivos de movilidad y sillas prioritarias señalizadas.
 - Apoyos técnicos especializados, como intérpretes de Lengua de Señas Colombiana, sistemas táctiles, software adaptado, audioguías y periféricos.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 10 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- Información accesible en medios visuales, con lenguaje sencillo, letra grande, interpretación en lengua de señas y actualización permanente.
- Ingreso permitido de perros guías y acompañantes, según necesidad de la persona con discapacidad.

11. Canales electrónicos, sitios web y contenidos digitales

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) y el Decreto 103 de 2015, todas las entidades públicas deben garantizar que sus medios electrónicos cumplan con los lineamientos de accesibilidad definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el marco de la Estrategia de Gobierno Digital. Desde el año 2022, las entidades deben cumplir con los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, lo que implica que sus sitios web, plataformas y contenidos digitales deben ser navegables, comprensibles y funcionales para todas las personas, sin discriminación.

Las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020 establecen criterios técnicos que deben ser adoptados por las entidades públicas, incluyendo:

- Estandarización de contenidos e información: uso de formatos accesibles, lenguaje claro y estructura coherente.
- Accesibilidad web: cumplimiento de estándares internacionales (WCAG 2.1 AA) para navegación, contraste, lectura y uso de dispositivos de asistencia.
- Seguridad digital: protección de datos personales y garantía de navegación segura.
- Datos abiertos: publicación de información en formatos reutilizables, accesibles y comprensibles.
- Formularios electrónicos para PQRS: diseño inclusivo, validación accesible y disponibilidad en múltiples dispositivos.

Con fundamento en la guía emitida por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), se recomienda adicionalmente emplear:

- Usar lenguaje sencillo, claro, útil y comprensible, libre de tecnicismos y siglas sin definición.
- Actualizar permanentemente la información publicada.
- Incorporar íconos que indiquen accesibilidad en el sitio web.
- Incluir ABC, tutoriales y videos en Lengua de Señas Colombiana y/o con subtítulos.
- Habilitar canales virtuales alternativos: chat, redes sociales, correo electrónico.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **11** de **30**, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



12. Canales de Atención

El Archivo General de la Nación ha puesto a disposición de las ciudadanías los siguientes canales de atención para acceder a sus trámites y servicios:

12.1. Canal Presencial

La Entidad dispone de puntos de atención presenciales, diseñados para garantizar a las ciudadanías el relacionamiento con criterios de accesibilidad, dignidad, oportunidad, eficiencia e inclusión.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Central	Cra. 6 No. 6-91	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (jornada continua)

12.2. Canal Telefónico

Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y la entidad. A través de él, las personas pueden recibir información y orientación por parte de un(a) servidor(a) público(a) sobre la oferta de trámites y servicios del AGN.

Telefónico	Horario de atención
Bogotá (601) 9172114, +57 (601) 328 2888	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (jornada continua)
Funza (601) 9172114	

12.3. Canal Virtual

El archivo General de la Nación dispone de espacios mediados por tecnologías de la información, especialmente a través de internet, que permiten a las personas acceder de manera incluyente a información y orientación sobre la oferta de trámites y servicios.

Medio	Contacto	Horario de atención
-------	----------	---------------------

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 12 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



Contacto y solicitudes de PQRSDF	https://pqrs.archivogeneral.gov.co/home	Disponible lunes a domingo las 24 horas del día
Correo electrónico	contacto@archivogeneral.gov.co servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co notificacionesjudiciales@archivogeneral.gov.co soytransparente@archivogeneral.gov.co	Se encuentran activos las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Redes sociales	Facebook: @archivogeneral	
	X: @archivogeneral	
	Instagram: @archivogeneral	
	YouTube: CanalAGNColombia	
	Flickr: @agncolombia	
Chat		Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

El Archivo General de la Nación cuenta con una ventanilla única de correspondencia para que la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) ante la Entidad.

Nombre	Dirección	Horario de atención
Sede Central	Grupo de Archivo y Gestión Documental Cra. 6 No. 6-91	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m (jornada continua)
	Buzón de Sugerencias Cra. 6 No. 6-91 (Primer piso)	

Nota: Las PQRSDF son registradas en el Grupo de Archivo y Gestión Documental.

13. Lenguajes Claros, comprensibles e incluyentes

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **13** de **30**, vigente desde: 30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



El lenguaje claro tiene como propósito ofrecer información comprensible, oportuna y efectiva a la ciudadanía, promoviendo su participación en el marco de una democracia que fortalece la transparencia, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas.

En este sentido, el Archivo General de la Nación orienta su comunicación hacia un lenguaje más abierto, cercano, transparente e incluyente, que garantice el derecho de la ciudadanía a comprender la información pública, acceder a ella sin barreras y tomar decisiones informadas.

13.1. Principios del lenguaje claro en el AGN

La comunicación institucional del Archivo General de la Nación se orienta bajo los siguientes principios:

- **Claridad:** uso de palabras sencillas y comprensibles.
- **Precisión:** información exacta, sin ambigüedades.
- **Sencillez:** eliminación de tecnicismos innecesarios.
- **Enfoque en el ciudadano:** priorizar las necesidades de información del usuario.
- **Inclusión:** garantizar que todas las personas, independientemente de sus condiciones, puedan comprender la información.

13.2. Enfoque incluyente

El Archivo General de la Nación garantizará que la información sea accesible para toda la ciudadanía, mediante:

- Uso de lenguaje respetuoso, incluyente y no discriminatorio.
- Adaptación de contenidos para personas con discapacidad.
- Implementación de criterios de accesibilidad en medios digitales.
- Atención diferencial a poblaciones en condición de vulnerabilidad.

13.3. Aplicación en la atención a la ciudadanía

El uso de lenguaje claro e incluyente será obligatorio en:

- Respuestas a PQRSD
- Atención presencial, telefónica y virtual

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 14 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- Publicación de trámites y servicios
- Comunicaciones oficiales
- Material pedagógico e informativo

14. Protocolos de Atención por Canal

El Archivo General de la Nación tiene como propósito garantizar un servicio eficiente, incluyente, empático y de la más alta calidad. En este sentido, se establecen protocolos de atención diferenciados por canal y se invita a los(as) servidores(as) públicos(as) a aplicar la estructura de interacción definida, con el fin de asegurar un relacionamiento efectivo y transparente con la ciudadanía.

14.1. Canal Presencial

14.1.1. Preparación antes de la atención

- Inicie su preparación para recibir a la ciudadanía de 10 a 15 minutos antes de la hora programada de apertura del punto de atención
- Mantenga un puesto de trabajo limpio, ordenado y libre de objetos distractores ajenos a la atención.
- Conozca el punto de atención y la ubicación de baños, otros módulos de servicio y salidas de emergencia.
- Esté al día sobre las actualizaciones a los procedimientos, trámites y servicios de la entidad
- Demuestre atención, disposición y preparación para la atención, por medio de una postura adecuada, sin usar objetos distractores o consumir alimentos.

14.1.2. Contacto inicial

- Mire a los ojos, sonría y proyecte la voz
- Salude amablemente con el guion establecido:
 - **“Buenos días / tardes”, “Bienvenida/o al Archivo General de la Nación”, “Mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué le puedo servir?”**
- Pregunte el nombre de la persona que atiende y úselo para dirigirse a ella/él, durante la interacción, anteponiendo “Señora” o “Señor”.
- Realice preguntas filtro que le permitan comprender a profundidad la consulta/necesidad de la persona que atiende, despeje los posibles aspectos confusos.
- Recuerde caracterizar a las personas para identificar si debe utilizar en nombre identitario para referirse a alguien.
- Recuerde llamar por el nombre identitario a la persona que se identifique con la comunidad LGBTI.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 15 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



14.1.3. Durante la atención

- Recuerde que la postura refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Mantenga una actitud empática, amable y con disposición de resolver la consulta/necesidad del ciudadano o ciudadana.
- Escuche activamente a la persona, sin interrupciones, mostrando comprensión e interés ante la inquietud planteada. Utilice también el lenguaje corporal, como asentir con la cabeza, y reforzar con breves comentarios como "Entiendo".
- Tenga en cuenta que el ritmo y tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene modular la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- Brinde una información correcta, completa, comprobable y de forma clara. Siempre apóyese de bases de datos y páginas web oficiales de la entidad, bases de conocimiento, procesos o procedimientos.
- Hable con un lenguaje claro, sencillo, y adecuado. Evite el uso de tecnicismos, siglas o abreviaturas, de ser necesario, explique el significado.
- Cuando deba retirarse de su puesto de trabajo, explique por qué tiene que hacerlo y agradezca al volver.
- Si el caso lo requiere, consulte con otras áreas para obtener la información necesaria.
- Permanezca en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese de que algún compañero o compañera suplirá la ausencia.

14.1.4. Al final de la atención

- Registre la atención en la herramienta o sistema establecido por la Entidad.
- Retroalimente a la ciudadana o ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y el tiempo que tomará el proceso.
- Pregunte, como regla general: **"¿La información ha sido clara? ¿Hay algo más en lo que pueda servirle?"**.
- Invite a la persona que atiende a contestar la encuesta de satisfacción sobre la atención brindada en esa interacción.
- Promocione los demás canales de atención (virtual y Telefónico)
- Despídase amablemente, dirigiéndose por el nombre, y anteponiendo "Señora" o "Señor".

14.1.5. Rol Vigilantes

Se recomienda al equipo de guardias de seguridad:

- Abra la puerta cuando el ciudadano o ciudadana se aproxime.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 16 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- Haga contacto visual con la persona cuando se acerque.
- Salude diciendo: "**Buenos días (tardes), bienvenido al Archivo General de la Nación. ¿En qué puedo servirle?**"
- Oriente a la persona al punto, ventanilla o modulo correspondiente.
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza.

14.1.6. Rol de Servicios Generales

- No realice mantenimiento en las áreas de relacionamiento con la ciudadanía en presencia de ellas.
- En caso de ser necesario, salude cordialmente e informe sobre la actividad.
- No olvide utilizar los elementos de señalización correspondientes.

14.2. Canal Telefónico

14.2.1. Preparación antes de la atención

- Inicie su preparación para contestar llamadas de 10 a 15 minutos antes de la hora programada para el inicio de la atención.
- Mantenga un puesto de trabajo limpio, ordenado y libre de objetos distractores ajenos a la atención.
- Esté al día sobre las actualizaciones de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad, es importante autocapacitarse.
- Conteste el teléfono antes del tercer timbre, esto genera una mejor experiencia a las personas.

14.2.2. Contacto inicial

- Salude amablemente con el guion establecido:
 - "**Archivo General de la Nación, buenos días / tardes, mi nombre es (nombre y apellido) ¿En qué le puedo servir?**"
- Pregunte el nombre de la persona que atiende y úselo para dirigirse a ella/él, durante la interacción, anteponiendo "Señora" o "Señor".
- Hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano o ciudadana comprenda el mensaje.
- Realice preguntas filtro que le permitan comprender a profundidad la consulta/necesidad del ciudadano o ciudadana, despeje los posibles aspectos confusos.
- Tome nota para recordar los puntos importantes.
- Recuerde caracterizar a las personas para identificar si debe utilizar en nombre identitario para referirse a alguien.
- Recuerde llamar por el nombre identitario a la persona que se identifique con la comunidad LGBTI.

14.2.3. Durante la atención

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 17 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- Tenga una escucha activa, no se distraiga.
- No interrumpa al ciudadano o ciudadana, permita que él/ella termine su idea para intervenir y no saque conclusiones anticipadas.
- Hable con un tono y ritmo de voz adecuado. No se coma palabras, use frases cortas y exprese sus ideas de forma clara.
- No tutee a la persona como sinónimo de respeto.
- Hable con un lenguaje claro, sencillo, y adecuado. Evite el uso de tecnicismos, siglas o abreviaturas, de ser necesario, explique el significado.
- Brinde una información correcta, completa, comprobable y de forma clara. Siempre apóyese de bases de datos y páginas web oficiales de la entidad.
- Mantenga una actitud dinámica, empática, amable y con disposición de resolver la consulta/necesidad.
- Cuando deba retirarse de su puesto de trabajo, explique por qué tiene que hacerlo y agradezca al volver.
- Evite silencios de más de 5 segundos como señal de respeto.
- Si debe transferir la llamada, informe al ciudadano o ciudadana e indíquele que persona o área tomara su interacción.
- Asegúrese que la llamada fue contestada por el destinatario(a).

14.2.4. Al final de la atención

- Registre la atención en la herramienta o sistema establecido por la Entidad.
- Retroalimente a la ciudadana o ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y el tiempo que tomará el proceso.
- Pregunte, como regla general: "**¿La información ha sido clara? ¿Hay algo más en lo que pueda servirle?**".
- Invite a la persona a contestar la encuesta de satisfacción sobre la atención brindada.
- Despídase cordialmente con el guion establecido
- Despídase amablemente y agradezca por haberse comunicado.
- Permita que sea el ciudadano o ciudadana quien cuelgue primero

14.2.5. Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- Transfiera solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
- Informe a la persona que se comunica porque lo va a transferir y el nombre de la persona que va a recibir la consulta.
- Cuando transfiera a otra área, espere a que alguien lo atienda, infórmele el nombre del ciudadano(a) y el motivo de la llamada, esto agilizará la interacción.
- Si usted es quien recibe la llamada transferida, salude con el guion establecido y verifique la información que ha recibido.

14.3. Canal Virtual

14.3.1. Chat en línea

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **18** de **30**, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



14.3.2. Preparación antes de la atención

- Inicie su preparación para atender chats de 10 a 15 minutos antes de la hora programada para el inicio de la atención.
- Mantenga un puesto de trabajo limpio, ordenado y libre de objetos distractores ajenos a la atención.
- Esté al día sobre las actualizaciones de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.

14.3.3. Contacto inicial

- Inicie la conversación con el guion de bienvenida establecido:
 - **“Buenos días/tardes, Sr/Sra. (nombre ciudadano(a)), bienvenido/a al chat virtual del Archivo General de la Nación. Mi nombre es (nombre y apellido,) ¿En qué le puedo servir?”**
- Realice preguntas filtro que le permitan comprender a profundidad la consulta/necesidad de la persona que atiende, despeje los posibles aspectos confusos.
- De ser necesario, solicite tiempo en línea para realizar las validaciones pertinentes y agradezca al volver al chat. Recuerde retomar la conversación cada 3 minutos, es un tiempo prudente para demostrar respeto con el ciudadano o ciudadana.
- Recuerde caracterizar a las personas para identificar si debe utilizar en nombre identitario para referirse a alguien.
- Recuerde llamar por el nombre identitario a la persona que se identifique con la comunidad LGBTI.

14.3.4. Durante la atención

- Apóyese en las plantillas de cada tema para agilizar la atención.
- Demuestre empatía e interés utilizando expresiones de cortesía como: “muchas gracias por la información brindada”, “por favor”, “agradezco su tiempo en línea”, etc.
- Diríjase a la persona por su nombre, evite expresiones inapropiadas como “mi amor”, “mi corazón”, entre otros.
- No escriba en mayúscula sostenida, se considera un regaño y por estilo no es bien presentado. Salvo los nombres compuestos propios como el caso del ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN - AGN,
- En lo posible, entable una conversación con el ciudadano o ciudadana. Evite enviar muchos mensajes seguidos, sin tener respuesta, esto da la sensación de que se habla con un robot y no con un humano.
- Escriba en un lenguaje claro, sencillo, y adecuado. Evite el uso de tecnicismos, siglas o abreviaturas, de ser necesario, explique el significado.
- Brinde una información correcta, completa, comprobable y de forma clara. Siempre apóyese de bases de datos y páginas web oficiales de la entidad.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **19** de **30**, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



14.3.5. Al final de la atención

- Registre la atención en la herramienta o sistema establecido por la Entidad
- Retroalimente a la ciudadana o ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y el tiempo que tomará el proceso.
- Pregunte, como regla general: **“¿La información ha sido clara? ¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”**.
- Invite a la persona a contestar la encuesta de satisfacción sobre la atención brindada.
- Despídase cordialmente con el guion establecido:
 - **“Gracias por comunicarse con el Archivo General de la Nación. Lo/a invitamos a seguir muy pendiente de nuestra web: www.archivogeneral.gov.co” y de nuestras redes sociales.**

14.3.6. Correo Institucional

El Archivo General de la Nación ha dispuesto el correo institucional contacto@archivogeneral.gov.co para atender las solicitudes de la ciudadanía. Al ser un canal directo de comunicación con los grupos de interés, tenga en cuenta:

- La administración del correo electrónico está a cargo del Grupo de Archivo y Gestión Documental quién depende de la Secretaría General.
- Los requerimientos de la ciudadanía, interpuestos a través del correo institucional, deben ser atendidos en los plazos establecidos en la Resolución 369 de 2019 expedida por el Archivo General de la Nación.
- Cada servidor o servidora pública del Archivo, que tenga asignada una cuenta de correo electrónico, es responsable del uso adecuado de su cuenta. Por lo que no debe permitir el acceso por parte de terceros(as).
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, su uso es exclusivo para temas relacionados con el AGN. Absténgase de enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

14.3.7. Canal Para Denuncias Por Hechos De Corrupción

soytransparente@archivogeneral.gov.co

14.3.8. Redes Sociales

Se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas, las citas y los mensajes directos. Las personas en redes sociales siempre esperan una respuesta, por lo que no hacerlo puede afectar la imagen de la entidad. Si la capacidad operativa limita el tiempo de atención: dé una respuesta parcial, indicando que se está gestionando una respuesta definitiva. Adicionalmente, tenga en cuenta:

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **20** de **30**, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- Establezca mecanismos para hacer seguimiento a las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Analice cada mensaje para definir si requiere respuesta inmediata o no.
- En las respuestas, sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente.
- Trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- Evite seguir a la ciudadanía y de ningún modo publique su información personal.
- En caso de no tener la respuesta a la consulta ciudadana, escale el caso con el área encargada y brinde una respuesta parcial mientras obtiene la información suficiente y que atienda la necesidad de la persona.
- Límite los mensajes a máximo 140 caracteres. La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta y la ortografía es trascendental.

15. Ante una respuesta negativa o situación difícil

En ocasiones la ciudadanía recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que la persona comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que le puedan ocasionar al no poder satisfacer su solicitud.
- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que la persona quiere, ayudan a solucionar aceptablemente la petición, demuestran disposición de resolver y que la intención es prestar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que la persona entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- Agradezca a la persona por su comprensión.

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad personas inconformes, ofuscadas o furiosas; a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada. En estos casos se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos ni con la postura corporal. Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que la persona se desahogue, escucharla atentamente, no interrumpirla ni entablar una discusión con ella.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme, esto no ayuda.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **21** de **30**, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- No tomar la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otra persona, informar al o la jefe inmediato/a para dar una solución de fondo.
- No perder el control, si el o la servidora conserva la calma es probable que la persona también se calme. Recuerde que las emociones se perciben y transmiten fácilmente.
- Cuidar el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “entiendo su situación”; que demuestran conciencia de la causa y el malestar de la persona.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

16. Protocolos de atención por grupo poblacional

Para garantizar una atención incluyente, accesible y de calidad para todos los grupos poblacionales, además de los protocolos descritos en el título anterior, el AGN plantea las siguientes recomendaciones por cada uno de ellos para brindar un servicio efectivo y oportuno.

Tenga en cuenta que, desde el rol de anfitrión, se debe identificar si la persona requiere una atención prioritaria, como lo son las personas con discapacidad, persona adulta mayor, mujeres embarazadas, mujer con niño(a) en brazos o miembros de la fuerza pública uniformados. O si solo se requiere activar alguno de los protocolos que se plantean a continuación.

Atención a personas con discapacidad

16.1. Discapacidad Visual

Al orientar a una persona con discapacidad visual, ya sea con ceguera total o baja visión, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Pregunte a la persona con discapacidad si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.

Si la persona acepta la ayuda, no la tome bruscamente, ubíquese un paso delante de ella y permita que tome su codo u hombro. Recuerde que usted será su guía para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.

Si la persona decide no aceptar su guía, es necesario que sus indicaciones sobre el punto de atención sean precisas y detalladas.

En caso de que la persona esté acompañada por su perro guía, no olvide caminar del lado opuesto del animal. Evite distraer al perro y no lo alimente.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **22** de **30**, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



16.2. Discapacidad Auditiva

Existen dos tipos de sordera: total o hipoacúsica, es decir con residuo auditivo. Cada una de ellas requiere estrategias diferentes para asegurar una comunicación efectiva. Para atender a una persona sorda, tenga en cuenta:

- Busque distintas alternativas para comunicarse con la persona sorda, por ejemplo escribir en una hoja o por medio de gestos.
- Utilice frases cortas y precisas, gesticule, vocalice y hable al frente de la persona sorda, esto puede facilitar que esta lea sus labios.
- Si la persona sorda le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz. Evite gritar.
- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce esta lengua utilícela o pida a algún(a) compañero(a) que la conozca que sirva de intérprete.
- Si no sabe lengua de señas, apóyese de otro recurso para dialogar con la persona.
- Si la persona sorda va acompañada con un intérprete, recuerde dirigirse a la persona sorda. Evite ignorarlo.

16.3. Discapacidad Física o persona con movilidad reducida

- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque, manipule, ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a una distancia prudente.
- Identifique la ruta adecuada para que la persona se pueda movilizar cómodamente y sin obstáculos hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación con una persona portadora de silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayude si debe transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Cuando deba acompañar a la persona, que use auxilio, muletas o bastón; camine despacio y a su lado. Debe ir al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario evacuar el punto por la escalera de emergencia, la persona portadora de silla de ruedas deberá ser cargada en brazos. De lo contrario, si es viable, deberá desplazarse en el ascensor del edificio del AGN.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **23** de **30**, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



16.4. Discapacidad sordoceguera

- Informe que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo a la persona.
- Atienda las indicaciones del o la acompañante de la persona con discapacidad sobre el método de comunicación que prefiere.

16.5. Discapacidad cognitiva o intelectual

Se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

16.6. Discapacidad psicosocial

- Se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona,
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona
- Confirme que la información dada ha sido comprendida y tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

16.7. Discapacidad múltiple

Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

16.8. Atención a personas de talla baja

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, busque la forma de que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- Tratar a la persona de talla baja según su edad biológica. Evite tratarla como un(a) niño(a).
- Verifique que, durante la atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona.

16.9. Atención a adultos mayores

- Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:
- No use diminutivos, ni expresiones como "abuelito" o "viejito" para referirse a la persona.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **24** de **30**, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- Hable a una velocidad moderada. Evite hablar muy despacio, a menos que la persona se lo pida.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Reconfirme constantemente que la información brindada es clara.

16.10. Atención a niñas, niños y adolescentes

Las niñas, niños y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre las demás ciudadanas/os, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche a la persona de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con los términos de la/el solicitante.
- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

16.11. Atención a víctimas del conflicto armado

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche atentamente a la persona sin mostrar ningún tipo de prevención.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Sea consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la persona, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Garantice a la persona la confidencialidad de la información suministrada.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, esto es percibido por la persona e interfiere en su credibilidad y la de la Entidad.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de estas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **25** de **30**, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



16.12. Atención a personas pertenecientes de sectores LGBTIQ+

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la atención a sectores LGBTIQ+ (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales, queer, +: Símbolo que reconoce la existencia de otras identidades y orientaciones (pansexualidad, asexualidad, no binarismo, entre otras)).

- La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona, sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- No asuma, ni otorgue un género hasta que la persona lo manifieste.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, le dará la pauta para dirigirse a esta. En caso de que la persona brinde un nombre identitario, siempre se debe referir a ella por el mismo.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad. Las(os) servidoras(es) no deben manifestar ningún gesto, ni expresión de rechazo, si estas se hacen ven el punto de atención.

16.13. Atención de grupos étnicos y culturales del país

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rrom). Para su atención, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Si la persona o la entidad cuenta con intérprete, solicite el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, haga entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- En caso de requerir una traducción en lengua nativa, la entidad podrá acudir a la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Recuerde que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad de cada colombiana y colombiano proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

16.14. Atención de campesinos y campesinas

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 26 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- **Distinción conceptual:** Todas las personas campesinas habitan en la ruralidad, pero no todas las personas rurales son campesinas. La condición campesina está ligada a factores culturales, sociales y económicos vinculados a la producción de la tierra, mientras que la ruralidad puede incluir otros perfiles no asociados directamente a esta actividad.
- **Reconocimiento cultural:** La vestimenta campesina (sombrero, ruana, capas, botas de caucho, entre otras) responde a la funcionalidad del clima y la geografía. El personal de atención debe corresponder con respeto y evitar cualquier expresión de desagrado, burla o incomodidad.

Protocolos Específicos

1. Saludo y contacto inicial

- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano. Se debe corresponder de manera asertiva, transmitiendo cordialidad y confianza.
- Mantener un lenguaje claro, sencillo y respetuoso, evitando tecnicismos innecesarios.

2. Comunicación intercultural

- Si se identifican términos propios de su lugar de procedencia cuyo significado no se comprende, se debe preguntar con apertura y respeto por su significado.
- Reconocer y valorar las expresiones locales como parte de su identidad cultural.

3. Registro de información de residencia

- Solicitar datos específicos que faciliten la ubicación: nombre de la vereda, finca, vía principal más cercana, número de kilómetro y algún lugar de referencia relevante.
- Garantizar que esta información se registre con precisión para efectos de seguimiento y contacto.

4. Medios de comunicación y seguimiento

- Indagar si la persona cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia.
- Preguntar cuál es el medio más efectivo para establecer comunicación (llamadas, mensajes de texto, radio comunitaria, visitas presenciales, entre otros).

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 27 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- Ajustar los canales de seguimiento a las condiciones reales de conectividad.

17. Atención a las PQRS

El Archivo General de la Nación gestiona las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones instauradas por la ciudadanía, mediante su recepción por los diferentes canales de atención, con el fin de que se emita respuesta definitiva de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Lo anterior se realiza de acuerdo con la Resolución No. 369, "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado".

Modalidades del Derecho de petición:

- 1) Solicitud de información
- 2) Expedición de copias de documentos
- 3) Formulación de consultas - conceptos técnicos
- 4) Quejas
- 5) Reclamos
- 6) Sugerencias
- 7) Denuncias

Las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)** podrán presentarse de manera verbal o escrita, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Archivo General de la Nación, garantizando accesibilidad y oportunidad en la respuesta. Asimismo, se reconoce la validez de las **peticiones anónimas**, las cuales serán recibidas, registradas y tramitadas con el mismo rigor y respeto que aquellas identificadas, asegurando la confidencialidad, la transparencia en la gestión y la atención a los asuntos de interés general que de ellas se deriven.

17.1. Términos para resolver las peticiones

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones serán los estipulados en la Resolución 369 de 2019 y son los siguientes:

- **Peticiones generales:** máximo **15 días hábiles** para responder.
- **Consultas de documentos y copias:** máximo **10 días hábiles**.
- **Quejas y reclamos:** máximo **15 días hábiles**.
- **Denuncias:** se trasladan a la autoridad competente en un plazo no mayor a **5 días hábiles**.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **28** de **30**, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



- **Felicitaciones y sugerencias:** se registran y se da respuesta o constancia en un plazo de **15 días hábiles**.
- **Petición de consulta:** Solicitudes de interpretación de normas, conceptos jurídicos o técnicos un plazo de **30 días hábiles**.

18. Medición de satisfacción y experiencias de las ciudadanías

18.1. Retroalimentación ciudadana

Con el objetivo de conocer la opinión de las diferentes ciudadanías con la atención brindada, el Archivo General de la Nación ha desarrollado una encuesta para medir la satisfacción de las personas que interactúan y acceden a la oferta de trámites y servicios de la entidad. De esta forma, se espera mejorar la calidad del servicio, fortalecer la confianza hacia el Archivo, saber las necesidades y expectativas de los grupos de valor, y aportar a una buena experiencia al momento de relacionarse con el AGN. Para esto, se ha creado el formato de aplicación de la encuesta de percepción y procedimiento de análisis y seguimiento de satisfacción de las ciudadanías.

18.2. Medición de la experiencia ciudadana

La medición de la experiencia de las ciudadanías permite conocer cómo perciben las personas su relación con el Archivo General de la Nación en diferentes momentos de interacción, tales como:

- El acceso a la información pública (de manera presencial, virtual o a través de eventos convocados).
- La realización de trámites o la recepción de servicios.
- El ejercicio del control social o la exigencia de rendición de cuentas.
- La participación colaborativa en la gestión institucional.

Lo anterior tiene como finalidad identificar debilidades y fortalezas en cada interacción, que sirvan como insumo para la formulación de acciones de mejora e innovación en los servicios del Estado, contribuyendo así a optimizar la experiencia de las ciudadanías y garantizar el goce efectivo de sus derechos.

El acceso se encuentra disponible a través de la página web del Archivo General de la Nación, menú de Atención y Servicios a la ciudadanía.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página **29** de **30**, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.



MEDICIÓN DE EXPERIENCIA DE LAS CIUDADANÍAS

¿Qué es?
Es un formulario ONLINE, dispuesto por FUNCIÓN PÚBLICA, para que las entidades, incluida el Archivo General de la Nación, de manera fácil, libre y gratuita, pueda recolectar y analizar las valoraciones de las diferentes ciudadanías, identificando obstáculos en el relacionamiento y generando acciones de mejora, para el fortalecimiento de la confianza en lo público.

¿Cómo acceder?
El acceso se encuentra disponible en la página web www.archivogeneral.gov.co, en el menú Atención y Servicio a la ciudadanía, lo cual es necesario que las diferentes dependencias a nivel institucional, promuevan que las ciudadanías y grupos de valor califiquen su experiencia en el relacionamiento en los diferentes espacios convocados por el Archivo General de la Nación.

Para mayor información:
servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co

1957 - Transparencia - Partícipa - Atención y servicios a la ciudadanía -
Aviso de notificación
Participación ciudadana
Compromiso de no violencia
Caracterización de la ciudadanía
Canales de Atención y Agendamiento de citas
Formule su PQRSD
Trámites y CPA's
Trabaje con nosotros
Banco Terminológico
Informe de Capacitaciones
Informe de Asistencias Técnicas
Medición de Experiencia Ciudadana
Preguntas frecuentes
Encuesta de satisfacción
Mapa del sitio

19. Seguimiento y evaluación del manual

El cumplimiento del presente Manual será objeto de monitoreo y seguimiento por parte del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el programa de Transparencia y Ética Pública del Archivo General de la Nación. De esta forma, se espera identificar oportunidades de mejora e implementar acciones enfocadas en fortalecer el servicio a las ciudadanías y garantizar una atención eficiente, oportuna, inclusiva, accesible y que priorice la satisfacción y experiencia de los grupos de valor de la entidad.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y Servicio al Ciudadano, Versión 02, Página 30 de 30, vigente desde:
30-04-2026

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.