



ARCHIVO  
GENERAL  
DE LA NACIÓN  
COLOMBIA

# MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

## Contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
Objetivo .....	5
Alcance.....	5
1. Marco Normativo.....	5
2. Términos y Definiciones.....	7
3. Atributos del buen servicio.....	9
3.1 Deberes y derechos de la ciudadanía... ..	10
4. Portafolio de Servicios.....	11
4.1 Mecanismos de atención al ciudadano .....	11
5. Canales de Atención .....	12
5.1 Canal Presencial .....	12
5.2 Canal Telefónico .....	12
5.3 Canal Escrito .....	13
5.4 Canal Virtual.....	14
6. Protocolos para la Atención.....	14
6.1 Etapas de la Atención al Ciudadano .....	15
6.1.1 Contacto Inicial .....	15
6.1.2 Desarrollo.....	15
6.1.3 Finalización .....	16
6.1.4 Seguimiento y Evaluación .....	16
6.2. Respuesta Negativa .....	16
6.3 Protocolo de Atención Presencial.....	16
6.3.1 Recomendaciones.....	16

6.3.1.1 Rol Vigilantes.....	17
6.3.1.2 Rol Orientadores o Anfitriones.....	18
6.3.1.3 Rol Servidores(as) de punto de Atención al Ciudadano(a).....	18
6.4 Protocolo Atención Telefónica.....	19
6.5 Protocolo Correo Institucional.....	20
6.6 Protocolo Chat en línea.....	20
6.7 Protocolo Redes Sociales.....	21
7. Atención a personas en situación de discapacidad.....	22
7.1 Discapacidad Visual.....	22
7.2 Discapacidad Auditiva.....	23
7.3 Discapacidad Física o motora.....	24
7.4 Atención a personas de baja talla.....	24
7.5 Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas.....	25
7.6 Atención a niñas, niños y adolescentes.....	25
7.7 Atención a víctimas del conflicto armado.....	25
7.8 Atención a sectores LGBTI.....	26
7.9 Atención a grupos étnicos y culturales del país.....	27
8. Atención a las PQRSD.....	27
8.1 Canales de atención para la recepción de PQRSD.....	28
8.2 Términos para resolver las peticiones.....	29
9. Bibliografía.....	29
10. Control de cambios.....	30

## **INTRODUCCIÓN**

El Manual de Atención a la Ciudadanía del Archivo General de la Nación busca unificar los protocolos de servicio que brinda la entidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos por la entidad. Dicho documento está dirigido a los servidores y colaboradores de la Entidad, y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de nuestros servicios.

Los canales de atención son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general

En virtud de lo anterior, este Manual pretende, como fin principal, constituirse en una guía y en una herramienta de consulta que tienda a mejorar la calidad de los servicios prestados, por cuanto incluye los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano e integra los atributos y protocolos de servicio; involucrándonos a todos como servidores públicos del AGN en la atención al ciudadano, sin importar el tipo de vinculación que tengamos con la Entidad (funcionarios en carrera administrativa, supernumerarios, funcionarios en provisionalidad, funcionarios de libre nombramiento y remoción o contratistas).

## Objetivo

Establecer los lineamientos, protocolos para la adecuada atención de la ciudadanía en todas las áreas del Archivo General de la Nación para responder a las necesidades de sus usuarios a través de los canales de interacción dispuestos por la entidad.

## Alcance

El presente manual está dirigido a los funcionarios, servidores y contratistas del Archivo General de la Nación y contiene los lineamientos que se deben cumplir para atender los requerimientos ciudadanos, oficializa los canales de interacción ciudadana dispuestos para garantizar la calidad en el servicio y la política institucional para la recepción, atención y respuesta de los derechos de petición.

### 1. Marco Normativo

<b>Constitución Política de Colombia de 1991</b>	<i>Artículos 2, 6, 23, 74 y 209.</i>
<b>Ley 790 del 27 de diciembre de 2002</b>	<i>“Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.</i>
<b>Ley 734 del 05 de febrero de 2002</b>	<i>Artículo 34, numerales 19 y 34 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa de Estado.</i>
<b>Ley 962 del 8 de julio de 2005</b>	<i>“Por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas”.</i>

<b>Decreto 1151 de abril 14 de 2008</b>	<i>"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia".</i>
<b>Directiva 04 de 2009 de la Presidencia de la República de Colombia</b>	<i>"Estricto cumplimiento al derecho de petición"</i>
<b>Conpes 3649 de 2010</b>	<i>Política Nacional de Servicio al Ciudadano.</i>
<b>Conpes 3650 de 2010</b>	<i>Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea</i>
<b>Conpes 3654 de 2010</b>	<i>"Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos".</i>
<b>Conpes 3785 de 2013</b>	<i>Política Nacional de Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.</i>
<b>Ley Estatutaria 1618 de 2013</b>	<i>"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".</i>
<b>Ley 1712 de 2014</b>	<i>"Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".</i>
<b>Decreto 103 de 2015</b>	<i>"Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 con relación al acceso a la información pública nacional".</i>
<b>Ley 1755 de junio de 2015</b>	<i>"Por medio de la cual se regula el Derecho de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</i>
<b>NTC 6047:2013</b>	<i>Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos</i>
<b>Resolución 369 del 31 de mayo de 2019</b>	<i>"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".</i>

## 2. Términos y Definiciones

**Accesibilidad:** el funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.

**Actitud:** disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

**Asertividad:** estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

**Atención al ciudadano:** Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento del Archivo General de la Nación.

**Atributos del servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Calidad:** es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La Satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

**Canal correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

**Canal presencial:** las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

**Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**Canal virtual:** medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.

**Canales de atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.

**Ciudadano:** es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

**Consulta o concepto:** es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en 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, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

**Enfoque diferencial:** el enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

**Grupos de interés:** corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

**LGTBI:** son las siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, bisexual y transgénero, que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.

**Mejora:** acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.

**Otro Procedimiento Administrativo - OPA:** son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

**Orientación al ciudadano/usuario:** se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.

**Percepción:** son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

**Petición:** entiéndase por 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 de Servicio al Ciudadano (PSC):** según el CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, 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 para la prestación de los mismos.

**PQRS**: sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.

**Protocolo**: uno o un 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 funcionario.

**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: se trata de un mecanismo por el cual el funcionario de atención refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.

**Satisfacción**: estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.

**Servicio al ciudadano/grupo de interés**: derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de éste.

**Sugerencia**: es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

**Trámite**: son el 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.

### **3. Atributos del Buen Servicio**

El Archivo General de la Nación, establece como atributos del buen el servicio a la ciudadanía las siguientes características:

**Oportunidad**: debemos prestar el servicio de manera ágil, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios.

**Empatía**: para que el servicio al ciudadano sea empático es necesario que nosotros los servidores públicos nos pongamos en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados. Para que la relación servidor público vs ciudadano sea más estrecha, es preciso conservar una buena comunicación que nos permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio.

**Confiabilidad**: debemos lograr que los ciudadanos crean en la exactitud y objetividad de la información que les suministramos y en la calidad de los servicios que reciben, por eso es necesario que respondamos con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos,

sugerencias y denuncias que recibimos. La confiabilidad no es sólo cuestión de actitud, sino también de procedimientos.

**Amabilidad:** al momento de atender a los ciudadanos debemos ser respetuosos y gentiles, otorgándoles la importancia que se merecen.

**Rapidez:** debemos prestar el servicio sin demoras innecesarias, pero sin precipitaciones y tener consideraciones con las personas con discapacidad.

**Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

**Efectivo:** resuelve lo pedido.

### 3.1 Deberes y derechos de la Ciudadanía

El AGN está comprometido en reconocer sus derechos y generar confianza al garantizar su derecho:

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- 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.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar 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 abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Archivo General de la Nación.
- Acatar la Constitución y las leyes. Las Dependencias del AGN trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

## 4. Portafolio De Servicios

El Archivo General de la Nación, conforme a lo establecido en la Ley 80 de 1989, el Decreto 1777 de 1990 y Decreto 106 de 2015 brinda el servicio personalizado en los puntos de atención de la Entidad (por medio de los canales de atención presentados en el siguiente capítulo), para satisfacer sus necesidades, requerimientos e inquietudes que manifiesten las usuarias/os de la Entidad.

Consulte aquí los servicios que brinda el Archivo General de la Nación.

<https://www.archivogeneral.gov.co/servicios/Tramites>

### 4.1 Mecanismos de Atención al Ciudadano



**MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Le presentamos información sobre los canales para la atención al ciudadano y para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información pública.

**DATOS DE CONTACTO**

BOGOTÁ D.C. COLOMBIA  
**CENTRO HISTÓRICO**

Archivo General de la Nación  
Bogotá

**DIRECCIÓN**  
Carrera 53 No. 5 - 11 Bogotá D.C.

**PBX**  
57-1-226 2888

**FAX**  
57-1-227 2399

**CÓDIGO POSTAL**  
11011-1103-42

**E-MAIL**  
contacto@archivogeneral.gov.co

**HORARIO DE ATENCIÓN**  
Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

**FORMULARIO ELECTRÓNICO**  
Para más información acceda a la web electrónica del AGN

## 5. Canales de Atención

Para los diferentes requerimientos a realizar por los ciudadanos(as), existen los siguientes canales de comunicación:

### 5.1 Canal Presencial



Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas. Está integrado por los siguientes puntos de atención.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Central	Cra. 6 No. 6-91	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (jornada continua)
Sede Funza (Zona Industrial)	Km 3 via Funza – Siberia a Sector: Parque industrial San Diego Bodega 3	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (jornada continua)

### 5.2 Canal Telefónico



Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas del Archivo General de la Nación. Está integrado por los siguientes puntos de atención:

Nombre	Teléfono	Horario de Atención
Sede Central y Funza	PBX (+57 1) 328 28 88	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (jornada continua)
	Fax (+57 1) 337 20 19	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (jornada continua)

### 5.3 Canal Escrito



El Archivo General de la Nación cuenta con una ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad. Estas peticiones son registradas en el Grupo de Archivo y Gestión Documental. El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso en la entrada de la Sede Central, allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Entidad.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Central	Grupo de Archivo y Gestión Documental Cra. 6 No. 6-91  Buzón de Sugerencias Cra. 6 No. 6-91 (Primer piso)	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (jornada continua)
Sede Funza (Zona Industrial)	Km 3 via Funza – Siberia a Sector: Parque industrial San Diego Bodega 3	

## 5.4 Canal Virtual



El Chat institucional de Archivo General de la Nación es uno de los canales a disposición de la ciudadanía con los que cuenta la entidad. A través de este se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla el archivo, logrando establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real

<p><b>Correo Electrónico</b></p> <p><a href="mailto:contacto@archivogeneral.gov.co">contacto@archivogeneral.gov.co</a></p> <p><a href="mailto:servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co">servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co</a></p>	<p>Nota: Para denuncias de corrupción se puede escribir a estos correos.</p> <p>Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.</p>
<p><b>Redes Sociales</b></p> <p><a href="#">Facebook @archivogeneral</a> <a href="#">Twitter @archivogeneral</a></p> <p><a href="#">Instagram @archivogeneral</a> <a href="#">YouTube @archivogeneral</a></p> <p><a href="#">CanalAGNColombia</a> <a href="#">Flickr @agncolombia</a></p>	<p>Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.</p>
<p><b>Chat en línea</b></p>	<p>Página de inicio del Archivo General de la Nación Horario de atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm</p>

## 6. Protocolos para la Atención

El Archivo General de la Nación ha establecido los siguientes protocolos de atención para que las servidoras/es y contratistas, cualquiera que sea el canal de atención y el rol desempeñado dentro del ciclo de servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.

### 6.1 Etapas de la Atención al Ciudadano



### **6.1.1 Contacto Inicial**

- Se da la bienvenida amablemente a la ciudadana/no, identificándose: “Buenos días / tardes”, “Bienvenida/o”, “Mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué le puedo servir?”.
- Se le invita a tomar asiento, si procede.
- Preguntar a la ciudadana/o su nombre y usarlo para dirigirse a ella/él, anteponiendo “Señora” o “Señor”.

### **6.1.2 Desarrollo**

- Se debe efectuar el registro de la persona que asiste al canal presencial en el Sistema establecido por la Secretaría. Una vez comprendida la razón por la cual la ciudadana/no acude al punto de atención, se deben realizar las preguntas específicas sobre el tema y despejar los posibles aspectos confusos para ofrecer la información que la persona solicita, utilizando un lenguaje claro.
- Escuchar activamente a la persona sin interrupciones, mostrando comprensión ante la inquietud planteada, utilizando también el lenguaje corporal, como asentir con la cabeza, y reforzar con breves comentarios como “Entiendo”.
- En caso de que la persona se muestre preocupada, intentar tranquilizarla de manera comprensiva.
- Identificar las necesidades pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz tranquilo, y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
- Responder a las preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara, precisa y propositiva.
- Si el caso lo requiere, consultar con otras áreas para obtener la información necesaria, explicar por qué debe hacerlo y ofrecer un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pedir permiso antes de retirarse, y al regresar, agradecer por la espera.
- Repetir lo esencial del mensaje en un lenguaje claro para verificar que se ha entendido.

### **6.1.3 Finalización**

- Retroalimentar a la ciudadana/o sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y el tiempo que tomará el proceso.
- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse amablemente, dirigiéndose por el nombre, y anteponiendo “Señora” o “Señor”.

### **6.1.4 Seguimiento y Evaluación**

- Solicitar amablemente, al finalizar la atención, el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción del Usuario AGN (Formato DIE-FO-38) y agradecer por la colaboración.
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

## 6.2 Respuesta Negativa

Al dar una respuesta negativa a un ciudadano o ciudadana con relación a una solicitud que presenta se debe evitar, en lo posible, que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

### ¿Cómo hacerlo?

- Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que le puedan ocasionar al no poder satisfacer su solicitud.
- Diga: "Lo que voy a hacer es..." y ofrezca unas medidas alternativas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

## 6.3 Protocolo de Atención Presencial

### 6.3.1 Recomendaciones

La persona encargada de realizar el registro de ingreso a las instalaciones del AGN debe atender al ciudadano con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

**La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

**La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano 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.

**El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Si la entidad tiene más sedes en la ciudad y en el país, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera. Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.

- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

### 6.3.1.1 Rol Vigilantes



Se recomienda a los guardias de seguridad

- Si es del caso, abrir la puerta cuando el ciudadano o ciudadana se aproxime.
- Hacer contacto visual cuando el ciudadano o ciudadana se acerque.
- Saludar diciendo: "Buenos días (tardes), bienvenido al Archivo General de la Nación. ¿En qué puedo servirle?"
- Orientar al ciudadano (a) al punto o servicio solicitado.

Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).

### 6.3.1.2 Rol Orientadores o Anfitriones



Al orientador o anfitrión le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a....".
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.

- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o al lugar que debe dirigirse.

### 6.3.1.3 Rol Servidores (as) de puntos de Atención al Ciudadano(a)



Dado que los servidores(as) de punto de servicio son quienes resolverán las inquietudes de la ciudadanía, deberán procurar por su satisfacción y, de ser posible, resolver sus requerimientos en corto tiempo. Se debe tener en cuenta siempre:

- Conozca previamente el portafolio de servicios del AGN y los procedimientos asociados, para brindar una información integral al ciudadano.
- Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brinda una información integral.
- Verifique que el ciudadano lleve los requisitos necesarios para realizar su trámite, esto se denomina filtro en fila, evita pérdidas de tiempo.
- En caso de que una persona no lleve alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indique con detalle qué falta.
- Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente.
- Retroalimente al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente
- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud ciudadana informando a la instancia respectiva para que se pueda resolver de fondo.

Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"

Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.

## 6.4 Protocolo Atención Telefónica



El protocolo para la atención a los ciudadanos y demás grupos de interés del Archivo General de la Nación por el canal telefónico es el siguiente:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Archivo General de la Nación “**buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?**”
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole hacer sentir que se le está escuchando atentamente
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
- Informar al usuario porque lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la persona que va a recibir la consulta y su número de extensión.
- Cuando transfiera a otra área, esperar a que este lo atienda, informándole el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que al nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- Cuando se reciba una llamada transferida, en primera instancia se realiza la presentación y se llama al usuario por su nombre verificando con una breve reseña la información que ha recibido.
- Despedida: Es la última impresión que se lleva el usuario del funcionario y/o contratista y del AGN por lo tanto se tiene en cuenta lo siguiente: Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Archivo General de la Nación, Invitar a que se vuelva a contar con el Archivo General de la Nación cuando lo necesite.

## 6.5 Protocolo correo institucional



Además de los lineamientos generales, tenga en cuenta:

El Archivo General de la Nación ha dispuesto el correo institucional [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co) para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.

- La administración del correo electrónico está a cargo del Grupo de Archivo y Gestión Documental quien depende de la Secretaría General.
- El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.
- Se propenderá para que las respuestas a los requerimientos ciudadanos interpuestos a través del correo institucional sean emitidas en los plazos establecidos en la Resolución 369 de 2019 expedida por el Archivo General de la Nación.
- Cada colaborador del Archivo que tenga asignada una cuenta de correo electrónico es responsable del uso de su cuenta, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

#### 6.6 Protocolo Chat en línea



- El horario establecido para la prestación del servicio es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.
- Para efectos de personalización del servicio y estadísticas, la ventana del chat debe contar con 4 campos de preguntas clave para iniciar la conversación: Nombre, correo electrónico, tema y pregunta. Con esta información el funcionario inicia la prestación del servicio.
- Mediante el chat no se atiende información de carácter personal, ni se brinda información confidencial de usuarios y/o datos personales. Para ello se suministra la información de contacto que aplique a cada caso.
- Es de vital importancia tener en cuenta los siguientes parámetros para la debida prestación del servicio de atención al ciudadano mediante el chat:
  - Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.
  - Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el “tuteo” y adjetivos como “mi amor”, “mi corazón”, entre otros.
  - No escribir en mayúscula sostenida, salvo los nombres compuestos propios como el caso de ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN o AGN, puesto que escribir de esa manera se considera un regaño, además que por estilo no es bien presentado.

- Evitar el envío de varios mensajes cortos como en el Whatsapp, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.
- Cuando un ciudadano se torne grosero/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba al correo electrónico [contacto@archivogeneral.gov.co](mailto:contacto@archivogeneral.gov.co) ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.

*Al ingresar al chat, el funcionario deberá saludar a los ciudadanos por su nombre y darles la bienvenida así:*

***Muy buenos días/tardes Sr/Sra. (Ciudadano), bienvenido/a al chat virtual del Archivo General de la Nación. Mi nombre es (Funcionario Nombre y Apellido) ¿En qué le puedo colaborar? \*Seguido del saludo va la consulta, para ello mientras tenemos la información le sugerimos al ciudadano que nos espere en línea así: Por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información. \*La intervención del funcionario debe brindar soluciones a las inquietudes ciudadanas en una forma clara y sencilla. De no ser competencia de AGN, debe darse la información de contacto de la entidad competente. \* Para terminar el servicio podemos usar el siguiente mensaje: Sr/Sra (Ciudadano) ¿Puedo ayudarle en algo más? Si la información brindada es suficiente para el ciudadano, nos despedimos así: Gracias por visitarnos. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir muy pendiente de nuestra web: [www.archivogeneral.gov.co](http://www.archivogeneral.gov.co)***

## 6.7 Protocolo Redes Sociales



De manera general: se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial: establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del Servicio: 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.

En Twitter: para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.

En la finalización del servicio: si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comuníquese a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta.

A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.

## 7. Atención a personas en situación de Discapacidad

A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

### 7.1 Discapacidad Visual



Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta varios aspectos:

- Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones, Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descritas. "Buenos días (tardes), bienvenido al Archivo General de la Nación. ¿En qué puedo servirle?"
- Se debe atender de manera preferencial, hablar en voz alta para que el ciudadano atienda al llamado.
- Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera que se acople al ciudadano en particular.
- No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

## 7.2 Discapacidad Auditiva



Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: las primeras, las personas sordas profundas; las segundas, las hipoacúsicas, es decir con residuo auditivo. Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

Por lo anterior, se puede deducir que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide muchas veces realizar su trámite a cabalidad es la COMUNICACIÓN, por lo que es necesario buscar herramientas o estrategias comunicativas alternas que le permitan comunicarse con el ciudadano con sordera de la mejor manera posible. Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia), las estrategias y/o herramientas a utilizar podrían ser las siguientes:

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.

Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias:

- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- Si no sabe lengua de señas utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.
- Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo, trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

**Salude al ciudadano sordo de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas. "Buenos días (tardes), bienvenido al Archivo General de la Nación. ¿En qué puedo servirle?"**

**Pregunte al ciudadano que tramite necesita realizar y acompañelo al sitio de destino**

**Al llegar al módulo, dirijase al ciudadano sordo y ofrezca su ayuda si es necesaria.**

**Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.**

- Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al ciudadano con sordera, evite ignorarlo.

### 7.3 Discapacidad Física o Motora



- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque 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 corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en 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 de 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, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario, de lo contrario deberá desplazarse en el ascensor del edificio del AGN.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones espiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente

### 7.4 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, buscar la forma de que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.

- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

### **7.5 Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas**

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención referencial, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brindar la atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a la persona.

Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas.

- Procure ponerse en el lugar de la persona para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

### **7.6 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:

- Brinde atención preferencial.
- 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/o orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con 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.

### **7.7 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 hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio de su estado emocional.

- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- 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, con seguridad 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 las mismas.
- 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.
- Sea consiente 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.

### **7.8 Atención a sectores LGBTI**

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la atención a sectores LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales):

- 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 las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella.
- 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 servidoras/es y contratistas no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

### **7.9 Atención de grupos étnicos y culturales del país**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom). Se deben tener 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, solicitar el apoyo de dicha persona.

- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico y proceder a la grabación.
- 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.

## **8. Atención a las PQRSD**

El Archivo General de la Nación gestiona las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), denuncias, solicitudes 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 PQRSD podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Archivo General de la Nación.



RESOLUCIÓN No. 369

01 MAY 2019

*"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"*

**EL SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DE PATRIMONIO DOCUMENTAL ENCARGADO DE LAS FUNCIONES DEL CARGO DE DIRECTOR GENERAL DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS PRECIADO**

En uso de las facultades constitucionales y legales, en especial las que le confiere la Ley 1437 de 2011, la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015, el Decreto Ley 019 de 2012, el Decreto 2126 de 2012, el Decreto 1166 de 2016, el Decreto 317 de 2019, el Acuerdo 09 de 2012 y

**CONSIDERANDO**

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia en concordancia con lo dispuesto en artículo 3 de la Ley 1437 del 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que de conformidad con el Código Disciplinario<sup>1</sup>, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 consagra los derechos de las personas ante las autoridades.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que: "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad" correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

<sup>1</sup>Ley 734 de 2003 artículo 34, derogada por la Ley 1952 de 2019, ver nota de vigencia artículo 265 y artículo 140 Ley 1955 de 2019

Res. 369 del 31 de mayo de 2015

## 8.1 Canales de Atención para la recepción de PQRSD:

Son los canales establecidos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, a través de los cuales las entidades, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de esta Entidad. En el AGN tenemos los siguientes:

<p><b>Canal Electrónico</b></p>	<p>E-mail:  <a href="mailto:contacto@archivogeneral.gov.co">contacto@archivogeneral.gov.co</a>  <a href="mailto:notificacionesjudiciales@archivogeneral.gov.co">notificacionesjudiciales@archivogeneral.gov.co</a></p> <p>Chat en línea                  Disponible en <a href="http://www.archivogeneral.gov.co">www.archivogeneral.gov.co</a></p> <p>Redes sociales                  Facebook, twitter, Instagram</p>
<p><b>Canal Presencial</b></p>	<p>Grupo de Archivo y Gestión Documental (verbal y escrita)</p>
<p><b>Canal telefónico</b></p>	<p>PBX: 3282888</p>
<p><b>Buzón de Sugerecias</b></p>	<p>Canal dispuesto en Atención al Ciudadano para que los ciudadanos, entidades y servidores públicos presenten de manera escrita las sugerencias frente a los servicios prestados por el AGN.</p>

## 8.2 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	Términos para resolver (días hábiles)	Art. 16 Resolución 369 de 2019
Información y copias o fotocopias de documentos	10	
Consulta en relación con materias a cargo del AGN	30	
Petición de documentos proveniente de otras entidades	10	
Acceso a consulta documental	10	
Asesoría Técnica y capacitación	30	
Quejas y denuncias	15	
Reclamos y sugerencias formuladas al AGN	15	

## 9. Bibliografía

- Manual de Atención al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 2009.
- Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas. 2010. Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Protocolos de servicio al ciudadano - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación.
- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

**10. Control de Cambios**

CONSECUTIVO SOLICITUD LMD	FECHA DE FORMALIZACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
	30-05-2018	1	Se fusionaron los procesos de Gestión Estratégica y Proceso del Sistema Integrado de Gestión, para pasar a llamarse Direccionamiento Estratégico DIE, teniendo en cuenta el Acta NO. 02 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de fecha 28 de diciembre de 2017. Nota: El versionamiento no cambia	Líder Proceso
	17-12-2018	2	Adición y modificación de los atributos del buen servicio al ciudadano. Adición de las habilidades y actitudes a desarrollar, actualización del protocolo de atención para vigilantes. Modificación de protocolo para atención a las personas en condición de discapacidad y especial, adición al protocolo para la atención virtual, actualización de la imagen de la interfaz de la página web del AGN, actualización de los canales disponibles para los ciudadanos, actualización del marco normativo de atención al ciudadano en el estado, modificación del glosario, actualización de anexos.	Líder Proceso
780	31-03-2020	3	Se adicionan los Deberes y derechos del ciudadano, actualización de los canales de comunicación y sus protocolos, se adjunta la Normatividad asociada al tema Atención al Ciudadano.	Líder Proceso