



# Archivo General de la Nación



## CARTA DE TRATO DIGNO ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS PRECIADO 2026

### ¿Quiénes somos?

El Archivo General de la Nación (AGN) es una Entidad del orden nacional, adscrita al Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, encargado de liderar la Política de archivo y gestión documental, coordinar el Sistema Nacional de Archivos, la Red Nacional de Archivos, conservando el patrimonio documental, salvaguardando los derechos ciudadanos y el acceso a la información pública; así como, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión y la lucha contra la corrupción.



### Respetadas Ciudadanías

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales, el Archivo General de la Nación está comprometida con brindar un trato digno, igualitario, inclusivo y respetuoso al interactuar con la Entidad, así como el de contribuir en la creación de un mejor Estado, consolidando los mecanismos de participación ciudadana y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.

Para ello, se invita amablemente a conocer sus derechos y deberes, así como los canales dispuestos para atender a las diferentes ciudadanías:

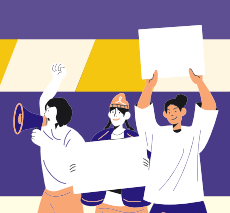
### En el AGN usted tiene DERECHO a:

- Ser tratado(a) con el respeto, igualdad e imparcialidad.
- Obtener información y orientación sobre los temas de competencia del Archivo General de la Nación de forma respetuosa, sencilla, clara y accesible.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias (PQRSD) verbales o escritas a través de los canales dispuestos por la Entidad
- Ser informado sobre los derechos que puede ejercer al interior de la Entidad.
- Conocer de manera completa y oportuna la información sobre los trámites, otros procedimientos administrativos (OPA'S) y/o servicios que presta la institución.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en los plazos establecidos por ley.
- 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 personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Conocer cuáles son las responsabilidades de los servidores públicos o colaboradores del Archivo General de la Nación, que usted puede y debe exigir.
- Prestar de manera oportuna documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés.
- Acceder y consultar el patrimonio documental colombiano, salvo las restricciones que establezca la ley.
- Ejercer con libertad y responsabilidad sus derechos.

### Es fundamental que conozca sus deberes:

- Obrar de buena fe.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias (PQRSD) verbales o escritas a través de los canales dispuestos por la Entidad
- Solicitar de forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.
- Ofrecer un trato respetuoso hacia los y las servidoras públicas y/o colaboradores de la entidad.
- Pedir con claridad y de manera expresa todos los documentos que sean requeridos.
- Participar y aportar mediante sugerencias para la mejora continua del servicio.
- No ofrecer una remuneración, ejercer violencia o invocar influencias para privilegiar el acceso a los servicios del AGN
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en la respuesta.
- Atender las indicaciones u orientaciones por parte de los y las servidoras públicas y/o colaboradores durante la permanencia en las instalaciones del Archivo General de la Nación.

### Canales de Atención



#### Telefónico:

+57 (601) 9172114  
+57 (601) 3282888

#### Presencial:

Carrera 6 N°. 6 - 91  
Lunes a viernes  
08:00 a.m. a 05:00 p.m.  
(jornada continua)

#### ChatBot "ROSA"

Lunes a viernes  
08:00 a.m. a 05:00 p.m.  
En nuestra página de inicio del AGN

#### Redes sociales:



#### Correo electrónico:

contacto@archivogeneral.gov.co  
servicioalciudadano@archivogeneral.gov.co  
soytransparente@archivogeneral.gov.co