

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN – AGN

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

El Archivo General de la Nación está comprometido a brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los clientes.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

DERECHOS

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.

DEBERES

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.

MEDIOS DE CONTACTO

Para que usted como ciudadano pueda ejercer su derecho el Archivo General de la Nación cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

Canal	Ubicación	Horario de	Descripción
Presencial	Calle 6 # 6 – 91 1r Piso Edificio AGN (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.

Telefónico		Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del AGN.
	(1) 3282888		
Virtual	Formulario Electrónico web	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Ruta: https://sedeelectronica.archivogeneral.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button Columna Registro: Peticiones, Quejas y Reclamos. Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.
	contacto@archivogeneral.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
Escrito	Calle 6 # 6 – 91 1r Piso Edificio AGN (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua.
Buzón de Sugerencias	Calle 6 # 6 – 91 Pisos: 1° Edificio AGN (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del AGN.

Cordial saludo,
Archivo General de la Nación AGN
Bogotá, septiembre 2017