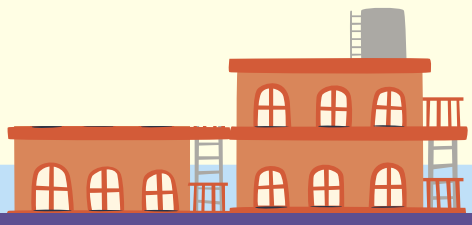
CARTA DE TRATO DIGNO
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

¿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.

Archivo General de la Nación



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 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 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.
- Conocer cuáles son las responsabilidades de los servidores 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.
- Entregar oportunamente la información del trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar de forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.
- Ofrecer un trato respetuoso hacia servidores y/o colaboradores.
- Pedir con claridad y de manera expresa todos los documentos que sean requeridos.
- Participar, mediante sugerencias para la mejora continua del servicio.
- No ofrecer dinero por el servicio recibido por parte de los servidores o colaboradores.
- 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 servidores y 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)

Chat
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