



Carta de trato digno a la ciudadanía

Archivo General de la Nación

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

Un saludo cordial para ustedes los ciudadanos(as) que son la razón de ser de nuestra Entidad.

Para el Archivo General de la Nación – AGN el compromiso, la lealtad, la honestidad, el servicio y la transparencia son lo más importante; por ello conformamos un equipo idóneo, competente y dispuesto a servirle tal como lo señala la Constitución Política de Colombia.

Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo, a facilitar que los ciudadanos cumplan con sus deberes y que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar su calidad de vida.

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:

1. A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
3. A presentar consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
4. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
5. A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
6. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
7. A 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 lo establecido en el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.



8. A presentar los recursos conforme a la Constitución Política de Colombia y de lo Código Contencioso Administrativo.
9. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. 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:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en la actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. 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.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
5. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Archivo General de la Nación.
6. 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, peticiones, quejas, reclamos y denuncias siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Medios o canales disponibles para los ciudadanos:

Los canales habilitados por el Archivo General de la Nación para que toda persona natural y/o jurídica pueda interponer consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, son los siguientes:

Atención Presencial:

* Para recibir orientación y asesoría especializada, puede acercarse a las instalaciones del Archivo General de la Nación de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., ubicado en la Carrera 6ª No. 6-91, en el primer piso, en la ciudad de Bogotá D.C.

* Punto de atención al ciudadano: recepción y entrega de comunicaciones oficiales ubicada en las instalaciones del Archivo General de la Nación de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., ubicado en la Carrera 6ª No. 6-91, en el primer piso, en la ciudad de Bogotá D.C.



Atención Virtual:

Para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ingrese a la página web de la entidad: <http://www.archivogeneral.gov.co> y haga clic en el enlace atención al ciudadano <https://sedeelectronica.archivogeneral.gov.co/SedeElectronica/> o escriba al correo electrónico: contacto@archivogeneral.gov.co

Atención Telefónica:

Puede comunicarse con la línea 57- 1 (3282888) en Bogotá D.C.

Redes Sociales:

Como un mecanismo de participación ciudadana, (información, comunicación y opinión) el Archivo General de la Nación, hace presencia a través de las redes sociales Facebook www.facebook.com/ArchivoGeneral y Twitter [@ArchivoGeneral](https://twitter.com/ArchivoGeneral) también puede seguirnos en YouTube www.youtube.com/user/CanalAGNColombia y flickr.

Cordial saludo,

Archivo General de la Nación

Bogotá D.C.
2014