

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
PARTICIPACIÓN, DE LENGUAJES
CLAROS, COMPRENSIBLES E
INCLUYENTES Y DE ATENCIÓN A LAS
CIUDADANÍAS EN EL ARCHIVO GENERAL
DE LA NACIÓN**

ASC-PT-01

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN, DE LENGUAJES CLAROS,
COMPRENSIBLES E INCLUYENTES Y DE ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS EN EL
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN**

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y servicio al ciudadano, Versión 01, Página 1 de 2, vigente desde: XX-XX-2025

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.

CONTENIDO

CONTENIDO	2
1. POLITICA.....	3
2. GLOSARIO.....	3
3. ALCANCE DE LA POLITICA	4
4. OBJETIVO.....	4
5. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
6. SOCIALIZACIÓN.....	6
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	6

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y servicio al ciudadano, Versión 01, Página 1 de 2, vigente desde: XX-XX-2025

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.

1. POLÍTICA

El Archivo General de la Nación reafirma su compromiso con la promoción de la participación activa de las distintas ciudadanías, así como de los grupos de valor y de interés, fomentando el acceso a la información mediante un lenguaje claro, comprensible e incluyente. De igual manera, se compromete a ofrecer un servicio de atención eficiente, respetuoso, transparente y libre de barreras, reconociendo y respetando la diversidad y fortaleciendo al talento humano del Archivo General de la Nación como pilar fundamental en la prestación de nuestros servicios.

2. GLOSARIO

Canales de atención: Son los canales a través de los cuales, las ciudadanías y nuestros Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Archivo General de la Nación.

Ciudadanías: Hace referencia a la diversidad de personas, colectivos y grupos sociales que interactúan con las entidades del Estado, desde su pluralidad de identidades, intereses y condiciones. En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el enfoque de Estado Abierto, se reconoce a las ciudadanías como actores fundamentales en la relación con lo público, destacando la importancia del diálogo, la inclusión y el reconocimiento mutuo como medios para construir confianza y fortalecer la gestión pública.

Grupo de valor: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

Lenguajes claros: Producir mensajes de acuerdo con normas y cánones del lenguaje oral o escrito occidental: sencillos, bien escritos, transparentes.

Lenguajes comprensibles: Contextualizados, que hagan sentido con las prácticas y formas culturales particulares. Reconocer, respetar y poner en diálogo los diversos mundos posibles.

Lenguajes incluyentes: Que reconozca las diversidades de género, cultura, capacidades, edades, procedencias, etc.

Participación de las ciudadanías: se refiere al derecho y deber de las ciudadanías de involucrarse activamente en la gestión pública, incidiendo en la toma de decisiones, el control social y la evaluación de la administración pública, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y servicio al ciudadano, Versión 01, Página 1 de 2, vigente desde: XX-XX-2025

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.

3. ALCANCE DE LA POLITICA

La política institucional de participación, de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes y de atención a las ciudadanías en el Archivo General de la Nación aplica a todas las dependencias y grupos internos de trabajo en los que desarrollen acciones de participación ciudadana y de servicio a las ciudadanías.

4. OBJETIVO

Promover la participación activa de las diferentes ciudadanías, así como de los grupos de valor y de interés, a través del acceso a la información de manera clara, comprensible e incluyente, ofreciendo un servicio de atención eficiente, respetuoso y transparente, fortaleciendo al talento humano del Archivo General de la Nación como pilar fundamental en la prestación de sus servicios, con el fin de mejorar la relación entre el Estado y las ciudadanías, así como la gestión institucional.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

En cumplimiento de la normativa vigente y con el fin de establecer una relación de confianza entre el Archivo General de la Nación y las ciudadanías, se establece dentro de la **Política Institucional de Participación, de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, y de Atención a las Ciudadanías en el Archivo General de la Nación**, los siguientes objetivos específicos:"

- Promover una cultura de servicio a las ciudadanías y grupos de valor, así como de participación ciudadana al interior de la Entidad, garantizando el acceso a la información de manera clara, accesible e inclusiva, ofreciendo un servicio de atención eficiente, respetuoso y transparente.
- Recibir y gestionar la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias; realizadas por las ciudadanías, a través de los canales de atención establecidos, con el fin de que se respondan de manera oportuna y eficaz, de conformidad con los términos legales establecidos.
- Realizar la identificación de las características de la población que accede a los trámites y servicios, ofertados por el Archivo General de la Nación, para comprender y dar respuesta oportuna a las necesidades y expectativas de las ciudadanías.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y servicio al ciudadano, Versión 01, Página 1 de 2, vigente desde: XX-XX-2025

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.

- Con el propósito de fortalecer la relación entre el Archivo General de la Nación (AGN) y las ciudadanías, se fortalecerá la figura del Agente de Servicio al Ciudadano en cada una de las dependencias del AGN, como punto de contacto directo para atender las necesidades, inquietudes y solicitudes de las ciudadanías.
- Promover en el Archivo General de la Nación la prestación del servicio a las ciudadanías mediante un servicio oportuno, equitativo, accesible, incluyente, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.
- Adoptar las medidas necesarias para lograr la comunicación de los contenidos (conforme GUÍA DE ACCESIBILIDAD PARA LA PUBLICACIÓN DE CONTENIDO MULTIMEDIA versión oficial) y la atención presencial en el Archivo General de la Nación, de manera clara, accesible e incluyente, mejorando las condiciones locativas para un buen servicio y de accesibilidad, cumpliendo la Norma ISO NTC 6047, respecto a accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.
- Promover y aplicar los mecanismos de medición de experiencia ciudadana de las ciudadanías que acceden a los trámites y servicios que ofrece el Archivo General de la Nación.
- Publicar y actualizar anualmente la carta de trato digno, la cual incluya los derechos de las ciudadanías, grupos de valor y los canales dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos los colaboradores de las Entidades, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.
- Fortalecer y divulgar los canales de comunicación con los que cuenta el Archivo General de la Nación, para el mejoramiento de la relación estado-ciudadanías.
- Orientar y promover la generación de información con lenguajes claros, comprensibles e incluyentes como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a las ciudadanías.
- Definir incentivos y/o valor agregado destinado a las ciudadanías y servidores del Archivo General de la Nación para fomentar la participación, el compromiso y la colaboración para la mejora institucional.
- Fortalecer el talento humano del Archivo General de la Nación, con el fin de mejorar sus competencias y vocación hacia el servicio, a través de acciones coordinadas en la actualización constante sobre la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a las ciudadanías y otros grupos de valor, para lograr un servicio eficaz.
- Promover la participación ciudadana en la elaboración de los planes, programas y proyectos que adelanta el Archivo General de la Nación.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y servicio al ciudadano, Versión 01, Página 1 de 2, vigente desde: XX-XX-2025

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.

- Promover ejercicios de racionalización y optimización de los trámites, Otros Procedimientos Administrativos – OPAS y Servicios de Consulta de Acceso a Información Pública –(CAIP) en el Archivo General de la Nación, en concordancia con los lineamientos y criterios fijados por la Política de Racionalización de Trámites y demás normas que regulen la materia.

6. SOCIALIZACIÓN

El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano es el responsable de mantener, actualizar y socializar la política institucional de participación, de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes y de atención a las ciudadanías en el Archivo General de la Nación, bajo la siguiente estrategia:

- a) **Comunicación Interna:** - Divulgación en los canales internos disponibles en el Archivo General de la Nación.
- b) **Comunicación Externa:** - Divulgación para socialización en las redes sociales y página web, así como la organización y convocatoria de los eventos contemplados en el desarrollo de la participación ciudadana.
- c) **Articulación:** Fomentar la participación activa de todas las dependencias del Archivo General de la Nación en el cumplimiento de los objetivos específicos de la presente política, reconociendo su rol fundamental en la implementación de estrategias que fortalezcan la cultura de servicio, la accesibilidad, la transparencia y la eficiencia en la atención a las ciudadanías. Cada dependencia, mediante su colaboración interinstitucional, contribuye a la creación de un ambiente inclusivo, optimiza la gestión y asegura una comunicación efectiva con las ciudadanías y otros grupos de valor.
- d) **Colaboración:** Todos los ejercicios de participación con las ciudadanías deberán ser informadas al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, con la asistencia o participación en las actividades formuladas.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La presente política será objeto de monitoreo y seguimiento por parte del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, con el apoyo de las diferentes dependencias del Archivo General de la Nación en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el programa de Transparencia y Ética Pública del Archivo General de la Nación.

La evaluación anual, se realiza por parte de la Oficina de Control Interno, en el momento que se considere necesario.

Imprimir este documento únicamente si es imprescindible.

PROCESO: Atención y servicio al ciudadano, Versión 01, Página 1 de 2, vigente desde: XX-XX-2025

Este documento es fiel copia del original, su impresión se considera copia no controlada.