

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

El **Archivo General de la Nación** está comprometido con brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin 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.*

Recibir un trato digno y respetuoso.

Presentar PQRSD verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.

Obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.

Ser informado sobre el trámite solicitado.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos.

DERECHOS DEBERES

Obrar de buena fe.

Entregar oportunamente la información del trámite, solicitud o necesidad.

Ofrecer un trato respetuoso hacia funcionarios y/o colaboradores.

Ejercer con responsabilidad sus derechos.

Solicitar de forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.

Ofrecer un trato respetuoso hacia funcionarios y/o colaboradores.

Proceso Dirección Estratégico, Código DIE-DE-02, Versión 1.

CANALES DE ATENCIÓN:

Conmutador: 3282888 **Fax:** 3372019 Lunes a viernes 8am a 5pm (jornada continua)

Chat en línea: www.archivogeneral.gov.co/ Lunes a viernes 8am a 5pm (jornada continua)

Correo: contacto@archivogeneral.gov.co



ARCHIVO
GENERAL
DE LA NACIÓN
COLOMBIA