

**ARCHIVOS DEL ESTADO Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN S.A.S.**, de conformidad con la naturaleza jurídica que le atañe, y correspondiendo con los preceptos que los valores y principios institucionales han entrañado en su esencia, expide la carta de trato digno al ciudadano, propendiendo por fortalecer la comunicación y el trato entre la administración y la ciudadanía, brindando un trato equitativo, ecuánime, justo y respetuoso, atendiendo la necesidades población, en especial, aquellos que se encuentran en situación de desventaja con respecto al resto de la ciudadanía, garantizando un régimen de derechos y deberes que conciernen a las partes.

Nuestro compromiso es prestar un servicio considerado, diligente y sin distinción alguna. con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, **ARCHIVOS DEL ESTADO Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN S.A.S.** se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea ajustado a los preceptos normativos que para tal fin se han propuesto, siguientes los siguientes canales de atención:

- ✚ **CANAL TELEFÓNICO** Todos los ciudadanos, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del **ARCHIVOS DEL ESTADO Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN S.A.S.** a través de nuestro canal telefónico así:

Línea fija en Bogotá 9370002 de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 (atención durante los días hábiles).

- ✚ **CANAL VIRTUAL:** El portal WEB de **ARCHIVOS DEL ESTADO Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN S.A.S.** se encuentra activo las 24 horas, sin embargo, su consulta o petición será gestionada dentro de horarios hábiles

para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web:

- Portal web [www.archivosdeestado.com.co](http://www.archivosdeestado.com.co)
- [notificaciones@archivosdeestadocom](mailto:notificaciones@archivosdeestadocom).

- ✚ **CANAL ESCRITO:** cualquier ciudadano, sin necesidad de intermediarios podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la calle 26 No. 68 c 61 oficina 318.



En el desarrollo de las actividades y procesos, los ciudadanos tendrán los siguientes deberes y derechos:

#### **DERECHOS**

- 1** Ser tratado con el respeto y dignidad, siempre manteniendo la consideración debida a la persona, y a exigir de los funcionarios y particulares que cumplan funciones a favor de ARCHIVOS DEL ESTADO Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN S.A.S., el cumplimiento de sus responsabilidades.
  
- 2** Presentar peticiones de manera verbalmente, escrita, o por cualquier otro medio idóneo; en el marco de los preceptos estipulados por el artículo 23 de la constitución política y en la ley 1755 de 2015; teniendo la opción de conocer el estado de trámite de la solicitud.
  
- 3** Recibir atención especial preferencial y preferente, en especial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
  
- 4** Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo con su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
  
- 5** Formular alegatos, aportar documentos y en general cualquier otro elemento que pretenda hacer valer como prueba, en cualquier actuación administrativa en la que esté interesado y a que dichos documentos y elementos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir su caso y a obtener respuestas sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
  
- 6** Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes



**DEBERES**

- 1 Acatar las leyes y la Constitución Política.
- 2 Obrar con lealtad y buena fe, evitando realizar acciones que afecten los procesos de la compañía, y/o aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos y evitar reiterar solicitudes improcedentes que afecten tiempos de los trámites y la agilidad de su respuesta.
- 4 Mantener un trato respetuoso con los servidores y/o colaboradores de ARCHIVOS DEL ESTADO Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN S.A.S.



**JAIME OLBANY PARRA SEGURA**  
**PRESIDENTE**  
**ARCHIVOS DEL ESTADO & TI S.A.S.**

