





FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA


-  **Presencial**
Calle Modesto Díaz No. 2, Apartado Postal 2870, Zona Universitaria, Santo Domingo, República Dominicana.
-  **Línea telefónica**
809-362-1111, exts. 258/283
-  **Correo electrónico**
oaip@agn.gov.do
-  **Portal web**
www.agn.gov.do en el apartado de contacto

REDES SOCIALES


    @agn_rd

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las vías disponibles para que los usuarios y/o ciudadanos puedan externar sus quejas y sugerencias con respecto a los servicios recibidos son las siguientes:

 **Buzones de quejas y sugerencias**
Situados en la Sala de Atención a Usuarios y frente al área de caja.

 **Correo electrónico**
gestiondecaldad@agn.gov.do

 **Sistema Nacional de Atención al Ciudadano 3-1-1**
Ingresando a www.311.gov.do y llenando el formulario correspondiente.

 @agn_rd




La institución tiene el compromiso de respuesta de quince (15) días laborables a partir de su recepción.

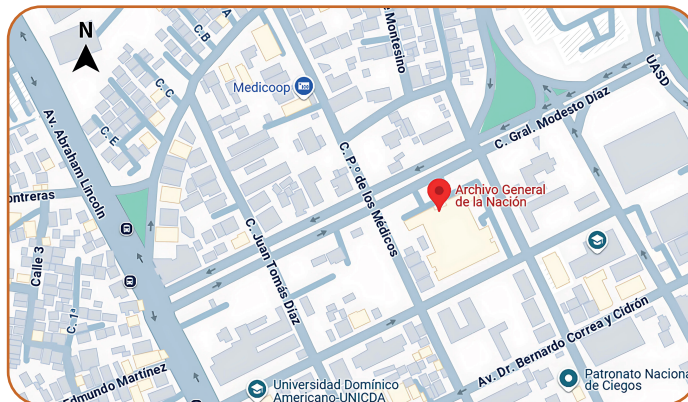
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios comprometidos, la máxima autoridad de la institución presentará una comunicación de disculpa que será enviada al usuario en el plazo de quince (15) días laborables con indicación de las medidas de corrección de errores.






DATOS DE CONTACTO

-  **Teléfono: 809-362-1111**
- Ext. 241 Sala de Atención a Usuarios**
- Ext. 258 Oficina de Libre Acceso a la Información**
-  **Correo electrónico**
saladeinvest@agn.gov.do
-  **Portal web**
www.agn.gov.do
-  **Horario de atención**
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
-  **Dirección**
Calle Modesto Díaz No. 2, Apartado Postal 2870, Zona Universitaria, Santo Domingo, República Dominicana.



UNIDAD RESPONSABLE

Departamento de Planificación y Desarrollo

-  **Teléfono:**
809-362-1111, exts. 273 y 334.
-  **Correo electrónico:**
gestiondecaldad@agn.gov.do
-  **Horario de atención:**
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Dic. 2024 - Dic. 2026

SEGUNDA VERSIÓN

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Archivo General de la Nación es la principal institución archivística del país, donde se custodian documentos que datan de la fundación de la República y otros heredados de la época colonial, que forman parte significativa del patrimonio documental dominicano.

Tiene la doble función de ser archivo intermedio y archivo histórico de la administración pública. Además, como archivo general, le corresponde la protección de todo tipo de documentos de origen público y privado de interés para la memoria cultural e histórica nacional.

MISIÓN

Cumplir con el mandato otorgado por ley como órgano rector del Sistema Nacional de Archivos de dirigir y controlar la política archivística, y de organizar, conservar, custodiar y difundir el patrimonio documental de la nación al ofrecer servicios culturales que garanticen los derechos de accesibilidad a la ciudadanía, la eficacia administrativa y la investigación histórica.

VISIÓN

Ser una institución de alta competencia en la operatividad y calidad de los procesos archivísticos, que contribuya a su consolidación como entidad rectora para asesorar la gestión, el desarrollo y la optimización de los servicios documentales del Sistema Nacional de Archivos de República Dominicana.

VALORES

- Sentido de pertenencia
- Responsabilidad
- Integración
- Honestidad
- Respeto
- Profesionalidad
- Lealtad
- Transparencia

NORMATIVA

Ley General de Archivos de la República Dominicana No. 481-08 y su Reglamento de Aplicación No. 129-10.



INCLUSIÓN

El Archivo General de la Nación no establece diferencias en cuanto a raza, género y otras características de las personas para la prestación de sus servicios. Sus espacios destinados a la atención ciudadana cuentan con climatización, iluminación y mobiliarios adecuados, se encuentran en la planta principal, a la que se accede por una escalera central y rampas laterales que facilitan el paso a personas con limitaciones físicas.

ATRIBUTOS DE CALIDAD



Fiabilidad

Garantizamos la precisión y ausencia de errores en la información proporcionada a los usuarios.



Amabilidad

Ofrecemos un servicio con cortesía y trato personalizado.



Profesionalidad

Contamos con un personal capacitado, con un nivel académico y de conocimientos aplicables en las diferentes áreas de asistencia, así como en la información brindada.



Tiempo de respuesta

Brindamos un servicio de calidad en el menor tiempo posible.



Accesibilidad

Facilitamos la obtención del servicio por los canales de comunicación y localización establecidos.



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos	Estándares	Indicadores
Referencia, consulta y reproducción de documentos	Amabilidad	90%	% de satisfacción de usuarios, obtenido en la encuesta trimestral.
	Fiabilidad		
	Accesibilidad		
	Tiempo de respuesta		
Asesoría Archivística	Fiabilidad	95%	% de satisfacción de usuarios, obtenido en la encuesta trimestral.
	Profesionalidad	90%	
	Tiempo de respuesta	85%	
Capacitación	Amabilidad	85%	% de satisfacción de usuarios, obtenido en la encuesta trimestral.
	Accesibilidad		
	Amabilidad		
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		



DEBERES DEL CIUDADANO

- **Cumplir** con las normas generales de funcionamiento de la institución en cuanto al orden y los criterios de atención que establezca el servicio.
- **Utilizar** adecuadamente los documentos, equipos e instalaciones de la institución.
- **Aportar** los datos y la información necesaria para la atención pertinente de sus consultas.
- **Respetar** la legislación vigente en materia de propiedad intelectual al hacer uso de los documentos y servicios de la institución.
- **Mantener** el orden de los materiales e instrumentos de consulta.
- **Comunicar** cualquier incidencia o anomalía que detecten en el servicio.

Escanea este código para acceder a nuestro catálogo de servicios

