

Formas de comunicación/participación ciudadana

De forma presencial

El ciudadano debe dirigirse a las oficinas ubicadas en la calle Modesto Díaz N.º 2, Zona Universitaria, Santo Domingo, D. N.

Vía telefónica

Teléfono: 809-362-1111

Vía electrónica


Portal Web: www.agn.gob.do, en el apartado Contacto.

Contactando nuestra Oficina de Acceso a la Información Pública

Correo Electrónico: oaip@agn.gob.do

Teléfono: 809-362-1111 EXT 258

Redes sociales:

 Facebook: AGNRD

 Twitter: AGN_RD

 Instagram: agn_rd

Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias de los ciudadanos pueden ser tramitadas a través de las siguientes vías:

- Línea 311
- Buzones de quejas y sugerencias situados en la Sala de Atención a Usuarios y en el vestíbulo de la institución.
- Por los correos electrónicos: saladeinvest@agn.gob.do, gestiondecualidad@agn.gob.do
- Por nuestras redes sociales

Las quejas y sugerencias serán respondidas de 0-15 días laborables después de su presentación.

Medidas de subsanación

En caso de reclamaciones por 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 15 días laborables con indicación de las medidas de corrección de errores.

Direcciones y Datos de Contacto:

Calle Modesto Díaz, N.º 2, Apartado postal 2870, Zona Universitaria, Santo Domingo, República Dominicana • Teléfono: 809-362-1111 Sala de Atención a Usuarios: Ext.241

Correo: saladeinvest@agn.gob.do

Oficina de Acceso a la Información: Ext. 258 Horario: de lunes a viernes 8:00 a.m. – 3:00 p.m. Página Web:

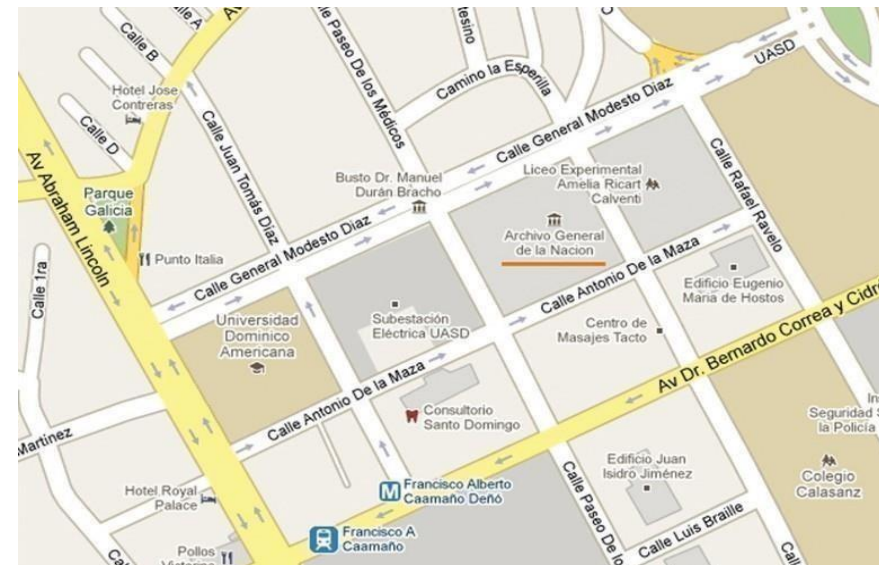
www.agn.gob.do • Fax: 809-362-1110

E-mail: oaip@agn.gob.do

Departamento Responsable

El área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta Compromiso y sus resultados es el Departamento de Planificación y Desarrollo, al teléfono 809-362-1111, con los números de extensión 259 y 305, vía correo electrónico gestiondecualidad@agn.gob.do, en horario de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Ubicación



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 brinda al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



Calle Modesto Díaz, Núm. 2, Zona Universitaria
Santo Domingo, República Dominicana
Tel.: 809-362.1111, Fax: 809-362.1110
www.agn.gob.do



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Santo Domingo, República Dominicana
Este documento es vigente a partir de
DICIEMBRE 2020-DICIEMBRE 2022

Archivo General de la Nación

Misión

Cumplir 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.

Normativa

- Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero. Publicada en la Gaceta Oficial No. 10561, del 26 de enero de 2010.
- Ley 41-08, del 16 de enero de 2008, sobre Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública.
- Ley General de Archivos de la República Dominicana No. 481-08 y su Reglamento de Aplicación No.129-10.
- Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno de la Contraloría General de la República.
- Ley No. 05-07, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, No. 423-06, del 14 de noviembre de 2006.
- Ley No. 449-06 que modifica la Ley No. 340-06 sobre Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones.
- Ley de Planificación e Inversión Pública, No.498-06.
- Ley 567-05 de Tesorería Nacional.
- Ley General de Libre Acceso a la información Pública, No.200-04.
- Ley Orgánica de Secretarías de Estado, Núm. 4378 y sus modificaciones, del 10 de Febrero de 1956.
- Decreto No. 527-09, del 21 de julio del 2009, que establece el Reglamento de Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial del sector público dominicano.
- Decreto No. 668-05 del 12 de diciembre del 2005, que declara de interés nacional la Profesionalización de la Función Pública la aplicación integral de la Ley de Servicio Civil Carrera Administrativa.
- Decreto No. 586-96, del 19 de noviembre de 1996, que establece los Niveles Jerárquicos para las Estructuras Organizativas de las instituciones del Gobierno Central.
- Decreto No. 1489, Sobre las funciones a cargo de las Secretarías de Estado, del 12 de febrero de1956.
- Resolución Núm. 05-9, del 04 marzo del 20 9, que modifica el Instructivo para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas en el Sector Público.
- Circular Núm. 4, de la Oficina Nacional de Presupuesto, del 25 de junio de 2003, sobre la aprobación de estructuras orgánicas y cargos.

Inclusión

El Archivo General de la Nación no establece diferencias en cuanto a diversidad, género y otras características de los ciudadanos para la prestación de sus servicios. Sus espacios destinados a la atención ciudadana cuentan con climatización, iluminación y mobiliario adecuados, se encuentran en la planta principal, a la que se accede por una escalera central y rampas laterales que facilitan el acceso de personal discapacitado.

Atributos de calidad

Atributos	Descripción
Fiabilidad	Garantiza la precisión y ausencia de errores en la información proporcionada al usuario.
Amabilidad	Garantiza cortesía y trato personalizado en el servicio brindado.
Tiempo de respuesta	Garantiza el trámite y obtención del servicio en el tiempo mínimo posible.
Accesibilidad	Posibilita la obtención del servicio por los canales de comunicación y localización establecidos.
Profesionalidad	Garantiza que existe un nivel académico, técnico y de conocimiento en el área que le asiste, así como en la información obtenida.

Compromisos de calidad

Servicios	Atributos	Estándares	Meses												Indicadores
			Diciembre 2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Promedio	
Servicio de consulta y reproducción de documentos y referencia.	Amabilidad	90%	99%	60%	96%	100%	97%	96%	93%	97%	100%	97%	99%	94%	% de satisfacción obtenida según encuestas aplicadas mensualmente.
	Fiabilidad	90%	99%	60%	96%	100%	97%	97%	95%	94%	97%	96%	99%	94%	
	Accesibilidad	90%	99%	60%	100%	100%	100%	96%	91%	91%	89%	91%	94%	92%	
	Tiempo de respuesta	90%	89%	70%	100%	100%	97%	95%	89%	90%	95%	87%	95%	92%	
Asesoría Archivística	Fiabilidad	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Profesionalidad	95%	100%	100%	100%	100%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	
	Tiempo de Respuesta	90%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Capacitación	Accesibilidad	85%	92%	0%	94%	97%	97%	97%	95%	96%	91%	92%	93%	86%	
	Amabilidad	85%.	93%	0%	89%	98%	98%	98%	96%	99%	98%	96%	98%	88%	
	Profesionalidad	85%	92%	0%	97%	98%	98%	98%	96%	97%	98%	97%	98%	88%	

Deberes de Ciudadano

- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal dedicado a la prestación del servicio y demás usuarios con independencia del resultado de la consulta.
- Cumplir las normas generales de funcionamiento del Archivo en cuanto al orden y los criterios de atención que establezca el servicio.
- Utilizar adecuadamente los fondos, equipos e instalaciones del Archivo.
- Aportar los datos y la información necesaria y suficiente para la atención pertinente de sus consultas.
- Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual al hacer uso de los fondos y servicios del Archivo.
- Mantener el orden de los materiales e instrumentos de consulta disponibles para el acceso.
- Comunicar cualquier incidencia o anomalía que detecten en el servicio.