

Asunto: Solicitud información sobre sistema de PQRSDF

El Archivo General de la Nación - AGN, ha recibido la comunicación radicada en la cual hace una consulta sobre los sistemas de correspondencia y atención al ciudadano. Al respecto el Archivo General de la Nación le informa lo siguiente:

En primer lugar, es importante tener en cuenta que cualquier proceso archivístico debe responder como primera medida, a las características administrativas, legales, técnicas y funcionales de los documentos que la entidad o institución produce en razón de sus funciones asignadas por Ley o de acuerdo a su objeto social, así como a las exigencias de un modelo de gestión documental implementado en la entidad o institución.

COMPETENCIA:

Previo a absolver la consulta, se señala que de conformidad con la Resolución No. 106 del 18 de marzo de 2015 "Por la cual se establece el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales de los diferentes empleos de la planta de personal del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado", esta Subdirección, es competente para absolver las peticiones y consultas que se dirijan a esta Entidad.

MOTIVO DE LA CONSULTA:

"Específicamente cuando se implementa una solución de atención al ciudadano (PQRSDF), esta solución puede generar sus propios radicados de entrada y salida, o debe solicitarlos al sistema de Gestión Documental (Correspondencia)"

DE LA NORMATIVA APLICABLE:

- Ley 594 de 2000 o Ley General de Archivos
- Decreto 1080 de 2015 o Decreto Único del Sector Cultura.

- Acuerdo 060 de 2001. Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Decreto-ley 2106 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
 Artículo 14. *Integración a la sede electrónica.* Las autoridades deberán integrar a su sede electrónica todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permitan la realización de trámites, procesos y procedimientos a los ciudadanos de manera eficaz. La titularidad, administración y gestión de la sede electrónica es responsabilidad de cada autoridad competente y estará dotada de las medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información y de los servicios. Las autoridades deberán identificar en su sede electrónica los canales digitales oficiales de recepción de solicitudes, peticiones y de información.

CONSIDERACIÓN:

Conviene precisar en primer lugar, que las consultas que se presenten a esta Entidad se resuelven de manera general, abstracta e impersonal, de acuerdo con las facultades conferidas en el ejercicio de las atribuciones de dirección y coordinación de la función archivística del Estado colombiano expresamente señaladas en la Ley 594 de 2000 y se circunscribe a hacer claridad en cuanto al texto de las normas de manera general, para lo cual armoniza las disposiciones en su conjunto de acuerdo al asunto que se trate y emite su concepto, ciñéndonos en todo a las normas vigentes sobre la materia.

CONCLUSIÓN:

En primera instancia, es importante recordar que la unidad de correspondencia de la entidad es responsable de recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, correo electrónico, u otros canales virtuales de comunicación, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia de los principios que rigen la administración pública. (*Artículo Tercero. Unidades de Correspondencia del Acuerdo 060 de 2001*).

Así mismo la entidad debe actualizar o incluir dentro del manual de procesos y procedimientos, el manejo de las comunicaciones oficiales, dentro del cual se incluya el tratamiento que se le dará a los documentos electrónicos (correos electrónicos, entre otros) que llegan a la entidad. Y se recomienda que dentro de este proceso se definan los procedimientos en el sistema de correspondencia, sus flujos de radicación, producción, firmas, seguimiento y control, entre otros

Por otro lado, en el Decreto 1080 de 2015 se establecen las generalidades del sistema de gestión documental, el cual indica que **las** entidades públicas deben contar con un sistema de gestión documental transversal que permita: Organizar los documentos físicos y electrónicos, incluyendo sus metadatos a través de cuadros de clasificación documental, Establecer plazos

de conservación y eliminación para la información y los documentos electrónicos de archivo en tablas de retención documental (TRD) y tablas de valoración documental (TVD), entre otras generalidades.

Finalmente, como complemento de esta información recomendamos consultar la normativa vigente en materia de gestión documental y preservación digital, así como recursos, lineamientos y estándares que sirven de apoyo para el desarrollo de la gestión documental, disponibles en nuestro sitio web oficial <http://www.archivogeneral.gov.co/>.

En los anteriores términos se absuelve la consulta planteada, la cual debe considerarse dentro de los parámetros establecidos en el Código Contencioso de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 28, del Título II, Conceptos, capítulos I, II y III, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, sobre el Alcance de los Conceptos

Cordialmente,



ERIKA LUCIA RANGEL PALENCIA

Subdirectora de tecnologías de la información Archivística y documento electrónico

Anexos: N/A

Proyectó: Sandra Milena Díaz – Coordinadora GDEPD -STIADE

Revisó: Erika Rangel Palencia - Subdirectora STIADE

Archivado en la Serie: Conceptos técnicos