

Bogotá, Colombia, 7 de mayo de 2024

NÚMERO 135

TEMA DE CONSULTA

Ventanilla única

PROCESO: Gestión y trámite

COMPETENCIA:

Previo a resolver la consulta, se señala que de conformidad con el Decreto No. 158 de 2022 *"Por el cual se establece la estructura del Archivo General de la Nación y se determinan las funciones de las diferentes dependencias"*. Es función de la Subdirección de Política y Normativa liderar y consolidar la emisión de conceptos técnicos y/o recomendaciones sobre la implementación de la política archivística.

MOTIVO DE LA CONSULTA:

"(...) la Dirección de Gestión Documental se encarga del proceso de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones internas y externas a fin de garantizar la adecuada radicación de todas las comunicaciones que ingresan y salen de la entidad, esta radicación es controlada a través del Sistema de Gestión Documental (...)

Sin embargo la Dirección de Atención a la Ciudadanía (...), justifica que el proceso de radicación de correspondencia en las taquillas de radicación de la Administración Departamental, debe de ser asumido por esta dependencia, debido a que es un medio de contacto con el ciudadano, para lo cual es importante indicar que la Dirección de atención a la ciudadanía no cuenta con personal cualificado en gestión documental y administración de archivos, y desconoce toda la normatividad vigente indicada por el Archivo General de la Nación para este proceso, acción que puede generar incumplimientos de las normas archivísticas sobre el control y la administración de la información.

En este sentido y teniendo en cuenta lo establecido en el Acuerdo 060 del 2001 y demás normas reglamentarias en materia de gestión documental, solicitamos al Archivo General de la Nación – AGN concepto técnico que pueda avalar la viabilidad a lo expuesto anteriormente, dado que dicha acción no permitiría a la Unidad de correspondencia de la Dirección de Gestión Documental, controlar el

proceso de radicación que deben garantizar las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.”

CONSIDERACIONES

Sobre la respuesta, conviene precisar en primer término, que las consultas que se presentan a esta entidad, se resuelven de manera general, abstracta e impersonal, de acuerdo con las funciones conferidas en el ejercicio de las atribuciones de dirección y coordinación de la función archivística del estado colombiano, expresamente señalada 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 con el asunto que se trate y emite su concepto, ciñéndose en todo a las normas vigentes sobre la materia.

A. VENTANILLA ÚNICA

Con el propósito de responder a la consulta, nos referimos al **Acuerdo 001 de 2024¹**, dado que en su artículo 4.2.1. establece el deber en el que se encuentran las oficinas de gestión documental o quien haga sus veces de establecer los criterios y controles para el seguimiento y trámite de los documentos que se generan en las entidades, como se transcribe a continuación:

Artículo 4.2.1. Proceso de gestión y trámite de los documentos. Las oficinas de gestión documental o quien haga sus veces, deben establecer los criterios y controles para el seguimiento de la gestión y trámite de los documentos que se producen o ingresan a la entidad y adoptar acciones para la adecuada recepción, registro, vinculación a un trámite, distribución, con su respectiva descripción (metadatos) que garanticen la disponibilidad, recuperación y acceso para la consulta de los documentos durante todo el ciclo vital, en relación con el sistema de gestión de documentos o sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo.

De igual forma, la citada norma determina el deber en que se encuentran las entidades de establecer la *ventanilla única* que gestione de manera centralizada y normalizada la recepción, radicación y distribución de los documentos, como se puede leer en el artículo 4.2.2. presentado a continuación:

Artículo 4.2.2. Ventanilla Única. Los sujetos obligados deben establecer, de acuerdo con su infraestructura, la ventanilla única que gestione de manera centralizada y normalizada, independientemente si es manual o automatizada, presencial o integrada a la sede electrónica, la recepción,

¹ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 001 [en línea]. (29, febrero, 2024) [consultado el 23, abril, 2024]. Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones. Diario Oficial. 10, abril, 2024. no. 52.723. Disponible en Internet: <https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-no-001-del-2024/>.

radicación y distribución de los documentos, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo y control de los procesos de producción, gestión y trámite, durante su ciclo de vida.

Parágrafo 1. Los sujetos obligados deben formular los procedimientos para la recepción, radicación y distribución de documentos en concordancia con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente y demás documentos técnicos desarrollados por el Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones, en el marco de los lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública.

Parágrafo 2. La Ventanilla Única deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan de manera oportuna y ágil la recepción, radicación y distribución, así como controlar el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa y sistemas de información, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

Parágrafo 3. La Ventanilla Única debe habilitar los canales básicos de recepción de documentos físicos o electrónicos, en cualquier soporte, medio o formato, entre los cuales se encuentran: presencial, correo electrónico, página web, formularios electrónicos, sedes electrónicas o sistemas de información, dejando constancia del número de radicado, la fecha y hora de recepción y envío, con el propósito de oficializar el trámite, cumplir con los términos de respuesta que establezca la normatividad vigente y hacer seguimiento a todas las actuaciones recibidas. Sí al momento de la recepción de documentos, la Entidad receptora cambia el formato o el soporte, deberá dar aplicación a lo dispuesto en el Capítulo 3 “*reproducción de documentos por otros medios técnicos*”, del Título 6 del presente Acuerdo.

RESPUESTA

De acuerdo con lo expuesto se concluye que los sujetos obligados al cumplimiento de la Ley 594 de 2000, según lo dispuesto en el Acuerdo 001 de 2024 deben establecer la *ventanilla única*, la cual gestione de manera centralizada y normalizada lo referente a la recepción y radicación de los documentos producidos, recibidos y tramitados por la entidad.

Además de lo anterior, se dispuso que dicha ventanilla única debe contar con personal suficiente y debidamente capacitado y, así mismo, disponer de los medios necesarios para realizar de manera oportuna y ágil la recepción, radicación, distribución y control del trámite de las comunicaciones de carácter oficial.

En ese sentido, para el caso expuesto es pertinente aclarar que el área que cumple las funciones de *ventanilla única* en la entidad motivo de consulta debe

mantener su responsabilidad sobre la radicación de las comunicaciones oficiales que se reciben y envían en la entidad, de manera que se asegure el control sobre el proceso de producción, gestión y trámite de los documentos de archivo.

De otra parte, según lo establecido en el artículo 4.2.1. del Acuerdo 001 de 2024, citado en el literal A del presente concepto, se recomienda a la entidad que, a través de su oficina de gestión documental o quien haga sus veces, establezca los criterios y controles para el desarrollo de los procesos de producción, gestión y trámite de los documentos de archivo, de manera que las solicitudes que se reciban en el área de atención al ciudadano se radiquen conforme lo establecido en la normatividad vigente.

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, Derecho de Petición, capítulos I, II y III, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, sobre el Alcance de los Conceptos.

Atentamente,



JORGE LUIS TURIZO CORREA

Subdirector

Subdirección del Sistema Nacional de Archivos

Anexos: No aplica

Copia: No aplica

Proyectó: Eliana Paola Barragán Murillo – Contratista – Subdirección del Sistema Nacional de Archivos.

Revisó: Sonia Marcela Hernández Navas – Profesional Universitaria – Subdirección de Política y Normativa Archivística.

Archivado en: 600.09.04 CONCEPTOS / Conceptos Técnicos.