

Bogotá D.C., 07 de mayo de 2024

NÚMERO 137

TEMA DE CONSULTA

Comunicaciones Oficiales

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:

"...para dirimir competencias sobre la dependencia que se debe encargar de atención de los diferentes grupos de valor y, por ende realizar el proceso de recepción, radicación y distribución de las peticiones que ingresen a la entidad por los diferentes canales de atención que tenemos dispuestos para el relacionamiento con la ciudadanía."

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.

RESPUESTA

Al respecto, es pertinente puntualizar que, para los temas relacionados con la gestión documental, el Archivo General de la Nación ha dispuesto el *"Modelo de*

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado

Dirección: Carrera 6 No.6 - 91, Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: (+57) 601 328 2888

Fecha: 23-06-2023 V:01 GNA-FO-01 CONCEPTO TÉCNICO

Gestión Documental y Administración de Archivos"-MGDA ; y una vez analizada su solicitud, esta se encuentra enmarcada en el componente "Procesos de la Gestión Documental"; Subcomponente "Gestión y Trámite" Producto "Registro y Distribución de Documentos (trámite)"

En cuanto a su pregunta la Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" en el artículo 3 define:

Gestión documental. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación

En cuanto la radicación el acuerdo 001 de 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." en el anexo 1 define:

Comunicaciones oficiales: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Radicación de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. [Subrayado fuera de texto]

Registro de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros [Subrayado fuera de texto]

Además, en el artículo 4.2.2 del mismo acuerdo establece:

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,

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. [Subrayado fuera de texto]

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. [Subrayado fuera de texto]

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. [Subrayado fuera de texto]

Unido a lo anterior en la ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". en el artículo 22 establece:

Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. [Subrayado fuera de texto]

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

De lo anterior se puede establecer que cada entidad de acuerdo con su infraestructura, debe crear la ventanilla única que gestione de manera centralizada y normalizada la radicación de todas las comunicaciones oficiales que recibe o genera a través de todos los canales que tenga habilitados para este fin, de tal manera que se gestionen de manera adecuada y oportuna los trámites, servicios o procedimientos que se desarrollan en cumplimiento de las funciones y competencias institucionales, además este proceso estará descrito en el Programa de Gestión documental- PGD de la entidad en los respectivos procesos, de tal manera que se permita tener el control de todas las comunicaciones oficiales, igualmente esto permite que los trámites se organicen al interior de la entidad de acuerdo a su reglamentación y se garantice el buen funcionamiento de los servicios a cargo de cada una de ellas.

En cuanto al control de las comunicaciones se debe generar el consecutivo de recibo o envío, es por ello que a nivel de series y subseries en el banco terminológico, existe la serie documental consecutivo de comunicaciones oficiales y subserie consecutivo de comunicaciones oficiales recibidas, cuya finalidad es el de llevar el control del registro de las comunicaciones oficiales recibidas, es por eso que la entidad debe establecer si realmente está llevando el control del consecutivo de las comunicaciones oficiales y de ser así esto se verá reflejado en la tabla de retención de la entidad en la respectiva serie e igualmente si la entidad tiene elaborados sus procedimientos para todos los trámites que desarrolla, incluyendo el del seguimiento de los trámites, a su vez cada una de las comunicaciones recibidas o enviadas tendrán un vínculo archivístico es decir asociadas a una serie o subserie documental y a su vez a un expediente como un tipo documental.

En cuanto a las competencias, es importante revisar lo descrito en el decreto 815 de 2018 "Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las
Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado

competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos” que en el artículo 2.2.4.5 establece:

Competencias funcionales. Las competencias funcionales precisarán y detallarán lo que debe estar en capacidad de hacer el empleado para ejercer un cargo y se definirán una vez se haya determinado el contenido funcional de aquel, conforme a los siguientes parámetros:

- 1. Los criterios de desempeño o resultados de la actividad laboral, que dan cuenta de la calidad que exige el buen ejercicio de sus funciones.*
- 2. Los conocimientos básicos que correspondan a cada criterio de desempeño de un empleo.*
- 3. Los contextos en donde deberán demostrarse las contribuciones del empleado para evidenciar su competencia.*
- 4. Las evidencias requeridas que demuestren las competencias laborales de los empleados. [Subrayado fuera de texto]*

Además, en el artículo 2.2.4.10 del mismo decreto establece:

Manuales específicos de funciones y de competencias laborales. De conformidad con lo dispuesto en el presente Título, las entidades y organismos en los manuales específicos de funciones y de competencias laborales deben incluir: el contenido funcional de los empleos; las competencias comunes a los empleados públicos y las comportamentales, de acuerdo con lo previsto en los artículos 2.2.4.7 y 2.2.4.8 de este Título; las competencias funcionales; y los requisitos de estudio y experiencia de acuerdo con lo establecido en el decreto que para el efecto expida el Gobierno Nacional. [Subrayado fuera de texto]

De lo anterior y respecto al caso de las competencias del área de gestión documental se sugiere considerar lo descrito en la resolución 629 de 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública “*Por la cual se determinan las competencias específicas para los empleos con funciones de archivista que exijan formación técnica profesional, tecnológica y profesional o universitaria de archivista*” en los artículos 4 y 5 establece:

Artículo 4. Incorporación de las normas de competencias laborales de gestión documental. Las diferentes entidades del Estado incorporarán los perfiles de empleos de acuerdo con las normas de competencias laborales una vez éstas sean adoptadas por el Departamento

Administrativo de la Función Pública. [Subrayado y negrilla fuera de texto]

Artículo 5. Manuales específicos de funciones y de competencias laborales. Las competencias definidas en la presente Resolución deberán incorporarse en el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de la respectiva entidad u organismo. [Subrayado fuera de texto]

Relacionadas con las competencias de las oficinas atención al ciudadano la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." en el artículo 76 establece:

Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. [Subrayado fuera de texto]

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. [Subrayado fuera de texto]

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar...

Podemos establecer que cada entidad debe conformar su estructura orgánica y las funciones para cada una de las dependencias ajustados a sus necesidades y de acuerdo al análisis normativo, adicionalmente, deben elaborarse los manuales específicos de funciones y competencias laborales que para el caso, las del responsable de Archivo, corresponderán a las descritas en la resolución

629 de 2018 y de la misma manera funcionará para cada una de las dependencias o grupos creados por parte de la entidad, es decir Secretarías, control disciplinario, control interno, servicio al ciudadano, gestión documental y el área de Talento Humano, entre otras, tendrán las pertinentes al resorte del cumplimiento de sus funciones, de acuerdo al marco normativo, igualmente las competencias están asociadas a lo que debe estar en capacidad de hacer el empleado para ejercer un cargo y se definirán una vez se haya determinado el contenido funcional de aquel y los conocimientos básicos que correspondan a cada criterio de desempeño del empleo.

CONCLUSIONES

Por consiguiente, todas las comunicaciones con las que se oficializan las solicitudes o las respuestas de los trámites ante las entidades competentes, deben ser radicadas y controladas de manera centralizada, la recepción o el envío de las mismas pueden ser a través de cualquier medio idóneo, pero se debe llevar un solo control de todos los canales utilizados por la entidad, con el consecutivo único de comunicaciones recibidas y enviadas, conforme a lo establecido en el acuerdo 001 de 2024 y el Decreto 1080 de 2015, es decir que para el caso se deberá contar con la ventanilla única cuyas funciones serán las de oficializar el inicio o respuesta de los trámites con el consecutivo de las comunicaciones y hacer el seguimiento para que se cumplan los términos de respuesta de acuerdo a la normatividad vigente, dicho proceso debe estar descrito y el desarrollo del mismo será verificado y controlado para garantizar la transparencia de los trámites

En cuanto a las competencias estas estarán desarrolladas en el acto administrativo de creación de las dependencias y sus respectivas funciones, a su vez, dichas funciones estarán articuladas a la normativa que regula cada proceso, es decir que todo lo relacionado a la gestión documental corresponderá a las actividades administrativas y técnicas que se desprenden desde su origen hasta su destino final y las de la oficina de atención al ciudadano con las propias, que vistas desde la Ley 1474 de 2011 donde establece que se crea la dependencia encargada de tramitar y resolver las quejas y solicitudes sin embargo no menciona que ella deba radicarlas ya que esta función la realiza la ventanilla única de manera unificada y a su vez ésta la entregara a la dependencia competente para que desarrolle el trámite dentro de los tiempos establecidos en el marco normativo además de que la incluya al sistema de gestión documental, es decir a la serie o subserie que se desprende de cada trámite administrativo.

Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado

Dirección: Carrera 6 No.6 - 91, Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: (+57) 601 328 2888

Fecha: 23-06-2023 V:01 GNA-FO-01 CONCEPTO TÉCNICO

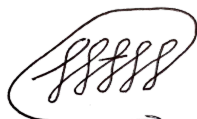
Les invitamos a consultar en el Sistema de Información del Sistema Nacional de Archivos -SISNA- del Archivo General de la Nación -AGN-, apartado "Conceptos Técnicos", en donde encontrará información de referencia sobre las inquietudes y respuestas que ha emitido la Entidad:

➤ <http://sisna.archivogeneral.gov.co/menu.html>

Finalmente, le informamos que el Archivo General de la Nación a través Subdirección del Sistema Nacional de Archivos, ofrece a las entidades públicas y privadas con funciones públicas, el servicio de Asistencia técnica virtual, con la finalidad de promover la adopción del "Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos" -MGDA-, el cual tiene como propósito "servir de referente para la implementación y desarrollo de la función archivística en las entidades y organizaciones del Estado colombiano". Para solicitar este servicio, se debe remitir correo electrónico a contacto@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, 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 del Sistema Nacional de Archivos (e)

Proyectó: Germán Cárdenas Castañeda – Profesional Asistencia Técnica Archivística

Revisó: Sergio Alfonso Pineda – Profesional Especializado del Sistema Nacional de Archivos

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

Archivado en: 600.09.04 Conceptos Técnicos