

Bogotá, D. C., 29 de mayo de 2024

NÚMERO 185

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:

«(...), solicitamos concepto para dirimir competencias sobre la dependencia que se debe encargarse de atención de los diferentes grupos de valor y, por ende realizar el proceso de recepción, radicación y distribución de las peticiones que ingresan 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*

Gestión Documental y Administración de Archivos» -**MGDA**¹- y una vez analizada su solicitud, se enmarca en el componente «Procesos de la Gestión Documental», Subcomponente «Gestión y Trámite», producto «Registro y Distribución de Documentos (trámite)».

En el entendido de su pregunta, y con el fin de dar respuesta a su solicitud el Acuerdo 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*», plantea:

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, 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)

(...)

Referente a la radicación de las comunicaciones oficiales el mismo acuerdo 001 de 2024, cita:

Artículo 4.2.3. Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales. Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida. La numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta.

¹ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos [En línea] <http://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recursos/publicaciones>

Parágrafo 1. *Si la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, **el módulo de radicación deberá centralizar la administración del servicio de la Ventanilla Única para que desde cualquier sede o medio de atención se recepcionen las comunicaciones oficiales o peticiones,** y en concordancia con la normatividad y lineamientos vigentes para el registro de documentos electrónicos.* (Subrayado y negrita fuera de texto)

Parágrafo 2. *Si la entidad cuenta con regionales, sucursales o sedes, determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada regional, sucursal o sede, habrá oficina o Ventanilla Única para la radicación.* (Subrayado fuera de texto)

Parágrafo 3. *Cuando el usuario realice peticiones de manera presencial o a través de canales electrónicos o de manera verbal, el sujeto obligado deberá asignarle un número de radicado a su derecho de petición conforme a los procedimientos establecidos por la entidad en concordancia con las normas y políticas vigentes para la atención y servicio al ciudadano.*

Artículo 4.2.6. Comunicaciones oficiales recibidas. Las comunicaciones que ingresen a la Entidad por cualquier canal o a través de los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos o contratistas, conforme a las series y subseries registradas en las Tablas de Retención Documental, deben ser remitidas a la Ventanilla Única o sede electrónica para ser radicadas junto con sus anexos, verificando que la comunicación cuente con los datos de contacto para dar respuesta o notificación. (Subrayado y negrita fuera de texto)

Sobre el mismo tema, 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», plantea:

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. *Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.*

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

(...).

Parágrafo 1º. *En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.*

(...)

La citada Ley 1755 de 2015, también menciona:

Artículo 22. 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)

(...)

CONCLUSIÓN

Tomando en cuenta lo mencionado y para abordar su consulta, es importante destacar que el Archivo General de la Nación no tiene influencia en las funciones y responsabilidades que deben cumplir las oficinas o unidades administrativas de su entidad. En tal sentido, se recomienda consultar este tema con el área de talento humano o su equivalente para determinar las funciones correspondientes dentro de su estructura administrativa.

Se recomienda desarrollar el proceso de gestión y trámite², el cual debe estar articulado con el Programa de Gestión Documental (PGD). Este procedimiento debe definir criterios y controles para el seguimiento de los documentos que se originan o ingresan a la entidad, además de implementar acciones para su recepción, registro, vinculación a un trámite y distribución.

En el caso de que la entidad cuente con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), su módulo de radicación debe estar diseñado para centralizar la administración de la Ventanilla Única. Esto permitirá la recepción de comunicaciones desde cualquier sede o punto de atención. Es esencial que esta centralización se ajuste plenamente a la normativa y los lineamientos actuales para el registro de documentos electrónicos.

² «Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos». (Decreto 1080 de 2015).

Finalmente, le 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:

- <https://sisna.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

Subdirección del Sistema Nacional de Archivos

Anexos: N/A

Copia: N/A

Proyectó: Sol Francis Duarte – Profesional Especializado – SNA.

Revisó: Sergio Alfonso Pineda – Profesional Especializado – SNA, Sonia M. Hernández - Profesional universitaria – SPNA.

Archivado en: 600.09.04 Conceptos Técnicos.