

Bogotá, Colombia, 17 de junio de 2024

NÚMERO 227

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:

"(...)1. ¿Es viable que el municipio de Rionegro – Santander habilite la ventanilla única de radicación, así como lo manejan una gran mayoría de Entidades de Orden Nacional, Departamental y Municipal?

2. ¿Es posible que la radicación y respuesta de todos los requerimientos que entran y salen de la entidad territorial sean manejados por el canal escrito que se tiene previsto crear para tal fin?

3. ¿Cuáles son los requisitos existentes para el uso de portales, paginas o softwares de correspondencia con el ánimo de garantizar la confidencialidad de la información y la salvaguardia de la documentación?

4. ¿Es viable acceder a un Software gratuito de radicación de correspondencia, que sea suministrado por alguna entidad de orden nacional?

5. Se requiere de información actualizada sobre la construcción de tablas de retención documental para el uso y manejo de estas, de tal manera que el canal escrito pueda dar manejo a las mismas."

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 2024**¹, 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, 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

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/>.

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

Frente a la primera pregunta, se responde que no solo es viable sino un deber de las entidades obligadas al cumplimiento de la Ley 594 de 2000 o Ley General de Archivos constituir la *ventanilla única*, según lo dispuesto en el Acuerdo 001 de 2024, 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.

Respecto a la segunda pregunta, se responde que la Ventanilla Única debe habilitar los canales básicos de recepción de documentos físicos o electrónicos, entre los cuales se encuentran: presencial, correo electrónico, página web, formularios electrónicos, sedes electrónicas o sistemas de información, como los describe en su comunicación.

Frente a la tercera pregunta, se contesta que los requisitos para la gestión de los documentos que ingresan y se envían en las entidades, se encuentran en las siguientes normas y documentos técnicos:

- 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. Disponible en

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

- Acuerdo AGN 001 de 2024 anteriormente citado, Título 4 Gestión de Documentos, Capítulo 2 gestión y trámite de los documentos. Disponible en: <https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-no-001-del-2024/>
- Resolución No. 001519 de 2020, emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos. Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-349495_recurso_138.pdf
- Requisitos para la Gestión Documental en Sedes Electrónicas, Ventanillas Únicas y Portales Transversales, publicado por el Archivo General de la Nación en 2021. Disponible en: https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicacionees/Guia_Requisitos_GD_en_SedesElectronicas.pdf

Referente a la cuarta pregunta, el Archivo General de la Nación desconoce si existen entidades del orden nacional que proporcionen software gratuito de correspondencia y, en cualquier caso, no puede indicar si es viable o no la adquisición de determinado software, ya que esto tergiversa el principio de neutralidad tecnológica, el cual se basa en la libertad de los individuos y las organizaciones de elegir la tecnología más apropiadas y adecuadas a sus necesidades y requerimientos.

Lo que recomienda el AGN es que la entidad analice la normatividad vigente en torno a la recepción, radicación y gestión de documentos de archivo, anteriormente citadas, de manera que determine los requisitos que debe cumplir el software a adquirir y tome la mejor decisión atendiendo a sus propias necesidades.

Respecto a la quinta pregunta, se informa que la respuesta depende del procedimiento que diseñe la entidad para la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, ya que, por ejemplo, si desde la ventanilla única se tiene proyectada la clasificación de las comunicaciones que se reciben en series o subseries, se requerirá el Cuadro de Clasificación Documental – CCD y las TRD actualizadas, o si la entidad planea la implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA a través del cual, no solo se reciban, radiquen y distribuyan la comunicaciones, sino también se gestionen y asocien a expedientes electrónicos será necesario contar con las Tablas de Retención Documental – TRD actualizadas.

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,

 Firmado
digitalmente
por JORGE LUIS
TURIZO CORREA

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.