

	MANUAL DE LA VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GAAC- 001
	PROCESO DE APOYO / GESTION ADMINISTRATIVA	Versión: 02
		Página 1 de 78
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad



	MANUAL DE LA VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GAAC- 001
	PROCESO DE APOYO / GESTION ADMINISTRATIVA	Versión: 02
		Página 2 de 78
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1 OBJETIVO.....	6
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
2 ALCANCE.....	7
2.1. BENEFICIOS.....	7
3 MARCO LEGAL	8
4 DEFINICIONES TERMINOLÓGICAS.....	9
5 DIRECTRICES GENERALES.....	24
5.1 HORARIO DE ATENCIÓN	24
5.2 REGISTRO Y CONTROL.....	24
5.3 MEDIOS DE RECEPCIÓN	25
5.4 CANALES DE ATENCIÓN	26
5.4.1 Personal.....	26
5.4.2 Virtual.....	27
5.4.3 Telefónico	27
5.5 ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO EN LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	28
6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	29
7 RESPONSABILIDADES	30
8 PROCEDIMIENTO.....	32
8.1 RECEPCIÓN Y ETAPAS PARA LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	32
8.1.1. Orientación al Ciudadano	32
8.1.2. Atención Preferencial.....	32
8.1.3. Peticiones Verbales.....	32
8.1.4. Registro y Control	33

	MANUAL DE LA VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GAAC- 001
	PROCESO DE APOYO / GESTION ADMINISTRATIVA	Versión: 02
		Página 3 de 78
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

9	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO	35
	9.1. INSTRUMENTO ARCHIVÍSTICO	35
	9.1.1 Tablas De Retención Documental	35
10	ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	37
	10.1 COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS.....	37
	10.1.1 Medios de recepción de las comunicaciones oficiales	38
	10.1.2 Recepción de las comunicaciones oficiales recibidas	41
	10.1.3 Registro de las comunicaciones oficiales recibidas.....	44
	10.1.4 Radicación de comunicaciones oficiales recibidas	50
	10.1.5 Distribución y entrega de las comunicaciones oficiales recibidas en físico .	53
	10.1.6 Distribución y entrega de las comunicaciones oficiales recibidas a través del Sistema ControlDoc®.....	54
	10.1.7 Consultar el estado de sus trámites.....	55
	10.1.8 Seguimiento y control al trámite de las comunicaciones oficiales recibidas	58
	10.2 COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS.....	59
	10.2.1 Notificación de comunicaciones oficiales enviadas a través de correo electrónico	60
	10.2.2 Notificación de comunicaciones oficiales enviadas en físico:	60
	10.2.3 Procedimiento de las comunicaciones enviadas	60
	10.3 COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS.....	61
	10.3.1 Procedimiento de las comunicaciones internas.....	62
11	SERVICIO DE MENSAJERÍA	63
12	GESTIÓN DE ARCHIVOS	64
	12.1 ARCHIVO DE GESTIÓN	65
	12.1.1 Identificación para archivos de gestión	66
	12.1.2 Clasificación en archivos de gestión	66
	12.2 ARCHIVO CENTRAL.....	67
	12.3 ARCHIVO HISTÓRICO	68

	MANUAL DE LA VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA		Código: MA-GAAC-001
	PROCESO DE APOYO / GESTION ADMINISTRATIVA		Versión: 02
			Página 4 de 78
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad	

13	ORDENACIÓN DOCUMENTAL.....	69
14	TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS.....	70
15	ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS.....	72
16	PLAN DE CONTINGENCIA PARA RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES CUANDO SE PRESENTEN FALLAS O SUSPENSIÓN DEL SISTEMA	73
17	POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES	75
17.1	POLÍTICAS DE PRÉSTAMO.....	75
17.2	POLÍTICA DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	76
17.3	POLÍTICA DE TRANSFERENCIA.....	76
17.4	POLÍTICA DE USO DE FIRMA MECÁNICA.....	77
17.5	POLÍTICA DE USO DE FIRMAS DIGITALES.....	77

	MANUAL DE LA VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GAAC-001
	PROCESO DE APOYO / GESTION ADMINISTRATIVA	Versión: 02
		Página 5 de 78
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Fusagasugá, en cumplimiento a la normatividad legal vigente, reconoce la importancia de mejorar el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ciudadanas como parte de la estrategia de Atención al ciudadano adoptada por la Administración Municipal, presenta a continuación el manual de Ventanilla Única de Correspondencia, como un instrumento para definir pautas de acción dirigidas a los servidores de la administración municipal para atender y responder requerimientos ciudadanos. Este documento a su vez permite generar información para sensibilizar y socializar conceptos de utilidad para la ciudadanía en referencia a esta gestión.

Con este manual se proponen lineamientos en materia de gestión documental que buscan controlar la gestión de las comunicaciones oficiales; este documento se constituye como un instrumento adicional al Sistema de Gestión Documental en el cual se establecerán sus fases de implementación en la entidad el cual propenderá por la gestión del ciclo de vida de los documentos que comprende Planeación, Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición del Documento, Preservación a Largo, Valoración Documental y el seguimiento de los requerimientos de la ciudadanía a través de los canales de atención disponibles, facilitando la proyección de respuestas oportunas, claras, concretas y satisfactorias a las PQRSD allegadas a la Entidad.

	MANUAL DE LA VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GAAC- 001
	PROCESO DE APOYO / GESTION ADMINISTRATIVA	Versión: 02
		Página 6 de 78
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

1 OBJETIVO

Formalizar el procedimiento y lineamientos para la producción, recepción, control, administración y conservación de los documentos oficiales (RECIBIDAS, INTERNAS Y ENVIADAS) que se radiquen o se produzcan en la ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ.

Describir las actividades y mecanismos necesarios para la recepción, registro y atención oportuna de las Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y denuncias, presentadas a la Administración Municipal de Fusagasugá.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los lineamientos para una adecuada y eficaz recepción y atención de los requerimientos que los ciudadanos presenten a la Administración Municipal de Fusagasugá.
- Desarrollar los criterios de responsabilidad, oportunidad y calidad para la atención de las respuestas que brinda la entidad a la comunidad.
- Formalizar el procedimiento y lineamientos para la producción, recepción, control, administración y conservación de los documentos oficiales que se radiquen o se produzcan en la ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ.

	MANUAL DE LA VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GAAC- 001
	PROCESO DE APOYO / GESTION ADMINISTRATIVA	Versión: 02
		Página 7 de 78
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

2 ALCANCE

El presente Manual tiene como propósito establecer los procedimientos y políticas en la Administración Municipal que permitirán controlar el ciclo de vida del documento, desde el momento en el que se generan y registran las comunicaciones oficiales (Recibidas, Internas y Enviadas) en la Entidad hasta el cierre en el Archivo de Gestión o Central.

Aplica para toda la entidad, funcionarios y contratistas que, en el ejercicio de sus funciones, responsabilidades asignadas u obligaciones, produzcan, tramiten o gestionen documentos de carácter oficial o institucional.

2.1. BENEFICIOS

- Definición de procedimientos de gestión documental.
- Definición de responsables.
- Cumplimiento de la normatividad.
- Divulgación de las políticas.
- Centralización del proceso de radicación de comunicaciones recibidas.
- Generación de comunicaciones internas cero papeles.
- Registro único de toda la correspondencia.

	MANUAL DE LA VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GAAC-001
	PROCESO DE APOYO / GESTION ADMINISTRATIVA	Versión: 02
		Página 8 de 78
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

3 MARCO LEGAL

NORMA	MATERIA
Constitución Política de 1991 Artículo 23 Artículo 74 Artículo 86 Artículo 209	Derecho Fundamental de Petición Acción de Tutela Derecho de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley Función Administrativa al servicio del interés general
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
Ley 962 de 2005 Decreto 019 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011 Decreto 2641 de 2012	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. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Ley 1712 de 2014 Decreto 103 de 2015	Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
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.
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 Nacional 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único reglamentario del sector justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tramitación y radicación de las Peticiones presentadas verbalmente.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1
		Página 9 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

4 DEFINICIONES TERMINOLÓGICAS

- **Administración de Archivos:** Son las operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control y evaluación de todos los archivos de una institución.
- **Actividad Administrativa:** Conjunto de tareas, operaciones, acciones y trámites reglados por las normas de procedimiento y llevadas a cabo por una unidad administrativa (oficina), que se materializan en tipos documentales y permiten desarrollar las funciones asignadas.
- **Administración de Correspondencia:** Operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación y servicios en el proceso de correspondencia.
- **Almacenamiento de Documentos:** Depósito de los documentos en estanterías, cajas, archivadores, legajadores, etc., para su conservación física y con el fin de ser extraídos posteriormente para su utilización.
- **Anexos:** Soportes que acompañan al documento original.
- **Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.
- **Archivo Central:** Unidad Administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares, en general.
- **Archivo de Gestión:** Aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas dependencias u otras que las soliciten.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA		Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Versión: 1
			Página 10 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI–CALIDAD, Alcalde	

- **Archivo Electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
- **Archivo Histórico:** Archivo conformado por los documentos que por decisión del correspondiente Comité Interno de Archivo, deben conservarse permanentemente, dado su valor como fuente para la investigación, la ciencia y la cultura.
- **Archivo Público:** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas, así como los archivos privados declarados de interés público.
- **Asunto:** Tema, motivo, argumento, materia, cuestión, negocio o persona de que trata un documento y que genera en consecuencia de una acción administrativa.
- **Atención Preferencial:** Es el servicio que se le brinda desde la Oficina de Atención al Ciudadano, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora.
- **Canal de Atención:** Mecanismo o instrumento para la recepción y respuesta de las PQRSD que ingresan a la Entidad Municipal; estos pueden ser virtuales, presenciales o telefónicos.
- **Carpeta:** Es el material de cartón, las tapas legajadoras separadas en tamaño carta u oficio destinada a albergar (reunir, almacenar, agrupar) y proteger los documentos.
- **Ciclo vital del documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.
- **Clasificación:** Toda labor intelectual de disposición de cualquier elemento según un esquema, plan o marco preestablecido. Puede ser:

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 11 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- Clasificación de fondos en el interior de un depósito de archivo.
 - Clasificación de piezas en el interior de un fondo.
 - Clasificación de documentos individuales en el interior de una pieza.
- **Cliente** (usuario): Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. (NTCGP 1000:2009). Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.
 - **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
 - **Comunicaciones Entrantes/Recibidas:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades del cliente, a título personal, y citando o no el cargo del funcionario.
 - **Comunicaciones Internas:** Son todas aquellas comunicaciones dirigidas al interior de la misma entidad.
 - **Comunicaciones Salientes/Enviadas:** Son todas aquellas comunicaciones del cliente dirigidas a entidades externas diferentes a las de él.
 - **Conservación de Archivos:** Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la integridad física de los documentos que alberga un archivo.
 - **Conservación de Documentos:** Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa. Métodos utilizados para asegurar la durabilidad física de los documentos, por medio de controles efectivos incluyendo los atmosféricos.
 - **Conservación Permanente:** Decisión que se aplica a aquellos documentos que tienen valor histórico, científico o cultural, que conforman el patrimonio documental y que no son objeto de eliminación.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 12 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- **Consulta:** Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones oficiales y no oficiales; No generan trámites para las instituciones.
- **Custodia de Documentos:** Responsabilidad jurídica, que implica por parte de la institución archivística la adecuada conservación y administración de los fondos, cualquiera que sea la titularidad de los mismos.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Depósito de Archivo:** Espacio destinado a la conservación de los documentos en una institución archivística
- **Descripción Documental:** Es el proceso de análisis de los documentos de archivos o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación y localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.
- **Derecho de Petición:** El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas. Se debe tener en cuenta que no es obligatorio que las actuaciones que presenten las personas, lleven la anotación “petición” porque la norma así lo contempla.
- **Desistimiento Tácito de una Petición:** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 13 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

- **Digitalización:** Técnica que permite convertir los archivos físicos a electrónicos, permitiendo realizar archivo digital para consulta.
- **Disposición final de documentos:** Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción. (Microfilmación o medio Tecnológico de conservación).
- **Distribución Externa:** Es la entrega de correspondencia a sitios diferentes donde se presta el servicio.
- **Distribución Interna:** Es la entrega de la correspondencia a través de los recorridos efectuados en el sitio donde se presta el servicio.
- **Documento:** Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.
- **Documento de Apoyo:** Es aquel de carácter general que por la información que contiene, incide en el cumplimiento de funciones específicas de la gestión administrativa. Puede ser generado por la misma institución o proceder de otra y no forma parte de las series documentales en las oficinas.
- **Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural y debe ser objeto de conservación en el tiempo, con fines de consulta posterior.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 14 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- **Documento Electrónico de Archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Documento Público:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- **Eliminación Documental:** Destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tiene valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la investigación.
- **Expediente:** Conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.
- **Enlace:** Es el encargado delegado en cada dependencia, de hacer permanente seguimiento, prevenir y generar las alertas internas por medio del mecanismo que se tenga dispuesto para la trazabilidad de las respuestas de las PQRs.
- **Evaluación de Documentos:** Es la función básica del archivo, destinada a determinar la clasificación posible de los documentos para su conservación, transferencia o eliminación, según sus usos administrativos, fiscales, legales o jurídicos, tanto presentes como futuros y sus valores testimoniales, informativos e investigativos.
- **Fechas Extremas:** Indicación de la fecha (día, mes año), del primer hasta el último documento, encontrados en una carpeta.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 15 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- **Folio:** Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas. Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto o revista.
- **Fondo:** Totalidad de las series documentales de la misma procedencia o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional formada por el mismo archivo, una institución o persona.
- **Fuente Primaria de Información:** Información original, no abreviada ni traducida; se llama también fuente de primera mano.
- **Función Archivística:** Conjunto de actividades relacionadas con la totalidad del Quehacer archivístico, desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.
- **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
- **Guía:** Instrumento que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos, indicando las características fundamentales de los mismos: Organismos que lo originan, secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación.
- **Índice:** Lista alfabética o numérica de términos onomásticos, o toponímicos, cronológicos y de conceptos, contenidos tanto en los propios documentos como en los instrumentos de descripción.
- **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- **Información pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, pertenece al ámbito propio,

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 16 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias 2 Las capacitaciones sobre enfoque diferencial que facilitan el acceso a la información a personas que se encuentren en condición de discapacidad, deberán ser asistidas por el ministerio público, De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 1712 de 2014.

- **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:
 - Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
 - Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales
 - Los amparados por el secreto profesional.
 - Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
 - Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
 - Los que involucren relaciones internacionales.
- **Instrumento de Consulta:** Documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo o intelectual de los

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 17 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

mismos, que permita su adecuada localización y recuperación. Dependiendo de la fase de tratamiento archivístico de los documentos de la que deriven los instrumentos, se pueden distinguir: instrumentos de control (fases de identificación y valorización) e instrumentos de referencia (fases de descripción y difusión).

- **Instrumento de Control:** Es aquel que se elabora en las fases de identificación y valoración. Por lo tanto, pueden ser instrumentos de control, entre otros, en la fase de identificación los siguientes: ficheros de tipos documentales, repertorios de series, cuadros de clasificación, registros topográficos; y en la fase de valoración:
- **Inventario:** Es el instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Puede ser Esquemático, general, analítico y preliminar.
- **Legislación Archivística:** Es el conjunto de normas que oficializan la conservación, el acceso, la protección y la organización de los archivos de un país.
- **Normalización:** Someter una actividad u objeto a norma, o sea a un modelo, tipo, patrón o criterio dado.
- **Ordenación:** Operación de unir los elementos o unidades de un conjunto relacionándolos unos con otros, de acuerdo con una unidad orden establecida de antemano. En el caso de los archivos, estos elementos serán los documentos o las unidades archivísticas dentro de las series.
- **Ordenación Documental:** Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.
- **Organigrama:** Representación gráfica de la estructura orgánica de algún tipo de organización o entidad, que indica las distintas oficinas o unidades administrativas que conforman una entidad u organismo.
- **Organización de Archivos:** Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales para revelar su contenido.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 18 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- **Organización de Documentos:** Proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de una entidad.
- **Petición de Información, Consulta de Documentos y Obtención de Copias:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la ley y las disposiciones de la institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.
- **Peticiones Irrespetuosas, Oscuras y Reiterativas:** Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto a las peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.
- **Petición Incompleta:** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.
- **Principio de orden original:** Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística, por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de los fondos, las series documentales y los expedientes en los Archivos de Gestión.
- **Principio de procedencia:** Conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenecen; principio fundamental de la teoría archivística que establece que los documentos producidos por una institución y organismo no deben mezclarse con los de otros.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 19 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- **Proceso Sistemático:** Recepción y generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.
- **Producción Documental:** Es toda la información producida en forma natural por una persona o institución pública o privada en ejercicio de sus funciones.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares que prestan Servicios en la gestión pública.
- **Radicación:** Es el registro automático y consecutivo de las solicitudes que la ciudadanía allegue a la Administración Municipal y que se relacionan con la Misión de la Entidad.
- **Radicación de comunicaciones oficiales:** Es el 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. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Registro de Comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y/o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 20 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- **Registro De Entrada:** Instrumento que controla el ingreso de documentos, siguiendo un orden cronológico
- **Registro De Salida:** Instrumento que controla la salida y distribución de las unidades documentales recepcionadas por correspondencia.
- **Registro Topográfico:** Instrumento de control que relaciona correlativamente el conjunto de cada una de las unidades de conservación, indicando su posición exacta. En un depósito de archivo
- **Reglamento De Archivos:** Son los lineamientos generales administrativos y técnicos, para dar cumplimiento a diversas disposiciones de Ley.
- **Reprografía:** Conjunto de procedimientos destinados a la multiplicación fototécnica y la policopia de documentos, mediante técnicas como la fotografía, la fotocopia y el microfilm.
- **Retención De Documentos:** Es el plazo en términos de tiempo, en que los documentos deben permanecer en el archivo respectivo después de las transferencias documentales, tal como y está establecido en la tabla de retención.
- **Sección:** Es una subdivisión del fondo, integrada por un conjunto de documentos generales, en razón de esa subdivisión orgánico funcional.
- **Selección Documental:** Es un proceso técnico por el cual se determina el tiempo y destino final de la documentación para su eliminación o su conservación parcial o total.
- **Serie documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.
- **Servicios De Archivo:** Proceso mediante el cual se pone a disposición de los usuarios la documentación de una entidad, con fines de información.
- **Signatura Topográfica** Numeración correlativa por lo que se identifican todas las unidades de conservación de un depósito.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 21 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- **Sistema Nacional De Archivos:** Programa especial orientado al logro de la cooperación interinstitucional de los archivos, a través de planes y programas para alcanzar objetivos comunes de desarrollo y consolidación del sector archivístico, coordinado por el Archivo General de la Nación.
- **Soporte Documental:** Medios por los cuales se contiene la información, según los materiales empleados
- **Subserie documental:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.
- **Sugerencia:** Es la propuesta o manifestación que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la administración municipal.
- **Tabla de Retención Documental:** Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del ciclo vital de los documentos.
- **Tipo documental:** Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenidos distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática
- **Transferencia documental:** Proceso técnico, administrativo y legal mediante el cual se entrega al Archivo Central, (Transferencia Primaria) o al Archivo Histórico (Transferencia Secundaria al Archivo General de la Nación), los documentos que de conformidad con las Tablas de Retención Documental han cumplido su tiempo de retención en la etapa de Archivo de Gestión o de Archivo Central respectivamente; implica un cambio en el responsable de la tenencia y administración de los documentos de archivo, que supone obligaciones del receptor de la transferencia, quien asume la responsabilidad integral sobre los documentos transferidos.
- **Unidad Administrativa** Conjunto de piezas o tipos documentales. Puede ser unidad archivística, entre otras: un expediente. (Véase expediente).

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 22 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- **Unidad Documental:** Cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad archivística. Pueden ser unidades de conservación entre otras. una caja, un libro o un tomo.
- **Unidades de Conservación:** Correspondiente a espacios físicos y estanterías donde reposará las unidades documentales momentáneamente.
- **Valor Administrativo:** Aquel que posee un documento para la administración que lo originó o para aquella que le sucede, como testimonio de sus procedimientos y actividades.
- **Valor Contable:** Es la utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas, registros de los ingresos y egresos y de los movimientos económicos de una entidad pública o privada.
- **Valor Fiscal** Aquel que tienen los documentos para efectos tributarios o que son importantes para el fisco.
- **Valor Histórico** Véase **Valor Secundario**.
- **Valor Jurídico** Aquel del que se derivan derechos y obligaciones legales regulados por el derecho común.
- **Valor Legal** Aquel que pueden tener todos los documentos que sirvan de prueba ante la Ley.
- **Valor Primario:** Es el que tienen los documentos mientras se sirven a la institución productora y al iniciador, destinatario o beneficiario del documento. Es decir, a los involucrados en el tema o en el asunto.
- **Valor Secundario:** Es el que interesa a los investigadores de información retrospectiva. Surge una vez agotado el valor inmediato o primario. Los documentos que tienen este valor se conservan permanentemente.
- **Valoración Documental:** Proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 23 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** Oficina destinada para la radicación y correspondencia de documentos, solicitudes externas e internas, y así como de atender los requerimientos administrativos, que implican la presencia de un petionario. Las actividades de radicación y registro de documentos se deberán realizar únicamente a través de la ventanilla única de radicación y correspondencia.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 24 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

5 DIRECTRICES GENERALES

La Alcaldía de Fusagasugá mediante este manual pretende fijar lineamientos frente a la conformación de procesos, funciones y responsabilidades de sus actividades en materia de gestión documental.

5.1 HORARIO DE ATENCIÓN

Se atenderá en todas las dependencias en el horario que se tenga establecido para la atención al público y que deberá divulgarse a la ciudadanía por los medios apropiados.

Nota 1. Con la finalidad de hacer efectivos los cierres de la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, esta atenderá al público en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., garantizando de tal forma el buen funcionamiento de las actividades y lineamientos que la Administración Municipal disponga, esto con el fin de que los funcionarios de Ventanilla Única de Correspondencia puedan hacer la clasificación y entrega vía Software ControlDoc de forma inmediata.

5.2 REGISTRO Y CONTROL

La ventanilla única de correspondencia implementará el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc® para el aseguramiento de un único número de registro de las comunicaciones que allegue la ciudadanía; adicionalmente la Ventanilla Única de Correspondencia, deberá asegurar que las PQRSD les acompañe:

- Anotación de la fecha y hora de su presentación
- Número y clase de documentos anexos.

Nota 1: Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Conforme a las directrices del Archivo General de la Nación mediante el Acuerdo 07 de 1994 contemplo el término de gestión de documentos y desarrolló el tema

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 25 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

en aspectos como la responsabilidad frente a la gestión documental, organización de archivos administrativos, sistemas empleados para la gestión de documentos, valoración documental, transferencia de documentos con valor permanente y eliminación de documentos.

Así mismo en los artículos 21 al 26 de la ley 594 de 2000 establece que las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión documental, se señalan procesos archivísticos, la formación de archivos, la obligatoriedad de las tablas de retención, la reglamentación de los documentos contables, notariales y otros y la obligación de los inventarios documentales.

El acuerdo 060 de 2001 establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades Públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

5.3 MEDIOS DE RECEPCIÓN

La Entidad habilitará a través de los medios que se enuncian a continuación, mecanismos para la recepción de los requerimientos que la ciudadanía allegue a la Administración, siempre y cuando cumpla con los requisitos legales mínimos anteriormente mencionados o suficientes para su identificación, trámite y solución:

- a) **Personal – verbal:** Medio permanente para la atención de solicitudes que presenten los ciudadanos, al momento de establecer contacto con la persona encargada para tal fin.
- b) **Escrito:** Medio dispuesto para la recepción de requerimientos que alleguen los ciudadanos a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.
- c) **Telefónico:** Medio habilitado para la orientación ciudadana, en el horario establecido por la Entidad.
- d) **Virtual:** Medios o rutas virtuales dispuestas para la recepción de PQRSD, a través del sitio web.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 26 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

5.4 CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía Municipal de Fusagasugá adoptó mediante Decreto 532 del 19 de septiembre de 2019, los siguientes canales de atención oficiales de PQRSD.

5.4.1 Personal

Los interesados deberán radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias por escrito en la Ventanilla Única de Correspondencia.

Nota 1. Atendiendo lo preceptuado en el artículo 16 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección de correo electrónico.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Nota 2. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Nota 3. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Nota 4. Entrega de Información física (Copias): De conformidad con el artículo 29 de la Ley 1755 de 2015 y en concordancia con el Acuerdo No. 100-02.01 – 26 de 2016 (Normatividad Tributaria Vigente), de manera que la dependencia encargada

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 27 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

de responder, deberá solicitar al peticionario la acreditación del respectivo recibo de pago cuando esta situación se presente.

Cuando se trate de copias auténticas el peticionario deberá pagar el respectivo sobrecosto conforme a lo establecido en las disposiciones internas.

Nota 5. Entrega de Información digital (medio magnético): Se preferirá cuando sea posible el envío de la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante para lo cual aportará su correo electrónico.

5.4.2 Virtual

Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través del módulo de PQRSD que se encuentra publicado en el sitio web <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co> o a los correos electrónicos: atencionalciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co y notificacionesjudiciales@fusagasuga-cundinamarca.gov.co; para dar trámite a los mismos.

5.4.3 Telefónico

Este mecanismo permite el acceso y la orientación a los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta la administración municipal a través de sus dependencias; en caso tal que el ciudadano solicite interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia el funcionario a cargo de las líneas telefónicas gratuitas con las que cuenta la Entidad, diligenciará el *Formato FO-GA-011 Recepción De PQRSD Canal De Atención Telefónica* y lo radicará a través del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 28 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Canal	Mecanismo	Ubicación/Acceso	Horario
Personal	Ventanilla Única de Correspondencia	Calle 6 No. 6-24	Lunes a Viernes 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m.
	Diligenciamiento del formato – Radicación verbal		
Virtual	Correos electrónicos institucionales	atencionalciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co	
		notificacionesjudiciales@fusagasuga-cundinamarca.gov.co	
	Sistema - PQRSD Ciudadano	http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/	
Telefónico	Línea gratuita Alcaldía	018000127070	
	Línea gratuita Secretaría de Salud	018000127202	Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. jornada continua

5.5 ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO EN LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

- a) Funcionarios asignados y capacitados para ejecutar el proceso de Radicación de Comunicaciones Oficiales.
- b) Equipo de Cómputo.
- c) Scanner.
- d) Impresora Zebra.
- e) Lector de Código de Barras.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 29 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

La Alcaldía de Fusagasugá en cabeza de la Secretaría Administrativa tiene la responsabilidad de emitir los lineamientos en materia de organización de la producción documental de manera consistente, precisa y uniforme, como parte de los documentos de este sistema, el Manual de Gestión Documental, es el documento que define la estructura documental, características y componentes necesarios para evidenciar la operación de toda el área de Gestión Documental.

Es igualmente responsabilidad de los funcionarios y contratistas de la Entidad el cumplimiento de este manual para velar por la seguridad y fidelidad de la información de los documentos archivísticos con el fin de brindar una herramienta de gestión en toda la entidad y facilitar la aplicación de la tabla de retención documental para cumplir así con el programa de gestión documental.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 30 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

6 RESPONSABILIDADES

De conformidad con lo establecido en el Decreto 532 del 19 de septiembre de 2019, por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre las materias de competencia de la Alcaldía de Fusagasugá, las responsabilidades que desempeña cada área relacionada, son:

Alta Dirección: La alta Dirección, representada por el Alcalde Municipal, los Jefes de Oficinas Asesoras y Secretarios de Despacho, deben incorporar las sugerencias del líder del proceso, el resultado de los análisis de las PQRSD que presenten los ciudadanos; y con su capacidad decisoria, propiciar procesos de mejora continua a través de la implementación de las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, proporcionando los recursos que se requieran para hacerlas eficaces.

Secretaría Administrativa: Como encargada del proceso, coordinará la proyección estadística sobre las PQRSD, con el fin de identificar el debido registro, trámite y seguimiento de las misma que ingresen a la Entidad, dentro de los términos que establezca la Normatividad Vigente. Dichas respuestas deberán ser suministradas por las dependencias competentes sobre las que recaerá la responsabilidad de brindar respuesta oportuna, y así como de propender por los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se requieran.

Secretaría Jurídica: Conforme a sus funciones, debe apoyar la atención y el seguimiento para verificar que los requerimientos radicados al Despacho del Señor Alcalde, se respondan dentro de los términos de la ley; además de apoyar a las diferentes dependencias en brindar apoyo jurídico, en el caso de ser requerido para dar respuesta a las PQRDS.

Oficina de Control Interno: Le compete vigilar que se cumplan los procedimientos y las políticas que la Entidad adopte para la recepción, trámite y análisis de las respuestas de las PQRSD; verificando de igual forma, que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes, rindiendo a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 31 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Oficina de Control Interno Disciplinario: Conforme a sus funciones, debe conocer, tramitar y decidir los procesos de responsabilidad disciplinaria emanados o aperturados como consecuencia de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias recibidas y remitidas.

Servidores Públicos y/o Contratistas: Ubicados en las oficinas o dependencias receptoras y/o en el área competente para resolver la P.Q.R.S.D, en el tiempo que determine la Ley, implementando el procedimiento establecido para tal fin.

Cada dependencia contará con un funcionario, el cual será el responsable directo de la trazabilidad de las P.Q.R.S.D, apoyando y suministrando los resultados a la Ventanilla Única de Correspondencia, en el caso que sea necesario.

Ventanilla de Atención al Ciudadano: Oficina que depende de la Secretaría Administrativa encargada de brindar información y atención sobre las generalidades de los trámites y servicios que brinda a entidad; además de dar recepción, orientar o remitir a la competente cuando sea posible las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o denuncias allegadas en cualquiera de las modalidades que los ciudadanos las formulen, llevando un registro en el aplicativo que la Entidad disponga para tal fin.

Con en el fin de presentar los informes trimestrales sobre la trazabilidad de las PQRSD, el funcionario de la Ventanilla Única de Correspondencia-VUC, apoyará la consolidación para su debida proyección.

Con el propósito de garantizar un método ordenado y eficiente para la medición de personas atendidas, se garantizará un sistema de turnos acorde con las necesidades de los servicios que se brinden, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011.

Ventanilla Única de Correspondencia: Deberá facilitar y asegurar el control y el seguimiento de los documentos, mediante la asignación de un consecutivo que genere el aplicativo destinado para tal fin; asignando la entrega física de la correspondencia a cada una de las Dependencias según sea la competencia.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 32 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

7 PROCEDIMIENTO

7.1 RECEPCIÓN Y ETAPAS PARA LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

8.1.1. Orientación al Ciudadano.

Todo ciudadano contará en las instalaciones de la Administración Municipal de Fusagasugá, con la Ventanilla Única de Correspondencia de atención al Ciudadano para recibir orientación y atención sobre el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias.

8.1.2. Atención Preferencial.

Dentro de las instalaciones de la Ventanilla Única de Correspondencia, la Entidad dispondrá de un espacio preferencial para personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora, con el fin de facilitar y agilizar las gestiones.

En cuanto a la atención y la medición de variables de análisis, que hagan referencia a un enfoque diferencial, se tendrá en cuenta los sujetos de especial protección constitucional así:

- Niños, niñas y adolescentes.
- Mujeres.
- Personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas.
- Personas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Pueblos Indígenas, Comunidades Negras, Afrocolombianas

8.1.3. Peticiones Verbales.

Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la ventanilla Única de Correspondencia de Atención al Ciudadano, oficina definida para tal efecto. Con el fin de garantizar la existencia de esta, se deberá instruir al peticionario de como dejar constancia por escrito, a través del formato dispuesto para tal fin.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 33 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

En el caso de presentarse personas con algún tipo de impedimento o discapacidad para diligenciar el formato, se ofrecerá apoyo al ciudadano que lo requiera así:

- Diligenciar la información que el ciudadano describa
- Retroalimentar y verificar el contenido para su respectiva validación.
- Cuando se presenten ciudadanos con un lenguaje incomprensible para el personal disponible en la Ventanilla Única de Correspondencia, estos dejarán constancia de este hecho, grabando la Petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

8.1.4. Registro y Control.

La Ventanilla Única de Correspondencia, asignará una fecha y un número consecutivo a los requerimientos presentados en físico.

Para el control y seguimiento de las PQRSD, la Secretaría Administrativa implementará estrategias para el registro de las PQRSD mediante informes de seguimiento trimestrales ante la Alta Dirección y la Oficina de Control Interno en los cuales se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó.

Igualmente se adelanta un análisis comparativo, de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.

La funcionaria designada para el seguimiento a las PQRSD en la Ventanilla Única de Correspondencia efectuará el respectivo consolidado para el reporte y análisis Estadístico, presentando para ello el respectivo informe trimestral al Profesional Universitario encargado de realizar la estadística y el informe correspondiente en la Secretaría Administrativa de la Alcaldía de Fusagasugá.

- **Tratamiento de Anónimos.**

Los anónimos que se reciban se clasificarán como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo a su contenido y se les dará el trámite

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 34 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

correspondiente, según los términos y procedimientos señalados en este manual y en la Ley.

- **Sistema de Atención al Ciudadano “S.A.C”:**

Toda comunicación interna de la Secretaría de Educación Municipal será realizada a través del Sistema Software ControlDoc y se hará el envío a la funcionaria de atención al ciudadano de esa dependencia con el propósito que sea radicada a través del módulo SAC de PQRSD de la Secretaría de Educación; Cuando el documento se produce en la Secretaría de Educación, se realizará la radicación en el módulo de PQRSD de atención al ciudadano de la Alcaldía de Fusagasugá..

Los formatos correspondientes para la radicación de PQRSD y encuesta de Satisfacción, estarán a disposición de los usuarios en la Ventanilla Única de Correspondencia y de atención al ciudadano y colgados en la Página Web y en cada dependencia de la entidad para cuando se requieran.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 35 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

8 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

El Archivo General de la Nación mediante el Acuerdo 07 de 1994 en el artículo 19 estipula que cada entidad establecerá un Comité de Archivo, legalizado mediante el acto administrativo correspondiente, como un grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y de la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

La Alcaldía de Fusagasugá mediante el Decreto 133 de mayo de 2002 crea el comité de archivo cuyo objeto será la coordinación de la política archivística en la Entidad, y tendrá las funciones de vigilar y controlar las actividades relacionadas con la gestión documental en la Entidad.

Que mediante circular conjunta 100-004 del 31 de julio de 2018 la directora de la Función pública, y el director del Archivo General de la Nación, informaron a todas las entidades públicas del país con comités de archivo o de Desarrollo administrativo que, en adelante, las políticas de gestión documental deberán ser asumidas por los nuevos comités de Gestión y Desempeño que tengan cada una de éstas.

Mediante Decreto N° 389 de 2 julio de 2019 “Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 600 de 2017 en relación al Comité institucional de Gestión de desempeño y se dictan otras disposiciones” la entidad integra el Comité de archivo al Comité institucional de Gestión y Desempeño el cual tiene como fin, la articulación y homogenización metodológica de la función archivística y de los archivos de la Alcaldía Municipal.

9.1. INSTRUMENTO ARCHIVÍSTICO

8.1.1 Tablas De Retención Documental

Según la ley 594 de 2000 define las tablas de retención documental como el listado de series y subseries con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 36 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Estas tablas son un instrumento archivístico que facilita la organización y la conservación de los documentos generados, recibidos y tramitados por la Alcaldía, este instrumento permite la normalización de la gestión documental sobre la organización y utilización de los documentos de los archivos.

Las Tablas de Retención Documental deben ser actualizadas conforme a las necesidades específicas de la Entidad según el procedimiento de actualización de Tablas de Retención Documental.

La Alcaldía mediante el Acta 002 de noviembre de 2010 adopta las tablas de retención documental - TRD en la Alcaldía las cuales fueron aprobadas en Comité Interno de Archivo.

Mediante Decreto N.129 de 13 marzo de 2018 “Por medio del cual se aprueban los ajustes y actualización de las Tablas de Retención Documental de la Alcaldía de Fusagasugá y se dictan otras disposiciones”.

Las TRD permiten el manejo integral de la documentación, facilitando la organización de los documentos a partir del concepto de archivo total, el cual ayuda a controlar la producción y tramite documental, así mismo integran los procesos archivísticos para el manejo racional de los documentos. Estas tablas están formadas según:

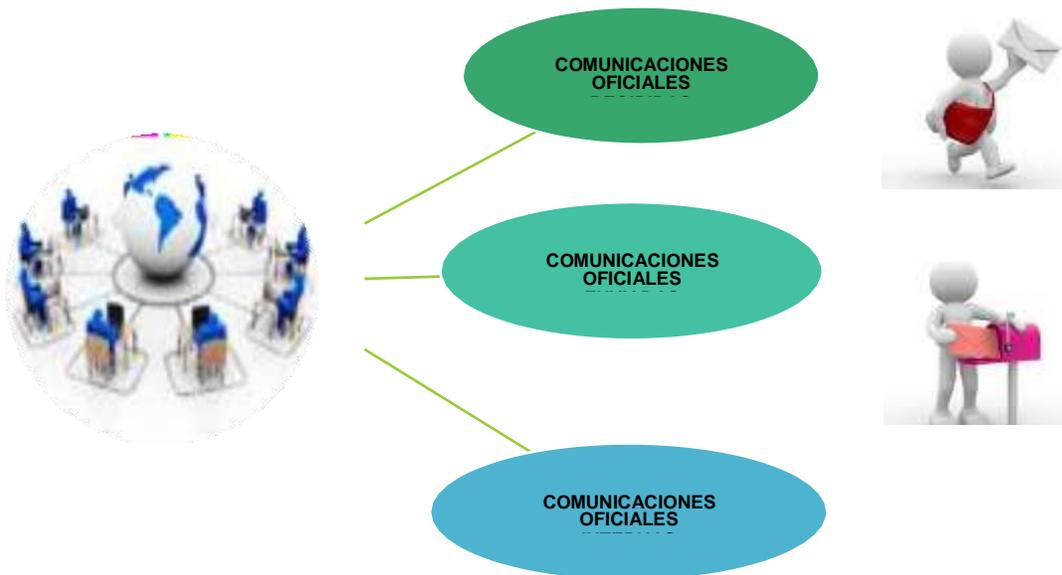
- **Serie Documental:** Es el conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneo que son producidas o recibidas por una misma unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.
- **Subserie Documental:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.
- **Tipo Documental:** Es aquella unidad documental simple que reúne todas las características necesarias para ser considerada como documento, que produce o recibe una unidad administrativa.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 37 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

9 ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Las comunicaciones oficiales de la ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ, son todas aquellas recibidas, producidas e internas que se generan como evidencia de la gestión de la ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ, y el desarrollo de funciones y responsabilidades de sus colaboradores, independientemente del medio utilizado.

Las comunicaciones oficiales de la ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ, se clasifican en:



10.1 COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

De acuerdo a lo establecido en el acuerdo 060 de 2001 las comunicaciones oficiales que ingresen a la entidad deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 38 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Para ser oficiales, éstas, se deben radicar en el módulo de **COMUNICACIONES del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®**.

La Alcaldía clasifica las comunicaciones oficiales entrantes según su código:

4 dígitos: Año	3 dígitos: Código Dependencia	6 dígitos número consecutivo radicación	1 dígito Tipo de correspondencia
2017	11	0285	2: Recibida

Los pasos para la recepción y radicación de una Comunicación Recibida de una forma más detallada se encuentran en el manual de usuario del Sistema de Gestión Documental, el cual se puede consultar en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®, en la sección “Manuales”.

9.1.1 Medios de recepción de las comunicaciones oficiales

La ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ, recibe comunicaciones oficiales por diferentes medios de recepción (Ventanilla Única de Radicación, correo electrónico, página Web y línea telefónica); las comunicaciones oficiales serán radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia dejando constancia de la fecha y hora de recibido.

- **VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN**

La entrega de las comunicaciones Oficiales Recibidas, se hará a través de la ventanilla de recepción de correspondencia, ubicada en el primer piso del Centro Administrativo Municipal en la Calle 6 No 6-24 Barrio Centro en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Horario de atención al público

**De 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 05:00 p.m. de lunes a viernes
Radicación de Correspondencia Recibida por ventanilla única presencial**

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 39 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Nota: Los funcionarios radicadores tomaran el tiempo de 05:00 p.m. a 06:00 p.m. para ordenar y clasificar la correspondencia recibida durante el día e imprimir las planillas para su respectiva entrega a cada una de las dependencias de la Alcaldía de Fusagasugá.

- **CORREO ELECTRÓNICO (Oficial de notificaciones)**

Por este medio virtual, se reciben Comunicaciones Oficiales que requieren un trámite por parte de la Entidad, atendiendo lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, la Ley 594 de 2000, el Acuerdo AGN 060 de 2001 y la Directiva Presidencial 04 de fecha 3 de abril de 2012 que tiene como Asunto: Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papeles en la administración pública.

Por lo tanto, se reglamenta su utilización y asignarán responsabilidades de acuerdo a las cuentas habilitadas como son:

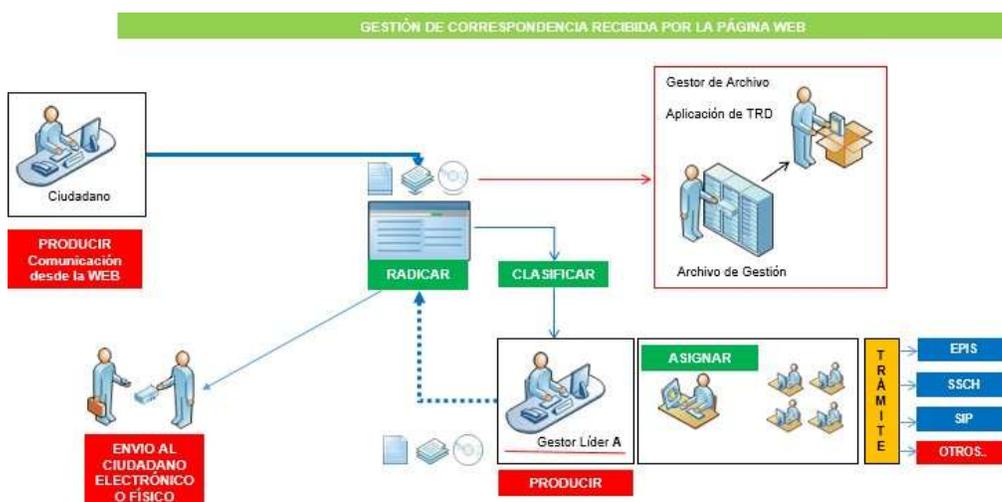
Cuenta correo electrónico	Trámite
Cuentas de correo electrónico institucionales	El funcionario procede a recibir el(los) correos electrónicos de personas naturales o jurídicas a la cuenta institucional y tiene como responsabilidad identificar, si requiere o no radicación del correo electrónico. Una vez identificado se procede a remitir al correo de atencionalciudadano@fusagasugacundinamarca.gov.co , con el propósito de radicar el correo en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®
atencionalciudadano@fusagasugacundinamarca.gov.co	El funcionario procede a recibir el(los) correos electrónicos de personas naturales o jurídicas a la cuenta institucional y tiene como responsabilidad identificar, si requiere o no radicación del correo electrónico. Una vez identificado

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 40 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

	se procede a radicar el correo en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®
<u>notificacionesjudiciales@fusagasugacundinamarca.gov.co</u>	El funcionario procede a recibir el(los) correos electrónicos de personas naturales o jurídicas a la cuenta institucional y tiene como responsabilidad identificar, si requiere o no radicación del correo electrónico. Una vez identificado se procede a radicar el correo en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®

- **PÁGINA WEB**

A través de la Página Oficial de la Entidad <http://www.fusagasugacundinamarca.gov.co> en el menú de *Ciudadano*, los usuarios podrán realizar el registro de PQRSD dirigidas a la Entidad mediante el módulo Sistema - PQRSD Ciudadano.



	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 41 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

El ciudadano procede a acceder a la Página Web de la Entidad donde realizará el registro de sus datos en el sistema, con el fin de crear su usuario. El sistema le retornará una notificación al correo electrónico informando las credenciales de acceso.

Una vez que ingrese al módulo de PQRSD Ciudadano del Sistema de Gestión Documental de la Entidad clasificará el requerimiento (de conformidad a la estructura que defina la TRD para este trámite) y diligenciará la información del formulario. Una vez radicada la petición el sistema informará el número asignado al ciudadano.

El Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc® automáticamente asigna el trámite al funcionario o área responsable de la gestión de las mismas.

El sistema de Gestión Documental ControlDoc está desarrollado para dar cumplimiento a los artículos que refiere la Ley 1755 de 2015, en lo relacionado a la parametrización del sistema para que se permita capturar y clasificar la información que se recibe por este medio, así como la definición de alertas que contribuyen a gestionar la respuesta en el tiempo establecido por la Ley. Así mismo es preciso que la Entidad determine sus procedimientos internos para dar cumplimiento al Artículo 22 y 24 (entre otros) de la Ley 1755 de 2015.

- **TELEFÓNICO**

El funcionario designado procede a atender la llamada e identificar si corresponde a una orientación al ciudadano o la solicitud de interponer una PQRSD, en este caso le indicará al ciudadano que su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia será registrada en el formato de manera digital establecido por la Entidad para la recepción telefónica diligenciando cada uno de los campos requeridos. Luego procederá a radicar el formato diligenciado en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc® y remitirá a la dependencia competente.

9.1.2 Recepción de las comunicaciones oficiales recibidas

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 42 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Procedimiento que consiste en la revisión y verificación por parte de los funcionarios responsables de la recepción de las comunicaciones externas que llegan a la Entidad, el cual cuenta con los siguientes pasos:

a) Medidas de Seguridad: todo sobre, paquete o mercancía, debe ser abierto antes de su radicación. Todo sobre, paquete o envío postal será revisado y se tomarán medidas especiales con aquellas comunicaciones que presenten, entre otras, las siguientes señales sospechosas:

- Sobres o empaques con alambres, cuerdas o papel metálico que sobresalga.
- Sobres o empaques con manchas de aceite o decoloraciones.
- Correspondencia sin datos del remitente o para devolución de correo.
- Correspondencia en el cual sólo figura como destinatario el cargo, sin nombre:

b) Abrir la comunicación:

- Verificar la correcta identificación tanto del remitente como del destinatario.
- Revisar la(s) firma(s) del documento y la copia idéntica al original presentado, cuando fuere el caso.
- Verificar la cantidad de anexos que acompañan la comunicación.
- Asignar un número único de radicación NUR a cada comunicación, con constancia de fecha y hora de recibo.
- En el caso de la presentación de recursos contra actos administrativos, éstos deberán contener la presentación personal del recurrente o su apoderado. En caso contrario, deberá el funcionario proceder a efectuarla.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 43 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- La correspondencia personal, como extractos bancarios, telegramas, notificaciones judiciales, invitaciones, etc., los folletos, las publicaciones periódicas, tales como revistas, y el material bibliográfico, como libros, que no constituyan una suscripción institucional no darán lugar a ningún tipo de trámite por parte de la Alcaldía.
- Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima; no obstante, se radicará en el sistema y será remitida a la oficina de su competencia, quien determinará las acciones a seguir.
- Está prohibido realizar la reserva de números de radicación, así mismo cuando se detecten números de radicación repetidos, enmendados, corregidos o tachados se anulará, realizando la anotación correspondiente por escrito y se le asignará un nuevo número con la respectiva justificación y firma del Jefe Inmediato de la dependencia respectiva, asegurando de esta forma, la aplicación del principio de transparencia en la actuación administrativa establecida en la Ley 1712 de 2014, en lo referente a la producción de comunicaciones oficiales mediante el sistema de gestión documental

Nota 1: La excepción para la apertura de sobres cerrados de comunicaciones recibidas, son para los que estén identificados como CONFIDENCIAL O RESERVA.

Nota 2: El trámite de traslado de cuentas entre Secretarías de Movilidad de Colombia tendrá un proceso especial, debido a la reserva de la información remitida. Por lo cual se ingresara al Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc® los datos remitidos en la guía postal de la empresa de mensajería, escaneándola y remitiéndola al Secretario(a) de Movilidad, dejando dentro del asunto una nota aclaratoria *“el sobre no se abre por reserva y seguridad de los documentos”*.

Nota 3: Los documentos que estén impresos en hoja de reciclaje, el remitente deberá entregarlos identificando con una línea en diagonal, esto indica que el texto

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 44 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

correspondiente al folio vuelto no hace parte de la comunicación oficial, por lo tanto, esa imagen no se digitaliza.

Folio Recto

1
Xxxxxxx
Xxxxxxxxxxxxxx
xxx
Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx

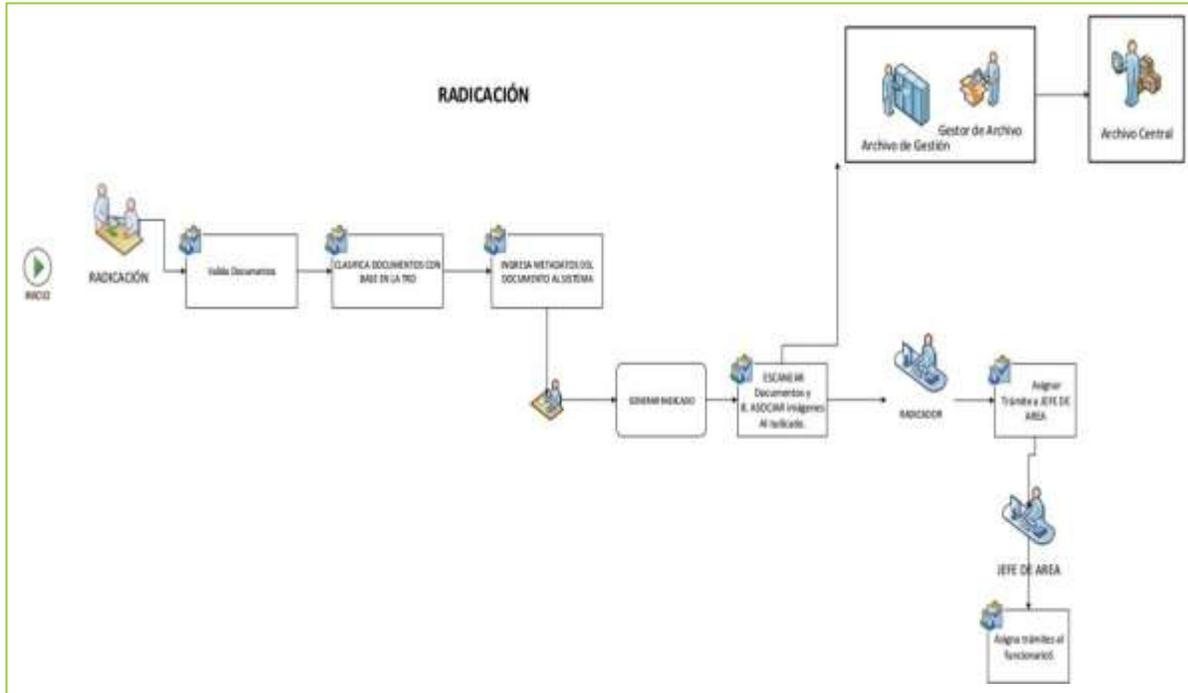
Folio Vuelto

Xxxxxxxxxxxxxx
xxx Reciclaje
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
<u>xxxxxxxxxxx</u>

9.1.3 Registro de las comunicaciones oficiales recibidas

Todas las Comunicaciones Oficiales Recibidas que ingresen a ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ, deben ser ingresadas en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc® y para tal efecto, se cumplirán los siguientes lineamientos:

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1
		Página 45 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde



NOTA: Para el registro de un tercero en la base de datos del sistema de gestión documental de ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ, se debe primero verificar si ya existe con el fin de no duplicar la información. Todos los remitentes se deben adicionar al directorio (personas jurídicas: Entidades del sector público y/o privado; personas naturales).

- a) Registrar en cada campo del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®, los datos en mayúscula inicial y el resto en minúsculas. En el módulo de Registro de Correspondencia, iniciar el proceso de radicación de un documento, cumpliendo con los siguientes pasos:
 1. Seleccionar “Registro de Correspondencia”, para iniciar la radicación de un nuevo documento.
 2. Seleccionar “Agregar”, para adicionar un nuevo registro en la Base de Datos.

- b) Los pasos para la radicación en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®, son los siguientes:

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 46 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Visualice en la parte superior la letra R (RADICACIÓN) y de clic en ese botón.



- **Paso 1 y 2 Selección Clase de Comunicación**

Aparecerán los pasos 1 y 2, Selección Clase de Comunicación a radicar y Medio de Recepción de la comunicación respectivamente.

Es aquí donde emerge una ventana con el formulario de Radicación Recibida donde en el primer y segundo paso se selecciona:

La Clase de correspondencia a Radicar (RECIBIDA)
El Medio de Recepción de la Comunicación
Prioridad (NORMAL – ALTA)

Radicación de Comunicación Recibida

1 Seleccione la Clase de Comunicación a Radicar 2 Seleccione el Medio de Recepción de la Comunicación Prioridad

R RECIBIDA 01 EMPRESA DE MENSAJERÍA SIN ESPECIFICAR

- **Paso 3 Clasificación de la solicitud**

A continuación, se activa el Paso 3 Clasificación de la solicitud-Tipología Documental-

En este paso se Identifica la Tipología Documental donde se selecciona:

La UNIDAD ADMINISTRATIVA de la lista desplegable
La OFICINA PRODUCTORA de la lista desplegable

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 47 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Se ingresará el NOMBRE DE LA TIPOLOGIA mínimo 4 caracteres

Buscar

Seleccionar la Tipología – Aceptar



Clasificación de la solicitud

UNIDAD ADMINISTRATIVA: 100 PRESIDENCIA

OFICINA PRODUCTORA: 150 OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

SERIE: 150-29 INSTRUMENTOS DE CONTROL

SUBSERIE: 150-29-01 REQUERIMIENTOS INTERNOS OTI

Consultar por nombre de tipología

requerimientos

Resultados de la Búsqueda: (1)

TIPOLOGIA DOCUMENTAL	GESTOR LIDER
 REQUERIMIENTOS PRESIDENCIA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION INSTRUMENTOS DE CONTROL REQUERIMIENTOS INTERNOS OTI	YOLANDA MILENA VANEGAS PRESIDENCIA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION CONTRATISTA

- **Paso 4 Descripción del Documento**

Se continúa con el Paso 4 Descripción del Documento que está radicando y es aquí donde se hace necesario Ingresar la siguiente información:

País – Departamento – Municipio

Fecha Documento

Nro. Propio del Doc.

Folios

Resumen del Contenido del Documento

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 48 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

4 Ingrese la siguiente información del documento que está radicando:

País COLOMBIA	Departamento CUNDINAMARCA	Municipio BOGOTÁ	Fecha Documento 09/12/2015	Folios 3	
Numero interno del documento <input type="text"/>		Resumen detallado del Documento Comunicación oficial			

- **Paso 5 Buscador de Funcionarios**

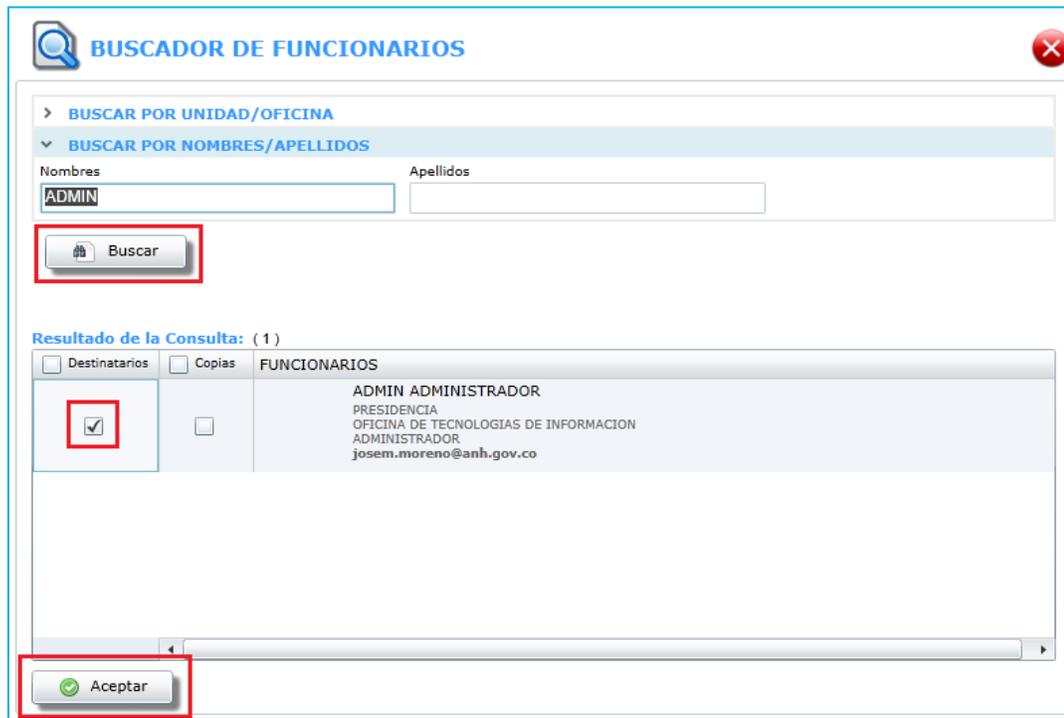
Se sigue el Paso 5 Buscador de Funcionarios en el cual se efectúa la búsqueda del destinatario, aquí las opciones de búsqueda se pueden hacer por:

Por unidad/oficina/cargo

Por nombres/apellidos

De igual forma en caso de ser necesario se puede seleccionar a uno o más funcionarios a quienes se les puede remitir el documento que se va a radicar como responsables o como copia.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 49 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde



BUSCADOR DE FUNCIONARIOS

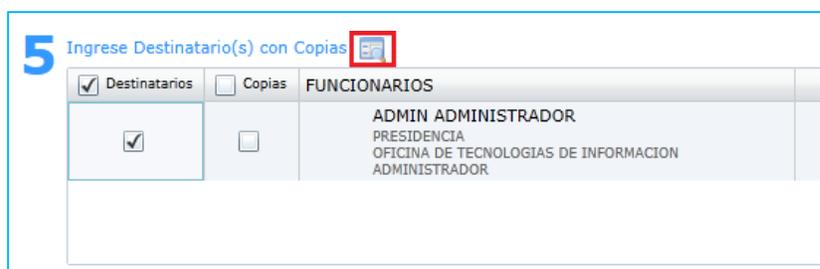
> BUSCAR POR UNIDAD/OFCINA
 v BUSCAR POR NOMBRES/APELLIDOS

Nombres: ADMIN Apellidos:

Resultado de la Consulta: (1)

<input type="checkbox"/> Destinatarios	<input type="checkbox"/> Copias	FUNCIONARIOS
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ADMIN ADMINISTRADOR PRESIDENCIA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION ADMINISTRADOR josem.moreno@anh.gov.co

Se selecciona y se da clic en el botón aceptar



5 Ingrese Destinatario(s) con Copias 

<input checked="" type="checkbox"/> Destinatarios	<input type="checkbox"/> Copias	FUNCIONARIOS
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ADMIN ADMINISTRADOR PRESIDENCIA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION ADMINISTRADOR

- **Paso 6 Ingrese Remitente**

Se prosigue con el paso 6 y es donde se selecciona el firmante o remitente dando clic en el icono como se muestra en la siguiente imagen.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 50 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

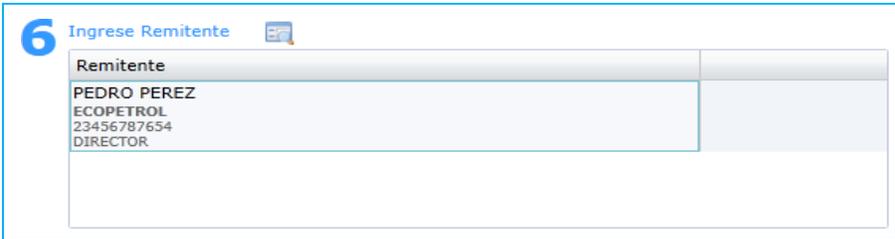


Se realiza la búsqueda por:

Persona Natural o por Persona Jurídica

Buscar

Cargar

9.1.4 Radicación de comunicaciones oficiales recibidas

Procedimiento por el cual, el sistema asigna automáticamente un número único consecutivo de radicación a las comunicaciones oficiales, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con lo establecido en el acuerdo AGN 060 de 2001. Cada año se iniciará una nueva numeración. Este número, será el único que oficializará e identificará el documento para cualquier trámite en ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 51 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- a. Los radicadores deberán imprimir el rótulo de radicación asignado por el sistema a los documentos, tanto en el original como en la copia; teniendo en cuenta que dicha impresión debe quedar en la parte superior derecha del frente del documento. Si por algún motivo dicho espacio se encuentra con información como logos, sellos o impresos, se ubicará en la parte inferior derecha del frente del documento. Sólo en los casos donde no sea posible pegar el rótulo por el frente del documento, se hará al respaldo del mismo.
- b. Los radicadores deberán verificar visualmente la correcta selección de la oficina productora y funcionario responsable, a quien transferirán el documento; así como también, comprobar que el documento haya sido digitalizado correctamente y en su totalidad.
- c. Los radicadores deberán transferir los documentos radicados que se encuentran en la bandeja Registro de Correspondencias de origen externo.

- **Paso 7. Radicación**

A continuación, en el paso 7 se da clic en el botón radicar y es allí donde se genera el número de ID y el radicado.

- **Paso 8. Generación de rotulo**

Es en el Paso 8 donde se realiza la generación del rotulo y se imprime.

6 Ingrese Remitente 

Remitente PEDRO PEREZ ECOPETROL 23456787654 DIRECTOR	
--	--

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 52 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Generación de Rótulo

TOME

La correspondencia personal, folletos, las publicaciones periódicas y el material bibliográfico que no constituya un documento institucional u oficial, no dará lugar a ningún tipo de

TRAMITE por parte de ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ.

Cuando una comunicación no este firmada, ni presente el nombre de responsable o responsables de su contenido, se considera anónima, será registrada en el sistema con la mayor información disponible y remitida a la dependencia de su competencia, quien determinará las acciones a seguir, los funcionarios de radicación, deberán registrar la falta de dicha información en el campo de observaciones.

Cuando es utilizado el SELLO de RECIBIDO, para agilizar el proceso de recepción a las empresas de correo y/o mensajeros de otras entidades o en caso de contingencia por algún motivo de caída del sistema por estar sin internet o en el evento de una caída del sistema eléctrico, se deberá verificar que la fecha en el sello corresponda al día que están recibiendo los documentos.

- **Paso 9 Autorización notificación electrónica**

El radicador posterior a la impresión del rótulo del oficio deberá preguntar al peticionario si desea la notificación a través de correo electrónico, para lo cual solicitará la aprobación y firma como constancia de esta autorización. En caso que el peticionario indique que no desea la notificación vía correo electrónico marcará NO e igualmente firmará.

- **Paso 10 Digitalización de los documentos**

El proceso de digitalización de los documentos recibidos en el proceso de radicación se deberá realizar a la totalidad de los documentos recibidos, debido a que esta información es la que se consultará en el proceso de gestión de cada trámite.

Nota: El proceso de digitalización se realizará a todos documentos que por su formato puedan ser procesados en el equipo (scanner).

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 53 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

9.1.5 Distribución y entrega de las comunicaciones oficiales recibidas en físico

Una vez registradas las comunicaciones en Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®, se imprimirán planillas para cada una de las dependencias destinatarias de las diferentes comunicaciones y se hará la distribución interna respectiva por parte del personal que hace parte de la Ventanilla Única de correspondencia, para su trámite.

- Una vez impresa(s) la(s) planilla(s) generadas por el aplicativo ControlDoc®, realizar la recolección de los documentos y organizarlos de acuerdo con el número de radicación en la carpeta de la dependencia correspondiente para el respectivo reparto ordenado.
- Entregar los documentos a cada dependencia o funcionario responsable, quien verificará los datos registrados en las planillas con los de las comunicaciones transferidas y firmará en el renglón correspondiente el recibido; finalmente los radicadores archivarán la planilla en la carpeta correspondiente a la serie documental.

La entrega de las comunicaciones oficiales radicadas, se realizará en los siguientes horarios:



NOTA: En el caso que se hayan registrado en las planillas, comunicaciones que hayan sido transferidas y/o radicadas por error a una dependencia, se deben devolver inmediatamente, haciendo anotación en el reporte correspondiente y

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 54 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

transfiriéndolas a través del Sistema ControlDoc®, al funcionario que defina la Entidad, para que realice el correcto direccionamiento de las comunicaciones.

NOTA: En el caso de las dependencias que se encuentran fuera del Centro Administrativo, se procederá a clasificar los documentos que son dirigidos a estas dependencias y de conformidad a las políticas que define la entidad para esta actividad se establece que el funcionario encargado de cada dependencia debe recoger los documentos en el horario establecido por la Entidad.

9.1.6 Distribución y entrega de las comunicaciones oficiales recibidas a través del Sistema ControlDoc®

La Radicación de Correspondencia es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número de radicación para sus comunicaciones, dejando constancia de la fecha y hora de recibido o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

En este sentido, la Radicación de Correspondencia debe garantizar que la documentación recibida sea registrada y organizada sistemáticamente, conservándola como antecedente para futuras decisiones y gestiones de la Alcaldía de Fusagasugá.

La Alcaldía de Fusagasugá ha estipulado que toda comunicación oficial que se genere o ingrese a la Entidad deberá ser radicada según el Sistema de Gestión Documental ControlDoc®. En la recepción de documentos, se debe verificar que estén completos, que sean pertinentes y sean competencia de la Alcaldía de Fusagasugá, para efectos de su radicación, registro y distribución con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes mediante el Sistema de Gestión Documental.

Al igual que la radicación la Alcaldía de Fusagasugá ha estipulado que todos los documentos sin excepción, comunicación y anexos deben distribuirse una vez se haya radicado, en el horario de distribución de las comunicaciones oficiales, enviarlos al Archivo de Gestión de cada dependencia o área.

La distribución y entrega automática en el sistema de gestión documental ControlDoc®, es realizada en los pasos del 3 al 6 mencionados en el numeral

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 55 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

10.1.3. del manual. Una vez radicado, el documento es distribuido y entregado de manera automática al funcionario responsable del trámite (Destinatario) establecido en el documento objeto de radicación.

9.1.7 Consultar el estado de sus trámites

Para ello, el funcionario responsable al que se le asignó la comunicación recibida, una vez haya ingresado a ControlDoc®, y seleccionado la bandeja de gestión para consultar el estado de sus trámites así:

a) Bandeja de Gestión

Después del ingreso exitoso al sistema, se mostrarán al usuario las opciones a las que pueda acceder de acuerdo a los permisos asignados en su perfil. En la parte superior del menú inicial se encuentra un botón llamado “Bandeja de Gestión”.



Pantalla Principal del Sistema

Al hacer clic sobre el botón de la “bandeja de gestión” se despliega una ventana en la cual se puede observar la gestión de documentos, la opción ver copias y Buscar Documentos por filtros como se señala en la imagen 3.

Se pueden visualizar los siguientes estados:

- **SIN INICIAR TRÁMITE** (Rojo): corresponde a los documentos a los cuales no se les ha realizado acciones o no se han tramitado.
- **EN TRANSITO** (amarillo): corresponde a los documentos que han sido asignados a otro funcionario para la elaboración o colaboración en el desarrollo del trámite.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 56 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- **GESTIÓN EXITOSA** (verde): corresponde a los documentos que se han finalizado.



Gestión de Documentos (Opción Información)

Al hacer clic en el ícono azul ubicado en la parte izquierda de la columna **INFORMACIÓN** aparecerá una ventana que contiene información del radicado como se visualiza en la siguiente imagen:



Información General del Documento

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 57 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

En la parte inferior se encuentran los siguientes botones:

- Imagen PDF: Muestra la imagen PDF del documento.
- Flujo de Trabajo: Muestra la trazabilidad del documento, es decir, el flujo de la gestión documental como se muestra en la siguiente imagen.



Flujo de Gestión Documental (Workflow)
Radicado: R-00008-201504280-ANH
IdControl: 14745

ORDEN	INFORMACIÓN	GESTOR	VER DOCUMENTO	VER OBSE
1	FECHA ASIGNACIÓN: 03/13/2015 17:55:59 INSTRUCCION RECIBIDA: CONTINUAR TRAMITE FECHA DE TRAMITE: ACCION: COMENTARIO/JUSTIFICACION RECIBIDA: ASIGNACION INICIAL POR RADICACION ESTADO DEL TRAMITE: SIN INICIAR TRAMITE	YOLANDA MILENA VANEGAS PRESIDENCIA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION CONTRATISTA		

Flujo de Gestión Documental

- Documentos Asociados: Muestra los documentos radicados asociados.



Documentos Asociados

DOCUMENTO	DOCUMENTO
14745 R-00008-201504280-ANH	14934 E-00008-201503879-ANH

Documentos Asociados

- Adjuntos: Muestra los adjuntos del radicado. Si se desea ver más información se debe hacer clic en el icono derecho que se encuentra ubicado en la celda ver archivo.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 58 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde



Documentos Digitales

- Copias: Nos lista los usuarios a las cuales se les envió una copia del radicado.

9.1.8 Seguimiento y control al trámite de las comunicaciones oficiales recibidas

Todas las comunicaciones oficiales de origen externo e interno, radicadas en el Sistema ControlDoc®, deberán ser tramitadas a través del mismo, garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos para su respuesta; igualmente, se deberá garantizar un seguimiento y control eficaz por parte de cada funcionario que intervenga en su gestión, teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

- Se deberá derivar siempre la respuesta oficial, desde el registro correspondiente a la Comunicación Oficial Recibida en cada uno de los despachos de ControlDoc®.
- Se deberá dar por finalizada la gestión del documento de origen externo (RECIBIDAS), una vez se garantice que se ha dado la gestión total a dicho documento; igualmente se deberá registrar el resultado de la gestión realizada por cada funcionario, antes de finalizarla oficialmente.
- Los responsables o jefes de cada dependencia, deberán tomar las medidas pertinentes para que, en el menor tiempo posible, se dé el trámite oficial a las comunicaciones reportadas o en su defecto, para que se realicen los ajustes y procedimientos pertinentes en ControlDoc®, que evidencien que a dichas comunicaciones se les dio una respuesta oportuna.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 59 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- Cuando un funcionario se desvincule de la Entidad, el jefe de la dependencia, garantizará la gestión y finalización de las comunicaciones oficiales asignadas al mismo, en el sistema ControlDoc®.

9.2 COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

La Alcaldía de Fusagasugá define las comunicaciones salientes como todo documento escrito y generado por los funcionarios de la Entidad, con destinos a otras entidades o personas naturales fuera de la Entidad en ejercicio de sus funciones.



Esta comunicación se clasifica según su código:

4 dígitos: Año	3 dígitos: Código Dependencia	6 dígitos número consecutivo radicación	1 dígito Tipo de correspondencia
2017	11	0285	1: Enviada

Para la elaboración de una comunicación oficial enviada se deberá registrar o ingresar según el formato o planilla estipulada por la Entidad en el software de Gestión Documental ControlDoc® de la Alcaldía de Fusagasugá.

Esta comunicación debe indicar el número de radicado asignado por el área que lo produce y la fecha de elaboración, este código se ubicara en la parte superior derecha indicando la cantidad de anexos y tendrá como identificación un Asunto, una vez que el radicado sea impreso la dependencia productora de la

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 60 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

comunicación será responsable del envío y de la notificación de entrega de las comunicaciones que produce.

El número consecutivo de radicación será asignado por el Software de Gestión Documental ControlDoc®.

9.2.1 Notificación de comunicaciones oficiales enviadas a través de correo electrónico

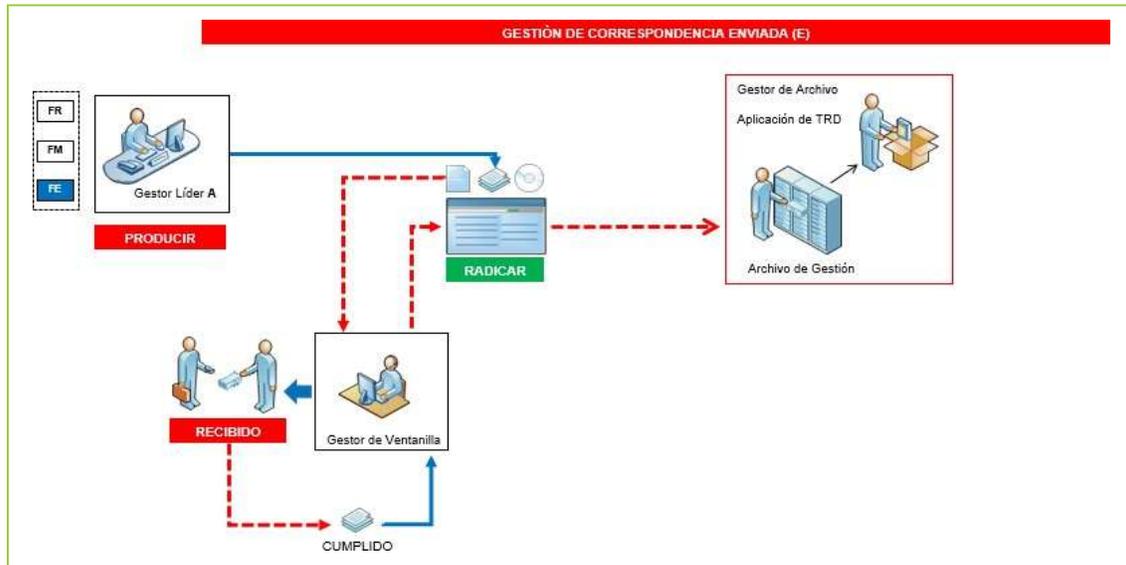
Las comunicaciones oficiales notificadas por medio de correo electrónico serán enviadas a través del Software ControlDoc®, con el propósito de garantizar un único canal de emisión de comunicaciones por este medio. El procedimiento se encuentra en el Software ControlDoc®, sección de Manuales, Manual de Administración, páginas 75 y 76.

9.2.2 Notificación de comunicaciones oficiales enviadas en físico:

Las comunicaciones oficiales que sean enviadas a los destinatarios en físico, serán elaboradas, firmadas y radicadas a través del Software ControlDoc® para luego imprimirlas y remitirlas por los medios de mensajería definidos por la Alcaldía de Fusagasugá. Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del funcionario designado para dar atención y trámite.

9.2.3 Procedimiento de las comunicaciones enviadas

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde



9.3 COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS

La Alcaldía de Fusagasugá ha definido las comunicaciones Oficiales Internas a toda aquella comunicación escrita que se genere para las diferentes dependencias (Áreas y/o Grupos Administrativos) y/o funcionarios de la Entidad.

Esta comunicación se clasifica según su código:

4 dígitos: Año	3 dígitos: Código Dependencia	6 dígitos número consecutivo radicación	1 dígito Tipo de correspondencia
2017	11	0285	3: Interna

Para la elaboración de una comunicación oficial interna se deberá registrar como mínimo la siguiente información.

Para:	(NOMBRE FUNCIONARIO INTERNO DESTINO) (Cargo y Grupo Administrativo)
De:	(NOMBRE FUNCIONARIO INTERNO ORIGEN) (Cargo y Grupo Administrativo)

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 62 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Fecha:	(Día - Mes - Año)
Asunto:	(Frase resumen del contenido)

A esta comunicación también se asignará los datos del destinatario, folios, anexos, clasificación documental, firma mecánica principal y firma rubrica y se remitirá **ÚNICAMENTE** a través del Software ControlDoc®.

El número consecutivo de radicación será asignado por el Software de Gestión Documental ControlDoc® utilizado por la Alcaldía de Fusagasugá.

9.3.1 Procedimiento de las comunicaciones internas

El procedimiento para la elaboración, radicación y envío de comunicaciones oficiales internas se realizará a través del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®, como herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la documentación oficial de la Alcaldía de Fusagasugá, únicamente.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 63 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

10 SERVICIO DE MENSAJERÍA



La Alcaldía de Fusagasugá hará notificación de los oficios a través de correo certificado o por el sistema de medios con que cuenta cada dependencia, de igual forma podrá a través de notificador dispuesto por la Administración Municipal, de conformidad con las disposiciones reglamentarias que al efecto se dicten para regular la presentación de diversas modalidades de correo.

Indistintamente el medio de mensajería del que se haga uso, se deberá imprimir una planilla que relacione los documentos que se están enviando, la cual deberá ser firmada por el funcionario responsable. Luego el responsable de la notificación al finalizar el recorrido externo, deberá entregar al área correspondiente la planilla firmada con las copias de los documentos sellados o firmados del recibido.

No obstante lo anterior, la correspondencia enviada electrónicamente se hará únicamente a través de la opción de envío de correos electrónicos mediante el Software de Gestión Documental Control Doc.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 64 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

11 GESTIÓN DE ARCHIVOS



La Alcaldía de Fusagasugá como entidad cuenta con 37 archivos de gestión donde reposan sus documentos y/o expedientes según la clasificación previa identificación de series y subseries documentales establecidas en la Tabla de Retención Documental.

La Gestión de Archivos de la Alcaldía de Fusagasugá está en la obligación de administrar sus documentos de una manera organizada, controlada y preservada de acuerdo con el ciclo de vida de los documentos, así mismo mantener instalaciones adecuadas para su preservación de acuerdo con lo estipulado con la ley.

Los archivos de la Alcaldía de Fusagasugá están conformados de la siguiente forma, según la ley 594 de 2000:

- Archivo de Gestión.
- Archivo Central.
- Archivo Histórico.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 65 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

11.1 ARCHIVO DE GESTIÓN

Según la definición de la Alcaldía de Fusagasugá éste archivo se define como la documentación de las oficinas productoras de documentos, en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que la soliciten.

La Alcaldía a través de este archivo comprende toda la información o documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas, funcionarias o dependencias de la Entidad.

En este archivo se desarrollan los siguientes procesos.

Recepción.

Distribución.

Trámite.

Organización.

Consulta.

Conservación.

Disponibilidad final de documentos.

La conformación de Expedientes en el Sistema de Información se realiza con base en las Tablas de Retención Documental parametrizadas; así las cosas, el área responsable podrá crear los expedientes de acuerdo a la necesidad de la Entidad, para lo cual debe definir los metadatos que describen cada clase de expediente, en el módulo correspondiente.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 66 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Ejemplo:



11.1.1 Identificación para archivos de gestión:

El Archivo de Gestión de la Alcaldía de Fusagasugá se encuentra ubicado en cada una de las dependencias de la Alcaldía de Fusagasugá.

En este Archivo deben reposar aquellos documentos o expedientes que según la Tabla de Retención Documental se encuentran activos y que son de consulta para los funcionarios de la Alcaldía, debe contar con instalaciones que permitan su conservación y con personal capacitado para su organización.

11.1.2 Clasificación en archivos de gestión

Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 67 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Los documentos que reposan en el Archivo de Gestión de cada dependencia de la Alcaldía de Fusagasugá deben estar debidamente identificados y rotulados que permitan su fácil ubicación y organización de los expedientes o documentos, esta rotulación debe agrupar la documentación por asunto, conceptos o categorías dentro de su estructura de identificación de la Alcaldía sea cual sea su soporte, de acuerdo con las funciones y actividades, esta clasificación muestra las relaciones que hay entre los documentos e identifica las series documentales.

11.2 ARCHIVO CENTRAL

Según la definición de la Alcaldía este archivo está definido como la unidad administrativa donde agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.

En este archivo se desarrollan los siguientes procesos:

Organización.

Consulta.

Conservación.

Disposición Final

La conformación de Expedientes en el Sistema de Información se realiza con base en las Tablas de Retención Documental parametrizadas.

Así las cosas, el área responsable podrá crear el tipo de archivo CENTRAL de acuerdo a la necesidad de la Entidad, para lo cual debe definir los metadatos que describen cada clase de expediente, en el módulo correspondiente.

Ejemplo:

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 68 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

Criterios de Consulta
Resultados de la Consulta
✕

NIVEL METADATOS EXPEDIENTES DOCUMENTOS

FILTRAR POR TRD

UNIDAD ADMINISTRATIVA

OFICINA PRODUCTORA

SERIE

SUBSERIE

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL

ID EXPEDIENTE

Agregar

TIPO ARCHIVO

CLASE EXP. HISTORIAS LABORALES

SUB-CLASE EXP. HISTORIAS LABORALES

FILTROS METADATOS NIVEL EXPEDIENTE ✕ Limpiar Filtros

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	<input type="text"/>
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	<input type="text"/>
LUGAR DE EXPEDICIÓN DOCUMENTO DE IDENTIDAD	<input type="text"/>
FECHA DE NACIMIENTO	<input type="text" value="<dd/MM/yyyy>"/> <input type="text" value="15"/>
PLANTA	<input type="text"/>
TIPO DE VINCULACIÓN	<input type="text"/>
TIPO DE NOMBRAMIENTO	<input type="text"/>
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	<input type="text"/>
CODIGO Y GRADO	<input type="text"/>
DEPENDENCIA	<input type="text"/>

Buscar

11.3 ARCHIVO HISTÓRICO

Archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que, por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 69 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

12 ORDENACIÓN DOCUMENTAL

De acuerdo con la ley 594 de 2000 en el Artículo 46 estipula que los archivos de la gestión pública deberán implementar un sistema integrado de conservación en cada una de las fases del ciclo vital de los documentos.

En la Alcaldía de Fusagasugá mediante el proceso de la ordenación le permite identificar mediante el cual se unen y relacionan las unidades documentales de una serie, así como los tipos documentales al interior de los expedientes según un criterio predeterminado, en la Alcaldía se conservaran los documentos generados o recibidos por de los funcionarios o dependencias en el ejercicio de sus funciones o/y las entidades públicas o privadas o a personas naturales o jurídicas, es fundamental para esta ordenación separar la documentación de archivo de la que se genere de aquellas dependencias funcionales o misionales de la Alcaldía.

La apertura de las carpetas o expedientes deben reflejar las series documentales correspondientes a las estipuladas en las TRD, estos documentos deben estar organizados con la fecha más antigua a la más reciente, es decir que la más reciente se deberá encontrar al abrir la carpeta.

Esta ordenación debe ser únicamente en carpeta tamaño oficio, su rotulación se ubicará en la parte inferior derecha de tal forma que permita su ágil ubicación y recuperación de su lugar de almacenamiento.

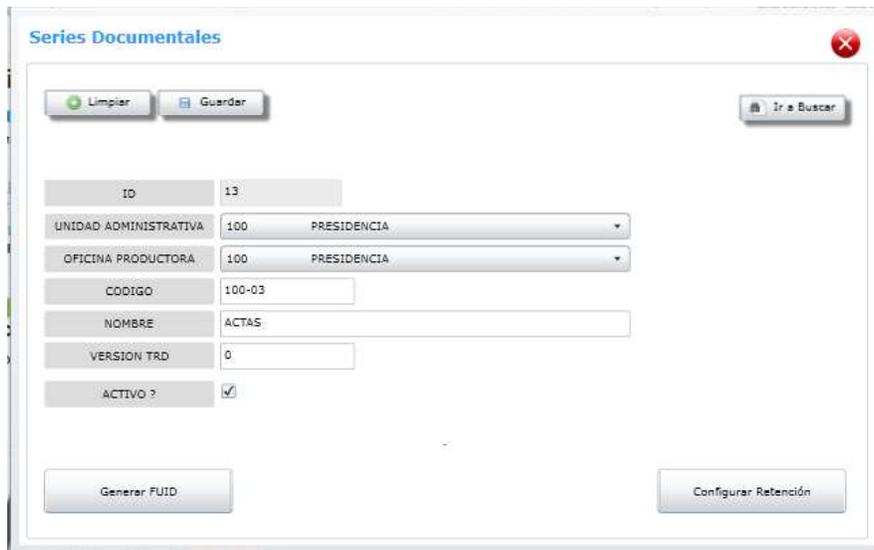
	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 70 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

13 TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS

Las transferencias son las remisiones de documentos del archivo de Gestión al Central y de este al Histórico, una vez que éstos han cumplido los tiempos según las Tablas de Retención Documental.

El proceso de las transferencias primarias y secundarias de los expedientes electrónicos de archivo de acuerdo a la normatividad vigente y aplicable a la Entidad, como también a los procedimientos internos establecidos por la Alcaldía de Fusagasugá para cada tipo de transferencia documental en razón al ciclo vital de los documentos (gestión, central e histórico).”

Con relación a esta funcionalidad el Sistema permitirá realizar las transferencias documentales en atención a los tiempos definidos en la parametrización de las Series Documentales establecidas en la TRD aprobada por la Entidad.

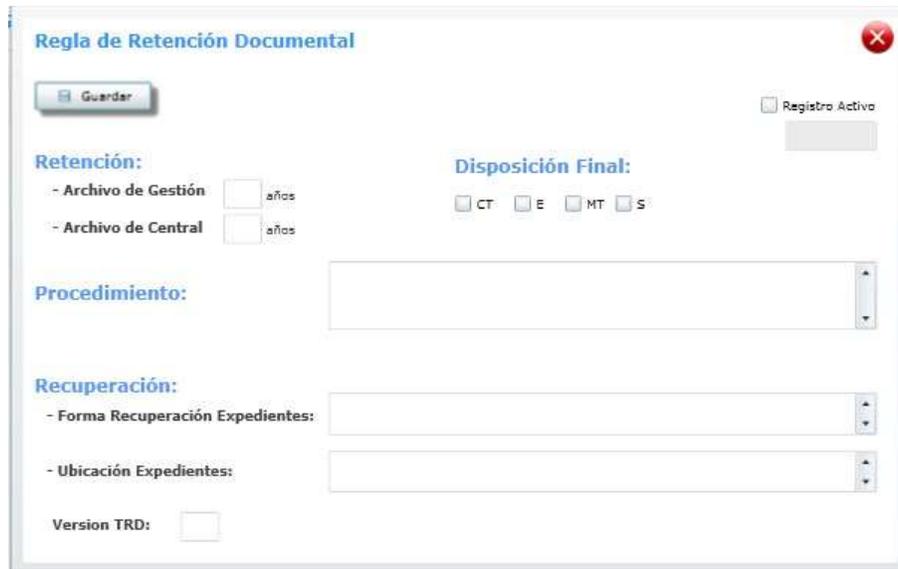


La imagen muestra una ventana de software titulada "Series Documentales". En la parte superior izquierda hay botones "Limpiar" y "Guardar". En la parte superior derecha hay un botón "Ir a Buscar". El formulario contiene los siguientes campos:

- ID: 13
- UNIDAD ADMINISTRATIVA: 100 PRESIDENCIA (menú desplegable)
- OFICINA PRODUCTORA: 100 PRESIDENCIA (menú desplegable)
- CODIGO: 100-03
- NOMBRE: ACTAS
- VERSION TRD: 0
- ACTIVO?:

En la parte inferior del formulario hay dos botones: "Generar FUID" y "Configurar Retención".

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 71 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde



Regla de Retención Documental

Registro Activo

Retención:

- Archivo de Gestión años

- Archivo de Central años

Disposición Final:

CT E MT S

Procedimiento:

Recuperación:

- Forma Recuperación Expedientes:

- Ubicación Expedientes:

Version TRD:

La Alcaldía de Fusagasugá desarrolla el procedimiento de transferencia de sus documentos según el Decreto 1382 de 1995 por el cual se reglamenta en la ley 80 de 1989 y se ordena la transferencia de la documentación histórica de los organismos nacionales al Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones.

Estas transferencias obedecen a un programa que permite el adecuado y organizado traslado de la documentación a un archivo.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 72 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

14 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

La eliminación de la documentación de la Alcaldía de Fusagasugá está estipulada según las Tablas de Retención Documental de cada dependencia o área en los tiempos establecidos para cada serie o subserie, esta eliminación se determina cuando el documento ya ha cumplido su ciclo tanto en el archivo de Gestión o en el archivo Central, según el procedimiento de eliminación.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 73 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

15 PLAN DE CONTINGENCIA PARA RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES CUANDO SE PRESENTEN FALLAS O SUSPENSIÓN DEL SISTEMA

Cuando se presenten fallas o suspensiones del sistema, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento para la radicación de documentos de carácter “urgente”; para tal fin, se aplicará el diligenciamiento del Formato “Registro Urgente de Comunicaciones Oficiales RECIBIDAS”.

Los funcionarios radicadores ubicados en las ventanillas de recepción de Correspondencia, verificarán los documentos y tendrán en cuenta lo establecido en los literales a, b, c y d descritos en el numeral 5.2. “Recepción de las Comunicaciones Oficiales RECIBIDAS” de este capítulo.

- Se deberá informar a la ciudadanía en el momento de hacer la recepción de su correspondencia, las fallas o la suspensión temporal del sistema y suministrar los números telefónicos de la Ventanilla Única de correspondencia, donde podrán consultar posteriormente el número de radicación, asignado en el sistema y la dependencia donde fue transferido el documento para su trámite.
- Registrar la información correspondiente a cada una de las columnas del formato Registro Urgente de Comunicaciones Oficiales RECIBIDAS en original y copia por dependencia, cumpliendo con los siguientes pasos:

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 74 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

REGISTRO URGENTE DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS								
Dependencia _____							Código	
No. Radicado	Fecha Recibido	Hora De Recibido	Asunto	Remiten te	Entida d	Destinatar io	No. de ofici o	No. de Anexo s
Recibido por _____			Fecha Recibido _____			Radicado por _____		

Cumplidos los pasos anteriores, se deberán entregar los documentos a la persona responsable de cada dependencia y copia del Formato “Registro Urgente de Comunicaciones Oficiales RECIBIDAS”.

Una vez reestablecido el sistema, se deberá hacer la radicación oficial y digitalización de los documentos recibidos, con los datos registrados en el Formato “Registro Urgente de Comunicaciones Oficiales RECIBIDAS” y registrar en dicho formato, el número de radicación asignado por el sistema. Igualmente, se deberá dejar la anotación correspondiente en el registro de radicación, que se trata de un documento recibido con anterioridad por fallas en el sistema y registrando la fecha y hora exacta en que fue recibido efectivamente.

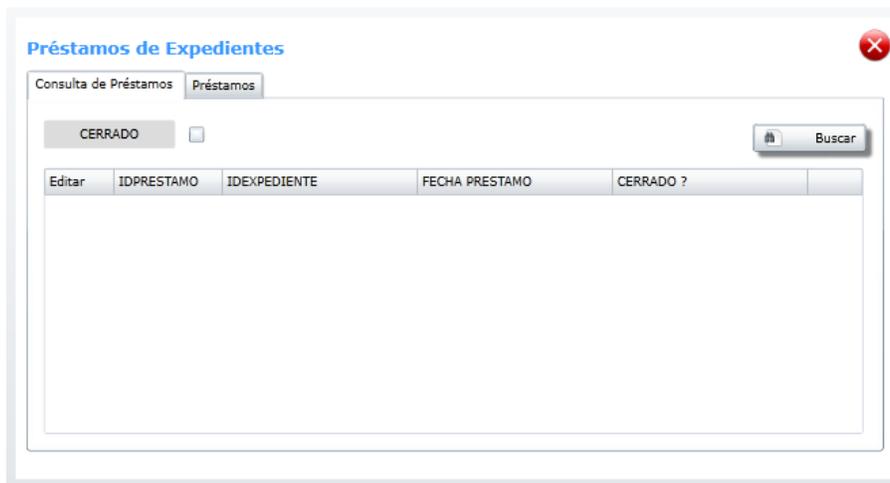
	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 75 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

16 POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

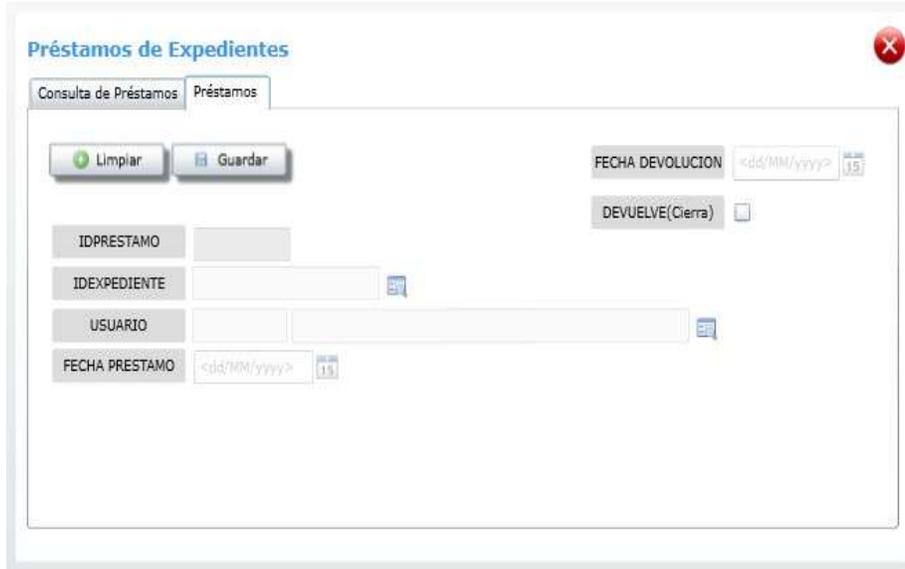
16.1 POLÍTICAS DE PRÉSTAMO

NOTA: En esta sección se incluirán los procedimientos que defina la Entidad para esta actividad con relación al préstamo de documentos físicos.

En cuanto a la gestión de préstamos de documentos mediante el sistema de información cuenta con una serie de funcionalidades que permiten desde el sistema realizar esta actividad.



	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 76 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde



Préstamos de Expedientes

Consulta de Préstamos Préstamos

Limpiar Guardar

FECHA DEVOLUCION <dd/MM/yyyy> 15

DEVUELVE(Cierra)

IDPRESTAMO

IDEXPEDIENTE

USUARIO

FECHA PRESTAMO <dd/MM/yyyy> 15

16.2 POLÍTICA DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

- Las TRD deben ser revisadas y actualizadas por cada dependencia por lo menos cada año y obligatoriamente cuando se generen cambios en la estructura orgánico - funcional, si se evidencia ajustes a creación o supresión de series documentales, se realizará la solicitud al Comité interno de Archivo.
- El jefe de cada dependencia será el responsable de presentar los ajustes y/o actualizaciones de las TRD, para ser aprobadas ante el Comité de institucional de Gestión y Desempeño.
- Ninguna área está autorizada para modificar las TRD, todas las modificaciones deberán ser autorizadas por el Comité de institucional de Gestión y Desempeño.

16.3 POLÍTICA DE TRANSFERENCIA

- Se realizará la transferencia del documento según las fechas estipuladas por la Tabla de Retención Documental, la cual se revisará cada año para determinar que documentación habrá que transferir.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 77 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

- Toda documentación que cumpla con su tiempo de retención establecido en la TRD en el Archivo correspondiente será transferida según la especificación de la Tabla de Retención Documental, previo al plan de transferencias documentales primarias, con el diligenciamiento del Formato Único de inventario documental – FUID.
- La responsabilidad de las trasferencias que se hagan en la Entidad será a cargo del Profesional Universitario responsable, la Oficina productora y quien recibe la transferencia documental.

16.4 POLÍTICA DE USO DE FIRMA MECÁNICA

Adoptar el uso de la firma mecánica para la expedición de las comunicaciones oficiales en la Alcaldía de Fusagasugá.

La firma mecánica consistirá en el facsímil que se obtenga al escanear la rúbrica del funcionario o persona competente de expedir las comunicaciones oficiales de la Alcaldía de Fusagasugá, acompañado de su nombre y cargo, la cual quedará estampada en cada uno de sus pronunciamientos.

A efectos del uso de la firma mecánica, la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación de la Alcaldía, adoptará la comunicación, en la cual el usuario solicitará su incorporación en el Software ControlDoc®.

La adopción de la firma mecánica en ningún caso excluye o limita la posibilidad de suscribir a mano alzada la correspondiente firma del funcionario o persona competente de expedir las comunicaciones oficiales de la Alcaldía de Fusagasugá, la cual deberá estar acompañada de su nombre y cargo, quedando estampada en cada uno de sus pronunciamientos.

16.5 POLÍTICA DE USO DE FIRMAS DIGITALES

Adoptar el uso de la firma electrónica en todas las comunicaciones oficiales de la Alcaldía de Fusagasugá, que se produzcan con el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®.

	MANUAL DE LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	Código: MA-GA-001
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 1 Página 78 de 78
Elaboró: Profesional Universitario	Revisó: Secretario Administrativo	Aprobó: Comité MECI-CALIDAD, Alcalde

La adopción de la firma electrónica en ningún caso excluye o limita la posibilidad de suscribir a mano alzada la correspondiente firma del funcionario o persona competente de expedir las comunicaciones oficiales de la Alcaldía de Fusagasugá, la cual deberá estar acompañada de su nombre y cargo, quedando estampada en cada uno de sus pronunciamientos.

Todas las comunicaciones oficiales de la Alcaldía de Fusagasugá, que hayan sido producidas con el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®, por parte de un usuario autorizado y que contengan su firma electrónica con su respectivo certificado digital, se consideran auténticos.

Todos los procedimientos, trámites u otras actividades del Manual de Ventanilla Única de Correspondencia se encuentran en la sección de manuales del Software de Gestión Documental.