

MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

FUNCIONES

- Recibir, verificar, radicar, registrar, distribuir y ofrecer el servicio de información de todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la institución.
- Atender con prioridad a los adultos mayores, mujeres en gestación, personas con capacidades especiales y menores de edad que acudan a la institución, a fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información.
- Brindar la asesoría necesaria, con relación al manejo de las comunicaciones oficiales a las áreas que lo requieran.
- Mantener actualizado el consecutivo general de correspondencia.
- Guardar estricta reserva sobre la información a la cual se tiene acceso.
- Informar con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes por los ciudadanos.
Salvaguardar la información que tiene a cargo.

HORARIO DE ATENCIÓN

La Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, presta los servicios de recepción, registro y radicación de Comunicaciones Oficiales, en el horario asignado de lunes a viernes, para todos los usuarios tanto externos como internos. El horario será publicado en la página web y en la cartelera de la Institución. En caso de haber situaciones que afecten el horario normal de atención, se avisará oportunamente en un lugar visible y fácil acceso a los ciudadanos.

CLASIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Las comunicaciones oficiales recibidas serán clasificadas en:

- **Peticiones:** Solicitud elevada por un ciudadano con el fin de obtener información y/o consulta, a través de una pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular. Igualmente es un derecho constitucional que tiene cada ciudadano para presentar solicitudes respetuosas y obtener información ante cualquier ente público o privado.

Existen varias clases de peticiones:

- De Interés general y particular
- De documentos e información
- De consulta
- De autoridades



Quejas: Es la expresión de inconformismo, inquietud o desagrado por parte de un ciudadano, respecto a los servicios prestados por parte de una empresa o sus representantes.

Reclamos: Explicación presentada por un usuario sobre descontento por mala prestación de un servicio.

- Denuncias: Declaración de algo ilegal o ilícito.
- Sugerencias: Indicación para mejorar servicio.
- Felicitaciones: exaltar el buen servicio de una persona o institución.

MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES:

Derechos de petición:

Se pueden presentar verbalmente y dejar constancia de la misma o por escrito, mediante cualquiera de los canales de transferencia de datos. Dependiendo el tipo de derecho de petición se dará respuesta de la siguiente manera:

- a) Peticiones en interés general y particular: dentro de los siguientes quince (15) días hábiles después de su recepción.
- b) Peticiones de documentos: dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- c) Peticiones de información: dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- d) Peticiones de consulta: dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- e) Peticiones de autoridades: dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Quejas:

Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Reclamos

Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Denuncias:

A las denuncias por casos de corrupción administrativa, se les dará trámite dentro de los diez (10) días hábiles a su recepción y radicación



Sugerencias:

En un término de treinta (30) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación.

COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

Los documentos especiales como informes, actas, entre otros, que vienen anexos a una comunicación, no se radican, solo se hace para el documento remitido. Adicionalmente, los documentos recibidos están sujetos a verificación, de tal modo que, para poder aprobar su recibo garantizando que el 100% de la información relacionada correspondía a la que se entrega, debe estar completo y en caso de ocurrir lo contrario, se aplicará un sello de recibido condicionado o incompleto para que el remitente lo complete o se devuelva.

Sin embargo, cuando una comunicación no esté firmada, ni presente el nombre del responsable, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.

MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

Toda la información que produzca la Entidad (todos los servidores en razón de sus funciones), la cual esté sujeta a una solicitud o un derecho de petición, queja, reclamo o sugerencia y que vaya dirigida a sujetos externos, debe radicarse en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, quien les brindará un número consecutivo y se registrará en el formato que la entidad tiene dispuesto para llevar un control sobre la información que ingrese. La persona encargada de hacer el radicado y registro verificará los anexos destinatario, asunto, folios, etc.) para el proceso correspondiente.

RADICADO

El radicado debe ser consecutivo en una base de datos, el cual comienza desde uno (1) al principio de cada año, el formato establecido para este radicado es un número consecutivo de cinco dígitos, comenzando desde uno. Para garantizar la transparencia administrativa, no se podrá reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos. En caso de presentarse alguna de las novedades anteriormente mencionadas, se debe dejar por escrito una constancia con su respectiva justificación y firmada por la persona encargada del proceso de Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.

DISTRIBUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

La persona encargada de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, después de haber recibido, radicado y clasificado la información, debe ser entregada al día siguiente de la recepción del documento, al funcionario correspondiente que puede dar trámite al asunto.

ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

La organización documental con respecto a la información recibida está definida de la siguiente manera:



Todos los documentos que son parte de las PQRDS y que están en soporte físico, se organizará conforme a la serie documental establecida en la Tabla de Retención Documental, dejando una carpeta por caja asunto (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias).

Los documentos anexos a una comunicación interna, los cuales hacen parte de un trámite, se archivarán en el asunto correspondiente, que va ligado a una subserie documental.

Los documentos anexos a una comunicación interna se guardarán en el asunto al que corresponda, respetando el principio de procedencia.

La organización interna de los expedientes se realizará teniendo en cuenta el principio de orden original (orden en el cual se crean los documentos) o cronológicamente (fecha en la cual se produce o se recibe la información), de modo tal que el documento más antiguo quede en la parte superior de la carpeta y el documento más reciente en la parte inferior.

MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El gancho legajador debe ir de adelante hacia atrás para que los documentos que se vayan produciendo queden en orden de fecha y sean de fácil acceso al expediente.

CONFIDENCIALIDAD

La información que llegue a la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano debe ser carácter confidencial, por lo cual la consulta es directa para los empleados autorizados, e indirecta, por medio del área productora de la información, para el resto del personal que en razón de sus funciones necesiten acceder a ella, en ningún momento esta área está facultada para facilitar información a las personas o unidades diferentes de las que la producen. Por tal motivo se debe contar con un Instructivo o manual para el préstamo documental en la entidad.

CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

Los documentos producidos y recibidos en el cumplimiento de las funciones de cada servidor deben estar almacenados en un archivador rodante o en cajas y en carpetas con la finalidad de garantizar el acceso a la información y que se preserve en el tiempo.

Se deberá retirar todos los elementos metálicos que vienen con los documentos, tales como: ganchos metálicos, mariposas, clics, entre otros elementos que afecten la preservación en el tiempo de la documentación.

ELEMENTOS PARA ARCHIVAR

En el archivo institucional se debe usar carpetas para todas las series- subseries de la Institución con el fin de preservar la organización de la documentación.



CONSULTA Y PRÉSTAMO DE LOS DOCUMENTOS

El objetivo es facilitar y suministrar de manera ágil y oportuna, tanto a los usuarios internos como externos la consulta y/o acceso de la documentación que reposa en la institución, dando estricto cumplimiento a la Ley General de archivos.

Por lo tanto, para que los usuarios internos y externos puedan acceder a la información, se deben establecer unos requisitos mínimos para la consulta y préstamo documental.

USUARIOS EXTERNOS:

Los usuarios externos únicamente podrán hacer uso del servicio de consulta y obtención de fotocopias dentro del Archivo, bajo las siguientes directrices:

Para el préstamo externo de documentos a las personas naturales y jurídicas de las instancias jurisdiccionales y de los órganos de control, el proceso deberá operar ante el mandamiento judicial respectivo, el cual se remitirá por medio de oficio. Dicho documento deberá hacer mención del asunto, fecha de emisión y de la autoridad que lo solicita, tipo de documento(s) que pretende, número de folios que contiene, y fecha de entrega o envío, conservándose copia del mismo con el respectivo recibido.

MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

USUARIOS INTERNOS:

En este caso, los usuarios internos deben tener en cuenta:

*El préstamo de información se realiza por medio electrónico (correo electrónico), escrito o verbal; en la cual, el solicitante debe firmar la entrega de los documentos que se le entregan, dejando constancia del proceso.

El servidor público tiene un plazo de 15 días hábiles para regresar el documento, si este requiere más tiempo, debe realizar la justificación para ampliar plazo, tiempo que podrá ser modificado, teniendo en cuenta las necesidades de la entidad.

Cuando un funcionario devuelva los documentos préstamos anteriormente, estos serán verificados para garantizar la fiabilidad de la información, y posteriormente, el encargado de este proceso firmará el recibido en la misma

MANIPULACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

- La manipulación correcta es una medida de conservación preventiva.
- La manipulación inadecuada puede generar daños severos e irreparables en los materiales.
- Es tarea de todos, especialmente de quienes trabajamos directamente con los documentos, contribuir a su correcta conservación y manejo.
- Es nuestra responsabilidad informar al usuario sobre el correcto manejo del material.
- Para manipular cualquier documento, quien esté a cargo de la información en la entidad deberá tener las manos limpias y secas. Si le resulta complicado cambiar las páginas, deberá usar humedecedor dactilar.



RESOLUCION RECTORAL No. 10

Agosto 25 de 2020

El Rector de la Institución Educativa Técnica Exalumnas de la Presentación en uso de sus facultades legales y en especial las que le confiere en el Artículo 10 de la Ley 715 de 2001 y el decreto reglamentario 1850 del 2002

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Ley 2150 de 1995, en su artículo 32 establece que para la recepción de documentos solicitudes y atención de requerimientos, las entidades públicas deberán disponer de la oficina de ventanilla única.

Que la Ley 594 de 2000 en su artículo 21 establece las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión documental contemplando el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos generales que regulan la función archivística del Estado, por intermedio del Archivo General de la Nación

Que el Acuerdo No. 060 de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, establece los lineamientos y procedimientos que permiten a las Unidades de Correspondencia de las Entidades Públicas y de las privadas que cumplan funciones públicas, cumplir los programas de Gestión Documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos; facilitando la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros medios, PQRS.

Que la Ley 1712 de 2014 en su artículo 17 establece que deberá existir una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información en formatos y lenguajes comprensible; que los sistemas de información electrónica sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública

Que la ley 1755 de 2015 en su artículo 15 parágrafo 1° y 2° establece que en caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio comunicación o transferencia de datos, esta tendrá fecha y hora de radicación y ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Que de acuerdo a la Resolución de Rectoría No. 014 de julio 18 de 2019 se implementó y se da aplicabilidad al Protocolo de Atención al Ciudadano PAC-Ventanilla única, en la Institución Educativa Técnica Exalumnas de la presentación, según lo establecido en el plan anticorrupción y atención al ciudadano y lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, para los funcionarios administrativos y docentes adscritos a las instituciones del municipio y financiadas con los recursos del sistema general de participaciones de la Alcaldía Municipal de Ibagué.

Que se hace necesario legalizar el funcionamiento de la ventanilla única de correspondencia, e implementar el manual de atención al ciudadano en la Oficina de Archivo y Gestión Documental de la Institución Educativa Técnica Exalumnas de la Presentación,



Por lo anterior es necesario adoptar el Manual de Ventanilla única, en la oficina de gestión documental de la Institución Educativa Técnica Exalumnas de la Presentación, según Acuerdo No. 060 de 2001 en el artículo 3, del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación

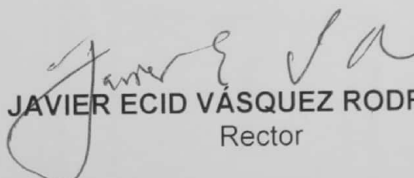
Por lo anterior expuesto El Rector de la Institución Educativa Técnica Exalumnas de la Presentación

RESUELVE:

ARTÍCULO UNICO: A partir de la fecha 25 de agosto de 2020, se adopta y se implementa **EL MANUAL DE VENTANILLA UNICA EN LA OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL** de la Institución Educativa Técnica Exalumnas de la Presentación la cual se encargará recepción, radicación y distribución de comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Ibagué a los (25) días del mes de agosto de 2020


JAVIER ECID VÁSQUEZ RODRÍGUEZ
Rector



INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA EXALUMNAS DE LA PRESENTACION

Resolución de aprobación 003731 del 18 de noviembre de 2019, de la Secretaría de Educación Municipal de Ibagué
Nit. 800.018.761-8

Elaboró			Registro de aprobación Manual Ventaniila Unica		Aprobó	
Nombre	Olga Irene Vega Correa	Nombre	Revisó	Nombre	Nombre	Comité de Archivo y Gestión Documental de la Institución
	Martha Isabel Vargas Barreto					

Carrera 1a N° 62-62 Barro Jordán Teléfonos 2770703 - Ibagué Tolima
Página Web www.exalumnaspresentacion.edu.co/wp/
E-Mail expresentacion@gmail.com
1964-2020