



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ**

**GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PROCEDIMIENTO DE VENTANILLA ÚNICA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
DIR-GDVA-PROD-003	4	04/26/2024	1 de 3

**1. OBJETIVO**

Recepcionar, radicar, direccionar y distribuir las comunicaciones que llegan a la ventanilla única de correspondencia del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Cajicá, dejando registro de la información o documentación entregada y despachada.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todos los documentos, internos como externos que recibe y emite el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Cajicá.

**3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO**

Director(a)

**4. ACTOR PARTÍCIPE DEL PROCEDIMIENTO**

Contratista Profesional de apoyo Gestión Documental  
Contratista de apoyo Ventanilla Única de Correspondencia

**5. ÁREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS**

Todas las áreas y procesos

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD**

- Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública" establece en el Artículo 32: "Ventanillas únicas. para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.
- ACUERDO 60 del 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.
- Acuerdo 042 del 2002: Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen con funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

**7. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS**

DIR-GDVA-INS-006 INSTRUCTIVO MANEJO DE CORRESPONDENCIA  
MA\_006\_AdministracionDeDocumentos\_V9 Sysman  
GU\_172\_TrazabilidadDeLaCorrespondencia\_V1 Sysman  
GU\_068\_ManejoDeLaOpcionDigitalizacion\_V2

**8. DEFINICIONES**

Archivos Electrónicos	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.
Comunicaciones Oficiales	Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
Correspondencia	Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.
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.
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.
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.
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.
Tabla de retención documental	Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.
Ventanilla Única	Es una herramienta que permite el envío de la información tanto de entrada como de salida, ante una única entidad, para cumplir con todos los requerimientos

## 9. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recibir Documentación	Contratista de apoyo Ventanilla Única	<p>1.1. Se Reciben los documentos internos y externos.</p> <p>1.2. Se registra la información de la comunicación en el sistema de administración de documentos Sysman siguiendo los lineamientos del instructivo externo GU_172_TrazabilidadDeLaCorrespondencia_V1 Sysman.</p> <p>1.3. Se coloca el Sello o rótulo de radicado a los documentos físicos.</p> <p>1.4. Se Digitaliza el Documento (si la radicación fue en Físico) siguiendo los lineamiento del instructivo externo GU_068_ManejoDeLaOpcion Digitalizacion_V2.</p>

2	Clasificar Documentos	Contratista de apoyo Ventanilla Única	2.1. Se Clasifican los documentos internos y externos cronológicamente. 2.2. Se identifica el asunto de la correspondencia para saber a qué Área pertenece la el trámite
3	Direccionar Correspondencia	Contratista de apoyo Ventanilla Única	3.1. Se procede a direccionar la Correspondencia ya sea Digital o Física al Área que será la encargada de dar trámite a la misma.

4	Notificar Correspondencia enviada	Contratista de apoyo Ventanilla Única / Área designada para dar respuesta.	4.2. Se envía la Correspondencia de Respuesta dando cumplimiento a la trazabilidad mediante el correo de la Ventanilla Única de Correspondencia.
5	Hacer seguimiento Correspondencia	Contratista de apoyo Ventanilla Única / Área o proceso designado para dar respuesta.	5.1. De Martes a jueves se envían alertas a cada líder de área o proceso indicando que correspondencia tienen pendiente por tramitar 5.2. El viernes el líder de Gestión Documental envía un reporte general de la correspondencia pendientes por respuesta, tanto a los líderes de área o procesos como a la Dirección.
6	Hacer cierre de seguimiento a la Correspondencia	Contratista de apoyo Ventanilla Única	6.1. El cierre del seguimiento, se hace cuando se le da respuesta por medio de comunicación oficial, correo electrónico enviado desde el área responsable de dar la respuesta o desde ventanilla única.
7	Almacenar Documentación.	Contratista de apoyo Ventanilla Única	7.1. Se digitalizan los documentos radicados físicamente cambiándole el nombre por el número de radicado de entrada y se archivan en la carpeta del correspondiente mes. 7.2. Los correos se guardan en formato PDF en la carpeta del mes correspondiente siguiendo los parámetros establecidos en el DIR-GDVA-INS-006 INSTRUCTIVO MANEJO DE CORRESPONDENCIA.

#### CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Tipo de Cambio
25/10/2021	1	Se actualizan la actividades del punto 9. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.
14/03/2023	2	se actualizan los puntos 7. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS y 9. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.
26/06/2023	3	Se actualizó para ajustarlo a las tablas de retención documental, se modificó encabezado, pie de página, tabla de control documental.

#### TABLA DE CONTROL DOCUMENTAL

Responsable	Nombre(s) y apellidos	Proceso
Proyectó:	Oscar Fabián Pachón Acero	Gestión documental, ventanilla única y atención al ciudadano.

<b>Revisó:</b>	Nelly Andrea Gomez Reyes	Gestión de Calidad
<b>Aprobó:</b>	Duván Alejandro López Calderón	Dirección

Los firmantes, manifestamos expresamente que hemos estudiado y revisado el presente documento, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.  
Celular: (+57) 3133337759  
www.insdeportes.gov.co  
E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)

