



**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

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA
DIR-GDVA-PROD-003	1	25/10/2021	1 DE 3

1. OBJETIVO

Recepcionar, radicar, direccionar y distribuir las comunicaciones que llegan a la ventanilla única de correspondencia del Instituto Municipal de Deportes 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 Deportes y Recreación de Cajicá.

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Director(a)

4. ACTOR PARTICIPE DEL PROCEDIMIENTO

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

5. ÁREAS O PROCESOS INVOLUCRADOS

Todas las Áreas Relacionadas con los procesos de Correspondencia que ingresan por la Ventanilla Única de Correspondencia

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
 DIR-GDVA-FTO-006 CONTROL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS
 DIR-GDVA-FTO-007 CONTROL DE COMUNICACIONES ENVIADAS
 DIR-GDVA-FTO-008 CONTROL DE COMUNICACIONES INTERNAS
 MA_006_AdministracionDeDocumentos_V9 Sysman
 GU_172_TrazabilidadDeLaCorrespondencia_V1

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	Recepción de Documentación	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 Formato de Trazabilidad de la siguiente forma: en el formato DIR-GDVA-FTO-006 CONTROL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS las comunicaciones recibidas; en el formato DIR-GDVA-FTO-007 CONTROL DE COMUNICACIONES ENVIADAS, las comunicaciones que serán enviadas y en el formato DIR-GDVA-FTO-008 CONTROL DE COMUNICACIONES INTERNAS, las comunicaciones internas.</p> <p>1.3. Se coloca el Sello de Ventanilla Única y se Diligencia la información.</p> <p>1.4. Se Digitaliza el Documento (si la radicación fue en Físico).</p>
2	Clasificación de Documentos	Ventanilla Única	<p>2.1. Se Clasifican los documentos internos y externos cronológicamente.</p> <p>2.2. Se identifica el asunto de la correspondencia para saber a qué Área pertenece la respuesta, o a que se debe la solicitud del documento.</p>

3	Direccionamiento de Correspondencia	Ventanilla Única	3.1. Se procede a direccionar la Correspondencia ya sea Digital o Física al Área a la cual procede la Respuesta o el manejo del documento entrante.
4	Entrega de Correspondencia Externa	Ventanilla Única / Área designada para dar respuesta.	4.1. Se radica el documento, colocando el Nombre a quien se envía, fecha, tipo de solicitud, Asunto, persona quien remite, Área, frente al número de consecutivo de Salida. 4.2. Se envía la Correspondencia de Respuesta dando cumplimiento a la trazabilidad.
5	Seguimiento a la Correspondencia	Ventanilla Única	5.1. Se realiza el seguimiento a la correspondencia desde el momento que entra, pasando por la entrega al área responsable, hasta cuando se le da respuesta oportuna o no a dicha correspondencia.
6	Cierre de seguimiento a la Correspondencia	Ventanilla Única	6.1. El cierre del seguimiento, se hace cuando la 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	Almacenamiento de Documentación.	Ventanilla Única	7.1. Se imprimen los correos en los cuales llegaron las solicitudes (si fue radicación por correo). 7.2. Se digitalizan los documentos radicados físicamente cambiándole el nombre por el número de radicado de entrada.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Tipo de Cambio

TABLA DE CONTROL DOCUMENTAL

Responsable	Nombre(s) y apellidos	Firma	Área
Proyectó:	Daniel Edgardo Baena Rodríguez		Ventanilla Única de Correspondencia
Revisó:	Oscar Pachón		Gestión Documental
Revisó:	Catherine Niefo		Apoyo Dirección
Aprobó:	Ana Katherine Artunduaga Mendoza		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.