

MANUAL DE ARCHIVO



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

- ❖ **Unidad de correspondencia y ventanilla única.**
- ❖ **Trámite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.**
- ❖ **Préstamo, consulta y transferencia documental.**
- ❖ **Uso de mensajes de datos y documentos electrónicos.**

REALIZO:

Pablo José Gómez Villabona



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	OBJETIVO.....	1
2.1	Objetivo general.	1
2.2	Objetivos específicos.	1
3.	ORGANIGRAMA DEPENDENCIAS CURADURÍA URBANA 2 DE PIEDECUESTA.	2
4.	UNIDAD DE CORRESPONDENCIA y VENTANILLA ÚNICA.	3
4.1	Conceptos técnicos.	3
4.2	Recepción Comunicaciones oficiales.....	3
4.2.1	Comunicaciones oficiales recibidas.....	4
4.2.2	Recepción de comunicaciones oficiales enviadas.	5
4.2.3	Recepción de comunicaciones oficiales internas.	6
4.2.4	Recepción de comunicaciones oficiales por correo electrónico.	6
4.3	Radicación de documentos.	7
4.3.1	Número consecutivo de radicación.....	8
4.3.2	Registro de comunicaciones oficiales.	9
4.3.3	Distribución de comunicaciones oficiales.....	10
4.4	Número consecutivo de radiación de actos administrativos.....	10
4.5	Proceso unidad de correspondencia.....	11
5	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES.....	13
5.1	Peticiones.....	13
5.1.1	Queja.....	14
5.1.2	Reclamo.....	14
5.1.3	Denuncia.....	14
5.1.4	Sugerencia.....	14
5.1.5	Solicitud de copias.....	14
5.1.6	Solicitud de acceso a la información pública.....	15
5.2	Presentación y radicación de peticiones.....	15
5.3	Contenido de peticiones.....	16
5.4	Desistimiento de peticiones.....	17
5.5	Reproducción de documentos.....	17
5.6	Atención prioritaria.....	17
5.7	Información y documentos reservados de ley.....	18



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

5.8 Cuadro términos PQRSD.....	19
5.9 Términos durante la emergencia por covid-19.....	22
5.10 Proceso de atención y tramite PQRS.	23
6 CONSULTA, PRÉSTAMO Y TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES.	25
6.1 Consulta de documentos.....	25
6.5 Préstamo de documentos para trámites internos.....	26
6.6 Transferencia documental.....	27
7 USO DE MENSAJES DE DATOS Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.	29
7.1 Uso de mensajes de datos.....	29
7.1.1 conceptos.....	29
7.1.2 La originalidad del mensaje de datos.....	30
7.1.3 Fuerza probatoria de los mensajes de datos.	30
7.1.4 Recepción de mensajes de datos	31
7.2 Gestión de documentos electrónicos.....	32
7.2.1 conceptos.....	32
7.2.2 Expediente electrónico.....	33
7.2.3 Elementos técnicos del expediente electrónico.....	33

TABLA DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1 Formato de radicación AP-RO-444-FO-08.	5
Ilustración 2 evidencia del proceso.	7
Ilustración 3 Acta de anulación de consecutivo de radicación.	8
Ilustración 4 tabla ejemplo de cómo se conforma el número consecutivo de radicado.	9
Ilustración 5 Tabla tipos de comunicación.	9
Ilustración 6 Registro de comunicaciones oficiales AP-RO-444-FO-07.	10
Ilustración 7 Planilla distribución comunicaciones oficiales AP-RO-444-06.....	10
Ilustración 8 Procedimiento Unidad de Correspondencia Y Ventanilla Única Curaduría Urbana 2 Piedecuesta ...	12
Ilustración 9 CUADRO DE TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS (LEY 1755 DE 2015- Ley 1712 DE 2014)	22
Ilustración 10 procedimiento atención y trámite PQRS Curaduría Urbana 2 Piedecuesta.....	24
Ilustración 11. Planilla general de préstamo de documentos a usuarios (externa) AP-PD-444-FO-05.....	26
Ilustración 12 Planilla general de préstamo de documentos y/o expedientes (interna) AP-PD-444-FO-04.....	26
Ilustración 13 Préstamo de expedientes (archivo central) AP-PD-444-FO-03.	27
Ilustración 14 Planilla de control transferencia a archivo central (interna) AP-TD-444-FO-02.....	28
Ilustración 15 INVENTARIO TRANSFERENCIA A PLANEACIÓN AP-TD-444-FO-09.....	28



1. INTRODUCCIÓN

La Curaduría Urbana 2 de Piedecuesta implementa la normatividad vigente respecto del control documental y transparencia en los procesos administrativos, actualiza procedimientos del Programa de Gestión Documental, con el presente Manual de Archivo. Dando cumplimiento en especial al ACUERDO 060 de 2001 del AGN “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas” y Ley 1712, de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Se establece la unidad de correspondencia y ventanilla única, según los conceptos y lineamientos dispuestos por el Archivo General de la Nación, como ente rector en normatividad archivística en Colombia; generar cambios en el trámite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, de acuerdo la normatividad y los procesos de Gestión Documental que atañen a la radicación; actualizar y generar nuevos formatos concernientes al proceso de Préstamo, consulta y transferencia documental; en este sentido y respondiendo a esta necesidad en el proceso de realización de la unidad de correspondencia indicar en un apartado la normatividad y criterios básicos en cuanto a uso de mensajes de datos y documentos electrónicos.

2. OBJETIVO.

2.1 Objetivo general.

Establecer los criterios y procesos en cuanto al control de la documentación y tramitología respecto de las peticiones, quejas y reclamos.

2.2 Objetivos específicos.

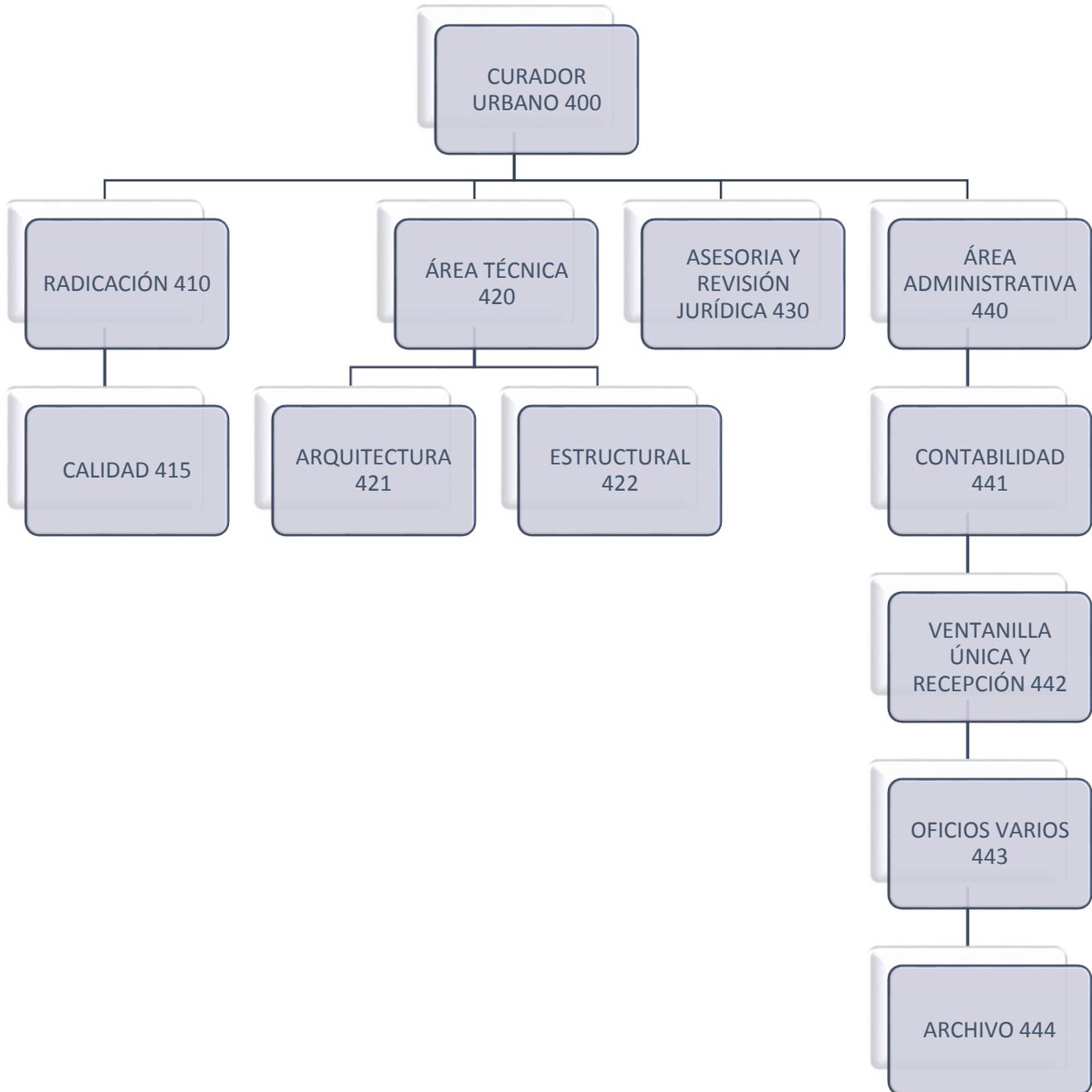
- ❖ Describir los criterios de la unidad de correspondencia y ventanilla única.
- ❖ Establecer el proceso de la unidad de correspondencia y ventanilla única.
- ❖ Establecer el trámite de las quejas, peticiones, reclamos y solicitudes.
- ❖ Establecer criterios y formatos para los procesos de consulta, préstamo y transferencia interna y externa.
- ❖ Establecer conceptos respecto del uso de mensajes de datos y el manejo de documentos electrónicos



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

3. ORGANIGRAMA DEPENDENCIAS CURADURÍA URBANA 2 DE PIEDECUESTA.





CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

4. UNIDAD DE CORRESPONDENCIA y VENTANILLA ÚNICA.

La unidad de correspondencia y ventanilla única es la oficina encargada de gestionar las comunicaciones oficiales en las entidades públicas o con funciones públicas en Colombia, así lo dispone el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el Archivo General de la Nación, en sus lineamientos normativos y técnicos. Esta unidad administrativa debe cumplir tres propósitos específicos; recepción, radicación y distribución de los documentos enviados y recibidos, debe contar con los medios necesarios para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial. Su función, se debe reiterar, es controlar la gestión de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas, estos objetivos se concretan en la utilización e implementación de planillas, registros, formatos, controles manuales o automatizados, que evidencian la recepción de la documentación en la entidad, respondiendo a ¿cómo se genera o produce la documentación al interior de la curaduría? y sobre la dinámica de los trámites.

Se expondrá el marco jurídico y conceptos técnicos, sobre la unidad de correspondencia, se construye el proceso y control de acuerdo con sus tres funciones: recepción, radicación y distribución.¹

4.1 Conceptos técnicos.

- ❖ **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.
- ❖ **Comunicaciones oficiales:** son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente de medio utilizado.
- ❖ **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 sus cargos o con su intervención.
- ❖ **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.
- ❖ **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 debido a sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

4.2 Recepción Comunicaciones oficiales.

¹ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 060, (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", Bogotá, Colombia.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

4.2.1 Comunicaciones oficiales recibidas.

Las comunicaciones oficiales recibidas, serán revisadas por parte del personal encargado de la ventanilla única, quien verifica;

- ❖ **Anexos:** Los documentos que ingresan.
- ❖ **Destino:** Se refiere a la oficina o dependencia que se dirige el documento.
- ❖ **Datos de origen del ciudadano o entidad remitente:** información sobre la persona o entidad que remite el documento para identificar.
- ❖ **Dirección dónde se deba enviar respuesta:** dirección del remitente.
- ❖ **Asunto:** contenido de la unidad documental generado por la acción administrativa.

Sí los documentos son competencia de la entidad, se hace el proceso de recepción, se folia la documentación recibida, dicho proceso *consiste en dar un número consecutivo desde uno 1 a todos los folios escritos de cada unidad de conservación, la foliación es parte imprescindible de los procesos de organización archivística pues da fe de la responsabilidad de los productores documentales*².

Se elabora un formato de recepción de la documentación recibida y radicada, que contiene aparte de los criterios verificados para su recepción, el radicado de trámite, folios, consecutivo único de radicado, asunto, fecha de ingreso, propietario/solicitante, hora (de recepción), código (de dependencia) firma ventanilla única (La firma responsable de la recepción de documentos es el cargo unidad de correspondencia y ventanilla única y recepción de la Curaduría urbana 2 de Piedecuesta³), dependencia, firma de persona que entrega y anexos. Anexo al formato se deja nota sobre las PQRS, se informa que el trámite y términos para resolverlas es el previsto en la 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”, o la norma que la modifique, reglamente o sustituya y para Licencias Urbanísticas en cualquier modalidad u otras actuaciones, el procedimiento para resolverlas es el definido en el Decreto 1077 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”, o la norma que la modifique, reglamente o sustituya.

Código: AP-RO-444-FO-08 Versión: 01 Fecha: 17/09/2021		RADICADO TRÁMITE: 68547-2-21-0327	FOLIOS: 11
C.U. RADICADO:	CR2021421-395	ASUNTO: ANEXOS PARA OBRA NUEVA	
FECHA INGRESO:	15 DE SEPTIEMBRE DE 2021	PROPIETARIO/SOLICITANTE: LUIS EDUARDO ARCINIEGAS	

² JIMÉNEZ, Gladys. ORDENACIÓN DOCUMENTAL, Archivo General de la Nación, Bogotá, División de Clasificación y Descripción, 2003, 36p.

³ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 060, (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”, Bogotá, Colombia, pág. 4. El artículo 4 sobre firmas responsables, hace hincapié en establecer los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genera la entidad.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

HORA:	11:00AM	
CÓDIGO:	421	FIRMA VENTANILLA ÚNICA:
DEPENDENCIA:	REVISIÓN ARQUITECTÓNICA	FIRMA PERSONA QUE ENTREGA:
ANEXOS/DOCUMENTACIÓN: RESPUESTA ARQ-RESPUESTA ESTRUCTURAL-4PLANOSA ARQ-5PLANOS ING.		
Nota: 1. Para solicitudes PQRS, se informa que el trámite y términos para resolverlas es el previsto en la 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”, o la norma que la modifique, reglamento o sustituya. 2. Para Licencias Urbanísticas en cualquier modalidad u otras actuaciones, el procedimiento para resolverlas es el definido en el Decreto 1077 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”, o la norma que la modifique, reglamento o sustituya.		

Ilustración 1 Formato de radicación AP-RO-444-FO-08.

Una vez hecho este formato la unidad de correspondencia y ventanilla única, organiza la documentación en bolsas Ziploc junto al formato de recepción del documento, todos los días al finalizar de 5:00 p.m. a 6:00 p.m. (o según sea la necesidad de distribución oportuna) ubica la documentación en un lugar destinado para que los empleados de las demás dependencias la recojan, acompaña la PLANILLA DISTRIBUCIÓN COMUNICACIONES OFICIALES AP-RO-444-06, que se imprime de la combinación de la hoja de cálculo de la planilla de distribución, con el Registro de comunicaciones oficiales AP-RO-444-FO-07, procesos que se ejecutan con programa Excel, en la PLANILLA DISTRIBUCIÓN COMUNICACIONES OFICIALES se deja la celda para que el empleado firme manualmente la recepción de la documentación, quedando así evidencia del control en físico para la unidad de correspondencia.

4.2.2 Recepción de comunicaciones oficiales enviadas.

Las comunicaciones oficiales enviadas, son los oficios producidos por la entidad, para enviar a otras personas jurídicas o naturales. Cuando su producción sea en “soporte papel, se elaborarán en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia reposara en el consecutivo de la unidad de correspondencia, por el tiempo establecido en su tabla de retención documental”⁴ Estas comunicaciones las recibirá el personal de la unidad de correspondencia y ventanilla única, se dejará evidencia en la Planilla distribución comunicaciones oficiales AP-RO-444-06,

⁴ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 060, (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”, Bogotá, Colombia, Pág. 3



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

para ingresar al Registro de comunicaciones oficiales AP-RO-444-FO-07 y asignarle el número consecutivo de radicación.⁵

Los empleados de las dependencias deben firmar la entrega de la documentación para enviar cuando se deja la planilla de distribución para que reciban la documentación.

4.2.3 Recepción de comunicaciones oficiales internas.

Las comunicaciones oficiales internas, son las comunicaciones producidas por la entidad, que tienen como destinatario una dependencia interna, y el proceso de radicación en la unidad de correspondencia y ventanilla única es el mismo que las comunicaciones oficiales enviadas.

4.2.4 Recepción de comunicaciones oficiales por correo electrónico.

Las comunicaciones oficiales enviadas o recibidas por correo electrónico, de la documentación enviada siempre hay una copia en físico, y es el mismo proceso de las comunicaciones oficiales enviadas en físico, las comunicaciones oficiales recibidas, se ingresan a los formatos de Registro de comunicaciones oficiales AP-RO-444-FO-07 y Planilla distribución comunicaciones oficiales AP-RO-444-06 y el formato de radicación AP-RO-444-FO-08, en físico el cual se anexa al expediente y en digital se recorta y da respuesta de acuse de recibido de la documentación. Se imprime y deja soporte en físico, de la documentación necesaria, por ejemplo los planos que se revisan en digital, se devuelven las respectivas correcciones y el archivo se guarda en una carpeta “PROYECTOS DIGITALIZADOS” donde se generan carpetas con el número de trámite de cada expediente que genere documentación electrónica, documentos evidencien firmas o peticiones se imprimen y anexan a la serie. El correo electrónico de la curaduría Urbana 2 de Piedecuesta es contacto@curaduria2pedecuesta.com, el cargo responsable de controlar dichos medios de comunicación electrónicos es la unidad de correspondencia y ventanilla única. En este punto se debe tener en cuenta las salvedades que se hagan al respecto de las definiciones, criterios, acceso y uso de los mensajes de datos, que se expondrán en el apartado de este mismo manual.

⁵ En la fase de radicación y distribución se expondrán los formatos referidos.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

Curaduría 2 Piedecuesta <contacto@curaduria2piedecuesta.com>
para Ebllynh ▾
15:57 (hace 0 minutos) ☆ ✓ ↶ ⋮

Cordial Saludo,
Su solicitud ha sido radicada en esta Curaduría en la ventanilla única y podrá hacer seguimiento con los siguientes datos:

CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA		RADICADO TRÁMITE:	FOLIO:
C.S. RADICADO:	CR2021423 420	ASUNTO:	99
FECHA INGRESO:	16 DE SEPTIEMBRE DE 2021	ANEXO PARA RECONOCIMIENTO	
NOMBRE:	4.50961	PROPIETARIO/SOLICITANTE:	
CODIGO:	421	CANDELARIA POVEDA	
DEPENDENCIA:	REVISIÓN ARQUITECTÓNICA	FIRMA VENTANILLA ÚNICA:	
ANEXOS/DOCUMENTACIÓN:		MAIRA VILLALBA	
HOJA DE VIDA ARQ. E ING.		FIRMA PERSONA QUE ENTREGA:	
		CORREO E	

Nota:
1. Para solicitudes PAGO, se informa que el trámite o documento para recibirlos se le envía en un PDF (PDF de 2021) "Por medio de la cual se registra el Documento Administrativo de Radicación y se entrega un libro de Radicación, numeración de "Documentos Administrativos", y se genera un código.
2. Para solicitudes de radicación en cualquier modalidad y para actuaciones, el procedimiento para tramitarlo es el definido en el Decreto 1073 de 2015. Por medio del cual se define el Sistema de Registro de los Documentos, "Código Único", y se genera un código, registro y radicación.

Cordialmente
Maira Villalba
Administrativo

Ilustración 2 evidencia del proceso.

4.3 Radicación de documentos.

La radicación de documentos es el ejercicio de asignar un número consecutivo único a cada documento que se recibe, produce o envía, en la entidad, que inicia desde uno hasta el último número que se asigne, en el año en curso, cada año reinicia el conteo desde uno, el número ira acompañado de la hora y fecha de recibo o envío. Para oficializar “su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley” que cuentan a partir del día siguiente de radicado el documento.⁶ Se elabora un Registro de Comunicaciones Oficiales, herramienta que establece el AGN para el control y asignación de número consecutivo de radicación, y demás herramientas archivísticas para el control documental, dígame planillas, inventarios, formatos. La normatividad archivística respecto de la radicación de comunicaciones oficiales, hace referencia a que las unidades de correspondencia velaran por la transparencia de la actuación administrativa y prohíbe⁷:

- ❖ Reservar números de radicación.
- ❖ Repetir números consecutivos de radicación.
- ❖ Enmendar, corregir o tachar números consecutivos de radicación.

⁶ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 060, (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”, Bogotá, Colombia, Pág. 3

⁷ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 060, (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”, Bogotá, Colombia, pág. 4



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

Es claro, que “la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia se le entregara de inmediato su copia debidamente radicada”, en el párrafo que le sigue expone “ cuando existan errores en la radicación y se anulen los números , se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad de correspondencia” en este sentido se establece el siguiente formato para anular consecutivos de radicación.⁸

CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA ANQ. MARIA FERNANDA ARAYA MADRID BOGOTÁ		
ACTA DE ANULACIÓN No___ DE CONSECUTIVO DE RADICACIÓN CURADURÍA URBANA 2 DE PIEDECUESTA		
EL DÍA__ DEL MES__ DEL AÑO ___ A LAS _____		
En cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001 "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas" expedido por el Archivo General de la Nación, especialmente en el párrafo del Artículo Quinto, el cual establece "Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del Jefe de la unidad de correspondencia"		
1. NUMERACIÓN DE RADICADOS A ANULAR		
CONSECUTIVO DE RADICACIÓN	OBSERVACIONES	SOLICITANTE
2. COPIA AL ARCHIVO CENTRAL APRA EFECTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y A LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA		
FIRMA ENCARAGADO(A) DE UNIDAD DE CORRESPONDENCIA		FIRMA CURADORA URBANA N2 DE PIEDECUESTA.

Ilustración 3 Acta de anulación de consecutivo de radicación.

4.3.1 Número consecutivo de radicación.

⁸ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 060, (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”, Bogotá, Colombia, pág. 4



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

El número consecutivo de radicado que se asignara en la Curaduría Urbana 2 de Piedecuesta es alfanumérico y se conforma así, los dos primeros son letras, corresponden al tipo de comunicación (comunicación recibida o comunicación enviada): 2 dígitos del año en curso; finalmente el consecutivo único que se asigna, que irá precedido de un guion, para diferenciar el número único. El número consecutivo siempre irá acompañado de fecha y hora en el formato de radicación como dispone la normatividad.

TIPO DE COMUNICACIÓN	AÑO	CONSECUTIVO ÚNICO
CR	21	-1
CE	22	
CI		
CS		

Ilustración 4 tabla ejemplo de cómo se conforma el número consecutivo de radicado.

Ej. CR21-1

4.3.1.1 IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE COMUNICACIÓN.

IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE COMUNICACIÓN	TIPO DE COMUNICACIÓN
CR	Comunicaciones oficiales recibidas
CE	Comunicaciones oficiales enviadas

Ilustración 5 Tabla tipos de comunicación.

4.3.2 Registro de comunicaciones oficiales.

El Registro de comunicaciones oficiales AP-RO-444-FO-07 es el formato de control que exige el AGN, para controlar todas las comunicaciones oficiales producidas o recibidas por una entidad. El sistema que se utiliza en la unidad de correspondencia y ventanilla única de la curaduría urbana 2 de Piedecuesta, es automatizado, por medio de hojas de cálculo de Excel, que generan el consecutivo de radicación y el formato de radicación de forma automática. Los datos contenidos en el registro son, un número de orden; el número de consecutivo de radiación que construye la misa la hoja de cálculo en la medida en que se ingresan los demás datos; información de procedencia de la documentación, remitente, correo electrónico y número de teléfono; dependencia que envía o recibe; código de dependencia; año; fecha y hora de ingreso: radicado del trámite que se adelanta en la curaduría; tipo de comunicación; funcionario a cargo del trámite; asunto de la documentación o comunicación; anexos, es decir la descripción de la documentación recibida; folios, número de folios; medio de ingreso o salida, cuando



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

es correo o físico; términos de respuesta; fecha de respuesta y cumple termino. De lo anterior se debe anotar que las últimas tres columnas hacen seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Código: N AP-RO-444-FO-07 versión: 01 fecha: 17/09/2021 REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES	No REGISTRO	NÚMERO DE CONSECUTIVO ÚNICO/RADICACIÓN	CONSECUTIVOS	NOMBRE PERSONA, ENTIDAD Y/O DEPENDENCIA REMITENTE O DESTINATARIA	CORREO ELECTRÓNICO	NÚMERO DE TELÉFONO	DEPENDENCIA	CÓDIGO	AÑO	FECHA	HORA	RADICADO TRÁMITE	TIPO DE COMUNICACIÓN	FUNCIONARIO ENCARGADO DEL TRÁMITE	ASUNTO	ANEXOS (DESCRIPCIÓN DOCUMENTOS ENVIADO O RECIBIDOS)	FOLIOS O ANEXOS	MEDIO DE INGRESO O SALIDA	TERMINO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	CUMPLE TERMINOS	
	1	Tipo de comunicación dependiendo de la tabla. Año en curso para efectos de la fórmula del programa y pueda construirse el	Número de consecutivo de PQRS cuando se da respuesta.	Quien remite la comunicación oficial, recordar que en este registro ingresa correspondencia enviada o recibida, igualmente por cualquier medio.	Correo electrónico de quien remite.	Teléfono de quien remite.	DEPENDENCIA	Código de la dependencia	Año en curso para efectos de la fórmula del programa y pueda construirse el	Fecha de ingreso de la comunicación oficial.	Hora de ingreso de la comunicación oficial.	Radicado del trámite que adelanta en la curaduría.	Tipo de comunicación dependiendo de la tabla.	Funcionario o dependencia encargada del trámite.	Contenido de la unidad documental.	Descripción de los documentos que ingresan.			Si lo amerita tiempos de respuesta en el caso de las PQRS.			

Ilustración 6 Registro de comunicaciones oficiales AP-RO-444-FO-07.

4.3.3 Distribución de comunicaciones oficiales.

El último proceso en la unidad de correspondencia es la distribución de la documentación recibida y enviada por cualquier medio, sea interna o externa, con la Planilla distribución comunicaciones oficiales AP-RO-444-06. Se implementa un formato de entrega y recepción de documentos que se alimentara automáticamente en la medida en que se elabora el registro de comunicaciones oficiales AP-RO-444-FO-07.

 CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA								Código: AP-RO-444-FO-06 Versión: 01 Fecha: 17/09/2021	
PLANILLA DISTRIBUCIÓN COMUNICACIONES OFICIALES.									
FECHA (DE ENTREGA)	CONSECUTIVO DE RADICACIÓN	RADICADO DEL TRÁMITE	ANEXOS/DESCRIPCIÓN DOCUMENTOS	DEPENDENCIA	FUNCIONARIO ENCARGADO DEL TRÁMITE	TIEMPO DE RESPUESTA	FOLIOS O ANEXOS	FIRMA (DE QUIEN RECIBE)	
14/09/2021	CR2021421-366	68547-2-21-0234	PLANO-BOLETIN DE NOMENCLATURA-CERTIFICADO LYT-RESOLUCION PLANEACION.	421	RAFAEL BADILLO	N.A	9		
14/09/2021	CR2021421-367	68547-2-21-0104	PLANO ING.	421	DIANA MANTILLA	N.A	1		
14/09/2021	CE2021421-368	68547-2-21-0320	CORREO	421	DIANA MANTILLA	N.A	1		

Ilustración 7 Planilla distribución comunicaciones oficiales AP-RO-444-06.

4.4 Número consecutivo de radiación de actos administrativos.

Los actos administrativos que emiten las entidades, hacen parte de la documentación que se genera o produce, el AGN en el Acuerdo 060 reglamenta la numeración de dichos actos, al respecto; “La numeración de los actos administrativos debe ser consecutiva y las oficinas encargadas de dicha actividad, se encargarán de llevar controles, atender las consultas y los reportes necesarios y serán responsables de que no se reserven, tachen o enmienden números, no se numeren los actos administrativos que no estén debidamente firmado y se cumplan todas las disposiciones debidas para el efecto. Sí se presentaren errores, se dejará constancia por escrito, con la firma de la jefe de la



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

dependencia a la cual está asignada la función de numerar los actos administrativos.”⁹ Cuando se presenten errores en la numeración, se utiliza la misma acta de anulación de radicados, la dependencia encargada en la entidad de manejar el libro de consecutivo “numeración de los actos administrativos” es la dependencia de asesoría y revisión jurídica.¹⁰

4.5 Proceso unidad de correspondencia.

PROCEDIMIENTO UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Y VENTANILLA ÚNICA CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA						
ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SIST. DE INFORMACIÓN
			DEPENDENCIA	CARGO		
1	Verificación documentación	El cliente al ingresar a la curaduría urbana 2 de Piedecuesta, es atendido por el funcionario a cargo de la ventanilla única. Para la radicación de documentación, el funcionario le recibe el documento y verifica; anexos, destino: datos de origen del ciudadano o entidad remitente, dirección dónde se deba enviar respuesta, asunto. En los casos en que la documentación ingresa por correo electrónico o es interna, se hará el mismo proceso.	Ventanilla única y recepción.	Administrativo ventanilla única y recepción.	N/A	N/A
2	Digitación en registro de comunicaciones oficiales.	Una vez verificado, digita la información respectiva en el registro de comunicaciones oficiales.	Ventanilla única y recepción.	Administrativo ventanilla única y recepción.	Registro de comunicaciones oficiales AP-RO-444-FO-07	Excel Registro de comunicaciones oficiales AP-RO-444-FO-07
3	Generar Formato de radicación.	Por combinación entre la hoja de cálculo de Excel donde se elabora el registro de comunicaciones oficiales, y una hoja de Word se genera automáticamente el Formato de radicación AP-RO-444-FO-08, el cual se imprime 2 hojas copias en físico uno para el expediente y otro para el cliente. En el caso de la	Ventanilla única y recepción.	Administrativo ventanilla única y recepción.	Formato de radicación AP-RO-444-FO-08.	Excel

⁹ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 060, (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”, Bogotá, Colombia, pág. 4-5

¹⁰ Se hará claridad que al momento de implementar dicho proceso se emitirá acta de archivo.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

		documentación enviada por correo electrónico se le envía copia del formato en el acuse de recibido.				
4	Ordenación de documentos.	Se guarda la documentación en una bolsa Ziploc, junto al formato de radicación y se deja con la carpeta de distribución.	Ventanilla única y recepción.	Administrativo ventanilla única y recepción.		
5	Impresión de Planilla distribución comunicaciones oficiales AP-RO-444-06.	La Planilla distribución comunicaciones oficiales AP-RO-444-06. Se genera paralela a la digitación de del Registro de comunicaciones oficiales AP-RO-444-FO-07, se imprime la planilla y se deja junto a la documentación. Cuando la documentación es por enviar ya en este punto se ordena y envía.	Ventanilla única y recepción.	Administrativo ventanilla única y recepción.	Planilla distribución comunicaciones oficiales AP-RO-444-06.	Excel
6	Traslado de documentación a zona de recepción de los documentos por los funcionarios de las dependencias	Se traslada la documentación recibida al área destinada para que los funcionarios de las dependencias recojan y firmen la planilla.	Ventanilla única y recepción.	Administrativo ventanilla única y recepción.	Planilla distribución comunicaciones oficiales AP-RO-444-06.	

Ilustración 8 Procedimiento Unidad de Correspondencia Y Ventanilla Única Curaduría Urbana 2 Piedecues



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

5 TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES.

Las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que corresponda resolver a una entidad, cuyo objetivo es garantizar el buen funcionamiento de los servicios, como regula el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo¹¹ conlleva a establecer criterios y procesos al respecto de los tramites de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. El presente texto pretende unificar conceptos normativos y describir los procesos administrativos para el buen término, en este sentido se hará pedagogía y publicación en los diferentes medios de la curaduría urbana 2 de Piedecuesta, para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

5.1 Peticiones.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar¹²:

- ❖ el **reconocimiento** de un derecho,
- ❖ la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica,
- ❖ la **prestación de un servicio**,
- ❖ **requerir información**,
- ❖ **consultar**,
- ❖ examinar y requerir copias de documentos,
- ❖ formular consultas, **quejas, denuncias y reclamos**
- ❖ e interponer **recursos**.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor de edad, cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación. Ahora bien, la normatividad reglamenta o define sobre dos concepto de manera clara, **derecho de petición** y la **solicitud de información pública**, por medio de la Ley 1755 de 2015 (junio 30) “Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.” Respectivamente, con lo cual establece términos al respecto y delimita otras modalidades, para definir éstas, se referencia la Resolución 054 de 2017 (30 de enero) “Por la cual se reglamenta el trámite interno de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el departamento administrativo de la función pública”, ente rector dela

¹¹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1755, (30, JUNIO, 2015) “Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Diario oficial, Bogotá, 2015, No.49559, 7 pág.

¹² COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1755, (30, JUNIO, 2015) “Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Diario oficial, Bogotá, 2015, No.49559, pág. 1-2



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

función pública, estos exponen “el derecho de petición ante la función pública, pueden ser ejercidos para los fines señalados por la ley a través de modalidad como”...”solicitud de información” “solicitud de copias” “solicitud de asesoría” “consulta”, etc... de acuerdo a dicha resolución entonces se definirán estos conceptos, y se entenderá los términos de ley a cumplir son los expuestos para los derechos de petición.¹³

5.1.1 Queja.

Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular, de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.¹⁴

5.1.2 Reclamo.

Cuando se exige reivindicar o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de sus servicios.¹⁵

5.1.3 Denuncia.

Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.¹⁶

5.1.4 Sugerencia.

Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional¹⁷

5.1.5 Solicitud de copias.

Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.¹⁸

¹³ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Resolución 054, (30, enero, 2017) “Por la cual se reglamenta el trámite interno de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el departamento administrativo de la función pública” CAPITULO SEGUNDO, DERECHOS DE PETICIÓN, pág. 3-4.

¹⁴ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Resolución 054, (30, enero, 2017) “Por la cual se reglamenta el trámite interno de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el departamento administrativo de la función pública” CAPITULO SEGUNDO, DERECHOS DE PETICIÓN.

¹⁵ *Ibíd.*

¹⁶ *Ibíd.*

¹⁷ *Ibíd.*

¹⁸ *Ibíd.*



5.1.6 Solicitud de acceso a la información pública.

Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública, en ningún caso podrá ser rechazada por motivos fundamentación de inadecuada o incompleta.¹⁹

5.2 Presentación y radicación de peticiones.

Las peticiones podrán presentarse de manera escrita por cualquier medio, uso de mensajes de datos o presencial; verbalmente, ante la unidad de correspondencia o la oficina jurídica, de la entidad, no sin antes cumplir el requisito de radicación pertinente, deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales que establece la normatividad vigente. En caso de que la petición radicada, no esté acompañada de los “documentos e información requeridos por la ley” la unidad de correspondencia debe indicar al peticionario los que falten, si persiste en la voluntad de radicar la petición “así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.” Es decir, se expedirá la radicación de manera “breve, compendiosa”.

Se puede exigir para el caso de ciertas peticiones, que se presenten por escrito, y pondrá a disposición del peticionario, sin costo, a menos que alguna ley lo señale excepcionalmente, formularios y/o instrumentos estandarizados para facilitar el diligenciamiento. Lo anterior no impide que los peticionarios aporten o formulen con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, ni quiere esto decir que las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios. Independiente del medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, toda petición deberá cumplir el proceso de radicación, de la unidad de correspondencia.

La petición escrita se podrá acompañar de una copia recibida por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Una vez hecho el análisis o examen de la petición, función obligatoria de la oficina jurídica, las peticiones no se estimar incompletas por; falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente; En ningún la curaduría puede negar la radicación de peticiones, por “motivos de fundamentación inadecuada o incompleta”.

¹⁹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1712, (6, marzo, 2014) “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.” Diario oficial, Bogotá, No. 49.084, 15 Pág.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Fecha y hora de radicación:

No de radicación (define el turno):

Nombre y apellido completo (peticionario):

Nombre y apellido completo (apoderado):

Dirección:

Teléfono de contacto:

Dirección de correo electrónico (no obliga):

Petición y/o modalidad:

Petición: Queja: Reclamo: Sugerencia:

Denuncia: Solicitud de copias: Solicitud de acceso a la información

Razones que fundamentan su petición:

Funcionario curaduría urbana 2 de Piedecuesta:

Dependencia responsable de la PQRS:

Nombre responsable de la respuesta:

Termino de respuesta:

Firma petionario.

5.3 Contenido de peticiones.

- ❖ La designación de la autoridad a la que se dirige, en este caso la curaduría urbana 2 de Piedecuesta, especificando la oficina y/o dependencia a la que remite. Si la curaduría no es la competente para responder a la petición, se informa de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al petionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.
- ❖ 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 petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

- ❖ El objeto de la petición.
- ❖ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ❖ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ❖ La firma del peticionario cuando fuere el caso.

5.4 Desistimiento de peticiones.

Los peticionarios podrán desistir en cualquier momento la petición sin perjuicio de hacer de nuevo la solicitud con el lleno de los requisitos legales, igualmente las autoridades pueden continuar con el oficio de la actuación si se considera de interés público, con lo cual se expedirá resolución motivada.

5.5 Reproducción de documentos.

En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

5.6 Atención prioritaria.

La curaduría urbana 2 de Piedecuesta dará atención prioritaria a las PQRSD como dispone la ley en los siguientes casos:

- ❖ Reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- ❖ Por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
- ❖ Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.
- ❖ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



5.7 Información y documentos reservados de ley.

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: ²⁰

- ❖ Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- ❖ Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- ❖ 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.
- ❖ 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 datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- ❖ Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- ❖ Los amparados por el secreto profesional.
- ❖ Los datos genéticos humanos

²⁰ En el caso de la reserva de la información, la normatividad al respecto expone y contempla las forma de insistir con estas peticiones o que órganos o instituciones jurídicas determinaran su acceso, para efectos del presente manual, exponemos los términos y el proceso.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

5.8 Cuadro términos PQRSD.

CUADRO DE TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRSD (LEY 1755 DE 2015- Ley 1712 DE 2014)			
<p>La curaduría urbana 2 de Piedecuesta dará respuesta a las PQRSD de acuerdo con un consecutivo de turnos, control que se hará con el número de radicación que se asigne en la unidad de correspondencia, dicho turno podrá saltarse en caso de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política,²¹ esta prioridad se tendrá en cuenta para todos los procesos de atención en la unidad de correspondencia, se entiende entonces que en la curaduría urbana 2 de Piedecuesta las PQRSD serán recibidas y enviadas por la unidad de correspondencia, con lo cual se entiende ya expuestos los canales de comunicación obedecen a los establecidos en dicha unidad.</p>			
PQRS	TIEMPOS DE RESPUESTA	PROCESO	Observaciones
Derechos de petición	15 días siguientes a su recepción		
Peticiones de documentos y de información.	10 días siguientes a su recepción.	Sí en el lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes .	Quando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto
Peticiones, elevar consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	30 días siguientes a su recepción.		

²¹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1437, (18, enero, 2011) "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Diario oficial, Bogotá, No. 47.956, 139 Pág.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

Peticiones incompletas.	10 días siguientes a la fecha de radicación.	En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley. Para que complete la petición el peticionario tiene máximo un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.	Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la decreta 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.
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.	10 días siguientes	Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Cuando las peticiones son reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos,	Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

		siempre que en la nueva petición se subsane.	
Peticiones entre autoridades.	No mayor a 10 días.		Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.
En caso de reserva.	10 días siguientes.	<p>Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.</p> <p>Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios	El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

		sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.	
Solicitud de acceso a la información pública.	15 días siguientes a su recepción.	Acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública.	La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

Ilustración 9 CUADRO DE TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS (LEY 1755 DE 2015- Ley 1712 DE 2014)

5.9 Términos durante la emergencia por covid-19.

Debido a la emergencia por la pandemia del Covid-19 el estado colombiano decreto algunos cambios en cuestión administrativa en las entidades públicas o con función pública, respecto de los términos de respuesta e PQRS, sobre peticiones, entiéndase que se tomaran mientras se decreta la emergencia. Respecto de las peticiones se amplían los términos para las peticiones en curso o se radiquen durante la emergencia sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011²²:

- ❖ Peticiones: **30 días** siguiente a su recepción.
- ❖ Peticiones de documentos y de información: **20 días** siguientes a su recepción.
- ❖ Peticiones mediante las cuales se eleve consulte a las autoridades en relación con la materia a su cargo: **35 días** siguientes a su recepción.

²² MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Decreto 491(28, marzo, 2020) “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica.” Bogotá, Colombia, 19 Pág.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

5.10 Proceso de atención y tramite PQRS.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y TRÁMITE PQRS CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA						
La unidad de correspondencia y ventanilla única hace control y seguimiento oportuno a las respuestas de PQRS, por medio del Registro de comunicaciones oficiales AP-RO-444-FO-07, el cual hace avisos sobre la respuesta oportuna.						
ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN
			DEPENDENCIA	CARGO		
1.	Recepción de PQRS.	Una vez radicada la PQRS, la dependencia de asesoría y revisión jurídica recibe la petición.	Asesoría y revisión jurídica	Profesional asistente revisión y asesoría jurídica.	N/A	N/A
2.	Verificación PQRS	La profesional asistente verifica la PQRS, revisa si es de contenido técnico, es decir respecto de medidas, dimensiones, áreas, estructura, etc.; por otra parte, jurídicas o administrativas; si se debe peticionar conceptos a otras entidades; y se cuentan los días que se tienen para respuesta.	Asesoría y revisión jurídica	Profesional asistente revisión y asesoría jurídica.	N/A	N/A
3.	Redacción respuesta PQRS.	Cuando la PQRS requiere un concepto técnico de alguno de los profesionales Arquitecto o ingeniero, se solicita estos emitan su concepto verbal, para responder en nombre de la curaduría, redacción elaborada por la Profesional asistente revisión y asesoría jurídica, en algunos casos la respuesta será proyectada por está, y la profesional asesora revisa, hace las correcciones pertinentes y da visto bueno.	Asesoría y revisión jurídica	Profesional asistente revisión y asesoría jurídica y profesional asesor.	N/A	N/A
4.	Envío respuesta PQRS.	Se peticona a la unidad de correspondencia y ventanilla única, un número consecutivo de radicado de enviado, (en el Registro se deja al lado el número de consecutivo de ingreso de la	Asesoría y revisión jurídica	Profesional asistente revisión y asesoría jurídica y	N/A	N/A



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

		PQRS), posteriormente se envía la respuesta.		profesional asesor.		
--	--	--	--	---------------------	--	--

Ilustración 10 procedimiento atención y trámite PQRS Curaduría Urbana 2 Piedecuesta



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

6 CONSULTA, PRÉSTAMO Y TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES.

6.1 Consulta de documentos.

La consulta de documentos es el acceso a un documento o a un grupo de documentos, con el fin de conocer la información que contienen²³ al respecto la normatividad vigente hace referencia a que “cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo los documentos o cuadernos sujetos a reserva”²⁴ además en los archivos de gestión, por parte de otras dependencias o de los ciudadanos, se debe permitir el acceso cualquiera sea su soporte²⁵, dando cumplimiento a lo estimado por la normatividad vigente, la Curaduría Urbana 2 de Piedecuesta considera:

- ❖ La consulta de expedientes o documentos se permitirá en días y horas laborales, con la presencia del funcionario responsable de dichos documentos.
- ❖ Si el interesado desea que se le expidan copias o fotocopias, éstas deberán ser autorizadas por el jefe de la respectiva oficina o el funcionario en quien se haya delegado esa facultad y sólo se permitirá cuando la información no tenga carácter de reservado conforme a la Constitución o a las Leyes, hacer claridad que la información salvo esos casos no será negada.
- ❖ La persona a cargo de la unidad de correspondencia o asesoría jurídica hará el registro de cada préstamo en la planilla de préstamo correspondiente oficina se llevara la Planilla general de préstamo de documentos a usuarios (externa) AP-PD-444-FO-05, dispuesto en el presente manual.
- ❖ Una vez termine la consulta por parte del solicitante, el funcionario responsable de la documentación verificará los documentos solicitudes y registrará la consulta en el formato.

CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA				PLANILLA GENERAL DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS A USUARIOS (EXTERNA)					Código: AP-PD-444-FO-05 Versión: 01 Fecha: 17/09/2021
ORDEN	FECHA DE PRÉSTAMO	RADICADO TRAMITE	MODALIDAD	TITULAR	NOMBRE (FUNCIONARIO QUE ENTREGA - VENTANILLA UNICA)	SOLICITUD N° (EN CASO DE TENERLO)	NOMBRES - FIRMA (QUIEN SOLICITA)	DESCRIPCIÓN DOCUMENTOS PARA COPIA O DEVOLUCIÓN	FIRMA Y FECHA DEVOLUCIÓN
1									
2									
3									
4									

²³ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 027, (31, octubre, 2006) “Por el cual se modifica el acuerdo número 07 del 29 de junio de 1994”, Bogotá, Colombia, 18 Pág.

²⁴ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 002, (14, marzo, 2014) “Por medio del cual se establecen los criterios básicos para la creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones”, Bogotá, Colombia, Pág. 13.

²⁵ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 042, (31, octubre, 2002) “por el cual se establecen los criterios para la organización de archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”, Bogotá, Colombia, Pág. 3.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

Ilustración 11. Planilla general de préstamo de documentos a usuarios (externa) AP-PD-444-FO-05.

6.5 Préstamo de documentos para trámites internos.

Cuando se requiera el traslado de los expedientes entre dependencias en calidad de préstamo la dependencia productora deberá llevar un registro en el que se consigne la fecha del préstamo, identificación completa del expediente, número total de folios, nombre y cargo de quien retira el expediente y termino perentorio para su devolución, vencido el plazo el responsable de la dependencia productora deberá hacer exigible su devolución inmediata.²⁶ la Curaduría Urbana 2 de Piedecuesta, utiliza el formato PLANILLA GENERAL DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS Y/O EXPEDIENTES (INTERNA) AP-PD-444-FO-04 como forma de registrar y controlar la circulación documental en los archivos de gestión de las dependencias.

CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA					PLANILLA GENERAL DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS Y/O EXTEPEDIENTES (INTERNA)						Código: Versión: 01 Fecha: 17/09/2021
ORDEN	FECHA DE PRESTAMO	RADICADO TRAMITE	MODALIDAD	TITULAR	DEPENDENCIA QUE PRESTA	FIRMA (QUIEN PRESTA)	DEPENDENCIA QUE RECIBE	FIRMA (QUIEN RECIBE)	TERMINO DE DEVOLUCIÓN (SI LO REQUIERE)	OBSERVACIONES ADMINISTRATIVAS TRÁMITE	FIRMA Y FECHA DE DEVOLUCIÓN
1											
2											
3											
4											

Ilustración 12 Planilla general de préstamo de documentos y/o expedientes (interna) AP-PD-444-FO-04.

En el archivo central se utiliza el formato de PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES (ARCHIVO CENTRAL) AP-PD-444-FO-03.

²⁶ Ibíd.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA				PRESTAMO DE EXTEDIENTES (ARCHIVO CENTRAL)				Código: AP-PD-444-FO-03 Versión: 01 Fecha: 17/09/2021
ORDEN	FECHA DE PRÉSTAMO	RADICADO DE TRÁMITE	IDENTIFICACIÓN COMPLETA DEL EXPEDIENTE (MODALIDAD Y TITULAR)	N. CAJA	SERIE - SUBSERIE	FIRMA (QUIEN RETIRA EXPEDIENTE)	DESCRIPCIÓN SOPORTES FOLIOS	FIRMA Y FECHA DEVUELTO
1								
2								
3								
4								
5								
6								

Ilustración 13 Préstamo de expedientes (archivo central) AP-PD-444-FO-03.

6.6 Transferencia documental.

La transferencia documental se debe entender como la remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de este al histórico, de conformidad con las tablas de retención documental y de valoración documental vigentes.²⁷ Las transferencias primarias son las que se hacen del archivo de gestión al central y las secundarias del archivo central al histórico, se dispone también que solo podrán transferirse los expedientes que una vez cerrados, han cumplido su tiempo en la respectiva etapa o fase de archivo²⁸ para el caso de las transferencias primarias que son al archivo central del entidad se utiliza el registro en el formato PLANILLA DE CONTROL TRANSFERENCIA A ARCHIVO CENTRAL (INTERNA) AP-TD-444-FO-02, ya en el archivo central se elabora un Formato Único de Inventario Documental FUID de cada serie o subserie. Para el caso de las transferencias a planeación, se envía la documentación debidamente organizada en carpetas con un INVENTARIO TRANSFERENCIA A PLANEACIÓN AP-TD-444-FO-09, este inventario está sujeto a cambios cuando la secretaría de planeación sugiera que en el mismo se elabora informes extra sobre algunos datos que refieren al expediente integro que se conserva en la curaduría.

²⁷ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 027, (31, octubre, 2006) “Por el cual se modifica el acuerdo número 07 del 29 de junio de 1994”, Bogotá, Colombia, pág. 16.

²⁸ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 002, (14, marzo, 2014) “Por medio del cual se establecen los criterios básicos para la creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones”, Bogotá, Colombia, Pág. 7.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA				PLANILLA GENERAL DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS A USUARIOS (EXTERNA)				Código: AP-TD-444-FO-02 Versión: 01 Fecha: 17/09/2021
ORDEN	FECHA TRANSFERENCIA	N° RADICADO	MODALIDAD	TITULAR	FIRMA QUIEN ENTREGA	FIRMA QUIEN RECIBE (ARCHIVO CENTRAL)	OBSERVACIONES	FECHA ENVÍO PLANEACIÓN
1								
2								
3								
4								
5								
6								

Ilustración 14 Planilla de control transferencia a archivo central (interna) AP-TD-444-FO-02.

CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA					INVENTARIO TRANSFERENCIA A PLANEACIÓN CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA ARQ. MARÍA FERNANDA AMAYA MADRID						Código: AP-TD-444-FO-09 Versión: 01 Fecha: 17/09/2021											
ORDEN	Número de Radicación	FECHAS EXTREMAS			SERIE-SUBSERIE (MODALIDAD)	TITULAR/SOLICITANTE/PROPIETARIO	PREDIAL	DIRECCIÓN	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	VALOR DE PAGO DE IMPUESTO DE DELINEACIÓN URBANA	SOPORTE											
		FECHA DE RADICACIÓN (FECHA INICIAL)	FECHA EXPEDICIÓN DE LICENCIA	FECHA FINAL							Número de caja (EN PLANEACIÓN)	N. FOLIOS	M.C./P.T./C.E.	E.S.	P. A.	P. E.	P.L.	P.-S./LEV	CD			

Ilustración 15 INVENTARIO TRANSFERENCIA A PLANEACIÓN AP-TD-444-FO-09.



7 USO DE MENSAJES DE DATOS Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.

Con la urgencia de hacer válida la información comunicada por medios electrónicos, el estado colombiano y en este sentido el Archivo General de la Nación, definen, unifican, acuerdan, normalizan criterios al respecto. Para efectos del presente manual, se hace referencia a la ley 527 de 1999²⁹ y al acuerdo 003 de 2015 del AGN³⁰. Primero se hará la exposición de definiciones legales y la posterior explicación sobre la legalidad de mensaje de datos.

7.1 Uso de mensajes de datos.

7.1.1 conceptos.

- ❖ Mensaje de datos. La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.
- ❖ Comercio electrónico. Abarca las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, bursátiles y de seguros; de construcción de obras; de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera;
- ❖ Firma digital. Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.
- ❖ Entidad de Certificación. Es aquella persona que, autorizada conforme a la presente ley, está facultada para emitir certificados en relación con las firmas digitales de las personas, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales.

²⁹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 527, (18, agosto, 1999) “Por medio del cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones” Diario oficial, Bogotá, 18 Pág.

³⁰ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 003, (17, febrero, 2015) “por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con los establecido en el capítulo IV de la ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la ley 594 de 2000 y el capítulo IV del decreto 2609 de 2012”, Bogotá, Colombia, 7 Pág.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

- ❖ Intercambio Electrónico de Datos (EDI). La transmisión electrónica de datos de una computadora a otra, que está estructurada bajo normas técnicas convenidas al efecto;
- ❖ Sistema de Información. Se entenderá todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna otra forma mensajes de datos.

Cuando se requiera que la información conste por escrito, podrá ser comunicada por medio de mensaje de datos, siempre que la información contenida se pueda consultar después, ahora bien, cuando se requiera firmas se entiende satisfecho si:

- ❖ El método para el envío del mensaje de datos permite identificar al iniciador e indicar que esté aprobado el contenido de la información.
- ❖ Que el método sea confiable y apropiado para el propósito de generar y comunicar el mensaje de datos, en este sentido el grado de confiabilidad será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información de todas las circunstancias relevantes del caso

7.1.2 La originalidad del mensaje de datos.

La información presentada por medio de un mensaje de datos se entenderá original, cuando cumpla con dos requisitos; **integridad de la información**, es decir que la información ha permanecido completa e inalterable, salvo la adición de algún endoso o de algún cambio que sea inherente al proceso de comunicación, archivo o presentación; que, de **requerirse la información presentada**, esta pueda ser mostrada a la persona que se debe presentar.

7.1.3 Fuerza probatoria de los mensajes de datos.

Los mensajes de datos serán admisibles como medios de prueba, en toda actuación administrativa o judicial, no se negará eficacia, validez o fuerza obligatoria y probatoria a todo tipo de información en forma de un mensaje de datos, por el sólo hecho que se trate de un mensaje de datos o debido a no haber sido presentado en su forma original. En este sentido la valoración de la fuerza probatoria de los mensajes de datos a que se refiere esta ley citada al inicio de este capítulo se tendrá en cuenta las reglas de la sana crítica y demás criterios reconocidos legalmente para la apreciación de las pruebas. Por consiguiente, habrán de tenerse en cuenta: la confiabilidad en la forma en la que se haya generado, archivado o comunicado el mensaje, la confiabilidad en la forma en que se haya conservado la integridad de la información, la forma en la que se identifique a su iniciador y cualquier otro factor pertinente.

Al mensaje de datos se le dará **reconocimiento por las partes**, entendiéndose iniciador y destinatario del mensaje de datos, y no se negará efectos jurídicos, calidez o fuerza obligatoria a una manifestación de voluntad por el hecho de ser un mensaje de datos. Al respecto se debe precisar la atribución de los mensajes de datos, se entiende que proviene del iniciador, cuando este ha sido enviado por:

- ❖ El propio iniciador.
- ❖ Por alguna persona facultada para actuar en nombre del iniciador respecto de ese mensaje.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

- ❖ Por un sistema de información programado pro el iniciador o en su nombre para que se opere automáticamente.
- ❖ Haya aplicado en forma adecuada el procedimiento acordado previamente con el iniciador, para establecer que el mensaje de datos provenía efectivamente de éste.
- ❖ El mensaje de datos que reciba el destinatario resulte de los actos de una persona cuya relación con el iniciador, o con algún mandatario suyo, le haya dado acceso a algún método utilizado por el iniciador para identificar un mensaje de datos como propio.

El destinatario del mensaje de datos entenderá que el mensaje de datos del iniciador corresponde al que quería enviar y podrá proceder en consecuencia, no podrá acceder a este derecho, cuando el destinatario “sabía o hubiera sabido con la debida diligencia o de haber aplicado algún método convenido, que la transmisión había dado lugar a un error en el mensaje de datos recibido”, en este sentido cuando se envía nuevamente un mensaje de datos, **se presume que cada mensaje de datos recibido es un mensaje de datos diferente**, salvo que esté se **duplique** y que el destinatario sepa o debiera saber, de haber actuado con la debida diligencia o de haber aplicado algún método convenido, que el nuevo mensaje de datos era un duplicado.

7.1.4 Recepción de mensajes de datos

La forma de **acusar recibo** de no ser acordada entre iniciador y destinatario, previamente, en tal caso de no cumplir con lo acordado entre las partes, se entiende por no enviado el mensaje de datos, de lo contrario se entenderá acuse de recibo sí:

- ❖ Toda comunicación del destinatario, automatizada o no, o
- ❖ Todo acto del destinatario que baste para indicar al iniciador que se ha recibido el mensaje de datos.

Se entiende que el mensaje de datos ha sido recibido cuando el iniciador recepcione acuse de recibo del destinatario, pero esto no implica que el mensaje de datos corresponda al mensaje de datos recibido, solo cuando en el acuse de recibo se indique que el mensaje de datos corresponde a los requisitos técnicos convenidos y anunciados en alguna técnica aplicable, se podrá presumir que es el mensaje de datos enviado. Las consecuencias jurídicas del mensaje de datos se regirán conforme a las normas aplicables al acto o negocio jurídico contenido en dicho mensaje de datos.

De no convenir otra cosa el iniciador y el destinatario, el mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste.

Se entenderá la **recepción de un mensaje de datos** de no ser convenida, si:³¹

³¹ será aplicable aun cuando el sistema de información esté ubicado en lugar distinto de donde se tenga por recibido el mensaje de datos



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

- ❖ Si el destinatario no ha designado un sistema de información, la recepción tendrá lugar cuando el mensaje de datos ingrese a un sistema de información del destinatario.
- ❖ El destinatario ha designado un sistema de información para la recepción de mensaje de datos, la recepción tendrá lugar:
 - ❖ En el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado.
 - ❖ De enviarse el mensaje de datos a un sistema de información del destinatario que no sea el sistema de información designado, en el momento en que el destinatario recupere el mensaje de datos.

De no convenir otra cosa el iniciador y el destinatario, el mensaje de datos se tendrá por expedido en el lugar donde el iniciador tenga su establecimiento y por recibido en el lugar donde el destinatario tenga el suyo.

- ❖ Si el iniciador o destinatario tienen más de un establecimiento, su establecimiento será el que guarde una relación más estrecha con la operación subyacente o, de no haber una operación subyacente, su establecimiento principal;
- ❖ Si el iniciador o el destinatario no tienen establecimiento, se tendrá en cuenta su lugar de residencia habitual.

7.2 Gestión de documentos electrónicos.

Exponer los criterios mínimos para la gestión de documentos electrónicos, dispuestos por el Archivo General de la Nación.

7.2.1 conceptos.

- ❖ Medio electrónico: Mecanismo tecnológico, óptico, telemático, informático o similar, conocido o por conocerse que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos o información.
- ❖ Expediente electrónico. Conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo cualquiera que sea el tipo de información que contengan.
- ❖ Archivo electrónico de documentos: Almacenamiento electrónico de uno o varios documentos o expedientes electrónicos.
- ❖ 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.
- ❖ Autenticación electrónica: Es la acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o autoridad, para elaborar o firmar documentos, o para adelantar trámites y procedimientos administrativos.
- ❖ Autenticidad: Característica técnica que permite identificar al autor de un mensaje de datos, el cual es conservado en condiciones que permitan garantizar su integridad, para preservar la seguridad de la información que busca asegurar su validez en tiempo, forma y distribución. Así



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

mismo, garantiza el origen de la información, validando el emisor para evitar suplantación de identidades.

- ❖ **Integridad:** Característica técnica de seguridad de la información con la cual se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento asociados a la misma.
- ❖ **Disponibilidad:** Característica de seguridad de la información que garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que lo requieran asegurando su conservación durante el tiempo exigido por ley.
- ❖ **Foliado electrónico:** Asociación de un documento electrónico a un índice electrónico en un mismo expediente electrónico o serie documental con el fin de garantizar su integridad, orden y autenticidad.
- ❖ **Índice electrónico:** Relación de los documentos electrónicos que conforman un expediente electrónico o serie documental, debidamente ordenada conforme la metodología reglamentada para tal fin.
- ❖ **Documento electrónico de archivo:** registro de la información generada recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en esos 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.

7.2.2 Expediente electrónico.

Los expedientes electrónicos se crearán si el documento electrónico tiene naturaleza de archivo, cuando por su valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural adquieran esa naturaleza. En este sentido los expedientes electrónicos son un Conjunto de documentos y actuaciones electrónicos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por cualquier causa legal, interrelacionados y vinculados entre sí, manteniendo la integridad y orden dado durante el desarrollo del asunto que les dio origen y que se conservan electrónicamente durante todo su ciclo de vida, con el fin de garantizar su consulta en el tiempo.

Los expedientes electrónicos de archivo se conformarán cuando la totalidad de los documentos de archivo generados en desarrollo de un mismo trámite, actuación o procedimiento, independiente mente de tipo de información y formato, y deben agruparse formando series o subseries documentales.

7.2.3 Elementos técnicos del expediente electrónico.

- ❖ Documentos electrónicos de archivo
- ❖ **Foliado electrónico:** numeración consecutiva de los documentos que conforman el expediente.
- ❖ **Índice electrónico:** garantizando la integridad, orden y autenticidad de aquellos que lo conforman. El índice electrónico se deberá generar cada vez que se asocie un documento electrónico al expediente y se deberá firmar al cierre del expediente, sin perjuicio de los



estándares y seguridad de la información que deberán adoptar las autoridades respecto de los folios y expedientes. Se deben aplicar los mecanismos técnicos idóneos para garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad del índice electrónico durante los tiempos de retención del expediente electrónico o serie documental.

- ❖ Firma del índice electrónico: Al momento del cierre del expediente electrónico se debe firmar el índice, Cuando el expediente se archive, se debe generar o convertir en un formato que permita asegurar su autenticidad, integridad, recuperación, conservación y preservación a mediano y largo plazo, conforme a los criterios de valoración documental
- ❖ Metadatos o información virtual contenida en ellos.

7.2.4 Conservación y preservación de documentos electrónicos.

Los documentos electrónicos podrán conservarse, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure su originalidad, así como la autenticidad, la integridad, la disponibilidad y confiabilidad necesaria para reproducirlo. Así mismo la autoridad deberá garantizar que la migración de los documentos electrónicos a otros formatos y soportes que garanticen la conservación y preservación a largo plazo, el acceso y la disponibilidad en el tiempo establecido en las Tablas de Retención Documental. los programas utilizados deben garantizar que estarán almacenados durante todo su ciclo vital, pero además permitan de forma gratuita la lectura, comprobación de la firma electrónica y el descifrado, sin perjuicio de las disposiciones legales de reserva legal, en concordancia con lo reglamentado en la ley 1712 de 2014.

Se debe garantizar la preservación a largo plazo de los documentos, datos y metadatos que conforman los documentos y expedientes electrónicos, incluyendo la firma electrónica, el estampado cronológico y la constancia de la verificación del certificado electrónico con el que se hubieran firmado, para lo cual se deben tener en cuenta principios de neutralidad tecnológica. Al hilo de esta idea adoptar las políticas, medidas y estándares necesarios para asegurar la conservación a largo plazo de los documentos y expedientes electrónicos de archivo, independientemente del sistema informático que los generó, tramitó o en el cual se conservan, para facilitar su consulta en el tiempo.

Cuando se contrate con empresas para servicios de archivo electrónico a entidades públicas, deberán garantizar la utilización de repositorios digitales confiables, para la preservación a largo plazo de los documentos y expedientes electrónicos de archivo de acuerdo con los tiempos de conservación establecidos en la Tabla de Retención Documental, mientras se encuentren bajo su custodia y deberán garantizar como mínimo:

- ❖ El acceso a largo plazo de los documentos electrónicos de archivo producidos por las autoridades.
- ❖ El monitoreo, planeación y mantenimiento de todos los documentos electrónicos de archivo generados
- ❖ El mantenimiento, así como la estrategia para la implementación de programas de preservación a largo plazo.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

- ❖ El AGN debe definir los lineamientos y requisitos para cumplir las disposiciones establecidas.³²

Los documentos y expedientes electrónicos de archivo de valor temporal deberán eliminarse mediante procedimientos de borrado permanente y seguro, una vez hayan cumplido su tiempo de retención documental, de conformidad con lo establecido en las Tablas de Retención Documental, para lo cual se dará cumplimiento a las normas que sobre esta materia haya establecido el Archivo General de la Nación. Los procesos de digitalización en ningún caso podrán aumentar o disminuir el tiempo de retención documental establecido en las Tablas de Retención Documental, así como tampoco podrán destruirse documentos originales con el argumento de que han sido digitalizados.

Las autoridades y entidades públicas, así como las entidades privadas que cumplen funciones públicas, deberán dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1515 de 2013, en cuanto a la obligación de realizar las transferencias secundarias de documentos electrónicos de valor permanente al Archivo General de la Nación o a los Archivos Generales Departamentales, Distritales y Municipales, según su competencia, y cumplir los requisitos establecidos por el Archivo General de la Nación en esta materia.

³² ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 003, (17, febrero, 2015) “por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con los establecido en el capítulo IV de la ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la ley 594 de 2000 y el capítulo IV del decreto 2609 de 2012”, Bogotá, Colombia, 7 Pág. Artículo 18°. El Archivo General de la Nación y los Archivos Generales Departamentales, Distritales y Municipales serán los únicos autorizados para recibir, administrar y custodiar los documentos electrónicos de valor permanente de que trata el Decreto 1515 de 2013.



CURADURÍA URBANA 2 PIEDECUESTA

Arq. GUILLERMO SERRANO CARRANZA

Bibliografía.

- ❖ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 060, (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”, Bogotá, Colombia.
- ❖ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 027, (31, octubre, 2006) “Por el cual se modifica el acuerdo número 07 del 29 de junio de 1994”, Bogotá, Colombia.
- ❖ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 002, (14, marzo, 2014) “Por medio del cual se establecen los criterios básicos para la creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones”, Bogotá, Colombia.
- ❖ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 042, (31, octubre, 2002) “por el cual se establecen los criterios para la organización de archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”, Bogotá, Colombia.
- ❖ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ACUERDO 003, (17, febrero, 2015) “por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con los establecido en el capítulo IV de la ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la ley 594 de 2000 y el capítulo IV del decreto 2609 de 2012”, Bogotá, Colombia.
- ❖ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 527, (18, agosto, 1999) “Por medio del cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones” Diario oficial, Bogotá.
- ❖ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1712, (6, marzo, 2014) “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.” Diario oficial, Bogotá, No. 49.084.
- ❖ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1755, (30, JUNIO, 2015) “Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Diario oficial, Bogotá, 2015, No.49559.
- ❖ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Resolución 054, (30, enero, 2017) “Por la cual se reglamenta el trámite interno de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el departamento administrativo de la función pública” CAPITULO SEGUNDO, DERECHOS DE PETICIÓN.
- ❖ JIMÉNEZ, Gladys. ORDENACIÓN DOCUMENTAL, Archivo General de la Nación, Bogotá, División de Clasificación y Descripción, 2003.
- ❖ MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Decreto 491(28, marzo, 2020) “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica.” Bogotá, Colombia