

 GOBIERNO DE ARAUCA GOBIERNO DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			1 de 30

1. OBJETIVO

Definir, establecer los lineamientos y procedimientos que permitan a la Gobernación de Arauca; cumplir con los programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.

2. ALCANCE

Propende por el desarrollo de operaciones de verificación y control definidas por la Gobernación de Arauca para realizar la admisión de los documentos remitidos por una persona natural o jurídica, hasta la resolución de los asuntos de que tratan.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

ANEXOS: Son todos aquellos folios o elementos adjuntos registrados en las comunicaciones oficiales, las cuales amplían la información sobre las mismas.

ARCHIVO ELECTRÓNICO: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico funcional del productor acumulados en el proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran del apoyo de un servidor público para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener respuesta satisfactoria.

BUZÓN: Es un canal de comunicación que tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de las/los ciudadanas/os sobre el funcionamiento de los servicios que presta la Gobernación de Arauca, con el fin de optimizar la prestación de los servicios a partir de la percepción de los usuarios.

CASILLERO: Mueble con varios senos o divisiones para tener clasificados documentos u objetos.

COMUNICACIONES OFICIALES: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado

CARPETA: Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y conservación.

COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS: Son conocidas como oficios. Se refiere a las comunicaciones producidas en cualquier dependencia de las entidades públicas, y privadas que cumplen funciones públicas, enviadas a otras entidades públicas, privadas y a personas naturales o jurídicas.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBIERNO DE ARAUCA Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			2 de 30

COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS: Son las comunicaciones que ingresan a las entidades públicas, privadas que cumplen funciones públicas, pueden estar dirigidas a las entidades y a los y las servidores, a través de las redes de correos o entregados en las ventanillas única. Entre ellas se encuentran: oficios, correos electrónicos, informes, telegramas, fax etc.

COMUNICACIONES INTERNAS: Son las comunicaciones que se producen entre las y los funcionarios de las distintas dependencias de la entidad, en desarrollo de sus funciones.

CONSULTA DE DOCUMENTOS: Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contiene

CORREO CERTIFICADO: Es un servicio diseñado para el manejo de toda clase de correspondencia que a juicio del cliente requiere tratamiento especial o con seguimiento y control de todos sus procesos a nivel nacional.

CORRESPONDENCIA: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citado o no el cargo del funcionario. No generan trámite para las instituciones.

CLIENTE: Organización, Entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

DERECHO DE PETICIÓN: El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridad o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre los solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.

Se debe tener en cuenta que no es obligatorio que las solicitudes lleven la anotación "petición", porque la norma constitucional se refiere a solicitudes respetuosas.

DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

DIGITALIZACION: Conservación de un objeto análogo en una representación de dígitos binarios (0-1).

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.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	3 de 30

DOCUMENTO PÚBLICO: Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanecen en estos medios 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 la información con todos los rasgos y características que permite garantizar su autenticidad e integridad.

ESCANER: Dispositivo electrónico que explora una imagen y la transforma en datos digitales para procesarlos en otros dispositivos como computadores.

EXPEDIENTE: Unidad documental compleja conformada por un grupo de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.

INFORMACIÓN. Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

INFORMACIÓN PÚBLICA. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

INSTRUMENTO DE CONSULTA: Documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo o intelectual de los mismos, que permita su adecuada localización y recuperación. Dependiendo de la fase de tratamiento archivístico de los documentos de la que deriven los instrumentos, se pueden distinguir. Instrumentos de control (fases de identificación y valoración) e instrumentos de referencia (fases de descripción y difusión).

FOLIO: Hoja de libro, de cuaderno o expediente, al que corresponden dos páginas,

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	4 de 30

número que indica el orden consecutivo de las páginas de un expediente, libro, folleto o revista.

GUIA: Instrumento que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos, indicando las características fundamentales de los mismos. Organismos que los originan, secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación.

OFICINA PRODUCTORA: Debe colocarse el nombre de la unidad administrativa que produce y conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones.

PLANILLA: Impreso o formulario con espacios en blanco para rellenar, en los que se dan informes, se hacen peticiones o declaraciones, etc., ante la administración pública.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. (La queja implica directamente el comportamiento del servidor público)

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un numero consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envió, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos que establezca la ley. Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente del radicado del 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 destinatario, nombre o código de la dependencia (s) competente (s), número de radicación, número del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

RECIBIR: Aceptación de alguna petición, queja, reclamo, sugerencia, que no implica necesariamente la aprobación de su contenido.

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita de inconformidad presentada por una persona natural o jurídica sobre su insatisfacción debido a que un servicio le ha sido prestado de forma deficiente. (El reclamo implica el desempeño organizacional de la entidad).

RESOLVER: Solución definitiva a los requerimiento planteados por algún usuario respecto a los servicios brindados por la administración departamental.

SERIE DOCUMENTAL: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			5 de 30

SUBSERIE DOCUMENTAL: Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

Nota 1: Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, per la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Nota 2: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos ha sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de sus parte.

SERVICIO PÚBLICO: Misión de interés general que se confía en entidades fundamentalmente estatales.

SUGERENCIA: Es una propuesta, insinuación o consejo que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y cumplimiento de los objetivos de la administración departamental.

TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, es decir se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad.

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA: Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos

USUARIO: Persona, organización o entidad destinataria de algún servicio.

4. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia de 1991: artículos 15, 20, 23, 74 y 94.
- Ley 4 de 1913. Sobre régimen político y municipal. ART. 315. Los Secretarios de las corporaciones y autoridades públicas dan fe en los certificados que expidan relativamente a los negocios que les están confiados por razón de su empleo. ART. 316. Todo individuo puede pedir certificados a los Jefes o Secretarios de las Oficinas, y los primeros los mandarán dar si el asunto de que se trata no fuera reservado. Si lo fuere, el certificado se extenderá, pero se reservará en la oficina hasta que cese la

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	6 de 30

reserva y pueda entregársele al interesado. De los certificados se dejará copia en un libro de papel común. ART. 320. Todo individuo tiene derecho a que se le den copias de los documentos que existan en las Secretarías y en los archivos de las oficinas del orden administrativo, siempre que no tengan carácter de reserva; que el que solicite la copia suministre el papel que debe emplearse, pague el amanuense, y que las copias puedan sacarse bajo la inspección de un empleado de la Oficina y sin embarazar los trabajos de ésta. Ningún empleado podrá dar copia de documentos que según la Constitución o la ley tengan carácter de reservados, ni copia de cualesquiera otros documentos, sin orden del jefe de la Oficina de quien dependa.

- Ley 58 de 1982:Capitulo V Derecho de formulación de consultas en su artículo 25.
- Ley 190 de 1995:Por la cual se dictan normas tendientes a la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 527 de 1999:Por medio del cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y las firmas digitales, se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 del 2000: Por medio del cual se dicta la ley general de archivos y otras disposiciones.
- Ley 594 de 2000.por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

ARTÍCULO 27. Acceso y consulta de los documentos. Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley.

Las autoridades responsables de los archivos públicos y privados garantizarán el derecho a la intimidad personal y familiar, honra y buen nombre de las personas y demás derechos consagrados en la Constitución y las leyes.

- Ley 734 de 2002:Por la cual se expide el código disciplinario único en sus artículos192 violación ilícita de comunicaciones, 286 falsedad ideológica en el documento público, 287 falsedad material en documento público, 289 falsedad en documento privado, 291 uso de documento falso, 294 documento, 309 sustracción de cosas propias al cumplimiento de deberes constitucionales o legales, 350 incendio, 418 revelación de secreto, 419 utilización de asunto sometido a secreto o reserva, 431 utilización indebida de información obtén el ejercicio de la función pública, 463 espionaje.
- Ley 1437 de 2011.Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	7 de 30

Artículo 36, cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo los documentos o cuadernos sujetos a reserva.

- 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.
- 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.
- Decreto 2150 de 1995. Artículos 6, 16, 17, 22.
- Ley 962 de 2005, Artículo 10, Utilización del correo para el envío de información.
- Decreto 229 de 1995, sobre servicios postales y sus resoluciones reglamentarias.
- Decreto 2150 de 1995.
- Artículo 25. Utilización del correo para el envío de información.
- Decreto 2150 de 1995: Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1747 del 2000: Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales.
- Decreto 2578 de 2012: Por el cual se reglamenta el sistema nacional de archivos, se establece la red nacional de archivos deroga el decreto 4144 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas en relación a la administración de archivos del estado.
- Decreto 2609 de 2012: Por el cual se reglamenta el título V de la ley 594 del 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de gestión documental para todas las entidades del estado.
- Decreto 1080 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura"
- Decreto Número 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"
- Acuerdo 027 de 2006. Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994.
- Acuerdo AGN 47 de 2000 Acceso a documentos.
- Acuerdo 47 del 2000: Por el cual se desarrolla el artículo 43 del capítulo V "Acceso a los documentos de archivo", del AGN del reglamento general de archivo, sobre "Restricciones por razones de conservación".
- Acuerdo 56 del 2000: Por el cual se desarrolla el artículo 45, "Requisitos para la consulta" del capítulo V "Acceso a los documentos de archivo" del "Reglamento General de Archivos".
- Acuerdo AGN 060 de 2001.

Artículos 3, 5, 6, 8, 10, 11 y 12 Envío y control del trámite de las comunicaciones, numeración de actos administrativos; Sobre las unidades de correspondencia, radicación y control de las comunicaciones recibidas y enviadas.

 Gobierno DEPARTAMENTAL GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			8 de 30

- Acuerdo 02 de 2014. Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones.

Artículo 30°. De la consulta de expedientes. De acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley 1437 de 2011, cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo los documentos o cuadernos sujetos a reserva.

Artículos 3, 5, 6, 8, 10, 11 y 12 Envío y control del trámite de las comunicaciones, numeración de actos administrativos; Sobre las unidades de correspondencia, radicación y control de las comunicaciones recibidas y enviadas.

5. POLÍTICAS

Para la adecuada prestación de los servicios ofrecidos por la Administración Departamental, es necesario establecer pautas que hagan efectivo su cumplimiento bajo los principios que rigen la Administración Pública. Cuyo propósito es llevado a cabo por medio de una adecuada planeación, organización, coordinación y supervisión de las actividades archivísticas de la entidad como por ejemplo; la recepción y despacho de correspondencia, clasificación, integración, descripción, préstamos, transferencias, consultas etc., y lo más importante cumplir y vigilar el cumplimiento de las disposiciones tanto políticas, normativas, jurídicas vigentes aplicables. Es decir la gestión y el trámite que se debe realizar al documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

5.1 RECEPCION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS

Horario de Atención: Se atenderá en todas las dependencias en el horario que se tenga establecido (8 am / 12 m y 2 / 6 pm) y que deberá divulgarse al público por los medios apropiados (cualquier modificación temporal o definitiva del horario de atención debe ser ampliamente informada a la ciudadanía por todos los medios disponibles con que se cuente la Entidad). Las comunicaciones que se reciban fuera del límite establecido como hábil, se consideran recibidas con la fecha del día hábil siguiente al que se realizó la entrega inicial.

La administración Departamental recepcionará las comunicaciones oficiales y radicara con numeración consecutiva, mediante el registro en el sistema integrado de información departamental SIID, posteriormente digitalizarla, clasificarla y distribuirla, con el fin de hacer seguimiento al trámite y monitorear las actuaciones administrativas que ello derive, según lo establecido en la circular normativa 001 de 2009. Por la cual se normalizan los lineamientos básicos del proceso de gestión archivista y documental y los procedimientos correspondientes en la Gobernación de Arauca.

El número de radicación asignado a las comunicaciones oficiales en la Gobernación de Arauca comprende tantas partes:

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			9 de 30

La primera parte corresponde al año vigente de la radicación oficial.

La segunda parte, corresponde al número único consecutivo que el sistema Integrado de Información Departamental de la Gobernación asigna para cada tipo de comunicación oficial.

La tercera parte, corresponde al dígito asignado según el tipo de comunicación oficial, las cuales se clasifican así:

1 Hace referencia a las comunicaciones oficiales recibidas

2 Hace referencia a las comunicaciones oficiales enviadas

Las comunicaciones oficiales enviadas e internas de la Gobernación se deben elaborar en los formatos establecidos por la Gobernación para tal fin, según corresponda y cumpliendo con las características señaladas para cada una.

Las comunicaciones oficiales recibidas vía fax o correo electrónico deben seguir el procedimiento tal cual se encuentra explícito en el presente documento y se direccionan según el tema o asunto a la dependencia competente. En caso de las comunicaciones oficiales recibidas vía fax en papel químico se deben fotocopiar, para las comunicaciones oficiales recibidas mediante correo electrónico, quien la recepciona deberá imprimir, enviar e informar el destinatario al funcionario responsable del ingreso de estas al sistema integrado de información departamental SIID. Posteriormente el funcionario de correspondencia remitirá a su destinatario final.

Las dependencias de la Gobernación de Arauca que quieran enviar circulares, Directivas, Citaciones o Invitaciones de forma masiva deberán entregarlas a los funcionarios responsables de la oficina de Correspondencia y Archivo junto con un listado que contenga la información básica de cada destinatario: nombre de la entidad, nombre del destinatario, cargo, dirección, teléfono y ciudad según sea el caso.

Las dependencias que emitan comunicaciones oficiales internas (memorandos) cuya información es de carácter general, deberán utilizar los medios masivos para su distribución, como intranet, correo institucional o cualquier tecnología de información y comunicación establecida por la gobernación.

Los documentos que son allegados en sobre cerrado a la Gobernación de Arauca deberán ser abiertos y revisados, para verificar la competencia, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que los remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo.

A excepción solo aquellos documentos o sobres que se alleguen a la Gobernación y que traigan una anotación donde se evidencie y mencione que es de carácter privado o

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	10 de 30

reservado no podrán ser abiertos por los funcionarios encargados de la radicación de los documentos y serán enviados a su destino sin realizar el proceso de radicación.

Las publicaciones no requieren radicación.

Las comunicaciones oficiales recibidas y/o allegadas a la gobernación deben ser verificadas en el punto de recepción, teniendo en cuenta: que estén dirigidas a la Gobernación de Arauca y los datos de origen del ciudadano o entidad que los remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo, posteriormente deben ser incluidas y radicados a través del sistema integrado de información Departamental.

En el momento de ingresar los datos requeridos en el Sistema Integrado de Información Departamental SIID, estos debe ser consistentes, claros con nombres completos y evitar las abreviaturas; en el campo "asunto" se debe elaborar una descripción detallada y resumida de la información contenida en la comunicación oficial para garantizar búsquedas efectivas.

Las comunicaciones oficiales recibidas como invitaciones protocolarias se registran y radican en el sistema de información pero no se digitalizan.

Los anexos de las comunicaciones oficiales (enviadas e internas) deben estar foliados a lápiz tinta negra en la parte superior derecha en forma consecutiva con el fin de asegurar esta documentación al momento de la radicación. Si los folios se encuentran dentro de una carpeta, igualmente deben estar foliados y relacionados en la comunicación oficial con el número de folios, no registrados como carpeta. Los anexos que tengan formato diferente a soporte papel, como DC, planos, cajas, carpetas, sobres entre otros, se les pegara el adhesivo con el mismo número con el sello de radicado que contiene la comunicación oficial y deberá encontrarse relacionados con la comunicación oficial.

Una vez surtido el anterior proceso se procederá al escaneo del documento y se enviara a cada unidad ejecutora o dependencia a través del sistema integrado de información departamental; seguidamente en los horarios establecidos para tal fin se deberá realizar la distribución del documentos recibidos en medio físico a cada una de las secretarias o unidades ejecutoras responsable de realizar el trámite.

Es de anotar que el destinatario del documento tanto a través del SIID como en medio físico es el secretario y/o jefe de cada una de las diferentes secretarias; quien debe coordinar y/o designar al funcionario encargado de revisar y realizar los procesos correspondientes a la información que se encuentra en cada una de las bandejas del modulo de correspondencia del Sistema Integrado de Información Departamental SIID. Es decir se debe realizar el recibido de las comunicaciones a través del aplicativo SIID y realizar el direccionamiento y/o asignacion de las mismas a los funcionarios competentes del trámite de la respuesta.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	11 de 30

Así mismo las comunicaciones que consideren que no ameritan respuesta como son Felicitaciones, invitaciones entre otras se les debe dar la opción archivar a través del aplicativo SIID.

Los documentos que se generen como respuesta a un requerimiento deberán ser asociados al documento inicial; es decir que en el momento de cargar el documento en el SIID se debe ubicar el requerimiento inicial y a este dar RESPONDER, en caso de ser un documento nuevo (no asociado a un requerimiento) se debe radicar de manera normal.

En caso de presentarse fallas de energía, conexiones de red, equipos o cualquier otro tipo de eventualidad similar, las comunicaciones oficiales recibidas, deberán: Recepcionar con el sello, fecha, hora, nombre y apellido del servidor que las recibe y solicitar al usuario un número telefónico. Restablecida la falla se procederá inmediatamente al registro de las mismas en el Sistema Integrado de Información Departamental SIID, teniendo en cuenta que en el campo asunto se dejara entre paréntesis una nota explicativa del sello de recibido a mano. Posteriormente se llamara al usuario para informarle el número de radicado con el cual quedo registrada la comunicación oficial.

Nota: lo anterior si la falla presentada no supera un día, de lo contrario se realizará el procedimiento, registro y entrega de las comunicaciones de manera manual.

Se debe realizar la entrega y/o distribución de las comunicaciones recibidas que ingresan a la Gobernación a cada una de las Dependencias, de manera oportuna y a **diario**.

Así mismo se debe realizar entrega **diaria** de los recibidos de las comunicaciones que generan cada una de las dependencias y que son distribuidas por los mensajeros de la unidad de correspondencia y por el correo que presta los servicios a la administración. Verificar que el funcionario encargado de recibirla escriba su nombre de manera clara y legible, esto con el fin de poder identificar los responsables de la actividad.

La gestión de mensajería urbana a cargo del personal destinado para dicha labor deberá cumplirse dentro de las 24 horas posteriores al perfeccionamiento de la planilla de envío. Una vez entregada la correspondencia deberán allegar las pruebas de entrega a la persona encargada en la Unidad de Correspondencia para su posterior entrega a las unidades ejecutoras; De existir algún inconveniente para realizar la entrega de las comunicaciones este debe ser informado de manera inmediata con el fin de proceder a realizar la devolución a la unidad productora.

Es de aclarar que las respuestas a Derechos de Petición, tutelas, demandas su entrega se debe realizar de carácter prioritario.

Para estos fines están establecidos dos recorridos para la distribución de la correspondencia así:

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			12 de 30

1. Se genera reporte de las comunicaciones oficiales recibidas entre las 08:00 del día hasta las 11:00 y se realizara las distribución correspondiente.
2. Se genera reporte de las comunicaciones oficiales recibidas entre las 11:01 am hasta las 05:00 pm del mismo día.
3. las comunicaciones que ingresaron a la institución entre el horario de 05:01 pm hasta las 6:00pm se entregaran el día siguiente en el primer recorrido de la mañana.(si es el caso que entre las comunicaciones allegadas, hay alguna que carácter prioritario esta debe ser entregada en un recorrido extraordinario del mismo día).

Toda comunicación relacionada con el pago de prestaciones sociales del magisterio deberán ser entregadas de inmediato a la secretaria de Educación Departamental.

En los casos de las comunicaciones oficiales recibidas e internas que requieran distribución inmediata el servidor deberá coordinar la entrega en un recorrido extraordinario.

Los puntos de recepción de la oficina de Correspondencia y Archivo “prestaran atención preferencial a todas las personas discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores”. Según el acuerdo 051 de 2001.

Las actividades desarrolladas en cumplimiento del presente procedimiento, serán verificables a través de los reportes impresos o electrónicos que arroja el SIID, los cuales se archivan por el personal asignado a esta tarea.

5.2 TRAMITE DEL DOCUMENTO

Es el trámite y curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

En desarrollo de sus funciones, cada dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos, dichos documentos integran sus respectivas series y subseries documentales.

De acuerdo con la normatividad existente en Colombia, se deben tener en cuenta los tiempos máximos establecidos para el trámite oportuno de las comunicaciones.

5.2.1 Medios de Atención

Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:

 Gobierno DEPARTAMENTAL GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			13 de 30

(1) Personalmente, Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de manera verbal o escrita a travez de la unidad de correspondencia la cual gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental.

(2) Telefónicamente, Por este medio, los ciudadanos tendrán orientación en cuanto a los servicios que presta la administración departamental, de acuerdo con la disponibilidad de líneas telefónicas asignadas a cada dependencia y que están publicadas en la guía telefónica regional y en la página web. En caso tal que el ciudadano solicite interponer una queja, reclamo o presentar una sugerencia, el servidor público que atienda la llamada al interior de cada dependencia estará en la disposición de tomar los respectivos datos o realizar el contacto con la persona competente sin que su conducta sea evasiva u omisa. En el evento que corresponda se invitará al ciudadano a establecer contacto con la ventanilla única, en esta área se realizará la recepción de la PQRSO o petición y lo comunicará con la dependencia indicada, si el asunto no se establece claramente lo remitirá a Secretaria General para que allí el servidor público asignado efectúe el correspondiente registro y si es del caso remita a la dependencia respectiva con las debidas formalidades.

(3) Correo físico o postal, A través de la ventanilla única de correspondencia se recibirán y/ recepcionaran las solicitudes de información pública con destino a la administración departamental.

(4) Correo electrónico Institucional: Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través del correo electrónico institucional archivogeneral@arauca.gov.co, para dar trámite a estos requerimientos la Secretaria General designará al responsable de la recepción y redireccionamiento de los mismos.

(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial de la entidad : Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través del sitio web: www.arauca.gov.co link "Atención al Ciudadano" Formulario PQRSO.

La administración divulgará en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			14 de 30

5.2.2 Tratamiento de Anónimos: Los anónimos que se reciban correspondientes a peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, se radicarán en el sistema, pero si se entregarán con los registros correspondientes a las dependencias respectivas y quienes los reciban valorarán la pertinencia de darles el respectivo trámite ante las instancias que correspondan. En consecuencia a que el anónimo no cuenta con datos de contacto que permitan radicar una respuesta oportuna y efectiva, tales respuestas se publicarán en la página WEB de la entidad, donde permanecerán disponibles para consulta hasta por 30 días, posteriormente por manejo documental y para liberar espacio serán comprimidas y se guardará back up de las mismas en un espacio determinado para tal fin en el Servidor de la Entidad.

Los anónimos serán atendidos, siempre y cuando se radiquen o reciban por medio de un canal institucional, entiéndase buzones, líneas telefónicas adscritas a la entidad, Fax, o dirección de correo electrónico (e-mail) asignado a una dependencia o a un servidor público en particular.

5.2.3 Encuesta de Satisfacción del Cliente: Con el fin de terminar el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la administración departamental, la Secretaría General con el apoyo técnico de la Secretaría de Planeación mediante el formato FR-GC-11 "Encuesta de Satisfacción al cliente"; el cual será entregado a los usuarios que soliciten algún tipo de servicio; para que lo diligencien y esta información será tabulada por el Coordinador de Calidad y analizada posteriormente por la administración a través de los consejos de Gobierno o los Comités de Control Interno apoyados en los reportes y sugerencias que es estructuren por parte del Grupo de Desarrollo Administrativo en el desarrollo de sus Comités ordinarios; para que se adopten las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora.

5.2.4 TIEMPOS DE RESPUESTA

Atendiendo lo preceptuado 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" Artículo 16. *Contenido de las peticiones.* las peticiones deberán contener por los menos la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.

 Gobierno DEPARTAMENTAL GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	15 de 30

4. Las razones en las que fundamenta su petición.

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias formulados por la comunidad serán resueltos o contestados bajo los principio, términos y procedimientos contemplados 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", La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, 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.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando 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 razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBIERNO DE ARAUCA GOBIERNO DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	16 de 30

Artículo 17. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito.* 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, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, 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 en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Nota1. Para eventos de reglamentación especial con relación a los términos de respuesta el servidor público tendrá la obligación de aplicarlos.

Nota 2. Trascurrido un plazo de dos (2) meses, contado a partir de la interposición de los recursos de reposición o apelación sin que se haya modificado decisión expresa sobre ellos, se entenderá que la decisión es negativa.

Nota 3. El silencio administrativo puede ser de dos clases: negativo o positivo. El primero se produce cuando transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición, no se notifica decisión que la resuelva (Art. 83 C.C.A); el segundo opera solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones especiales (Art. 84 C.C.A);

En el caso que la respuesta de las peticiones debe notificarse, dicha labor se cumplirá conforme a lo establecido en los Artículos 66, 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)

De acuerdo al Artículo 20. *Atención prioritaria de peticiones.* Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de 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.

Cuando 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

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	17 de 30

que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Artículo 21. *Funcionario sin competencia.* Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará 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 remisario al peticionario 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.

Artículo 25. *Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.* Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Artículo 26. *Insistencia del solicitante en caso de reserva.* Si la persona interesada insiste 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.

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:

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 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.

Parágrafo. 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.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			18 de 30

La administración departamental deberá elaborar semestralmente los Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, se deberá publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta discriminando la siguiente información:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del decreto 1081 de 2015.

5.2.5 ESTADÍSTICAS E INDICADORES

Cada una de las secretarías deberá llevar la estadística de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presenten los ciudadanos con respecto a los procesos que están bajo su responsabilidad. El monitoreo y seguimiento estará liderado por el área de archivo y correspondencia, para lo cual utilizara la funcionalidad del Sistema de Información Departamental SIID, a través del módulo de Seguimiento a Correspondencia. Se deberá realizar la respectiva caracterización con el fin que la información a través de su análisis, se convierta en un insumo para la adopción de correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora; a través de los Comités de Control Interno.

5.2.6 SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “S.A.C”

La Secretaría de Educación Departamental, continuará gestionando las peticiones, quejas reclamos y sugerencia, conforme al modelo establecido en el SAC y los lineamientos del Ministerios de Educación Nacional. En todo caso por efectos de estandarización, la totalidad de las comunicaciones se deben recibir en la ventanilla única quien realizará el respectivo reparto, en el que se incluye el envío de las comunicaciones a la Secretaria de Educación para que ésta proceda con su registro y trámite a través del SAC.

5.2.7 REMISIÓN A CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Prevía evaluación y cuando se considere que haya mérito; las dependencias deberán remitir al área de Control Interno Disciplinario Interno, las peticiones, quejas y reclamos; para que a través de ésta instancia se surtan las respectivas actuaciones.

5.2.8 RESPONSABILIDADES

5.2.8.1 SECRETARIA GENERAL

Es la dependencia encargada del proceso; por lo tanto establece los procedimientos y las políticas para la recepción, trámite, análisis y adopción de acciones de mejora,

“HUMANIZANDO EL DESARROLLO”

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBIERNO DE ARAUCA GOBIERNO DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	19 de 30

correcciones, acciones correctivas o preventivas, destinando para ello los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se requieran.

5.2.8.2 OFICINA ASESORA JURÍDICA

Conforme a sus funciones, podrá asistir jurídicamente a través de mecanismos y estrategias que permitan controlar la atención de los derechos de petición que interpongan a la Gobernación y los mismos sean resueltos dentro de los términos de Ley; además de apoyar las diferentes dependencias en brindar el respectivo apoyo jurídico, en el caso que se requiera. La labor de orientación y acompañamiento en las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencia y peticiones presentadas por la comunidad serán realizadas en coordinación con los asesores jurídicos del despacho del señor Gobernador.

5.2.8.3 OFICINA DE CONTROL INTERNO

Le compete velar porque se cumplan los procedimientos y las políticas para la recepción, trámite, análisis y adopción de acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas. Además rendirá los informes que por ordenamiento jurídico le competan.

5.2.8.4 ÁREA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Debe abrir las respectivas investigaciones cuando las peticiones, quejas y reclamos; así lo ameriten.

5.2.8.5 SERVIDORES PÚBLICOS (Funcionarios y Contratistas)

Son los responsables de resolver la petición, queja o reclamo en el tiempo que determine la ley, desarrollando el procedimiento establecido para tal fin, como se describe en el numeral 7 del presente documento.

5.2.8.6 ALTA DIRECCIÓN

La alta dirección, representada por el Gobernador Departamental, los Jefes de Oficina y Secretarios deben incorporar en las revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión; el resultado de los análisis de las peticiones, quejas y reclamos que presenten los ciudadanos y con su capacidad decisoria propiciar procesos de mejora continua a través de la implementación de las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora; proporcionando los recursos que se requieran para hacerlas eficaces.

Los Jefes de Oficina, los Secretarios de Despacho y los Directores velarán porque el Comité de Control Interno se surta de los comentarios y análisis que presente el Grupo de desarrollo Administrativo por intermedio del Representante de la Dirección. Esta labor se ejecuta con respecto del desempeño en cada dependencia y la labor de análisis de la información, cuyos resultados deben ser reportados en los instrumentos que se definan

 Gobierno DEPARTAMENTAL GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	20 de 30

para tal fin a la Secretaria General, los cinco (5) primeros días de cada mes y esta dependencia presentar los consolidados a la revisión de la alta Dirección.

5.3 CONSULTA DE DOCUMENTOS

La consulta de los documentos garantiza el derecho que tiene toda persona o usuario, entidad de acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos. Los requerimientos y solicitudes se pueden realizar de manera personal, telefónica, correo electrónico o remitiendo al usuario al funcionario competente.

- Todas las consultas deben tener una respuesta en un tiempo no mayor de 30 días siguientes a su recepción (por regulación legal) (Ley 57 de 1985). Si por algún motivo la respuesta a la consulta debe sobrepasar este límite, se emite una explicación escrita al solicitante. Las copias se entregarán en el menor tiempo posible, preferiblemente 3 días.
- La reproducción de documentos se adelantara de acuerdo a lo estipulado en la circular 001 de 2010. "criterios para la consulta de documentos en el fondo documental del archivo central de la Gobernación de Arauca".
- La disponibilidad de la documentación, tanto para la reproducción, como para la consulta dependerá de que los documentos requeridos no se encuentren en procesos técnicos de archivo, del estado de conservación o estén bajo restricción al público.
- El acceso a los documentos es libre salvo cuando estos estén bajo reserva legal o constitucional y cuando se comprometa con su divulgación derechos fundamentales de las personas. Los funcionarios de las unidades de archivo garantizarán el respeto de los derechos fundamentales, especialmente a la honra, buen nombre, intimidad personal y familiar. Los documentos que por expresa consagración constitucional o legal tengan el carácter de reservados, no podrán ser consultados libremente sino exclusivamente por las personas y en los términos legalmente establecidos.
- La documentación suministrada al usuario debe estar completa, salvo cuando por situaciones externas ha perdido su integridad (catástrofes como incendios, inundaciones o terremotos, vandalismo o pérdida por acción del tiempo o hechos no especificados).
- Toda consulta documental debe ser registrada por el usuario y el funcionario del servicio de consulta y los documentos consultados por el usuario deben ser verificados en el momento de su devolución por el funcionario responsable de la consulta o préstamo en sala.
- Para la consulta de documentos en archivos centrales o históricos se debe contar con un espacio adecuado donde el usuario pueda acceder a los documentos. En ningún caso las consultas deben hacerse al interior de los depósitos de archivo, con el fin de evitar la pérdida de documentos.
- En ningún caso se permitirá el acceso al usuario a material contaminado sin la debida protección.
- El funcionario designado para atender la consulta deberá reintegrar el mismo día, a su ubicación en el archivo, la totalidad de documentos consultados en sala.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	21 de 30

- La solicitud de consulta se realizara a través del correo electrónico del archivo central, vía fax, telefónica o personalmente.
- El horario de recepción de solicitudes para consulta de documentos en el archivo central será de 8:00 am a 12:00 M y de 2:00 pm a 6:00 pm.
- La consulta de documentos en los archivos de gestión, por parte de otras dependencias o de los ciudadanos, deberá efectuarse permitiendo el acceso a los documentos cualquiera que sea su soporte. 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. En lo correspondiente cada oficina se llevara el registro de préstamo.

En el evento que se requiera trasladar un expediente a otra dependencia 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 término perentorio para su devolución. Vencido el plazo, el responsable de la dependencia productora deberá hacer exigible su devolución inmediata.

Para el caso del Archivo de Gestión el plazo máximo de préstamo de documentos establecido es de máximo cinco días (5) hábiles. Transcurrido este tiempo se enviara una solicitud escrita de devolución al responsable de la dependencia correspondiente, en el que le recordara la obligación de reintegrar los documentos.

La documentación que reposa en los archivos de gestión y archivo central no podrá ser retirados de las instalaciones de administración Departamental, solo cuando lo establezca la ley.

5.3.1 Entrega de Copias:

De conformidad con el Artículo 29 del Código de Procedimiento administrativo y de los Contencioso Administrativo "la expedición de copias dará lugar al paso de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique. El pago se hará a la tesorería de la entidad o en estampillas de timbre nacional que se anularán, conforme a la tarifa que adopte el funcionario encargado de autorizar la expedición. En ningún caso el precio fijado podrá exceder al costo de la reproducción".

Para efectos de la Gobernación de Arauca, si la respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia, el valor de las fotocopias será asumida por en su totalidad por el solicitante, conforme a las tarifas establecidas. De manera que la dependencia encargado de responder, deberá solicitar al peticionario el respectivo recibo de pago cuando esta situación se presente.

La Secretaria de Hacienda Departamental dispone de un número de cuenta bancaria para que se haga efectiva la consignación por este concepto.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	22 de 30

Nota 1 Cuando se trate de copias auténticas el peticionario deberá pagar el respectivo sobrecosto conforme a los establecido en las disposiciones internas.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

RECEPCION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS			
NUMERAL	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El funcionario de la oficina de correspondencia y archivo recibe las comunicaciones oficiales entregadas por los ciudadanos (personas naturales o jurídicas), entidades y dependencias de la gobernación. Se verifica que estén dirigidos a la Gobernación, así como, que sean de competencia de la Entidad. Se constata, que los documentos enunciados, sean realmente los de objeto de recepción. Verificar nombres, dirección teléfono y anexos del remitente. Las publicaciones no requieren de registro, en el sistema integrado de información departamental SIID. Las comunicaciones oficiales enviadas o internas allegadas para registro en la ventanilla de correspondencia por las dependencias de la gobernación, deben precisar en los siguientes aspectos: Asunto o información de que tratan, folios, firmas autógrafas, anexos, utilización de formatos, entre otros.	Jefe de Correspondencia y Archivo Auxiliar administrativo	Sistema Integrado de Información Departament al SIID Memorando Oficio Circular Directiva

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	23 de 30

2	Registro, se registran los datos en el sistema integrado de información departamental SIID, el cual genera automáticamente el número consecutivo de radicado. Si en el asunto de la comunicación oficial se está referenciando un número de radicación, debe darse respuesta a través del SIID y enviar a la unidad de correspondencia para su correspondiente radicación y posterior distribución. (Mensajería local o correo Certificado). Se debe imprimir el sello del radicado en la primera hoja de la comunicación oficial (Documento original) del destinatario principal y en el de los demás destinatarios.	Jefe de Correspondencia y Archivo Auxiliar administrativo Funcionarios encargados de la distribución.	Sistema Integrado de Información Departamental al SIID
3	Se alistan las comunicaciones oficiales ya radicadas para su digitalización y la imagen se enlaza al correspondiente número de radicación en el sistema integrado de información departamental. SIID. Si las imágenes presentan errores como paginas incompleta, ilegibles, orientación inadecuada, entre otras, se deberá buscar en el archivo electrónico la imagen correcta y así digitalizar nuevamente la comunicación oficial. Luego de digitalizados las comunicaciones oficiales el funcionario debe distribuir para la entrega. (Unidades Ejecutoras o destinatario externo)	Funcionario de la Oficina de Correspondencia y archivo.	Sistema Integrado de Información Departamental al
4	El personal designado imprime el reporte y clasifica por dependencias, distribuye las comunicaciones oficiales Las comunicaciones oficiales enviadas, se elaboraran en original y copia, el original para el destinatario y la copia para la unidad productora se clasifican por dependencias, la copia se devolverá a la oficina productora previo impresión del reporte para su recibido. En el caso de las comunicaciones oficiales enviadas por correo certificado, el funcionario designado en la oficina de correspondencia y archivo es el responsable de realizar el trámite.	Funcionario encargado de la distribución.	Planilla de control copias internas devueltas. Planilla de control copias externas devueltas. Control de entrega de circulares externas. Planillas control de entrega de documentos externos. Control de entrega de directivas externas
5	El funcionario (Radicador), imprime el reporte de las	Funcionarios de la	Planilla de

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			24 de 30

	comunicaciones oficiales para la distribución en el horario que corresponda y la entrega al funcionario encargado de la distribución. En el caso de las comunicaciones oficiales enviadas se imprime el reporte para los recorridos establecidos en el horario establecido. Al finalizar la jornada, las comunicaciones que no se incluyeron en los recorridos rutinarios, se distribuyen al siguiente día hábil por el funcionario encargado. Exceptuando las consideraciones de ley (Acciones de Cumplimiento, ordenes de entes de control y vigilancia y órdenes judiciales). El funcionario encargado de la distribución confronta el reporte correspondiente con cada una de las comunicaciones oficiales. Si no se encuentra ninguna inconsistencia proceden a armar los diferentes recorridos de distribución junto con el correspondiente reporte para firmas de recibido, cuidando de no hacer ningún doblez a los documentos. Si la distribución es interna, el funcionario encargado entrega en cada una de las dependencias las comunicaciones oficiales recibidas. La distribución de las comunicaciones oficiales enviadas, serán tramitadas por el funcionario responsable de la unidad productora, previo envió por el aplicativo SIID Modulo de correspondencia; en la ventanilla de correspondencia se adelantaran las acciones conducentes al registro y radicación de documentos enviados por la administración departamental.	Oficina de Correspondencia y Archivo. Jefe de la Oficina de Correspondencia y Archivo. Auxiliares o secretarios administrativos de cada dependencia.	reporte de recorrido. Reporte de mensajería externa. Reporte de documentos enviados para radicar. Planilla de reporte de recorrido extraordinario interno. Reporte para reparto interno De la dependencia generado por el SIID. Planilla de reporte por recorrido extraordinario externo.
6	El personal de cada unidad ejecutora, encargado de recibir los documentos distribuidos por la unidad de correspondencia, verificara los reportes o planillas de entrega, constatando la coherencia del reporte con la documentación recibida. Una vez adelantado este procedimiento debe dejar constancia del recibo a satisfacción en la planilla correspondiente. Considerando los siguientes datos: Nombre legible, firma de quien recibe y hora de recibido, con bolígrafo de tinta negra. Así mismo el funcionario encargado deberá revisar y realizar los procesos correspondientes a la información que se encuentra en cada una de las bandejas del módulo de correspondencia del Sistema Integrado de Información Departamental SIID. Es decir se debe realizar el recibido de las comunicaciones a través del aplicativo SIID y realizar el direccionamiento y/o asignación de las mismas a los funcionarios	Personal de cada unidad ejecutora, encargado de recibir los documentos	Planilla de reporte de recorrido. Reporte de mensajería externa. Reporte de documentos enviados para radicar. Planilla de reporte de recorrido extraordinario interno o externo Reporte para reparto interno

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	25 de 30

	competentes del trámite de la respuesta. Para efectos de devoluciones en los casos en que los documentos no fueran competencia de las unidades ejecutoras. Tramitaran la devolución a través del aplicativo SIID a la unidad de correspondencia Para la distribución de las comunicaciones oficiales enviadas el personal encargado dará trámite a través del personal designado o la empresa de mensajería que preste el servicio a la administración departamental.		dependencia generado por el SIID.
7	El funcionario asignado para la distribución de las comunicaciones oficiales es el encargado de organizar todas las planillas de los recorridos. Adicionalmente se constituyen los consecutivos de comunicaciones oficiales de acuerdo con las series y subseries documentales de la TRD. El SIID guarda automáticamente y ordena la información registrada en la base de datos de acuerdo con el número de consecutivo de las comunicaciones oficiales. Las comunicaciones oficiales retornadas por devolución (personal de mensajería o empresa de correos), se tramitaran a la unidad ejecutora que las produjo dando el alcance correspondiente por motivo de devolución, con el fin de optar por la alternativa más adecuada para concluir el proceso de comunicación de la administración departamental con la comunidad en general.	Funcionarios de la Oficina de Correspondencia y archivo.	Serie: Consecutivo de correspondencia Consecutivo electrónico de correspondencia

TRÁMITE DEL DOCUMENTO

ETAPAS	MEDIO DE RECEPCIÓN				
	VERBAL	ESCRITA	TELEFÓNICA	BUZÓN	MEDIO ELECTRÓNICA
Recepción	El usuario deberá dirigirse a la ventanilla única de correspondencia y allí formular su solicitud o dirigirse a la respectiva dependencia y manifestaría al servidor público asignado	El usuario deberá dirigirse al módulo de radicación de correspondencia y allí radicar su solicitud o podrá remitirla por correo a esta misma dirección	El usuario deberá llamar a los números telefónicos dispuestos por la Secretaría General para entrega de información y atención de solicitudes	El ciudadano deberá diligenciar el formato (Anexo 3) y depositarlo en el buzón	Mediante los correos electrónicos establecidos por la Secretaría General o por medio del sitio WEB de la Gobernación los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, el funcionario debe remitir al Archivística

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 GOBIERNO DEPTAMENTAL GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	26 de 30

Revisión y remisión	El servidor público si está dentro de sus posibilidades suministrará la información directamente o de los contrario diligenciará (Anexo 1) A más tardar el día siguiente remitirá esta información a través del área de correspondencia a la dependencia indicada (si es del caso) utilizando el formulario 2.	El servidor público encargado revisará que la solicitud cumpla con los requerimientos exigidos y la remitirá mediante el formato de registro utilizado a la respectiva dependencia a más tardar el día siguiente	El servidor público encargado atenderá directamente el requerimiento si está dentro de sus posibilidades; de lo contrario tomará atenta nota del mismo y diligenciará el formato de control Anexo A Posteriormente y a más tardar el día siguiente remitirá la solicitud a la dependencia indicada por intermedio del área de correspondencia utilizando el formato 2	Los servidores públicos a quienes designe la Secretaria General se encargarán de abrir los buzones periódicamente. Posteriormente procederán a registrar la información, clasificarla y remitirla a la instancia respectiva en un plazo máximo de dos días utilizando el formato 2	El servidor público encargado por la Secretaria General revisará y de acuerdo al contenido de la comunicación lo remitirá al correo electrónico que las dependencias hayan acreditado para tal fin
Trámite	La dependencia responsable coordinará, analizará y proyectará la respuesta al requerimiento dando cumplimiento a los términos establecidos por las normas legales vigentes	La dependencia responsable coordinará, analizará y proyectará la respuesta al requerimiento dejando el registro de la respectiva trazabilidad del tema, vigilando que se cumplan los términos	La dependencia responsable coordinará, analizará y proyectará la respuesta al requerimiento dando cumplimiento a los términos establecidos por las normas legales vigentes	La dependencia responsable coordinará, analizará y proyectará la respuesta al requerimiento dando cumplimiento a los términos establecidos por las normas legales vigentes	La dependencia responsable coordinará, analizará y proyectará la respuesta al requerimiento dando cumplimiento a los términos establecidos por las normas legales vigentes. Se debe enviar copia de respuesta a Archivo mediante correo institucional
Seguimiento	Cada dependencia registrará en el formato de seguimiento el control los requerimientos radicados en relación con el cumplimiento de los términos legales, además analizará la respuesta y determinará si quedó solucionada total o parcialmente (Anexo 4). Llevarán además sus respectivas estadísticas y efectuarán los respectivos análisis.				
Mejora Continua	Bajo la coordinación del Representante de la dirección y con el apoyo del Grupo de Desarrollo Administrativo con la participación de todas las dependencias, en sus reuniones verificarán la información resultante del análisis de las estadísticas y promoverán al interior de cada uno de sus procesos la adopción cuando este bajo su alcance hacerlo, las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas o acciones de mejora. Cuando se requiera presentarán sugerencias y alternativas para que la alta dirección tome las decisiones a que haya lugar bajo la dinámica del mejoramiento continuo de los procesos.				

CONSULTA DE DOCUMENTOS			
NUMERAL	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la solicitud de consulta: Las solicitudes de consulta se admiten de manera presencial, comunicación oficial escrita, fax, teléfono o correo electrónico.	• Funcionario de la Gobernación • Usuarios • Profesional Universitario Responsable del archivo central.	Solicitud de consulta.
2	Ubicar el documento solicitado: El funcionario de la oficina de correspondencia y archivo realiza la búsqueda del documento solicitado apoyándose en las herramientas de consulta,	Funcionario designado de la oficina de Correspondencia y	Formato de afuera.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			27 de 30

	una vez encontrado el documento diligencia el formato de afuera y lo deja en el lugar de la carpeta retirada como evidencia del préstamo o consulta. Dicho formato se retira hasta que el documento sea reingresado. Si no se encuentra la información en las herramientas de consulta, debe realizar una búsqueda física de los depósitos del archivo central. Si a un no localiza el documento requerido, el funcionario designado debe comunicarse con el solicitante para indagar por información más específica que le permita continuar con la búsqueda; si el documento aun no es localizado, el auxiliar deberá orientar al usuario sobre las posibles fuentes donde puede estar, y si es el caso, proyectar una comunicación oficial informando que el documento no se encuentra bajo la custodia del archivo central.	Archivo.	
3	Entregar los documentos al solicitante: los documentos serán consultados en el sitio destinado para tal fin, no se permitirá la salida de los documentos que se encuentren bajo la custodia del archivo Central, con las excepciones que defina la ley. Las solicitudes realizadas por los ciudadanos y demás entidades, deberán atenderlas las unidades ejecutoras de su competencia, incluso aquellas en que la documentación repose en el archivo central. El archivo central prestara el servicio de consulta de la documentación que custodia a las oficinas productoras, remitiendo la copia física o electrónica de los documentos solicitados; (A las copias se les dará el tramite según lo establecido en la circular 001 de 2010) Autenticaciones Si las copias de los documentos se requieren como auténticas, el funcionario designado para atender la petición debe proyectar la correspondiente solicitud. Los duplicados de los documentos podrán entregarse en medio magnético u electrónico.	Funcionario designado de la oficina de Correspondencia y archivo. Jefe de la Oficina de Correspondencia y Archivo. Funcionario encargado de la dependencia a la cual se solicita la información.	Comunicación oficial. Oficio Memorando Control de consulta de documentos.
4	Hacer seguimiento a las consulta documentales: El funcionario designado de la Oficina de Correspondencia y archivo deberá llevar al día las planillas de registro de consultas, con el fin de hacer seguimientos a los documentos consultados.	Funcionario designado de la oficina de correspondencia y Archivo.	Control de consultas de documentos
5	Recibir la devolución de los documentos del archivo central en calidad de consulta El	Funcionario designado de la	Control de consulta de

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			28 de 30

funcionario designado de la Oficina de Correspondencia y archivo deberá recibir la devolución de las carpetas o expedientes llenando los formatos requeridos devolución en el formato control de consulta de documentos. El funcionario designado de la oficina de Correspondencia y archivo deberá revisar que los documentos que se encuentran en carpetas o expedientes no sean alterados y/o modificados ni deteriorados. Posteriormente ingresa la carpeta o expediente a la respectiva unidad de conservación.	oficina de Correspondencia y Archivo.	documentos. Ficha de afuera Comunicación oficial.
---	--	--

7. ANEXOS

No.	Nombre	Código
1	Formato Solicitud de Radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos PQR	FR-GA-04
2	Formato de Seguimiento y Control a PQR y Derechos de petición.	FR-GA-05
	Formato para quejas, reclamos, sugerencias y peticiones por medio de buzón.	FR-GA-06
	Formato para el registro de la trazabilidad de las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.	FR-GA-07
3	Formato reporte estadístico y adopción de acciones correctivas, acciones preventivas o acciones de mejora.	FR-GA-08
4	Formato control de consulta de documentos.	
5	Encuesta de Satisfacción al cliente	FR-GC-11
6	Flujograma	

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN Y FECHA	DESCRIPCION Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
Versión 1 22-05-2013	Emisión del documento como nuevo del SGC

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GA-16	04	01/12/2017	29 de 30

Versión 2 30-12-2014	Integración de procedimientos de Administración de Comunicaciones oficiales, Comunicaciones Internas y PQRS, Según decreto 2609 de 2012
Versión 3 23-12-2016	Actualización de procedimiento, cambio de horarios.
Versión 4 01-12-2017	Se actualiza la imagen institucional establecida para Administración del Departamento de Arauca. Los flujogramas que se incluían alternamente a la tabla de descripción de actividades, por efectos prácticos se convirtieron en un anexo que por su naturaleza es de uso opcional. Por fines prácticos la tabla de aprobaciones se trasladó de la primera página del documento y se insertó en la página final de los mismos. Se anexa Normatividad perteneciente al procedimiento. En el punto 5.1 Se actualiza horario para la distribución y recepción de correspondencia, así mismo se dan pautas para los documentos que son allegados en sobre cerrado. Se actualiza el horario en dos recorridos para la distribución de la correspondencia. En el punto 5.2.1.1 Medio Escrito, se describen la nueva regulación de peticiones quejas y reclamos según 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” Artículo 16. <i>Contenido de las peticiones.</i> En el punto 5.2.3 Encuesta de Satisfacción del Cliente, se actualiza la codificación del formato FR-GC-11 “Encuesta de Satisfacción al cliente”, dejando así en la tabla de anexos del procedimiento. En el ítem 5.2.4 TIEMPOS DE RESPUESTA, se actualiza según la nueva normatividad 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”, La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

 Gobierno DEPARTAMENTAL GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GA-16	04	01/12/2017
			PAGINA
			30 de 30

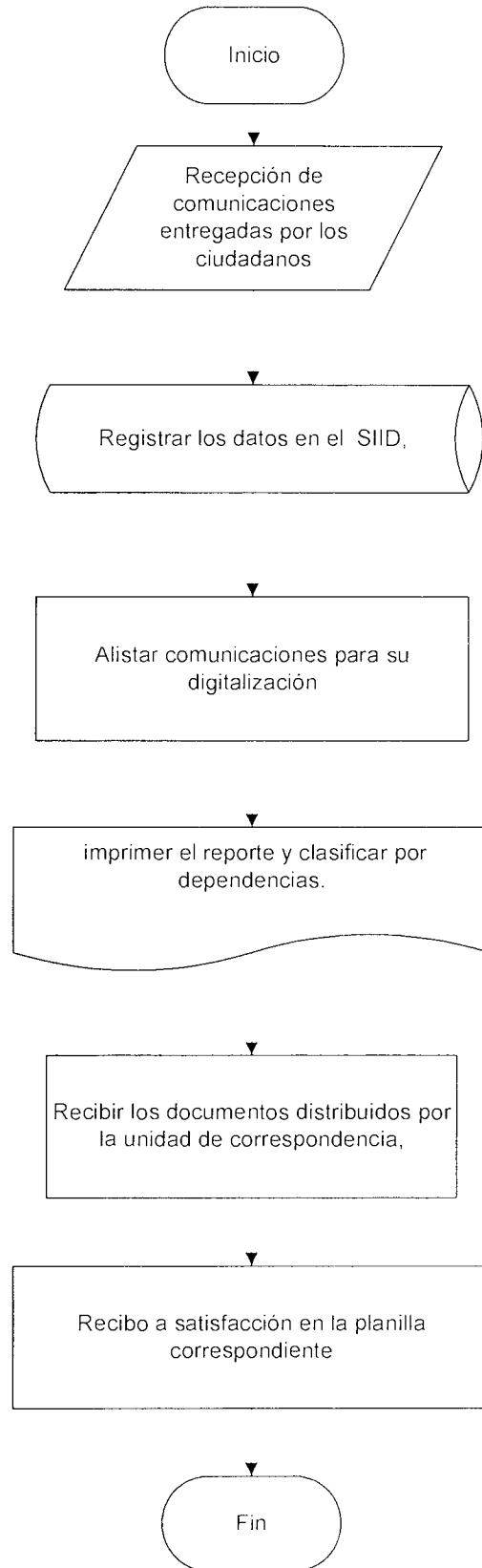
--	--

REVISÓ	APROBÓ
	
Nombre completo: María Herminia Guanare Marchena	Nombre completo: Mary Rocío Herrera Bernal
Cargo: Líder del Proceso Gestión Archivística y documental	Cargo: Representante de la Dirección
Fecha: 01/12/2017	Fecha: 01/12/2017

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

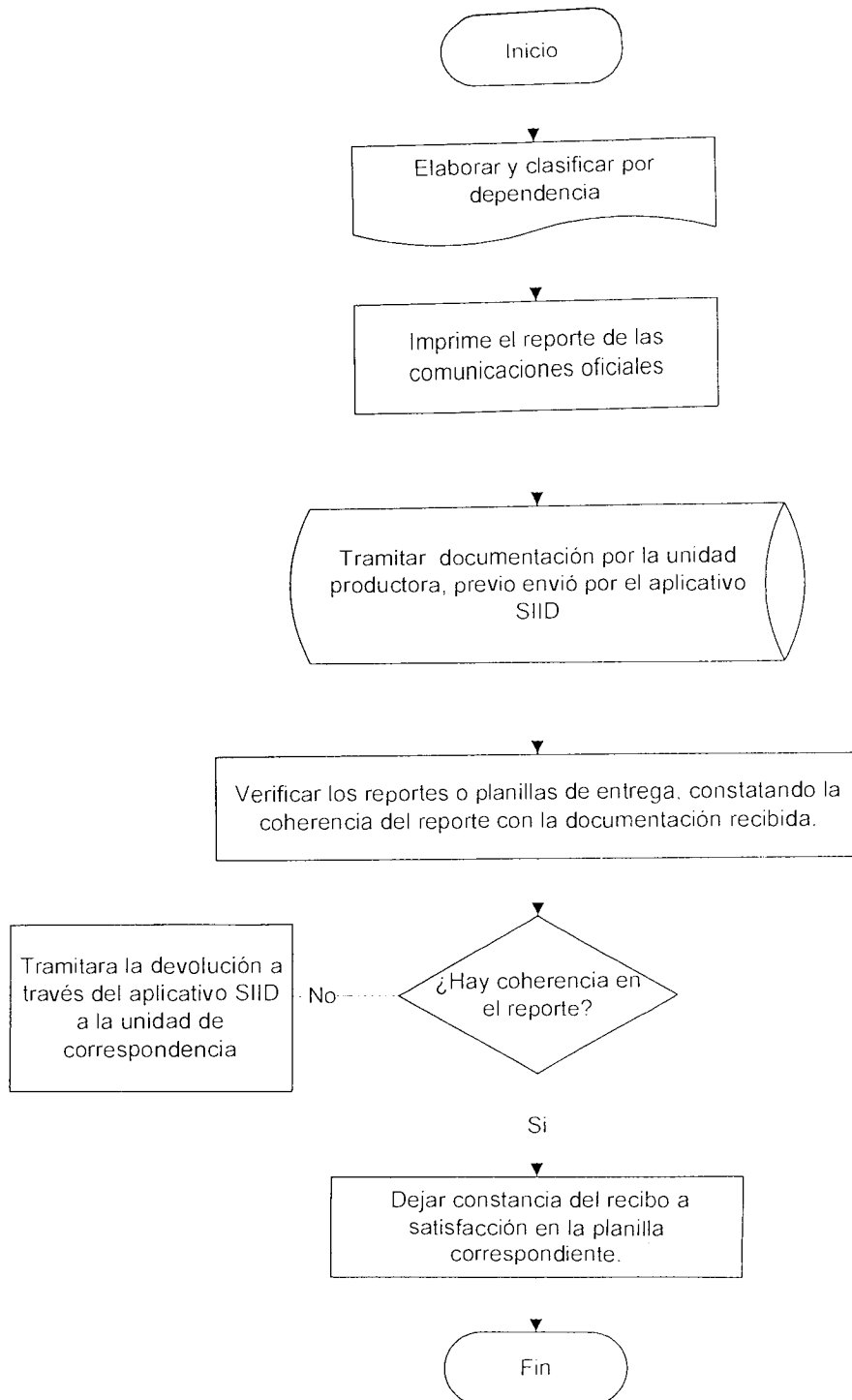
Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

ANEXO 7.
PR-GA-16 V.4
PROCEDIMIENTO GESTION Y TRAMITE DE DOCUMENTOS



ANEXO 7.
PR-GA-16 V.4
PROCEDIMIENTO GESTION Y TRAMITE DE
DOCUMENTOS

- Documentos enviados



ANEXO 7.
PR-GA-16 V.4
PROCEDIMIENTO GESTION Y TRAMITE DE DOCUMENTOS

- Consulta de Documentos

