

Asunto: Concepto Técnico\_ Administración de Comunicaciones Oficiales-Correos Electrónicos

De manera atenta y de acuerdo con la solicitud enviada radicada bajo el No., relacionada con la recepción, envío y conservación de correos electrónicos, el AGN menciona lo siguiente:

Sobre la respuesta, conviene precisar que las consultas que se presentan a esta Entidad, se resuelven de manera general, abstracta e impersonal, de acuerdo con las funciones conferidas en el ejercicio de las atribuciones de dirección y coordinación de la función archivística del Estado colombiano, expresamente señalada en la Ley 594 de 2000, y se circunscribe hacer claridad en cuanto al texto de las normas de manera general, para lo cual armoniza las disposiciones en su conjunto, de acuerdo con el asunto que se trate y emite su concepto, ciñéndose en todo a las normas vigentes sobre la materia.

En primera instancia, la entidad debe 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 las comunicaciones. Así mismo, se establece que esta unidad es responsable de recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, correo electrónico, u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia de los principios que rigen la administración pública. (*Artículo Tercero. Unidades de Correspondencia del Acuerdo 060 de 2001*).

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, la entidad debe actualizar o incluir dentro del manual de procesos y procedimientos, el manejo de las comunicaciones oficiales, dentro del cual se incluya el tratamiento que se le dará a los documentos electrónicos (correos electrónicos, entre otros) que llegan a la entidad. Dentro de este procedimiento, se recomienda definir la radicación, firmas, seguimiento, control, conservación y consulta de estos soportes, por ejemplo, *todo correo electrónico que ingrese a la entidad será enviado a la ventanilla única de correspondencia para la asignación del respectivo número de radicación; el documento será impreso con el número de radicado y se direccionará a la dependencia competente para darle el trámite respectivo.*

Así mismo, dentro del procedimiento se debe establecer claramente que no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos, entre otros aspectos definidos en el *Artículo Quinto del Acuerdo 060 de 2001*.

Es importante establecer los canales de comunicación para recibir las comunicaciones oficiales de entes internos y externos, por ejemplo, presencial, correo electrónico, página web, entre otros y se recomienda, que todas las comunicaciones que ingresen o que salgan por correo electrónico sean gestionadas y centralizadas en la ventanilla única de correspondencia

Cabe resaltar que todas las decisiones que se tomen relacionados con este tema, deberán estar debidamente escritas en un procedimiento claramente definido y aprobado por el Comité Interno de Archivo y se recomienda incluir los lineamientos dentro del Programa de Gestión Documental de la entidad, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

En los anteriores términos dejamos rendido nuestro concepto el cual debe considerarse única y exclusivamente para el caso puntal de esta consulta y dentro de los parámetros establecidos en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

Cordial saludo,

**CLARA INÉS BELTRÁN HERRERA**

*Subdirectora Asistencia Técnica y Gestión de Proyectos*

Anexos: N/A

Copia: Emilcen Ramos Méndez-Auxiliar Administrativa-Alcaldía Municipal de Taraira. Correo: [alcaldia@taraira-vaupes.gov.co](mailto:alcaldia@taraira-vaupes.gov.co)

Proyectó: Johana Claro-Profesional Especializado-Grupo de Asistencia Técnica Archivística

Revisó: Damaris Andrea Sánchez Rubiano-Coordinadora Grupo de Asistencia Técnica Archivística

Archivado en: Asistencias Técnicas