

Asunto: Concepto Técnico - Funciones Unidad de Correspondencia

En atención a su comunicación, en la que solicita se de alcance a las funciones de la unidad de correspondencia frente a la atención y orientación al ciudadano, trámites y servicios, atención de línea 195; al respecto el Archivo General de la Nación le informa:

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 a 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.

El Acuerdo 060 de 2001, establece en su artículo 3°, la normalización de los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones, el desarrollo de la presente observa el concepto de recepción desde diferentes normas, las cuales brindan dar al usuario la mayor claridad para que pueda dejar su petición ante el Estado; no se puede interpretar el concepto de recepción como una simple función de recibir sin interactuar u orientar al usuario.

La Constitución Nacional establece como derecho fundamental la oportunidad para todo ciudadano de dirigir peticiones respetuosas, desarrollando de esta manera el principio de información; en observancia a ello, la Ley Estatutaria 1755 de 2015 que sustituye el capítulo II de la Ley 1437 de 2001 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dice en su artículo 15

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. *Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, 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 de este código. (Ley 1755 de 2015)*

El cumplimiento de las normas citadas, exige de las unidades de correspondencia una función orientadora, lo que debe facilitar la concreción del trámite al ciudadano; a su vez el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) observa el deber de información al público:

Artículo 8°. Deber de información al público. *Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página*

electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos.... (Ley 1437 de 2011)

El desarrollo del anterior artículo ha llevado a diferentes entidades a la creación de las líneas de atención al ciudadano, en las cuales se recepcionan peticiones y se orienta a los ciudadanos; que por lo general se utilizan medios electrónicos para el archivo de estas solicitudes; las cuales deben contar con un esquema de metadatos y demás herramientas del que hacer archivístico.

El artículo 9º del Decreto 2539 de 2005 de la Presidencia de la República, exige a las entidades el desarrollo del manual específico de funciones y requisitos, en dicho manual puede observar el perfil y las funciones del funcionario asignado por la entidad para brindar atención al ciudadano. Las ventanillas únicas, las unidades de correspondencia son los primeros eslabones en la cadena de valor de atención al ciudadano, por ello se requiere de un personal altamente formado y conocedor de los diferentes servicios que la entidad pueda brindar al ciudadano.

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 1755 de 2015 - Ley 1437 de 2011).

Cordial saludo,

CLARA INÉS BELTRÁN HERRERA

Subdirectora Asistencia Técnica y Proyectos Archivísticos

Anexos: N/A

Copia: N/A

Proyectó: Ronald Mauricio Tocasuche Gómez - Grupo de Asistencia Técnica Archivística

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

Archivado en: Control de entidades – conceptos técnicos – Carpeta GAT