

Diseño y Validación del Manual de Ventanilla Única y Correspondencia en el Municipio de Ciénega – Boyacá

Yeimy Fernanda Juya López

Administración Pública Territorial

Escuela Superior de Administración Pública, ESAP

Nota de la autora

Yeimy Fernanda Juya López es abogada egresada de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) y aspirante a la opción de grado del programa de Administración Pública Territorial de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).

El presente trabajo se elaboró con el fin de obtener el título profesional como documento final de la Práctica Administrativa, realizada en la Alcaldía Municipal de Ciénega, Boyacá.

Cualquier inquietud relacionada con este documento puede ser dirigida al correo electrónico: jeimyf.jco@gmail.com.

Resumen

El presente informe final describe el proceso y los resultados de la Práctica Administrativa desarrollada en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Municipal de Ciénega (septiembre–diciembre de 2025), cuyo propósito fue el diseño, validación y entrega del Manual de Ventanilla Única y Correspondencia. A partir de un diagnóstico técnico-jurídico —que incluyó observación directa, aplicación de encuestas y entrevistas— se identificaron vacíos operativos en la recepción, radicación, distribución, control y archivo de comunicaciones oficiales. Los resultados alcanzados incluyen la estandarización de la radicación, la mejora de la trazabilidad documental, la clarificación del manejo de solicitudes anónimas y la disminución del riesgo de pérdida o retraso de documentos, constituyéndose en una herramienta de fortalecimiento institucional y garantía de transparencia administrativa.

Introducción

La gestión documental y la atención al ciudadano constituyen pilares fundamentales para el adecuado funcionamiento de la administración pública, en tanto garantizan el ejercicio efectivo del derecho de petición, la transparencia administrativa, la trazabilidad de las actuaciones estatales y la conservación de la memoria institucional. En este sentido, la Ventanilla Única de Correspondencia se erige como un mecanismo estratégico para centralizar la recepción, radicación, distribución y control de las comunicaciones oficiales que ingresan y se producen en las entidades territoriales, permitiendo ordenar los flujos documentales y asegurar respuestas oportunas y conforme a la ley.

En el Municipio de Ciénega, la implementación de la Ventanilla Única de Correspondencia representó un avance significativo hacia la modernización administrativa y el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía. No obstante, su puesta en funcionamiento evidenció la ausencia de un instrumento técnico que unificara criterios, definiera responsabilidades claras y estableciera procedimientos estandarizados para la gestión de la correspondencia y los documentos administrativos. Esta situación generó prácticas empíricas, recepción y traslado de documentos sin radicación formal, falta de trazabilidad en los trámites, confusión entre correspondencia interna y externa, y dificultades para integrar los principios archivísticos establecidos por el Archivo General de la Nación.

Adicionalmente, se identificaron vacíos relevantes en el tratamiento de solicitudes anónimas, en la aplicación sistemática de la Tabla de Retención Documental (TRD) y en el uso de herramientas digitales para el registro y seguimiento de la información. Estas falencias no solo impactaban la eficiencia operativa de la entidad, sino que también representaban riesgos jurídicos y administrativos asociados al incumplimiento de los términos legales de respuesta, la pérdida de documentos y la falta de control sobre los expedientes.

Frente a este contexto, la Práctica Administrativa desarrollada en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Municipal de Ciénega se orientó al diseño y validación de un Manual de Ventanilla Única y Correspondencia que respondiera a las necesidades reales de la entidad y se ajustara a la normatividad vigente en materia de gestión documental, derecho de petición, archivo y racionalización de trámites. El proceso metodológico incluyó una fase diagnóstica basada en observación directa, aplicación de encuestas a funcionarios de las distintas dependencias y entrevistas con el personal encargado de la Ventanilla Única, lo que permitió identificar de manera precisa los problemas estructurales y operativos del sistema existente.

A partir de este diagnóstico, se desarrolló un trabajo técnico–jurídico que articuló la normativa aplicable —entre otras, la Ley 594 de 2000, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos del Archivo General de la Nación— con la realidad organizacional del municipio. El resultado fue la estructuración de un manual integral que incorpora procedimientos claros de radicación, flujogramas de trámite, formatos estandarizados, definición de roles y responsabilidades, integración de la TRD como instrumento transversal y lineamientos específicos para el manejo de solicitudes anónimas.

La socialización del documento, realizada el 14 de noviembre de 2025 con la Secretaría de Gobierno y demás actores institucionales, permitió enriquecer el contenido del manual

mediante observaciones técnicas y ajustes operativos, garantizando su pertinencia y aplicabilidad. Finalmente, la entrega de la versión definitiva consolidó un producto que no solo cumple con los objetivos de la práctica administrativa, sino que también constituye un aporte significativo al fortalecimiento institucional del Municipio de Ciénega, promoviendo una gestión documental más eficiente, transparente y alineada con los principios de la función administrativa.

Objetivo General

Diseñar y validar el Manual de Ventanilla Única y Correspondencia para el Municipio de Ciénega, garantizando su conformidad con la normativa vigente y su adaptación al contexto organizacional, con el fin de estandarizar procesos, fortalecer la gestión documental y mejorar la atención al ciudadano.

Objetivos Específicos

- Analizar la normativa y los lineamientos técnicos aplicables en materia de gestión documental y correspondencia, para sustentar jurídicamente el contenido del manual.
- Diagnosticar el funcionamiento actual de la Ventanilla Única mediante observación, entrevistas y encuestas, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
- Elaborar el Manual de Ventanilla Única y Correspondencia adaptado al contexto municipal, incluyendo procedimientos detallados, flujogramas y formatos oficiales.

Metodología

La práctica administrativa desarrollada en la Alcaldía Municipal de Ciénega, Boyacá, se estructuró a partir de un enfoque metodológico cualitativo–descriptivo, con componentes de análisis normativo y técnico–operativo, orientado a la identificación de problemáticas reales en la gestión documental y a la formulación de una solución institucional concreta: el diseño del

Manual de Ventanilla Única y Correspondencia. La metodología se fundamentó en la observación directa de los procesos, la recolección de información primaria y secundaria, y la construcción progresiva de un instrumento técnico validado por la entidad.

El desarrollo de la práctica se organizó en fases secuenciales y complementarias, las cuales permitieron avanzar de manera ordenada desde el diagnóstico hasta la entrega del producto final, garantizando el cumplimiento del plan de trabajo aprobado por la ESAP y la entidad receptora.

Enfoque Metodológico

El trabajo se abordó desde un enfoque aplicado, en tanto estuvo orientado a resolver una necesidad institucional específica, y participativo, dado que involucró activamente a los servidores públicos de las distintas dependencias. Se utilizaron técnicas de investigación social y administrativa, combinando el análisis documental con herramientas de campo, lo que permitió construir un diagnóstico integral y formular propuestas ajustadas a la realidad organizacional del municipio.

Fase I. Diagnóstico del Proceso de Correspondencia y Gestión Documental

La primera fase tuvo como propósito conocer el estado actual del funcionamiento de la Ventanilla Única de Correspondencia y los procesos de archivo en la Alcaldía Municipal de Ciénega. Para ello, se realizó un ejercicio de observación directa y presencial, acompañando durante varios días la dinámica cotidiana de recepción, clasificación y distribución de documentos. Esta observación permitió identificar prácticas empíricas, ausencia de protocolos unificados, debilidades en la trazabilidad documental y limitaciones en el uso de herramientas digitales.

De manera complementaria, se aplicaron encuestas institucionales a funcionarios de las diferentes dependencias, con el fin de medir el nivel de conocimiento sobre gestión documental, responsabilidades archivísticas y uso de la Tabla de Retención Documental (TRD). Los resultados evidenciaron desconocimiento generalizado sobre estos temas y una percepción mayoritaria sobre la necesidad de contar con un manual de correspondencia.

Asimismo, se realizó una entrevista estructurada con la encargada de la Ventanilla Única, quien expuso las principales dificultades operativas, tales como el alto volumen de documentos, la inexistencia de formatos estandarizados, la confusión entre correspondencia interna y externa y el manejo inadecuado de solicitudes anónimas. Esta fase permitió consolidar un diagnóstico claro y fundamentado que sirvió de base para el diseño del manual.

Fase II. Análisis Normativo y Técnico

En la segunda fase se adelantó un estudio exhaustivo del marco normativo aplicable a la gestión documental y a la atención al ciudadano, con especial énfasis en la normatividad colombiana vigente. Se analizaron, entre otras disposiciones, la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), la Ley 1437 de 2011 (CPACA), la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición), el Decreto 1080 de 2015 y los lineamientos técnicos del Archivo General de la Nación.

Este análisis permitió identificar obligaciones legales, términos, responsabilidades y principios que debían incorporarse al manual. De igual forma, se revisaron las Tablas de Retención Documental del Municipio de Ciénega, aprobadas mediante acto administrativo, con el fin de integrarlas de manera transversal al procedimiento de correspondencia. Como resultado de esta fase se elaboró un marco normativo narrativo y un cuadro de relación normativa que sustentaron técnicamente el contenido del manual.

Fase III. Diseño y Estructuración del Manual de Ventanilla Única y Correspondencia

Con base en el diagnóstico y el análisis normativo, se procedió a la elaboración del Manual de Ventanilla Única y Correspondencia, estructurando su contenido de forma clara, secuencial y funcional. En esta fase se definieron los principios del proceso, los canales de recepción, los requisitos mínimos de las solicitudes, el procedimiento general de radicación, la clasificación de la correspondencia, el uso de la TRD, el trámite de solicitudes anónimas, los términos legales de respuesta y las responsabilidades de la Ventanilla Única y de las dependencias.

Adicionalmente, se diseñaron flujogramas detallados que representan gráficamente los procedimientos, así como formatos institucionales para la radicación, remisión interna y externa, registro digital y control de correspondencia. Este ejercicio permitió traducir la normativa y los lineamientos técnicos en herramientas prácticas y operativas para los servidores públicos.

Fase IV. Socialización, Ajuste y Validación Institucional

La cuarta fase correspondió a la socialización del manual con la Secretaría de Gobierno y actores institucionales, realizada el 14 de noviembre de 2025. Durante este espacio se presentaron los contenidos del documento, se resolvieron inquietudes y se recibieron observaciones orientadas a mejorar su claridad, aplicabilidad y coherencia con la dinámica administrativa del municipio.

Las observaciones consignadas en el acta de seguimiento fueron analizadas e incorporadas de manera integral, realizando los ajustes necesarios al documento. Este proceso permitió consolidar una versión final del manual validada por la tutora institucional y acorde con las necesidades reales de la entidad.

Fase V. Entrega del producto final y cierre de la práctica

Finalmente, se realizó la entrega oficial de la versión final del Manual de Ventanilla Única y Correspondencia el 2 de diciembre de 2025, dando cumplimiento al 100 % de las actividades previstas en el plan de trabajo. Con este cierre se consolidó un producto técnico, normativamente sustentado y funcional, que fortalece la gestión documental y la atención al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Ciénega, y que constituye el resultado principal de la práctica administrativa.

Documento resultado: Manual de Ventanilla Única y Correspondencia del Municipio de Ciénega

El principal resultado de la Práctica Administrativa fue la elaboración, validación y entrega del Manual de Ventanilla Única y Correspondencia del Municipio de Ciénega, Boyacá, como }instrumento técnico–administrativo orientado a estandarizar y fortalecer la gestión de las comunicaciones oficiales y la atención al ciudadano. Este documento consolida procedimientos claros y uniformes para la recepción, radicación, distribución, trámite, respuesta y archivo de la correspondencia, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y la mejora continua de los procesos institucionales.

Como complemento operativo, el documento incorpora flujogramas detallados que representan gráficamente cada procedimiento y formatos estandarizados para la radicación, remisión interna y externa, registro digital y control de la correspondencia. Estos elementos facilitan la aplicación práctica del manual, fortalecen la trazabilidad documental y contribuyen a la reducción de riesgos asociados a la pérdida, extravío o retraso de documentos.

MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y DE CORRESPONDENCIA

ALCALDÍA DE CIÉNEGA - BOYACÁ

CONTENIDO

Presentación	12
Justificación	13
Alcance	14
CAPÍTULO I. MARCO LEGAL Y CONCEPTOS	15
1.1 Marco legal.....	15
1.2 Conceptos Básicos.....	18
CAPITULO II. PRINCIPIOS, ASPECTOS GENERALES Y RESPONSABILIDADES DEL PROCESO DE CORRESPONDENCIA	24
2.1 Principios de la Correspondencia Oficial	24
2.2 Aspectos Generales del Proceso de Correspondencia	25
2.2.1 Horario de atención	25
2.2.2 Canales de atención y recepción de correspondencia.....	26
2.3 Funciones del Encargado de la Ventanilla Única de Correspondencia	29
2.3.1 Registro Digital de Correspondencia.....	30
2.4 Deberes y Responsabilidades de los Funcionarios de las Dependencias	33

2.5 Coordinación y Supervisión	34
CAPITULO III. PROCEDIMIENTO GENERAL DE RADICACIÓN.....	34
3.1. Etapas del procedimiento general de radicación	34
3.1.1 Recepción de la comunicación oficial	34
3.1.2. Determinación de si requiere radicación	35
3.1.3. Verificación de requisitos mínimos.....	35
3.1.4. Asignación del número de radicado	37
3.1.5. Registro en el sistema de gestión documental	38
3.1.6. Distribución interna y control de entrega.	38
3.1.7. Archivo de control y seguimiento	39
3.2 Gestión y Trámite de Solicitudes y Denuncias Anónimas	40
3.2.1 Trámite de solicitudes anónimas que constituyen queja o denuncia	41
3.3 Términos de Respuesta a las Solicitudes y PQRS	43
CAPITULO IV. INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS INSTITUCIONALES	48
4.1. Tablas de Retención Documental – TRD.....	49
4.2. Listado de Series y Subseries Documentales	49
4.3. Conceptos Archivísticos Aplicados al Manual.....	50
4.4 Transferencias documentales	51
4.4.1 Actividades para la preparación de la transferencia documental.....	52
FLUJOGRAMAS Y ANEXOS	57

PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Ciénega, Boyacá, en cumplimiento de la normatividad legal vigente, reconoce la importancia de fortalecer los procesos administrativos asociados a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) como parte esencial de la estrategia de Atención al Ciudadano adoptada por la Administración Municipal.

En ese sentido, se presenta el Manual de Ventanilla Única y Correspondencia como un instrumento técnico y operativo que define pautas de acción claras para los servidores públicos encargados de recibir, tramitar y responder los requerimientos ciudadanos, garantizando eficiencia, trazabilidad y transparencia en la gestión de la información institucional.

Este documento permite, además, orientar y sensibilizar a los funcionarios y a la ciudadanía sobre los conceptos, procedimientos y responsabilidades asociados a la gestión de las comunicaciones oficiales, promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia, la responsabilidad y la atención oportuna.

Su implementación busca fortalecer la transparencia, eficiencia y trazabilidad en el manejo de las comunicaciones oficiales, garantizando el cumplimiento de la normatividad archivística y de gestión documental vigente en Colombia, en concordancia con los principios de la Ley General de Archivos (Ley 594 de 2000) y las directrices del Archivo General de la Nación.

Este manual se desarrolla en el marco de los objetivos trazados en el Plan de Trabajo Institucional de la Alcaldía Municipal, y hace parte del proceso de modernización administrativa orientado a la optimización de los canales de comunicación interna y externa, la mejora del servicio al ciudadano y la garantía del derecho de acceso a la información pública.

JUSTIFICACIÓN

La administración pública moderna enfrenta el desafío permanente de garantizar una gestión eficiente, transparente y oportuna de la información que circula entre la ciudadanía, las entidades del Estado y sus propias dependencias internas.

En este contexto, la existencia de un Manual de Ventanilla Única y Correspondencia responde a la necesidad de ordenar, estandarizar y fortalecer los procedimientos relacionados con la recepción, radicación, distribución, seguimiento y archivo de las comunicaciones oficiales del Municipio de Ciénega, Boyacá.

Este instrumento se justifica porque, históricamente, la gestión de la correspondencia en las entidades públicas ha presentado problemas de dispersión de información, duplicidad de funciones, demoras en los trámites y falta de trazabilidad documental, lo cual puede generar riesgos en el cumplimiento de términos legales, pérdida de documentos o fallas en la atención al ciudadano.

El Manual se diseña como una herramienta técnica, normativa y operativa que busca solucionar esas deficiencias, garantizando que toda comunicación oficial —sin importar su medio, físico o electrónico— sea tratada con criterios unificados de registro, control y trazabilidad, asegurando la integridad y conservación de la información institucional.

Asimismo, el documento materializa el compromiso de la Alcaldía Municipal con la transparencia, la eficiencia administrativa y la mejora del servicio público, alineándose con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Ley de Transparencia y la Ley General de Archivos.

El principal beneficiario de la implementación de este manual es la comunidad cieneguense, en tanto permite fortalecer la atención ciudadana, garantizar la respuesta oportuna a sus solicitudes y asegurar que toda comunicación con la administración tenga un trámite verificable y confiable. De igual forma, beneficia a los servidores públicos, al proporcionarles un marco claro de actuación que mejora la coordinación interna, reduce errores y promueve la rendición de cuentas.

Entre los beneficios esperados se destacan:

- Mayor eficiencia en los flujos de comunicación interna y externa.
- Reducción de tiempos de respuesta a solicitudes y trámites ciudadanos.
- Aseguramiento de la conservación, integridad y localización de los documentos oficiales.
- Fortalecimiento de la transparencia institucional y de la confianza ciudadana.
- Cumplimiento normativo en materia de gestión documental y acceso a la información pública.

En conclusión, este manual constituye una guía estratégica y operativa que permitirá a la Administración Municipal de Ciénega consolidar un sistema de Ventanilla Única funcional, moderno y alineado con las buenas prácticas de la gestión pública, garantizando que cada documento y comunicación institucional sea tratado con eficiencia, responsabilidad y compromiso ético.

ALCANCE

El presente manual aplica a todas las dependencias, oficinas y servidores públicos de la Administración Municipal de Ciénega, involucrados en la recepción, registro, trámite y conservación de documentos y comunicaciones oficiales, tanto físicas como digitales.

El alcance comprende:

- La correspondencia entrante (proveniente de ciudadanos, entidades públicas o privadas).
- La correspondencia saliente (emitida por las dependencias municipales).
- La correspondencia interna (entre dependencias de la entidad).

Este manual será de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos, contratistas y practicantes que, en ejercicio de sus funciones, intervengan en cualquier fase del proceso de gestión de correspondencia y archivo.

CAPÍTULO I. MARCO LEGAL Y CONCEPTOS

1.1 Marco legal

Nivel normativo	Norma o disposición	Contenido y relación con el Manual de Ventanilla Única y Correspondencia
Constitucional	Constitución Política de Colombia (1991)	
	Artículo 74	Reconoce el derecho de todas las personas a acceder a documentos públicos, salvo los casos que determine la ley. Sustenta la transparencia y publicidad de la información institucional.
	Artículo 86	Establece la acción de tutela como mecanismo para proteger derechos fundamentales, entre ellos el derecho de petición y el acceso a la información pública.

	Artículo 209	Define los principios de la función administrativa: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Fundamenta la eficiencia en la gestión documental y de correspondencia.
Legal	Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos	Regula la organización y administración de los archivos públicos, estableciendo los principios de gestión documental aplicables a la correspondencia oficial.
	Ley 962 de 2005 – Ley Antitrámites	Promueve la simplificación y racionalización de trámites administrativos en las entidades públicas. Busca optimizar los procesos de recepción y trámite de documentos.
	Decreto 019 de 2012 – Decreto Antitrámites	Complementa la Ley 962 de 2005, estableciendo medidas para suprimir o reformar regulaciones y trámites innecesarios. Impulsa el uso de medios electrónicos en la gestión documental.
	Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo	Regula el derecho de petición y la obligación de las entidades de radicar, registrar, tramitar y responder oportunamente las solicitudes ciudadanas.

	Contencioso Administrativo (CPACA)	
	Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción	Fortalece los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción. Promueve la transparencia y el control en el manejo de la información pública.
	Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	Establece la obligación de las entidades públicas de garantizar el acceso a la información, reforzando la necesidad de registros confiables de correspondencia.
Reglamentario	Decreto 1080 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura	Integra las disposiciones del Archivo General de la Nación sobre gestión documental, comunicaciones oficiales y conservación de archivos.
	Decreto Nacional 1166 de 2016	Regula la atención y participación ciudadana, los canales de comunicación oficiales y la articulación con los sistemas de información de gestión documental.
Técnico y Directivo (AGN y MIPG)	Acuerdo 060 de 2001 – Archivo General de la Nación (AGN)	Define las pautas para el manejo de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas.

	Acuerdo 042 de 2002 – AGN	Regula los procesos de gestión documental, definiendo las etapas del ciclo de vida de los documentos.
	Política de Gobierno Digital (Decreto 1008 de 2018)	Promueve el uso de medios electrónicos y la digitalización de los procesos administrativos, aplicable a la radicación y control de correspondencia.
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	Establece el marco para la mejora continua de los procesos institucionales, incluyendo la gestión documental y de atención ciudadana.
	Tablas de Retención Documental (TRD) del Municipio de Ciénega, Boyacá	Instrumento técnico que define los tiempos de conservación y disposición final de los documentos producidos y recibidos en el municipio.

1.2 Conceptos Básicos

Acceso a Documentos de Archivo: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

Acto administrativo: Decisión formal emitida por una autoridad pública en ejercicio de sus funciones, que produce efectos jurídicos individuales o generales.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia

Autenticidad documental: Propiedad que garantiza que un documento es lo que dice ser, sin haber sufrido alteraciones, manipulaciones o sustituciones.

Cadena de custodia documental: Conjunto de medidas y procedimientos que aseguran la protección, integridad y trazabilidad de los documentos desde su producción hasta su disposición final.

Canales físicos: Se entienden como los soportes tangibles a través de los cuales es posible registrar la manifestación de un hecho o acto administrativo. Dentro de los medios físicos más comunes para la presentación de solicitudes se encuentran los documentos impresos, las cartas radicadas presencialmente en la Ventanilla Única, y las comunicaciones enviadas por correo postal o mensajería.

Canales electrónicos: De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, los medios electrónicos son canales idóneos para que los ciudadanos presenten solicitudes respetuosas ante la administración pública. Se consideran herramientas tecnológicas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos o informaciones, a través de redes de comunicación abiertas o restringidas, como el correo electrónico institucional o las plataformas electrónicas oficiales.

Clasificación documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

Consulta documental: Derecho y procedimiento mediante el cual los servidores públicos o los ciudadanos pueden acceder a los documentos de archivo conforme a la normatividad vigente.

Control de correspondencia: Conjunto de actividades que garantizan el registro, seguimiento y trazabilidad de los documentos entrantes y salientes de la entidad.

Correspondencia: Conjunto de comunicaciones oficiales o administrativas que ingresan o salen de una entidad pública, independientemente de su soporte físico o digital.

Custodia documental: Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de los mismos, cualquiera que sea su titularidad.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador

Distribución de correspondencia: Actividad mediante la cual se entrega la correspondencia recibida a las dependencias competentes o se envía a destinatarios externos.

Documento administrativo: Documento que registra las actuaciones o decisiones producidas durante el ejercicio de funciones administrativas dentro de la entidad.

Documento electrónico: Información generada, transmitida o almacenada mediante medios digitales, que posee validez legal y puede ser objeto de gestión documental.

Documento público: Documento emitido o recibido por las entidades estatales en el ejercicio de sus funciones, con valor probatorio y legal.

Foliación: Numeración consecutiva y legible de las hojas que conforman un expediente o carpeta documental, con el fin de mantener el orden y control.

Gestión documental: Conjunto de procesos técnicos y administrativos destinados a planificar, manejar y controlar la creación, recepción, organización, acceso, conservación y disposición final de los documentos.

Identificación documental: Primera etapa de la labor archivística, que consiste en indagar, analizar y sistematizar las categorías administrativas y archivísticas que sustentan la estructura de un fondo.

Medio electrónico: Cualquier soporte digital o tecnológico utilizado para crear, almacenar, transmitir o conservar información.

Metadatos: Datos estructurados que describen el contenido, contexto, estructura y gestión de un documento, facilitando su identificación y recuperación.

Notificación: Acto mediante el cual se comunica oficialmente una decisión administrativa a una persona interesada o parte del proceso.

Oficio: Tipo de comunicación escrita formal utilizada por los funcionarios públicos para transmitir decisiones, solicitudes o informes oficiales.

Producción documental: Creación o recepción de documentos en el desarrollo de las funciones institucionales, que constituyen evidencia de la actividad administrativa.

Radicación: Asignación de un número consecutivo y único a los documentos recibidos o enviados, con el fin de garantizar su control y seguimiento.

Recepción de correspondencia: Proceso mediante el cual se recibe y verifica la integridad de los documentos remitidos a la entidad, ya sea por medios físicos o electrónicos.

Registro de correspondencia: Asiento o anotación sistemática de los documentos recibidos y enviados, incluyendo datos esenciales como número, fecha, remitente y asunto.

Remisión documental: Acción de enviar o trasladar documentos, ya sea dentro de la misma entidad o hacia otras instituciones externas.

Reserva documental: Condición legal que restringe temporal o permanentemente el acceso público a ciertos documentos por razones de seguridad, defensa o interés general.

Seguridad de la información: Conjunto de políticas, procedimientos y controles diseñados para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Serie documental: Conjunto de documentos producidos por una misma función o actividad administrativa, organizados de manera coherente y cronológica.

Sistema de Gestión Documental (SGD): Conjunto de procedimientos, normas y herramientas tecnológicas que permiten administrar los documentos de forma integral a lo largo de su ciclo de vida.

Tabla de Retención Documental (TRD): 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

Término de conservación: Tiempo durante el cual los documentos deben mantenerse en un archivo antes de su eliminación o transferencia.

Trazabilidad documental: Capacidad de conocer en todo momento la ubicación, estado y responsable de un documento dentro del proceso de gestión.

Transferencia documental: Traslado controlado de documentos desde los archivos de gestión hacia el archivo central o histórico, según lo establecido en la TRD.

Ventanilla Única de Correspondencia (VUC): Unidad responsable de la recepción, radicación, distribución, control y envío de la correspondencia oficial del municipio, asegurando transparencia y eficacia en la gestión documental.

CAPITULO II. PRINCIPIOS, ASPECTOS GENERALES Y RESPONSABILIDADES DEL PROCESO DE CORRESPONDENCIA

2.1 Principios de la Correspondencia Oficial

La correspondencia oficial comprende todos los documentos que ingresan, se generan o se emiten por las dependencias de la Alcaldía Municipal de Ciénega, Boyacá, en cumplimiento de sus funciones.

Su manejo debe ajustarse a los principios fundamentales que orientan la gestión pública, garantizando transparencia, oportunidad y control documental.

Los principios que rigen el proceso de correspondencia son los siguientes:

Autenticidad: Todo documento oficial debe ser verdadero, verificable y provenir de la autoridad o dependencia competente.

Integridad: Los documentos deben conservar su contenido original, sin alteraciones ni omisiones que afecten su validez.

Oportunidad: Toda comunicación recibida o generada debe ser tramitada dentro de los términos establecidos por la ley.

Confidencialidad: Se debe proteger la información que, por su naturaleza, esté sujeta a reserva o contenga datos personales.

Seguridad Documental: Los documentos deben estar resguardados de pérdida, deterioro o manipulación indebida.

Trazabilidad: Cada comunicación debe poder rastrearse desde su recepción hasta su archivo final.

Responsabilidad: Cada servidor público es responsable del manejo, trámite y custodia de la documentación bajo su control.

Preservación: Todo documento debe conservarse en condiciones adecuadas que garanticen su valor administrativo, legal e histórico.

2.2 Aspectos Generales del Proceso de Correspondencia

El proceso de correspondencia comprende el conjunto de actividades relacionadas con la recepción, radicación, distribución, envío y control de los documentos que circulan en la entidad.

Su correcta aplicación asegura la trazabilidad de la información, la atención oportuna al ciudadano y la eficacia administrativa.

2.2.1 Horario de atención

La Ventanilla Única de Correspondencia del Municipio de Ciénega operará en el horario laboral establecido por la Alcaldía Municipal, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., sin perjuicio de los ajustes que se adopten mediante acto administrativo.

Para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades técnicas de digitalización, radicación, registro y distribución de la correspondencia, la recepción de documentos y solicitudes se realizará hasta las 5:00 p.m. en la jornada de la tarde, es decir, una (1) hora antes del cierre oficial de la jornada laboral.

Fuera de este horario, la recepción de documentos podrá realizarse por canales digitales oficiales, garantizando el registro y radicación en la jornada siguiente hábil.

Esta medida permite que el encargado de la Ventanilla Única cuente con el tiempo necesario para completar los procedimientos internos de manera organizada, segura y conforme a los

lineamientos archivísticos y administrativos vigentes, evitando retrasos o acumulación de correspondencia al finalizar el día.

2.2.2 Canales de atención y recepción de correspondencia

El Municipio de Ciénega, Boyacá, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), y los Acuerdos 039 y 042 de 2002 del Archivo General de la Nación, dispone de canales físicos y electrónicos para garantizar que los ciudadanos y entidades puedan presentar de manera respetuosa sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD).

Cada canal cumple una función específica dentro del proceso de Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) y está sujeto a control y registro por parte del encargado designado.

Tipo de canal

Presencial: Atención directa en la Ventanilla Única de Correspondencia, ubicada en la sede principal de la Alcaldía Municipal. Aquí se reciben oficios, peticiones, comunicaciones, documentos administrativos y PQRSD presentadas en formato físico. El funcionario encargado verificará los requisitos mínimos, determinará si requiere radicación y procederá a asignar el número correspondiente. La recepción se realizará dentro del horario institucional de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:30 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Electrónico: La Alcaldía Municipal de Ciénega cuenta con una cuenta de correo electrónico institucional habilitada exclusivamente para la recepción de PQRSD, la cual es:

contactenos@cienea-boyaca.gov.co

Este correo constituye el único canal autorizado para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ciudadanas.

Los demás correos institucionales de las dependencias solo recibirán comunicaciones internas y no darán trámite oficial a solicitudes ciudadanas hasta que el encargado de la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) asigne el número de radicación correspondiente desde la cuenta oficial de PQRSD.

El encargado de la VUC será el responsable de:

- Revisar diariamente la bandeja de entrada del correo contactenos@cienega-boyaca.gov.co
- Identificar si el mensaje recibido requiere o no radicación, según su contenido.
- En caso de proceder, asignar el número de radicación siguiendo el formato institucional definido y remitirlo al correo institucional de la dependencia competente para su trámite.
- Registrar digitalmente la información básica en el archivo de control

Radicación en línea

Los ciudadanos también pueden presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través del sitio web oficial del municipio:

El procedimiento es el siguiente:

1. Ingresar al portal web institucional. <http://www.cienega-boyaca.gov.co/>
2. Dirigirse a la pestaña “Atención y Servicios a la Ciudadanía”.
3. En el menú desplegable, seleccionar la opción “PQRSD – Recepción de Solicitudes”.

También puede acceder directamente mediante el enlace: <http://www.cienega-boyaca.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>

4. Diligenciar el formulario en línea con los datos requeridos y enviar la solicitud.

Una vez recibida la información, el encargado de la Ventanilla Única de Correspondencia verificará su contenido, asignará el número de radicación y registrará la solicitud en el archivo digital de control, remitiéndola posteriormente a la dependencia competente para su atención.

Telefónico

El municipio habilitará líneas telefónicas oficiales para la orientación ciudadana y recepción de PQRSD.

El procedimiento será el siguiente:

1. El funcionario designado atenderá la llamada e identificará si se trata de una orientación general o de una solicitud de PQRSD.
2. En caso de tratarse de una PQRSD, deberá informar al ciudadano que su solicitud será registrada en el formato establecido por la entidad para recepción telefónica (ver Anexos).
3. Diligenciará el formulario, consignando los datos completos del solicitante, tipo de solicitud, descripción del hecho, fecha y hora de recepción.
4. Posteriormente, el encargado procederá a asignar el número de radicado y a remitir la solicitud a la dependencia competente.

Servicio postal o mensajería: Recepción de documentos enviados por correo certificado o empresas de mensajería legalmente reconocidas.

Interdependencias internas: Comunicaciones generadas entre las distintas dependencias del municipio, las cuales deben tramitarse mediante radicación interna y registro en el sistema de correspondencia.

Cada canal deberá garantizar la verificación de procedencia, integridad y seguridad de la información recibida, asegurando que toda correspondencia sea radicada con número consecutivo, fecha y hora de ingreso.

2.3 Funciones del Encargado de la Ventanilla Única de Correspondencia

El funcionario designado como Encargado de la Ventanilla Única de Correspondencia es responsable directo de la gestión de las comunicaciones oficiales entrantes y salientes. Sus funciones principales son:

- a) Recibir, registrar y radicar toda la correspondencia que ingrese o se genere en la entidad.
- b) Verificar que cada documento cumpla con los requisitos mínimos: destinatario, remitente, asunto, fecha, anexos y firma.
- c) Asignar número de radicado, fecha y hora a cada documento, garantizando su trazabilidad.
- d) Clasificar la correspondencia por tipo (entrante, saliente, interna) y dependencia destinataria.
- e) Distribuir la documentación a las áreas correspondientes dentro de los tiempos establecidos.
- f) Coordinar el envío de comunicaciones oficiales mediante correo postal, mensajería o medios electrónicos.
- g) Mantener actualizado el registro de correspondencia en el sistema de gestión documental.
- h) Custodiar los documentos mientras estén bajo su responsabilidad.
- i) Garantizar la confidencialidad y el manejo adecuado de la información.
- j) Informar inmediatamente cualquier irregularidad detectada en el proceso de recepción o envío de correspondencia.
- k) Participar en las actividades de capacitación o actualización relacionadas con gestión documental y archivo.

- l) Rendir informes periódicos sobre el flujo y control de correspondencia al área de Secretaría de Gobierno.

2.3.1 Registro Digital de Correspondencia

El encargado de la Ventanilla Única de Correspondencia deberá llevar un registro digital consolidado en el archivo de control del proceso, en el que se consigne, como mínimo:

Campo	Descripción
Nombre del usuario o solicitante	Persona natural o jurídica que presenta la comunicación o solicitud.
Canal de recepción	Presencial, electrónico, web, telefónico, etc.
Fecha y hora de recepción	Momento en que el documento fue recibido.
Número de radicado	Código asignado según la estructura institucional.
Número de folios o anexos	Cantidad de documentos que acompañan la solicitud.
Dependencia asignada o funcionario responsable	Área o servidor designado para atender el requerimiento.
Observaciones	Notas relevantes o seguimiento al trámite.

Este registro se conservará en formato digital, actualizado diariamente, y será revisado periódicamente por la Secretaría General o la dependencia que ejerza la supervisión del proceso de correspondencia.

2.3.1.1 Construcción del Número de Radicado

El número de radicado es el identificador único y obligatorio que permite controlar, rastrear y verificar todas las comunicaciones que ingresan, se generan o se tramitan en la Alcaldía Municipal de Ciénega, Boyacá.

Este número se asignará a cada documento al momento de su recepción o emisión por la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC), garantizando trazabilidad y registro institucional.

Estructura general del número de radicado:

CIE-AA-DDD-T-CCCC

Donde:

Elemento	Significado	Descripción
CIE	Sigla del municipio	Identificador del Municipio de Ciénega, Boyacá , para unificar y diferenciar los registros oficiales de la entidad.
AA	Año	Dos últimos dígitos del año en el que se realiza la radicación.
DDD	Código de dependencia	Código numérico de tres dígitos asignado a la dependencia responsable del trámite o respuesta.
T	Tipo de correspondencia	Letra que identifica la naturaleza de la comunicación: E = Entrante (recibida del exterior o ciudadanía). S = Saliente (emitida por la entidad hacia usuarios o entidades externas). I = Interna (comunicaciones entre dependencias municipales).
CCCC	Consecutivo	Número secuencial de cuatro dígitos que se asigna de manera automática y progresiva.

Código de control	Validación	Conformado por la letra del tipo de correspondencia (T) y los cuatro dígitos del consecutivo (CCCC). Este código servirá como elemento de verificación y trazabilidad interna.
--------------------------	------------	--

Ejemplo:

CIE-25-102-E-0047 → Año 2025, Dependencia 102, Correspondencia Entrante (E), consecutivo 0047.

Reglas de asignación:

Cada tipo de correspondencia (E, S, I) manejará su propio consecutivo independiente.

El número de radicado deberá generarse en el momento exacto de la recepción o emisión del documento.

Solo el encargado de la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) estará autorizado para generar y asignar números de radicación en los canales electrónico, telefónico y web.

Las dependencias que elaboren comunicaciones salientes deberán solicitar previamente el número de radicado a la VUC antes de su envío al destinatario.

Ningún documento tendrá validez oficial si carece del número de radicado asignado conforme al presente formato.

El número de radicado deberá figurar en la primera hoja del documento físico o digital.

2.4 Deberes y Responsabilidades de los Funcionarios de las Dependencias

Cada dependencia de la Administración Municipal de Ciénega tiene responsabilidades específicas en el manejo y trámite de la correspondencia institucional. Los servidores públicos deberán observar los siguientes deberes:

- a) Revisar diariamente la correspondencia recibida por su dependencia y registrar su recepción interna.
- b) Responder dentro de los términos legales las comunicaciones, peticiones o solicitudes ciudadanas que sean de su competencia.
- c) Evitar la retención injustificada de documentos que deban trasladarse a otra dependencia o remitirse al ciudadano.
- d) Custodiar adecuadamente los documentos que les sean entregados, garantizando su integridad y confidencialidad.
- e) Utilizar exclusivamente los canales oficiales de comunicación institucional para la correspondencia externa.
- f) Mantener actualizado el archivo de gestión de la dependencia, conforme a las Tablas de Retención Documental vigentes.
- g) Remitir al Archivo Central los documentos finalizados o aquellos que cumplan su tiempo de conservación.
- h) Reportar inconsistencias o errores detectados en la radicación o en la información recibida.
- i) Abstenerse de eliminar o modificar documentos sin la debida autorización o procedimiento técnico archivístico.
- j) Participar en las capacitaciones institucionales sobre gestión documental y cumplimiento del manual.

2.5 Coordinación y Supervisión

La supervisión general del proceso de correspondencia estará a cargo de la Secretaría de Gobierno o la dependencia que cumpla sus funciones, la cual deberá:

- a) Garantizar el cumplimiento de las políticas de gestión documental.
- b) Realizar controles periódicos sobre el registro y archivo de correspondencia.
- c) Coordinar con el Archivo Central y con el responsable de la Ventanilla Única los mecanismos de mejora continua del proceso.
- d) Velar por la adopción de herramientas tecnológicas que fortalezcan la trazabilidad y seguridad de la información.

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO GENERAL DE RADICACIÓN

La radicación es el procedimiento mediante el cual se asigna un número único e irrepetible a cada documento que ingresa, se genera o se tramita en la Alcaldía Municipal de Ciénega, Boyacá, garantizando su control, trazabilidad, integridad y recuperación en el marco del Sistema Institucional de Archivo y Gestión Documental (SIGA).

Este proceso se rige por los principios de autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad, conforme a la normativa archivística colombiana, el procedimiento aplica para todos los canales de recepción (presencial, electrónico, web y telefónico), y debe ser ejecutado únicamente por el encargado de la VUC o el servidor designado.

3.1. Etapas del procedimiento general de radicación

3.1.1 Recepción de la comunicación oficial

El encargado de la VUC recibe los documentos o comunicaciones a través de los canales autorizados (presencial, electrónico, web, telefónico o correo postal).

Se verifica que el documento esté dirigido correctamente a la Alcaldía Municipal de Ciénega, Boyacá, e identifique claramente el remitente, asunto, dependencia destinataria y anexos.

El funcionario receptor debe revisar el estado físico o digital del documento, asegurando su legibilidad, completitud e integridad.

3.1.2. Determinación de si requiere radicación

El encargado de la VUC analiza el contenido del documento para establecer si requiere registro oficial:

- Requiere radicación: Comunicaciones que generan actuación administrativa o respuesta formal (PQRSD, peticiones, oficios, requerimientos, solicitudes, comunicaciones interinstitucionales).
- No requiere radicación: Material informativo, correspondencia personal, invitaciones o publicidad, salvo que por su contenido sea necesario controlarla.

Las comunicaciones que no requieran radicación podrán registrarse en un listado de control de recepción sin trámite, conservando evidencia de su llegada y destino.

En caso de duda, prevalecerá el principio de control documental, y se radicará preventivamente.

3.1.3. Verificación de requisitos mínimos

Antes de asignar número de radicado, el funcionario verificará que el documento cumpla los siguientes elementos, de acuerdo con la ley 1755 de 2015, artículo 16:

- Identificación del remitente
- Documento de identidad del solicitante
- Medio de contacto (dirección física, teléfono o correo electrónico.)

- Identificación del destinatario
- Asunto claro o referencia del trámite.
- Fecha y firma
- Identificación de anexos o soportes

Si la comunicación carece de información esencial, el funcionario solicitará la complementación o registrará la observación correspondiente en el sistema de control.

Las solicitudes anónimas que se reciban se clasificarán como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo a su contenido y se les dará el trámite correspondiente, según los términos y procedimientos señalados en este manual y en la Ley. (Revisar subtítulo 3.2 Gestión y Trámite de Solicitudes y Denuncias Anónimas)

3.1.3.1 Trámite de Petición Presentada ante Autoridad No Competente

Cuando una petición sea radicada ante una dependencia o autoridad del Municipio de Ciénega que no es competente para resolverla, se deberá proceder conforme a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

En estos casos, el funcionario encargado deberá:

Si la solicitud fue presentada verbalmente:

Se informa de manera inmediata al ciudadano que esa dependencia no es la competente para atender su petición. Esta explicación debe ser clara, respetuosa y orientada a que el ciudadano comprenda a qué dependencia debe dirigirse o que la entidad hará la remisión correspondiente.

Si la petición se presentó por escrito:

Debe comunicar formalmente al peticionario, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la recepción del documento, que la dependencia que recibió la solicitud no es la competente. Esta comunicación debe enviarse por el medio de contacto que el ciudadano haya proporcionado.

Dentro del mismo plazo de cinco (05) días, la Ventanilla Única o la dependencia que recibió la petición debe remitir oficialmente el documento a la dependencia competente.

La remisión debe hacerse con oficio remisorio, y es obligatorio guardar copia del oficio como soporte del traslado.

Además de remitir la petición internamente, se debe enviar al ciudadano una copia del oficio de remisión, para que tenga constancia del traslado y conozca cuál dependencia asumió el trámite.

Si dentro de la estructura administrativa del municipio no existe una dependencia competente para atender el asunto, debes informar al ciudadano de manera expresa y por escrito.

Los términos legales para dar respuesta no comienzan a contarse desde la radicación inicial, sino desde el día hábil siguiente a la fecha en que la dependencia competente reciba la petición.

Por ello, es fundamental que la remisión se haga dentro del plazo establecido, para evitar retrasos que afecten el derecho de petición del ciudadano.

3.1.4. Asignación del número de radicado

Una vez validado el documento, se asignará un número único e irrepetible, siguiendo la estructura definida por la entidad, en concordancia con los estándares del Archivo General de la Nación:

CIE-AA-DDD-T-CCCC

Donde:

CIE: Siglas del Municipio de Ciénega.

AA: Dos últimos dígitos del año.

DDD: Código de la dependencia responsable.

T: Tipo de correspondencia (E=Entrante, S=Saliente, I=Interna).

CCCC: Consecutivo numérico de cuatro dígitos.

Código de control: Compuesto por el tipo de correspondencia y el consecutivo (E0047, S0156, I0099).

3.1.5. Registro en el sistema de gestión documental

El encargado registrará la información en el Sistema de Gestión Documental o archivo digital de correspondencia, garantizando la captura de metadatos mínimos ya dispuestos en 2.3.1 Registro Digital de Correspondencia.

3.1.6. Distribución interna y control de entrega.

Una vez asignado el número de radicado y registrado en el sistema de gestión documental, el encargado de la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) procederá a distribuir los documentos a las dependencias o funcionarios responsables de su trámite.

El proceso de distribución deberá cumplir con los principios de orden, trazabilidad, custodia y evidencia documental, conforme a lo dispuesto en los Acuerdos 039 y 042 de 2002 del Archivo General de la Nación (AGN) y la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos).

Toda entrega de documentos deberá quedar registrada en el Libro de Radicación y Distribución de Correspondencia, que constituye el instrumento oficial de control y verificación del flujo documental dentro de la entidad.

El libro podrá llevarse en formato físico o digital, según los medios tecnológicos disponibles, siempre que garantice la autenticidad, integridad y conservación de la información.

Cada funcionario receptor deberá verificar la información registrada en el libro (radicado, folios, asunto) y firmar en señal de recibido, dejando constancia de la fecha y hora de recepción.

En caso de distribución digital (por correo institucional o sistema de gestión documental electrónico), la confirmación de lectura o acuse de recibido electrónico tendrá el mismo valor probatorio que la firma manuscrita.

El funcionario receptor asumirá la responsabilidad del trámite, respuesta y custodia del documento hasta su disposición final.

El Libro de Radicación y Distribución de Correspondencia deberá mantenerse bajo la custodia directa del encargado de la Ventanilla Única.

3.1.7. Archivo de control y seguimiento

El encargado de la VUC conservará los soportes de entrega y los registros digitales actualizados.

La Secretaría de Gobierno realizará verificaciones periódicas del cumplimiento de los términos de respuesta y la adecuada gestión del flujo documental.

Los documentos se conservarán según las Tablas de Retención Documental (TRD) y los tiempos establecidos en el Programa de Gestión Documental (PGD).

Finalizado su trámite, los documentos se transferirán al Archivo de Gestión o Archivo Central conforme al ciclo vital documental.

3.2 Gestión y Trámite de Solicitudes y Denuncias Anónimas

Es importante precisar que, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la normativa complementaria que regula el derecho de petición en Colombia, las solicitudes de información, las peticiones de interés particular y aquellas que buscan el reconocimiento o la garantía de un derecho no pueden ser tramitadas de manera anónima por la administración. Estas modalidades requieren, de manera indispensable, la identificación plena del peticionario para garantizar la correcta atención, respuesta y notificación, conforme a los requisitos mínimos establecidos en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, el cual ordena que toda petición debe contener, como mínimo, los nombres y apellidos completos del solicitante, su documento de identidad y un medio válido para recibir correspondencia.

La respuesta a este tipo de solicitudes debe dirigirse a una persona claramente identificada; en consecuencia, la ausencia de datos básicos impide materializar el derecho de petición, ya que no existe un destinatario al cual remitir la respuesta formal. Además, la naturaleza jurídica de estas modalidades implica la necesidad de contacto con el ciudadano para aclarar información, remitir documentos, completar requisitos o efectuar notificaciones, lo cual resulta imposible cuando no se suministra identificación alguna.

Asimismo, la Ley 962 de 2005, en su Artículo 81, limita la procedencia de actuaciones administrativas derivadas de escritos anónimos únicamente a circunstancias en las que se denuncien hechos verificables o personas identificables, lo que restringe su trámite al ámbito de quejas o denuncias, y no a solicitudes de información o peticiones orientadas al reconocimiento de derechos.

Por tanto, la Alcaldía Municipal de Ciénega solo podrá tramitar anónimos que correspondan a denuncias o quejas que cumplan con los criterios de verosimilitud y relevancia administrativa, mas

no peticiones en las que el ciudadano pretenda ejercer modalidades ordinarias del derecho de petición. Cuando una solicitud anónima busque acceder a información, obtener documentos, realizar consultas o solicitar actuaciones administrativas personales, la Ventanilla Única deberá registrarla, dejar constancia de su recepción y clasificarla como “Anónimo no tramitado por ausencia de identificación del peticionario”, procediendo a su archivo conforme a las normas archivísticas vigentes.

3.2.1 Trámite de solicitudes anónimas que constituyen queja o denuncia

Cuando una comunicación anónima llega a la Alcaldía Municipal de Ciénega y su contenido revela la posible existencia de hechos irregulares, falencias en la prestación del servicio público, o situaciones que podrían comprometer la responsabilidad disciplinaria, fiscal o penal de servidores y particulares que ejercen funciones públicas, la administración tiene el deber de actuar. La ausencia de identificación del peticionario no impide el avance del procedimiento siempre que el escrito incluya hechos concretos, verificables y suficientemente claros para realizar una valoración preliminar.

En primer lugar, una vez recibida la comunicación sin identificación, la Ventanilla Única de Correspondencia procede a su registro formal, asignando número de radicado y clasificándola como una queja o denuncia anónima, asegurando la conservación del documento en versión física o digital y dejando constancia del canal de ingreso. Posteriormente, el funcionario encargado realiza una lectura técnica del contenido con el fin de determinar si la información suministrada constituye un hecho específico susceptible de verificación. Para ello, se revisa si la queja describe conductas, fechas aproximadas, lugares, dependencias involucradas, personas relacionadas o anexos que den cuenta de la presunta irregularidad.

Si el escrito contiene estos elementos mínimos, se considera que existe material suficiente para adelantar actuaciones preliminares y, por lo tanto, la solicitud puede ser tramitada.

Una vez establecida la tramitabilidad de la denuncia, la Ventanilla Única elabora el oficio de remisión y envía el caso a la dependencia competente para su análisis, con copia a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces. Cuando el contenido señale la posible existencia de una falta disciplinaria, la Personería Municipal será informada para lo de su competencia. Si el documento deja entrever hechos que podrían configurar un delito o una afectación al patrimonio público, el caso será remitido a los entes de control u órgano encargado de investigación penal según corresponda.

La dependencia competente, al recibir la comunicación, inicia una actuación preliminar donde recoge información, revisa antecedentes administrativos, solicita informes internos, realiza visitas o verificaciones y evalúa los soportes aportados. Durante esta etapa se busca establecer si los hechos denunciados tienen fundamento y si es necesario iniciar un proceso formal disciplinario, administrativo, penal o correctivo ante las entidades competentes. Las actuaciones adelantadas deberán quedar documentadas para garantizar trazabilidad y control.

Una vez culminada la verificación, la dependencia responsable elabora un Informe Final de Gestión, en el cual se consignan los hechos analizados, los pasos adelantados, las pruebas recaudadas y las conclusiones del análisis. Dicho informe debe indicar si la denuncia permitió identificar una irregularidad y si se adoptaron o recomendaron medidas administrativas o preventivas. Si no se encontraron méritos suficientes, se dejará constancia motivada del archivo.

Este informe es remitido nuevamente a la Ventanilla Única y a la Oficina de Control Interno para el cierre administrativo del caso. De esta manera, el expediente es clasificado conforme a las Tablas

de Retención Documental municipales, ubicándolo en la serie correspondiente de Quejas y Denuncias, según el resultado de la verificación.

De esta forma, la administración municipal asegura que toda denuncia anónima que contenga elementos verificables sea gestionada con la debida diligencia, reservando la identidad inexistente del denunciante, cumpliendo la normativa vigente y preservando la transparencia, el control interno y la moralidad administrativa.

3.3 Términos de Respuesta a las Solicitudes y PQRS

TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN	TÉRMINO DE RESPUESTA	NORMA APLICABLE
Petición de Interés General	Solicitud mediante la cual el ciudadano busca la intervención de la autoridad para resolver necesidades colectivas, mejorar servicios o participar en la función pública.	15 días hábiles	Ley 1755/2015, art. 14
Petición de Interés Particular	Pretensión orientada a obtener el reconocimiento o la garantía de un derecho subjetivo.	15 días hábiles	Ley 1755/2015, art. 14

Peticiones entre autoridades	Ocurre cuando una autoridad formula una petición de información o de documentos a otra autoridad.	10 días hábiles. (Este término especial aplica exclusivamente para solicitudes de información o envío de documentos entre entidades públicas.)	Ley 1755/2015, art. 30
Solicitud de Información	Petición que busca acceder a datos, informes o actuaciones administrativas.	10 días hábiles (si no se puede responder en ese tiempo, la entidad debe informar y responder en término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.)	Ley 1755/2015, art. 14
Solicitud de Documentos o Copias	Petición de expedientes, soportes, certificaciones o documentos que reposen en la entidad.	10 días hábiles (+5 días adicionales informados)	Ley 1755/2015, art. 14
Cumplimiento de un deber legal o constitucional	Se dirige a exigir que la autoridad cumpla funciones o deberes establecidos en la ley o en reglamentos, sin	15 días hábiles	Ley 1755/2015, art. 14

	necesidad de acudir a la vía judicial.		
Solicitud de reconocimiento o garantía de un derecho	Pretensión del ciudadano para que la administración reconozca, restablezca o garantice un derecho.	15 días hábiles	Ley 1755/2015, art. 14
Consulta	Solicitud mediante la cual se pide el criterio, concepto o interpretación de la autoridad sobre materias relacionadas con sus funciones. No genera acto administrativo ni es vinculante.	30 días hábiles	Ley 1755/2015, art. 14
Queja	Manifestación de inconformidad por conducta inadecuada de servidores públicos o funcionamiento deficiente de servicios.	15 días hábiles	Ley 1755/2015, art. 32
Reclamo	Solicitud para exigir solución a una prestación indebida del servicio o falta	15 días hábiles	Ley 1755/2015, art. 32

	de atención por parte de la autoridad.		
Sugerencia	Iniciativa ciudadana para mejorar servicios, procesos o atención.	15 días hábiles	Ley 1755/2015, art. 32
Denuncia Administrativa	Comunicación para informar a la entidad sobre conductas irregulares que deben investigarse (no penales).	15 días hábiles	Ley 1755/2015, art. 32
Recurso (Reposición, Apelación, Queja)	Mecanismo jurídico para controvertir decisiones administrativas y solicitar su modificación, aclaración o revocatoria.	10 días hábiles para resolver reposición. 15 días hábiles para resolver apelación. Salvo disposición contraria en procesos administrativos específicos.	Ley 1437/2011, arts. 76–82
Petición incompleta (requerimiento)	Cuando la solicitud carece de información esencial. La entidad requiere aclaración o complemento.	10 días hábiles para que la entidad requiera. El ciudadano tiene 1 mes para completar.	Ley 1755/2015, art. 17

Peticiones presentadas vía telefónica o verbal	Formalizadas por el funcionario en formulario institucional y tramitadas como cualquier tipo de petición.	Según el tipo de solicitud (10, 15 o 30 días)	Ley 1755/2015, art. 16
Peticiones por medios electrónicos (correo, web)	Deben recibir acuse de recibo inmediato y tramitarse como cualquier petición.	Según el tipo de solicitud (10, 15 o 30 días)	Ley 1755/2015, arts. 16 y 20

Todos los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 —sean de 10, 15 o 30 días— deben computarse únicamente en días hábiles, es decir, aquellos en los que la entidad pública se encuentra laborando y prestando servicios administrativos. Por consiguiente, no se contabilizan sábados, domingos, festivos ni días en los que por disposición institucional no haya atención al público.

El cómputo en días hábiles garantiza que el ciudadano no se vea afectado por circunstancias ajenas a la administración, y que las autoridades dispongan del tiempo real y efectivo para adelantar las actuaciones necesarias para emitir una respuesta clara, congruente y ajustada a la normativa. Por ello, es deber del servidor público conocer y aplicar rigurosamente esta regla, evitando interpretaciones erróneas o reducciones arbitrarias del plazo, las cuales pueden afectar el derecho fundamental de petición.

El momento en que una comunicación ingresa oficialmente a la administración es fundamental para determinar el inicio del término de respuesta. Conforme al CPACA y la Ley 1755 de 2015,

los plazos empiezan a correr a partir del día hábil siguiente a la fecha en que la solicitud queda radicada en la Ventanilla Única de Correspondencia.

Esto implica que a partir de ese momento se activa el deber institucional de agilizar su distribución interna y seguimiento.

El cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011 para la atención de las solicitudes ciudadanas es un deber que no solo recae en la Ventanilla Única de Correspondencia, sino en todos los servidores públicos que intervienen en el trámite interno de una petición o PQRS.

Responder a tiempo no es una tarea opcional ni un asunto que dependa de la carga laboral o de la organización interna de cada dependencia. Es una obligación constitucional, derivada del derecho fundamental de petición, cuyo incumplimiento vulnera directamente la confianza ciudadana y la legitimidad institucional.

CAPITULO IV. INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS INSTITUCIONALES

La Alcaldía Municipal de Ciénega, en cumplimiento de la Ley 594 de 2000, la normativa expedida por el Archivo General de la Nación (AGN) y la Resolución Municipal 175 del 25 de agosto de 2021, adopta y actualiza los instrumentos archivísticos que permiten la organización, control, conservación y disposición de la documentación producida y recibida en ejercicio de sus funciones.

Estos instrumentos garantizan que la gestión documental se realice bajo criterios de eficiencia, transparencia, economía, racionalidad administrativa y protección del patrimonio documental del Municipio.

4.1. Tablas de Retención Documental – TRD

Las Tablas de Retención Documental (TRD) son instrumentos archivísticos que establecen los tiempos de permanencia de las series y subseries documentales en cada fase del archivo (Gestión, Central e Histórico) y determinan su disposición final (eliminación, conservación total, selección o microfilmación/digitalización).

Las TRD son fundamentales porque:

- Permiten identificar, organizar y controlar la producción documental.
- Evitan la acumulación innecesaria de documentos.
- Facilitan el acceso oportuno a la información.
- Garantizan la conservación del patrimonio documental.
- Cumplen los requisitos legales para auditorías y procesos de control.
- Sirven de base para los procesos de radicación, trámite, distribución, transferencia y disposición final de la correspondencia.

La TRD aprobada mediante la Resolución 175 de 2021 garantiza que la administración municipal atienda su estructura orgánica actual y armoniza la producción documental con las series y subseries establecidas en el Listado oficial.

4.2. Listado de Series y Subseries Documentales

La serie documental es un conjunto de documentos que responden a un mismo procedimiento o actividad dentro de la gestión institucional. La subserie documental es la subdivisión de una serie por tipo de trámite o proceso específico.

El Municipio cuenta con un Listado oficial de series y subseries que incluye, entre muchas otras:

- Actas (múltiples comités y consejos)

- Derechos de petición
- Contratos
- Resoluciones
- Proyectos
- Informes de gestión
- Certificados y constancias
- Procesos policivos
- Historias laborales
- Comportamientos contrarios a la convivencia
- SISBEN y registros asociados

(Información soportada en el archivo Listado de series y subseries)

Cada serie y subserie tiene asociado un tipo documental, código y tiempos de retención definidos en la TRD.

4.3. Conceptos Archivísticos Aplicados al Manual

Tipo Documental: Unidad documental producida por una actividad administrativa específica, por ejemplo: acta, resolución, contrato, derecho de petición, informe, certificado, constancia, etc.

Archivo de Gestión: Conjunto de documentos en trámite o de consulta frecuente que permanecen en las dependencias productoras durante el tiempo inicial definido en la TRD.

Archivo Central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

Archivo Histórico: Archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación

Conservación total: Se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas de la entidad productora, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia. Asimismo, son Patrimonio documental de la sociedad que los produce, utiliza y conserva para la investigación, la ciencia y la cultura.

Selección Documental: Disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y realizada en el archivo central con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo para su conservación permanente.

Eliminación Documental: Acción de depuración autorizada por Comité de Archivo o quién haga sus veces, en la cual se destruyen documentos cuyo tiempo de retención venció y no poseen valores secundarios.

Debe realizarse con acta de eliminación, procedimiento técnico y registro de verificación según el AGN.

4.4 Transferencias documentales

Con el propósito de garantizar el adecuado cumplimiento de los tiempos de retención establecidos en las Tablas de Retención Documental – TRD, adoptadas mediante Resolución Municipal No. 175 de 2021, y en armonía con la Ley 594 de 2000 y demás normas reglamentarias en materia

archivística, la Oficina de Gestión Documental del Municipio de Ciénega elaborará anualmente un Cronograma de Transferencias Documentales, el cual será comunicado oportunamente a todas las dependencias para su estricto cumplimiento.

Este cronograma fijará las fechas en las que cada dependencia deberá realizar sus transferencias al Archivo Central, permitiendo que:

- Las dependencias productoras cuenten con el tiempo suficiente para realizar el adecuado alistamiento de los expedientes.
- El Archivo Central pueda revisar el material, solicitar correcciones cuando sea necesario y proceder a su recepción oficial.

4.4.1 Actividades para la preparación de la transferencia documental

Antes de realizar cualquier entrega de documentación al Archivo Central, cada dependencia del Municipio de Ciénega debe adelantar un conjunto de actividades archivísticas que garanticen la correcta organización, descripción y conservación de los documentos, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Tabla de Retención Documental – TRD y las normas vigentes en materia de archivo. Estas actividades constituyen la fase previa indispensable para asegurar que los expedientes lleguen al Archivo Central en condiciones adecuadas y uniformes, facilitando su control, consulta y preservación a largo plazo.

En primer lugar, cada dependencia debe realizar la conformación de carpetas según las series y subseries documentales definidas en la TRD municipal. Esta clasificación obedece a las funciones propias de cada unidad administrativa y refleja los asuntos y procesos que gestiona la entidad. Por ello, la agrupación de documentos debe realizarse estrictamente según las categorías archivísticas establecidas, evitando mezclar expedientes de naturaleza distinta.

Una vez conformadas las carpetas, se procede a la ordenación interna de los documentos, la cual debe seguir un criterio cronológico y un orden natural. Esto implica que, al abrir la carpeta, el primer documento corresponda al registro más antiguo y el último sea el más reciente, conservando una secuencia lógica y continua para facilitar la lectura y comprensión del expediente. Es fundamental que la dependencia mantenga un único criterio de ordenación para cada serie documental para no afectar la integridad del archivo.

Posteriormente, se debe llevar a cabo la depuración por selección natural, que consiste en retirar de las carpetas todos aquellos documentos que no hagan parte del expediente definitivo. No deben incluirse borradores, duplicados, hojas en blanco, comunicaciones de apoyo no esenciales ni material residual. Solo deben permanecer los documentos originales o copias oficiales que integran formalmente la serie documental, garantizando así la depuración adecuada del fondo.

Acto seguido, se realiza la foliación de los documentos, utilizando lápiz de mina negra, escribiendo el número en la esquina superior derecha y manteniendo una orientación horizontal. La numeración debe ser clara, legible y consecutiva. Cuando un expediente ocupe varias carpetas, la foliación debe continuar de manera ininterrumpida: por ejemplo, la Carpeta 1 comprenderá los folios 1 a 200; la Carpeta 2 abarcará los folios 201 a 400; y la Carpeta 3, los folios 401 a 600, asegurando así la integridad y coherencia del expediente completo.

En esta etapa también es indispensable la eliminación de todo material metálico presente en los documentos, como ganchos de cosedora, clips o grapas, debido a que estos elementos aceleran el deterioro físico de los expedientes y pueden generar oxidación o rupturas. Su retiro contribuye a la preservación adecuada de los documentos.

Adicionalmente, se debe garantizar la adecuación de tamaños de los documentos. Cuando existan registros en diferentes formatos o dimensiones, estos deben unificarse: si la mayoría del expediente se encuentra en tamaño oficio, todos los documentos deben legajarse en este tamaño; y si por el contrario están en tamaño carta, deben conservarse en ese formato. Esta unificación facilita el manejo archivístico y la conservación física.

Una vez culminados estos pasos, las carpetas se deben almacenar en cajas de archivo tipo X200, suministradas por el encargado de Almacenamiento o Gestión Documental. Las cajas deben aprovechar el espacio disponible sin compactar las carpetas, permitiendo su manipulación de manera cómoda, segura y sin riesgo de deterioro.

Finalmente, cada dependencia debe elaborar el Inventario de Transferencia Documental utilizando el Formato Único de Inventario Documental – FUID. Este inventario debe estar debidamente diligenciado, con información clara y precisa, y debe corresponder fielmente a las series y subseries definidas en la TRD. Antes de su entrega, la dependencia debe revisar cuidadosamente el inventario para evitar inconsistencias o errores que puedan retrasar la recepción de la transferencia.

4.4.2 Proceso de entrega y revisión de las transferencias documentales

Una vez las dependencias del Municipio de Ciénega han preparado sus expedientes conforme a los lineamientos establecidos en la TRD y han completado las actividades de organización, depuración, foliación y elaboración del inventario, se procede a la etapa de entrega y revisión de la transferencia documental. Este proceso constituye el paso final antes de que los documentos ingresen formalmente al Archivo Central, y debe realizarse de manera ordenada, verificable y transparente.

El proceso inicia con la entrega de la transferencia por parte de la dependencia remitente, la cual debe proporcionar todos los elementos archivísticos requeridos. Para ello, cada dependencia deberá

entregar al Archivo Central las carpetas debidamente organizadas y revisadas, las cajas de archivo rotuladas correctamente con la información de identificación (serie, subserie, fechas extremas, número de caja y dependencia productora), así como el Inventario Documental – FUID en sus dos versiones: medio físico firmado y copia digital. Estos elementos son indispensables para que el Archivo Central pueda realizar una revisión completa y rigurosa del material transferido.

Posteriormente, se lleva a cabo la revisión por parte del Archivo Central, a cargo del personal de Gestión Documental. En esta fase, se verifica cuidadosamente que la documentación transferida cumpla con los criterios archivísticos establecidos y que corresponda a las series y subseries autorizadas en la TRD del municipio. La revisión incluye la comprobación de la ordenación cronológica de los documentos, la foliación continua y adecuada, la integridad física del expediente y la correcta correspondencia entre lo consignado en el inventario y lo contenido en las carpetas y cajas. Si durante este proceso se identifican inconsistencias, errores de organización, discrepancias con la TRD o fallas en el inventario, la transferencia será devuelta a la dependencia remitente para que realice las correcciones necesarias antes de una nueva entrega.

Cuando la documentación cumple con todos los requisitos exigidos y supera el proceso de verificación, se procede a la recepción oficial de la transferencia documental. Esta etapa se formaliza mediante la firma del inventario y demás documentos de control por parte de tres actores:

- El funcionario responsable de elaborar el inventario dentro de la dependencia remitente,
- El director o jefe de la dependencia que transfiere la documentación, quien avala la entrega,
- El servidor de Gestión Documental o quien haga sus veces del Municipio de Ciénega, que recibe el material en nombre del Archivo Central.

Con la firma de estos responsables, la transferencia documental queda formalmente registrada, aceptada e incorporada al Archivo Central, asegurando así la preservación, acceso y control adecuado de los documentos que integran la memoria institucional del Municipio de Ciénega.

4.4.3 Recomendaciones para las instalaciones del Archivo Central

En concordancia con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 594 de 2000, según el cual la administración pública debe garantizar las condiciones físicas, ambientales y de infraestructura necesarias para el adecuado funcionamiento de los archivos, se recomienda que el Archivo Central del Municipio de Ciénega cuente con un espacio diseñado especialmente para la conservación, seguridad y acceso controlado a los documentos transferidos por las dependencias.

El área destinada al Archivo Central debe disponer de los siguientes elementos y condiciones mínimas para asegurar la integridad física y la conservación de los documentos:

- Sistema de vigilancia permanente, mediante cámaras de seguridad con monitoreo 24/7, que permita registrar y supervisar cualquier movimiento dentro del área archivística, garantizando así la protección de los documentos frente a accesos indebidos.
- Ventilación adecuada, ya sea mediante ventilación natural o por sistemas mecánicos, para mantener la circulación del aire y evitar la acumulación de humedad u olores que puedan deteriorar el papel.
- Iluminación apropiada, preferiblemente con lámparas LED o fluorescentes, evitando fuentes de luz directa o excesiva que puedan afectar la calidad del papel o generar riesgos innecesarios de calor.
- Equipos de prevención y control de incendios, incluyendo extintores apropiados para documentos en soporte papel (tipo limpio o con agente no corrosivo) y sensores detectores

de humo o temperatura, instalados en puntos estratégicos para activar alertas tempranas en caso de emergencia.

Estas condiciones garantizan un espacio idóneo para resguardar los documentos que integran la memoria institucional del Municipio de Ciénega, permitiendo que el Archivo Central cumpla con su función de conservación, disponibilidad, consulta técnica y apoyo a la gestión administrativa, jurídica y social del municipio.

FLUJOGRAMAS Y ANEXOS

FORMATO DE OFICIO REMISORIO POR FALTA DE COMPETENCIA

Municipio de Ciénega – Boyacá

Ventanilla Única de Correspondencia

Fecha: ____ / ____ / ____

Dependencia que remite:

Número de radicado:

Dependencia competente a la que se remite:

ASUNTO: Remisión de petición por falta de competencia – Artículo 21 Ley 1755 de 2015

Por medio del presente, me permito informar que la petición radicada con el número _____, presentada por el ciudadano _____, fue recibida en esta dependencia el día ____ / ____ / ____.

Luego de revisar su contenido, se determinó que esta dependencia no es competente para tramitar o resolver la solicitud, en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

En atención a lo anterior, y dentro del plazo legal de cinco (5) días hábiles, se procede a remitir oficialmente la petición y sus anexos a la dependencia competente: _____ para lo de su cargo.

Se deja constancia de que se remite copia de este oficio al peticionario para su conocimiento.

____ folios correspondientes a la petición original.

____ folios de anexos..

Funcionario que remite:

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

FORMATO DE RECEPCIÓN TELEFÓNICA DE PQRS

(Ventanilla Única de Correspondencia – Alcaldía Municipal de Ciénega, Boyacá)

Información General

Fecha de recepción:

Funcionario que atiende:

Hora: _____

Línea telefónica:

Medio: Telefónico

Datos del Ciudadano / Solicitante

Nombre completo: _____

Tipo y Número de documento: _____

Dirección de residencia: _____

Correo electrónico (si tiene): _____

Teléfono de contacto: _____

3. Tipo de Solicitud

☐ Petición

☐ Reclamo

☐ Denuncia

☐ Queja

☐ Sugerencia

☐ Trámite o consulta de
orientación

Descripción de los Hechos o Solicitud

(Describir textualmente lo manifestado por el ciudadano.)

Anexos o Información Adicional

¿El ciudadano aportará anexos? Sí ☐ No ☐

¿Por qué medio los remitirá? _____

¿El ciudadano autoriza notificación electrónica? Sí ☐ No ☐

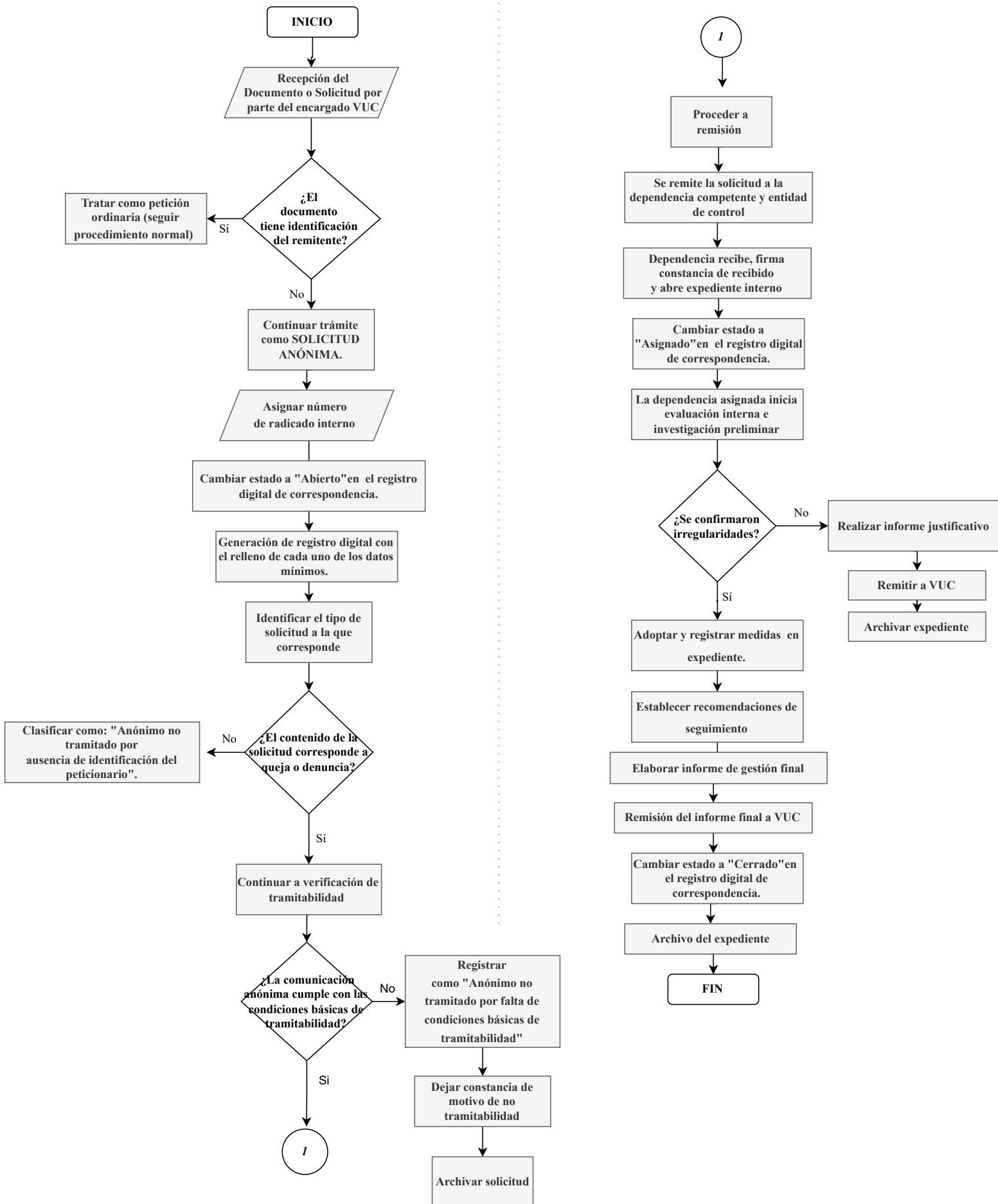
Número de radicado asignado: _____

Dependencia responsable del trámite: _____

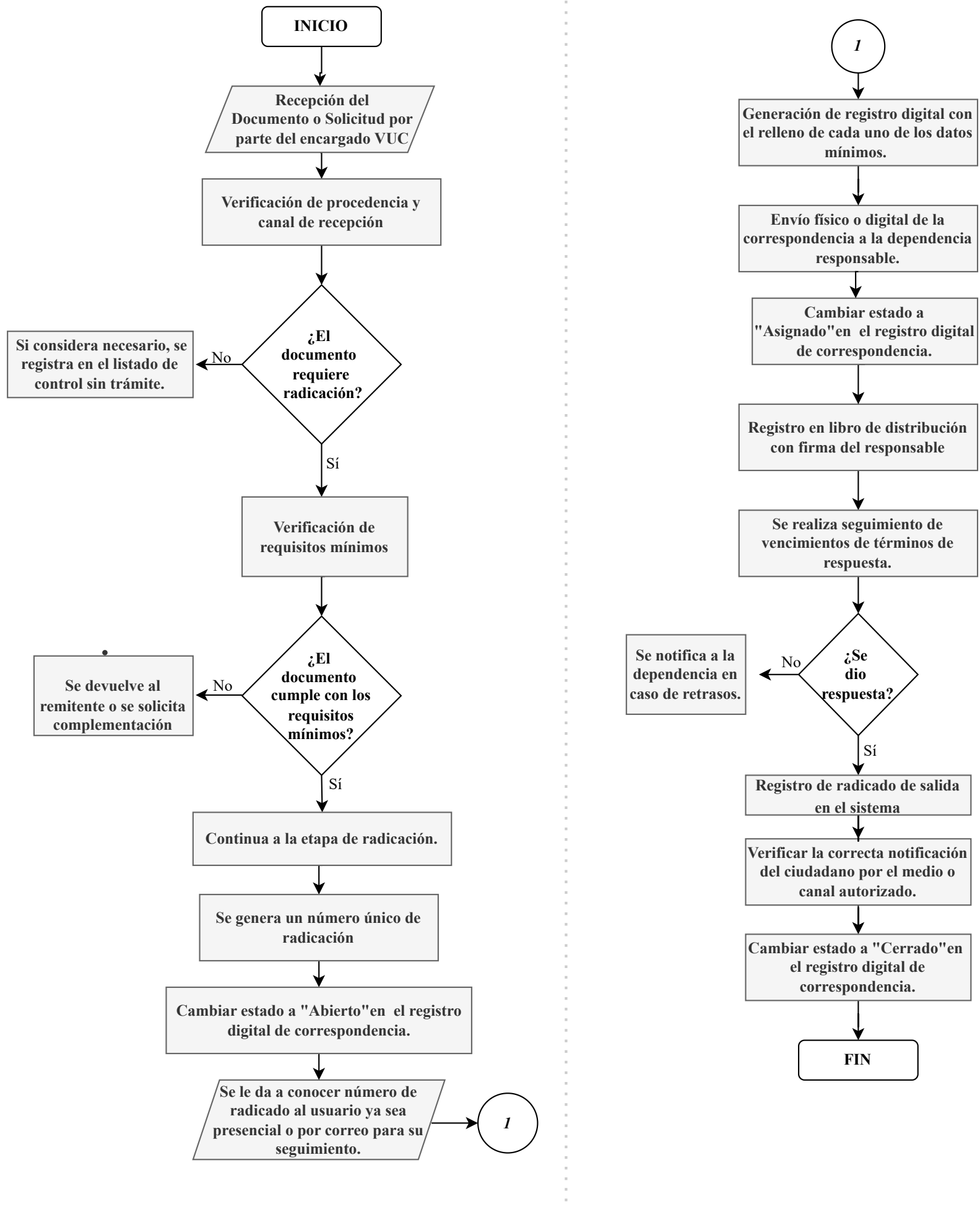
¿El ciudadano comprende y acepta lo contenido en el formato? Sí ☐ No ☐

FLUJOGRAMA. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES ANÓNIMAS QUE CONSTITUYEN QUEJA O DENUNCIA

ALCALDÍA DE CIÉNEGA- BOYACÁ



FLUJOGRAMA. PROCEDIMIENTO GENERAL DE RADICACIÓN
ALCALDÍA DE CIÉNEGA- BOYACÁ



Conclusiones

Desde el ámbito académico, la práctica administrativa desarrollada en la Alcaldía Municipal de Ciénega, Boyacá, constituyó una experiencia formativa de alto valor, al permitir la aplicación integral, reflexiva y contextualizada de los conocimientos adquiridos a lo largo del programa de Administración Pública Territorial. Esta experiencia trascendió el componente teórico para situar a la estudiante en un escenario real de gestión pública, donde fue posible identificar problemáticas institucionales concretas y formular soluciones técnicas acordes con la normativa vigente y las necesidades operativas de la entidad territorial.

La práctica permitió articular saberes relacionados con derecho administrativo, gestión documental, archivo público, planeación institucional, modernización administrativa y atención al ciudadano, evidenciando la importancia de una formación integral orientada a la solución de problemas públicos reales. En este sentido, el ejercicio práctico fortaleció competencias profesionales clave como el análisis institucional, la interpretación normativa, la formulación de instrumentos administrativos, la redacción técnica y la capacidad de proponer mejoras sostenibles en el funcionamiento de la administración municipal.

El manual no solo responde a una necesidad inmediata de organización documental, sino que se proyecta como una herramienta estratégica de mejora continua para la gestión pública local. Su implementación contribuye directamente al fortalecimiento de la transparencia administrativa, al permitir un control efectivo sobre el ingreso y trámite de las comunicaciones oficiales; a la eficiencia institucional, al unificar criterios y reducir reprocesos; y a la protección de la memoria institucional, al integrar de manera transversal la Tabla de Retención Documental como eje del proceso archivístico.

Un aporte relevante del manual es la clarificación del trámite de las solicitudes anónimas, aspecto que tradicionalmente generaba confusión y riesgos jurídicos para la entidad. La definición precisa de los criterios de verificación, clasificación y decisión sobre la tramitabilidad de estas solicitudes fortalece la seguridad jurídica, protege los derechos de los ciudadanos y garantiza el actuar conforme a los principios de legalidad y debido proceso.

La socialización y validación del documento realizada el 14 de noviembre de 2025 con la Secretaría de Gobierno Municipal permitió consolidar el manual desde una perspectiva institucional, incorporando observaciones prácticas que enriquecieron su contenido y aseguraron su aplicabilidad real. Este ejercicio evidenció la importancia del diálogo entre la academia y la administración pública como mecanismo para fortalecer la gestión territorial y promover procesos de mejora basados en el conocimiento.

En conclusión, el Municipio de Ciénega cuenta ahora con un manual integral, aplicable y alineado con los principios de legalidad, eficiencia, transparencia y servicio al ciudadano. Desde la perspectiva académica, la práctica administrativa cumplió plenamente su objetivo formativo y social, al generar un impacto concreto en la entidad receptora y al consolidarse como un ejercicio de aprendizaje significativo que reafirma el rol del administrador público territorial como agente de cambio, gestor de procesos y garante del buen funcionamiento de la administración pública local.

Referencias bibliográficas

Congreso de la República de Colombia. (2000). Ley 594 de 2000 por la cual se dicta la Ley General de Archivos. Diario Oficial No. 44.084.

Congreso de la República de Colombia. (2005). Ley 962 de 2005 por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos. Diario Oficial No. 45.996.

Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial No. 47.956.

Congreso de la República de Colombia. (2014). 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. Diario Oficial No. 49.084.

Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición. Diario Oficial No. 49.559.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2016). Guía para la gestión documental en las entidades públicas. DAFP.

Archivo General de la Nación. (2002). Acuerdo 039 de 2002 por el cual se regula el procedimiento para la gestión de las comunicaciones oficiales. AGN.

Archivo General de la Nación. (2012). Decreto 2609 de 2012 por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000. Diario Oficial No. 48.593.

Secretaría Jurídica Distrital. Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos. (2018).
Concepto 2201815280 de 2018 sobre trámite de solicitudes anónimas. Alcaldía Mayor de Bogotá
D.C.