

Asunto: Concepto técnico sobre consecutivo y radicación de SPQR.

En atención a su comunicación radicada en el AGN mediante la cual consulta *si cada dependencia puede manejar el consecutivo de las SPQR, o si el proceso se debe realizar en la Oficina de Correspondencia*. Sobre el particular, el Archivo General de la Nación le informa lo siguiente.

En primer término 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 (*Ley General de Archivos*) 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.

En segundo lugar, es importante tener en cuenta que cualquier proceso archivístico debe responder como primera medida, a las características administrativas, legales, técnicas y funcionales de los documentos que la entidad o institución produce en razón de las funciones asignadas por Ley o de acuerdo a su objeto social, así como a las exigencias de un modelo de gestión documental implementado por la entidad o institución, de conformidad con la **Ley 594 de 2000** (Ley General de Archivos) y sus normas complementarias vigentes, como el **Decreto 2609 de 2012** *“Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado”*.

Los archivos relacionados con Derechos de Petición, Quejas, Reclamos o Sugerencias, comúnmente denominados como PQRS, están compuestos por documentos de archivo producto del desarrollo de las funciones legalmente asignadas a una entidad o institución y como tal deben organizarse en atención al principio de procedencia y orden original, y de igual forma, deben conservarse y mantenerse en atención al ciclo vital de los documentos por el tiempo que las Tablas de Retención Documental de la entidad o institución así lo indiquen.

Ahora bien, El **Acuerdo 060 de 2001** (AGN) *“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas”*, en el artículo 3º. Indica entre otros, que las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que

gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

Podemos inferir que en este proceso entrarían todas las comunicaciones oficiales que ingresan y salen de la entidad “sin excepción” incluso puede darse alcance a las comunicaciones interna; sin embargo, la **Ley 1437 de 2011** *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, en el Título II artículos 13 al 23 reglamentó todo lo relacionado con la presentación, radicación, trámite y respuesta de los Derechos de Petición, y en particular el Artículo 15 expone la forma como el ciudadano puede interponer ante las entidades los Derechos de Petición, y de igual forma se explica las acciones que la entidad debe realizar para certificar el recibo de las mismas según sea el medio como fueren presentadas. Así mismo en su Artículo 22 indica: *“Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”*.

De acuerdo con la anterior disposición (Acuerdo 060 de 2001), la mayoría de entidades del orden nacional y territorial, lograron la expedición de un acto administrativo mediante el cual se estableció el procedimiento para la atención de los derechos de petición y demás “SPQR”. En este sentido, nuestra recomendación está orientada a que se investigue en la entidad correspondiente para determinar si este trámite ya fue normalizado a través de acto administrativo o un procedimiento interno como tal. En caso negativo, lo indicado sería gestionar para la elaboración y expedición de este documento, que permita normalizar el trámite que debe darse a las “SPQR” siendo una opción el control total de recibo, registro, radicación de entrada y salida y distribución, única y exclusivamente a través de la Oficina de Correspondencia y Archivo o ventanilla única documental.

Finalmente, importante tener en cuenta el **Acuerdo AGN 002 de 2014**, *“Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones”* y la **Ley 1712 de 2014** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones”*, particularmente el Artículo 16. **Archivos.** *“En su carácter de centros de información institucional que contribuyen tanto a la eficacia y eficiencia del Estado en el servicio al ciudadano, como a la promoción activa del acceso a la información pública, los sujetos obligados deben asegurarse de que existan dentro de sus entidades procedimientos claros para la creación, gestión, organización y*

conservación de sus archivos. Los procedimientos adoptados deberán observar los lineamientos que en la materia sean producidos por el Archivo General de la Nación”.

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

Cordialmente;

MAURICIO TOVAR GONZÁLEZ

Subdirector de Gestión del Patrimonio Documental

Anexos: N/A

Copia: N/A

Proyectó: Hernán Parada Arias – Profesional Especializado, Subdirección Gestión del Patrimonio Documental

Revisó: Mauricio Tovar González, Subdirector de Gestión del Patrimonio Documental

Archivado en: Grupo de Organización, Descripción y Reprografía. Serie "Conceptos técnicos".