

INSTITUTO DE
DESARROLLO
MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS



MANUAL DE VENTANILLA UNICA

Comité Institucional de Gestión y
Desempeño

OCTUBRE DE 2020

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES

- 1.1 Introducción
- 1.2 Objetivo
- 1.3 Alcance

2. FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL

- 2.1 Aspectos Generales y definiciones
- 2.2 Definiciones
- 2.3 Proposito Principal
 - 2.3.1 Beneficios que trae la utilizaion del software de Gestion Documental SAIA.
 - 2.3.2 Soportes legales y políticas Institucionales

3. ADMINISTRACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES

- 3.1 Comunicaciones oficiales recibias externas
- 3.2 Tiempo de respuesta a las comunicaciones oficiales externas
- 3.3 Comunicaciones resevadas y confidenciales
 - 3.3.1 Comunicaciones oficiales enviadas externas
 - 3.3.2 Correspondencia personal
 - 3.3.4 Horario de atención Ventanilla Única
 - 3.3.5 Tramite de Documentos
 - 3.3.6 Radicación de Correspondencia
 - 3.3.7 Radicación Rápida
 - 3.3.8 Radicación Tradicional
 - 3.3.9 EntregalInterna a Ventanilla

4. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES

5. PASO A PASO MANUAL PROCESO DE RADICACIÓN CORRESPONDENCIA

- Sistema de Administración Integral de Archivo (SAIA)

6. ACERCA DEL MANUAL

7. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



MANUAL DE VENTANILLA UNICA **INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS** **IDM**

1. GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

Para el I.D.M Instituto De Desarrollo Municipal de Dosquebradas es muy importante cumplir con la normatividad concerniente al Programa de Gestión Documental específicamente en la implementación de la Ventanilla Única de Correspondencia y a los lineamientos de la política Cero Papel en la administración pública, por tal razón y en aras de garantizar la aplicación de la normatividad archivística expedida por el Archivo General de la Nación, exactamente el Acuerdo 060 de 2001 “Por medio del cual se dictan pautas para la administración de comunicaciones oficiales”, y la Directiva Presidencial Nro. 04 del 03 de abril de 2012 “Eficiencia Administrativa y lineamientos de la política cero papel”. Implementaremos el siguiente manual.

1.2 OBJETIVO

Gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de los documentos por medio del software de gestión documental (SAIA), de tal manera que se contribuya a la reducción de tiempos para entrega, envío, recepción y búsqueda de documentos y al desarrollo del Programa de Gestión Documental de la entidad, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, central e histórico.

1.3 ALCANCE

Este Manual de Ventanilla Única está dirigido a todos los funcionarios y/o áreas de Instituto De Desarrollo Municipal de Dosquebradas – IDM se aplicará en la administración de todos los documentos y niveles de archivo de la entidad y debe ser ejecutado por todos los servidores públicos y contratistas del IDM en cuanto entrega de documentos internos que se han de distribución externa. Facilitando esta manera los mecanismos de participación ciudadana.

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



2. FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL

- Recibir, radicar, registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan del de Instituto De Desarrollo Municipal de Dosquebradas y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y en orden consecutivo.
- Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.
- Proponer métodos, procedimientos e incorporación de nuevas tecnologías, que permitan modernizar y agilizar los procesos en las unidades de correspondencia.
- Prestar asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales a las dependencias que lo requieran.
- Informar oportunamente a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de los términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes realizadas por personas naturales y jurídicas.
- Radicar y tramitar las comunicaciones con celeridad, imparcialidad y respetando los principios archivísticos.
- Atender con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores que acudan a Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, a fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.

2.1. ASPECTOS GENERALES Y DEFINICIONES

El Manual de Ventanilla única del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas – IDM, será desarrollado bajo los siguientes principios:

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



Protección del medio ambiente: El IDM está orientado a la eficiencia administrativa y a los lineamientos de la política cero papel, para contribuir de esta manera a una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz.

Transparencia: La información que proporciona el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas siempre es veraz, verificable, precisa y de fácil accesibilidad para el ejercicio del control ciudadano y así respaldar todas las actuaciones administrativas y de los servidores públicos.

Tecnología: El Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas pondrá en práctica la innovación del software (SAIA) del Programa de Gestión Documental de convertir, almacenar, proteger, procesar, transmitir y recuperar la información para el desarrollo tecnológico de la entidad.

Capacitación: El Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas establece lineamientos que permitan una constante capacitación en cuanto al correcto uso del software y el procedimiento del manejo del manual de ventanilla única.

2.2. DEFINICIONES

Archivo electrónico: Es una herramienta que permite almacenar un conjunto de documentos de forma electrónica, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión, para garantizar así su disponibilidad, legibilidad y accesibilidad a largo plazo.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Correspondencia: Es el conjunto de comunicaciones y documentos de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.

Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanezca en

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Radicación de Comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio el cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibido o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

2.3 PROPÓSITO PRINCIPAL

Centralizar y normalizar mediante los servicios de verificación, recepción, radicación, registro y distribución de las comunicaciones oficiales externas recibidas y enviadas que por razones administrativas o asistenciales que se producen en el Instituto De Desarrollo Municipal de Dosquebradas – IDM.

2.3.1 BENEFICIOS QUE TRAE LA UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL (“SAIA”).

- Procesos y Servidores más eficaces y eficientes
- Optimización de los recursos
- Eliminar la duplicidad de documentos
- Disminuir los tiempos de localización de archivos
- Aumento de la productividad
- Buenas prácticas de Gestión Documental
- Mejorar el acceso a la información de la entidad
- Reducir las necesidades de espacios de almacenamiento
- Disminución de costos asociados a la administración de papel, tales como almacenamiento e insumos.

2.3.2 SOPORTES LEGALES Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



La Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos”, tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, por intermedio del Archivo General de la Nación.

El Acuerdo 060 de 2001 expedida por el Archivo General de la Nación establece las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas,

El Artículo 3 del Acuerdo 060 de 2001 expedida por el Archivo General de la Nación las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, **la Ventanilla Única de Correspondencia** que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de verificación, 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, Central e histórico).

Directiva Presidencial Nro. 04 del 03 de abril de 2012 “Eficiencia Administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.”

3. ADMINISTRACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES

3.1 COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS EXTERNAS

RECIBIDAS: Son las comunicaciones que ingresan a través de la Ventanilla Única de correspondencia, dirigidas al Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, como entidad y a las personas que presten sus servicios en la entidad en el ejercicio de las actividades propias del IDM, a través del correo o de manera personal. Comprende entre otras, oficios, informes, fax, correo electrónico, etc.

Se consideran oficiales las comunicaciones que sean recibidas, enviadas y radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia a través del software de gestión documental (SAIA); por lo tanto ningún empleado del IDM puede recibir o distribuir correspondencia a través de otras oficinas o dependencias.

La recepción de todas las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad, con fecha, hora y nombre de quien recibe, previo a ello se hace una revisión y selección

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



para determinar su carácter personal, general, oficial, si está completa la información y si tiene sus anexos, se procede a radicar en consecutivo.

El registro y Radicación de las comunicaciones oficiales, se registran de la siguiente manera: fecha, nombre, persona natural o jurídica, cédula o Nit, dirección, teléfono, correo electrónico, objeto de la petición y fecha de vencimientos.

La respuesta oportuna de las comunicaciones que se reciben proyecta una buena imagen y contribuye a que nuestra gestión sea eficaz y nuestra imagen institucional sea cada vez mejor.

3.2. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS:

De acuerdo a los términos de ley y con relación al Manual de Derechos de Petición (resolución No. 263 de 2017). La Dirección General determinará a quien le corresponde el trámite de dicha respuesta, si por alguna razón la elaboración de la respuesta requiere de más tiempo, se informará mediante oficio, como lo establece la norma (ley 1755 de 2015, parágrafo del artículo 14).

Radicar las respuestas dadas a las comunicaciones oficiales y a las diversas solicitudes realizadas por la entidad, entregadas para firma del Director (a) y posterior notificación y despacho.

Las comunicaciones oficiales de la Entidad se clasificarán en comunicaciones recibidas y enviadas externas y se les definirá como a continuación se indica:

Las comunicaciones oficiales recibidas se clasificarán en reservada o confidencial.

3.3 COMUNICACIONES RESERVADAS O CONFIDENCIALES

Son las comunicaciones que ingresan a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, dirigidas al Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas como entidad y a las personas que presten sus servicios en la entidad en el ejercicio de las actividades propias del IDM y cuyo contenido debe ser conocido únicamente por el destinatario. Esta correspondencia sólo se definirá así, cuando el sobre o empaque que la contiene haga explícita la categoría de confidencial o reservado,

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



por lo tanto éste tipo de comunicaciones únicamente será radicada en el Software de Gestión Documental y se escaneará únicamente cuando el destinatario del documento así lo indique.

En este punto se consideran a las invitaciones públicas, las cuales se reciben en la Ventanilla Única de correspondencia en sobre sellado, el cual debe ser revisado en presencia de la persona que lo entregó. Una vez se verifica que el sobre este debidamente sellado, se procede a radicar en este sin abrirlo, mediante formato publicado en la intranet, para ser entregado directamente al Comité Evaluador (Director General).

3.3.1. COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS

ENVIADAS: Son las comunicaciones dirigidas a los usuarios externos, entidades públicas y privadas a través de la Unidad de Correspondencia en el ejercicio de las actividades propias del IDM, las cuales son elaboradas, proyectadas automáticamente desde el software Sistemas de Administración Integral de Archivos (SAIA); estas comunicaciones son distribuidas de forma personal (mensajero externo del IDM), correo físico (empresas de mensajería), correo electrónico.

La documentación para despachar será entregada por los funcionarios directamente en la oficina de correspondencia para hacer el respectivo trámite, en la copia y original se consignará el día, fecha, hora y número de recibido, luego se procederá a su envío.

3.3.2 CORRESPONDENCIA PERSONAL

Son aquellas comunicaciones que se reciben en el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas - IDM a título personal y cuyo contenido interesa únicamente al destinatario. Esta correspondencia sólo se definirá así, cuando el sobre o empaque que la contiene haga explícita la categoría de personal. Comprende entre otros, documentos bancarios, tarjetas, invitaciones, etc. Esta no se podrá recibir en la Ventanilla Única de Correspondencia, por lo tanto no se radica, y no genera ningún trámite, ni responsabilidad para el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas - IDM. La Ventanilla Única de correspondencia no recibirá ninguna correspondencia o documento de tipo personal.

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



3.3.3. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

La recepción de las comunicaciones oficiales externas se hará siempre a través de la Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en las instalaciones del Instituto De Desarrollo Municipal de Dosquebradas – IDM, en el SAIA.

3.3.4 HORARIO DE ATENCIÓN VENTANILLA UNICA

El horario normal es de lunes a jueves de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm y Viernes de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 4:30 pm, según resolución No. 084 de 2016, pero en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público y el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, habilitó un horario de atención de 7:00 am a 3:00 pm, según resolución No. 109 del 01 de agosto de 2020, y demás que se vayan dando, según directrices emanadas por el Gobierno Nacional y Municipal de Dosquebradas.

3.3.5 TRÁMITE DE DOCUMENTOS

Todas las comunicaciones oficiales que ingresen al Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas - IDM, deben ser radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia a través del Software de Gestión Documental (SAIA), en ésta área se identificará y asignará tanto el trámite como la dependencia responsable de iniciar y orientar el proceso con el fin de dirigirlas correctamente y se cumplirá el siguiente procedimiento:

Cada uno de los funcionarios de la ventanilla única del IDM, tiene asignado un usuario y clave de acceso en el software Sistemas de Administración Integral de Archivos (SAIA), con el objetivo de evidenciar la trazabilidad de los documentos generados y recibidos de manera externa e interna.

3.3.6 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



Existen dos formas de radicar un documento de correspondencia, la primera es de manera rápida y la segunda de la forma tradicional, a continuación se explica cada una:

3.3.7 RADICACIÓN RÁPIDA

Esta opción es usada para generar un número de radicado sin que sea necesario realizar el ingreso de todos los datos de la información a radicar. Es importante tener en cuenta el número de radicado, con este se podrá consultar el documento y proceder al ingreso de los datos. Verificar paso a paso No. 6.1 Pagina 14.

3.3.8 RADICACIÓN TRADICIONAL

Esta opción es usada para realizar una radicación en el caso de que se requiera proceder al ingreso de todos los datos justo en el momento de radicar el documento. Verificar paso a paso No. 6.2 Pagina 18.

3.3.9 ENTREGA INTERNA A VENTANILLA

En este reporte se permite confirmar la recepción de los documentos que no requieren de un servicio de mensajería para recogida de documentos, pero sí requieren servicio de entrega. Por tanto, se debe confirmar la recepción de los mismos para proceder a distribuirlos. Verificar paso a paso No. 7.2 Pagina 35.

4. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES

- Sobre, paquete o envío postal recibido en el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas - IDM, será revisado y se tomarán medidas especiales con aquellas comunicaciones que presenten, entre otras, las siguientes señales sospechosas:
- Sobres o empaques con alambres, cuerdas o papel metálico que sobresalga.
- Sobres o empaques con manchas de aceite o decoloraciones.

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



- Sobres o paquetes sin remitente
- Correspondencia en la cual sólo figura como destinatario el cargo, sin nombre
- Exceso de avisos o de sellos postales.
- Paquetes amarrados con cables o presencia de cables.
- Verificar la correcta identificación tanto del remitente como del destinatario
- Revisar la(s) firma(s) del documento y la copia idéntica al original presentado, cuando fuere el caso.
- Verificar la cantidad de anexos que acompañan la comunicación y dejar constancia del número como parte integral del radicado
- Mediante el software de gestión documental SAIA, asignar el radicado a cada comunicación recibida.

La correspondencia personal - extractos bancarios, telegramas, notificaciones judiciales, invitaciones, etc., los folletos, las publicaciones periódicas (revistas) y el material bibliográfico (libros) que no constituyan una suscripción institucional no darán lugar a ningún tipo de trámite por parte del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas - IDM, no se radicarán, serán puestas en un casillero que se designará para que el interesado acceda a ellas.

Cuando una comunicación no esté firmada ni presenta el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima; no obstante, se radicará y será remitida mediante imagen digital y físico a la oficina de su competencia, quien determinará las acciones a seguir.

Teniendo en cuenta que el software de gestión documental (SAIA) cumple la función de asignar número de consecutivo único tanto a comunicaciones internas como a externas se prohíbe la utilización de cualquiera número consecutivo paralelo al asignado por el aplicativo SAIA.

4.1 VENTANILLAS DE RADICACIÓN

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



Todas las personas que presten sus servicios en la entidad y proyecten un documento en el ejercicio de las actividades propias del IDM, serán los responsables de asignar el código de la dependencia o área consecuentemente con el asignado por las Tablas de Retención Documental y con lineamientos del Programa de Gestion Documental.

5. PASO A PASO MANUAL PROCESO DE RADICACIÓN CORRESPONDENCIA - Sistema de Administración Integral de Información (SAIA)

[Link para su ingreso](#)

6. ACERCA DEL MANUAL

El presente Manual constituye una guía para la aplicación de criterios uniformes a los problemas y situaciones que se presentan en el desarrollo de las actividades administrativas.

Este Manual no podrá contener en forma exacta y detallada las respuestas a todos los problemas que se presenten en el desempeño de las actividades de cada dependencia y/o área del Instituto.

El Manual de Ventanilla Única de Correspondencia y Software de Gestión Documental “SAIA” permite modificaciones que con el transcurrir del tiempo, la experiencia y la necesidad se irán dando.

El Manual de Ventanilla Única de Correspondencia y Software de Gestión Documental “SAIA” puede incorporar guías a manera de anexos los cuales se irán implementando a medida que las características del software así lo permitan.

Los jefes de las dependencias, coordinadores y líderes de proceso, serán los responsables de la difusión, aplicación y cumplimiento de las normas de Ventanilla Única de Correspondencia y Software de Gestión Documental “SAIA” así como de su utilización.

La difusión, supervisión, control y asesoría en materia de Ventanilla Única de Correspondencia y Software de Gestión Documental “SAIA”, serán responsabilidad del Subdirector Administrativo y Financiero y del funcionario encargado del procedimiento de Ventanilla Unica.

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Manual de Ventanilla Unica
FECHA:	22/10/2020
VERSIÓN:	1.0



7. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

<http://www.homo.gov.co/sites/default/files/archivos/Manual%20Unidad%20de%20Correspondencia.pdf>

<http://www.santasofia.com.co/ss/phocadownload/Gestion-documental/Manual-Ventanilla-Unica-Correspondencia-y-Software-de-Gestion-Documetal-GD080-R4-M01-VERSION02-2014.pdf>

Software SAIA

© Copyright CERO K S.A.S. Todos los derechos reservados
soporte@cerok.com

ELABORÓ:	CLAUDIA PATRICIA LOPEZ VALENCIA	REVISÓ:	MARTA CONTRERAS CORREA	APROBÓ:	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO
Contratista		Subdirectora Administrativa y Financiera		IDM	