

***Instructivo para la Operación de la Ventanilla Única
CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO Y CONTROL A LA
INFORMACION- CACCI***

Misión: *Atender con diligencia la administración de las comunicaciones oficiales, marcando el inicio de la gestión documental de acuerdo a los procedimientos institucionales establecidos y propiciando el fortalecimiento y transparencia de los derechos y deberes de los ciudadanos.*

Objetivo:

Facilitar la comunicación entre los usuarios y la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, garantizando la recepción, seguimiento y respuesta oportuna a los requerimientos.

Agilizar y simplificar la recepción, radicación y distribución de los documentos internos y externos para obtener un control efectivo y mayores niveles de eficiencia, eficacia y celeridad en las decisiones que tome este ente de control.

1. Funciones de la Ventanilla Única “Centro de Atención al Ciudadano y Control de la Información (CACCI)”.

2.1 Coordinador

La labor de coordinación la realiza el Profesional Especializado del Proceso de Gestión Documental; quien es el encargado de:

- a. Atender los requerimientos, sugerencias y/o peticiones, presentadas por los usuarios frente al servicio del CACCI.
- b. Coordinar con los digitadores el diligenciamiento oportuno de la encuesta de percepción realizada en la ventanilla única.
- c. Medir los resultados del CACCI y gestionar los riesgos del Proceso.
- d. Elaborar la Encuesta de satisfacción del Cliente
- e. Socializar los resultados de las encuestas al cliente.
- f. Revisar los Riesgos propios del proceso

1.2 Digitador

Los digitadores del CACCI serán los encargados de:

- a. Comprobar que las comunicaciones sean de competencia de la Contraloría.
- b. Verificar que la comunicación sea legible.
- c. Asegurarse que la documentación recibida contenga las copias y anexos indicados.
- d. Verificar que la cantidad de anexos que acompañan la comunicación estén debidamente foliados de acuerdo con lo indicado en la misma o en su defecto solicitar a la persona que entrega el documento que realice la foliación.
- e. Revisar que esté descrita la dirección para respuesta y en lo posible un número telefónico.
- f. Será obligación del responsable de radicación, abrir las comunicaciones que lleguen en sobre cerrado.
- g. Se tomarán medidas especiales con aquellas comunicaciones que presenten señales sospechosas. (ver: Precauciones para el manejo de la correspondencia).
- h. Digitar adecuada y oportunamente en la base de datos toda la correspondencia recibida y despachada de la Contraloría Departamental del Valle, con imparcialidad y respetando el derecho al turno.
- i. Radicar y tramitar solamente las comunicaciones que cumplan con los requisitos exigidos. (Logos institucional, identificación del código según TRD, firma del responsable y pié de página con la dirección, número de fax y correo electrónico para las comunicaciones que van hacia el cliente externo).
- j. Guardar absoluta reserva frente a la documentación recibida tanto interna como externa.
- k. Efectuar el autocontrol y la autoevaluación en las tareas desarrolladas.
- l. Mantener en el manejo y procesamiento de la información, integridad, calidad y cumplimiento con las normas.
- m. Suministrar la orientación e información, personal o telefónica que requieran los servidores públicos de la Entidad y/o público en general que se presenten en la ventanilla única.
- n. Atender con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores, que acudan a la unidad de correspondencia con el fin de

entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.

- o. Asegurarse de que el usuario tanto interno como externo diligencie la encuesta de percepción del servicio prestado.
- p. Informar al coordinador y secretario general sobre fallas técnicas que impidan la radicación a través del software de correspondencia utilizado en la Entidad.
- q. Levantar las correspondientes actas de eliminación en caso de fallas del sistema, novedades reportadas y/o daños en la producción del sticker.

2. Procedimiento Básico

Todo documento que se produzca en cualquiera de las dependencias de circulación interna o externa debe recepcionarse en la VENTANILLA ÚNICA CACCI, para ser considerada comunicación oficial.

Los documentos externos recibidos a través del correo oficial de la Entidad contactenos@cdvc.gov.co, se registrarán a través de la ventanilla virtual y serán registrados, direccionados y controlados a través de este medio.

Los documentos recibidos y remitidos a través de los Centros Regionales de Control Fiscal “CERCOFIS” ubicados en los municipios de Cartago, Tuluá y Palmira, deben radicarse a través de la ventanilla virtual “contáctenos” (; en todo caso, se deberá diligenciar la planilla de entrega de documentos al CACCI con los datos requeridos en la misma, con el fin de llevar el control y la trazabilidad de la comunicaciones recibida y gestionada). Estas comunicaciones se deben imprimir y salvaguardar en el archivo de gestión como trazabilidad del CERCOFIS.

Así mismo, también podrán radicar los documentos a través de este medio, los funcionarios que se encuentren en comisión de servicios.

Mientras la Entidad se encuentre prestando sus servicios en las instalaciones de la Contraloría de modo presencial; las comunicaciones se radicarán en la Ventanilla Única, ubicada en el piso 6° de la Entidad, de acuerdo a los procedimientos establecidos para tal fin.

En casos excepcionales de salubridad, orden social o por directriz del Despacho del Contralor (a), la documentación de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, se gestionará y registrará a través de la ventanilla virtual; de acuerdo a las directrices impartidas por el Contralor (a).

Cada dependencia es responsable de entregar y recoger los documentos en la Ventanilla Única en el tiempo que sea programado o alternatively realizará esta actividad el funcionario que ejerza labores de apoyo en el CACCI.

En aquellos casos que no haya un funcionario responsable del recibo en la dependencia para Recepcionar los documentos, se le informará al directivo a través de correo electrónico.

3. Producción de Documentos

Los documentos deberán ser presentados de acuerdo a las especificaciones establecidas por la entidad.

La codificación del documento corresponderá a lo establecido en las respectivas TRD (código de la dependencia, serie y subserie).

Para la producción del documento se debe tener en cuenta el espacio que ocupa el adhesivo radicator, ya que este no debe ocultar el texto, ni los logos de la CDVC.

Ninguna comunicación debe ser numerada por la dependencia que la produce, el número de radicación será asignado por el software utilizado en la ventanilla única; toda vez que al colocarse consecutivos diferentes al de la radicación oficial, se causa confusión al momento de dar respuesta y no permiten la trazabilidad de las comunicaciones.

Los documentos producidos en la Entidad deben llevar definido el asunto del documento; en ausencia de este, el responsable de su recepción en el CACCI realizará un resumen del tema que permita identificar el oficio en su radicación.

El documento presentado en la Ventanilla debe contener el número de folios contentivo del paquete, carpeta, etc. Estos deben ser foliados y cosidos al

original de la comunicación y es responsabilidad de la dependencia remitente que estos lleguen al área de Correspondencia, en el número indicado.

Debe citarse, en la parte inferior izquierda de las comunicaciones (actos administrativos, cartas, memorandos, etc.), la cantidad de folios y anexos que las acompañan, el nombre de quien las proyectó, el nombre de quien las elaboró y la fecha de su elaboración.

Cuando la comunicación que se envía es producto de una respuesta a una solicitud radicada, se debe indicar el número de radicación de entrada a la Entidad en el asunto de la misma, autocontrol que corresponde al responsable de la dependencia.

Las copias extras en las comunicaciones se deben anunciar con los nombres, cargos, entidades, direcciones y elaborar los sobres respectivos.

Las comunicaciones que no cumplan con estas normas serán devueltas, sin excepción.

4. Radicación de Documentos

Es el procedimiento que se aplica en la CDVC para asignar el número de radicado que permitirá identificar y gestionar las comunicaciones dentro de los términos de ley establecidos.

Las comunicaciones externas e internas generan su propio consecutivo y registro en el sistema de radicación de la Entidad.

Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir del 00001, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados, de acuerdo a la tecnología que se incorpore a la Entidad y se dejará constancia de la fecha y hora de recibido. Este número se constituye en la única identificación del documento.

Al final de cada vigencia el proceso de Gestión Documental y la Oficina TIC, registrarán mediante acta el Número de radicación CACCI de inicio y final de vigencia.

La radicación de los documentos, será mediante consecutivo cronológico que se registrará en el documento mediante adhesivo y en el sistema registro de control documental (software).

El adhesivo se colocará al original y a una copia del documento, en caso de requerirse copias adicionales se deberá optar por las fotocopias.

En la CDVC se velará por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos.

Cuando se presenten errores en la radicación de documentos, se deben anular los números asignados y dejar constancia por escrito con la firma del Secretario General o del Profesional Especializado adscrito a la Secretaría General.

Los documentos tramitados a través de la Ventanilla Única son de carácter eminentemente oficial y no se recepcionará ni enviará correspondencia de tipo personal; esta será devuelta sin previo aviso al destinatario.

Los actos administrativos (Resoluciones) para la firma del señor Contralor, tendrán su propio consecutivo y se realizarán en estricto orden cronológico; el auxiliar adscrito al despacho es el responsable de su numeración, distribución y archivo.

Las comunicaciones que por ley tienen términos de vencimiento, como son demandas, tutelas, incidentes de desacato, recursos, requerimientos de autoridad judicial, entes de control, actuaciones procesales, peticiones, denuncias, facturas, tarjetas de invitación etc., tienen un tratamiento prioritario en su entrega y remisión por parte de los funcionarios de la Ventanilla Única a las dependencias responsables de su trámite.

Cuando una comunicación no este firmada ni presente el nombre del responsable de su contenido, se considera anónima y deberá ser radicada y remitida al Despacho del señor Contralor, donde se determinará la acción a seguir.

Las revistas, folletos y demás comunicaciones de carácter informativo como plegables, publicidad, no se radicarán, serán entregadas directamente a su destinatario.

Horario de Recepción de documentos

Documentos Internos

En la mañana se realizará la recepción de los documentos internos de lunes a viernes en el horario de: 7:00 a 12:00 a.m. y en la tarde de 1:00 a 4:00 P. M.

Documentos Externos

En la Mañana se reciben los documentos externos de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y en la tarde de 1:00 a 2:00 p.m.

Sin embargo, de manera excepcional, se debe atender el carácter de prioridad y urgencia que revista la comunicación; en tal caso, deberá recibirse de inmediato. Las características de prioridad y/o urgencia del referido documento serán determinados por el Contralor Departamental o el secretario general quienes autorizarán su radicación y envío prevalente.

5. Radicación Interna

Las dependencias entregarán en la Ventanilla Única o a través del funcionario de apoyo del CACCI los documentos acompañados de su respectiva carpeta de Registro de Entrega de Documentos, la cual llevará diligenciada las casillas de fecha, folios, hora, dirigido a y asunto; la Ventanilla Única completará la radicación firmando el recibido de los documentos.

Una vez recibida la documentación se procede a registrar la información en el sistema, asignando un adhesivo radicador del documento con un consecutivo único.

Para el control y seguimiento de la documentación se cuenta con un programa para registrar a diario la información, el cual permite periódicamente consultar por pantalla o reporte impreso el trámite realizado a los documentos recibidos o

enviados por la entidad; el cual se verificará permanentemente por los funcionarios (as) que operan la Ventanilla única “CACCI”, para asegurarse de la adecuada gestión de los documentos y en caso de desviaciones reportar a la Secretaría General.

Para el caso de trabajo en casa, los funcionarios responsables del CACCI, deberán alimentar permanentemente las evidencias de la información recibida (migración de los datos), para realización de backup.

6. *Radicación de documentos externos*

Todo documento que llegue a la Ventanilla Única, será abierto y revisado para verificar la competencia, número de folios, los anexos, CD, etc., hora y fecha de llegada, el destino, los datos del remitente, el asunto, dirección donde se debe enviar la respuesta y tipo de documento; esta información se ingresa al sistema y posteriormente se imprime el adhesivo radicador, el cual asigna un número consecutivo al documento. Cuando no se adjunte los anexos el encargado de la ventanilla única debe dejar una anotación del faltante.

En caso de recepción de COPIAS de derechos de petición, quejas u otros documentos que sean dirigidos al Departamento (Gobernación y otras Entidades), se recomienda, además, ingresar al sistema en el asunto, el consecutivo asignado inicialmente por la Entidad a la que va dirigido la petición. Esta actividad facilitará la consulta y trámite del mismo.

Una vez identificado el documento con el adhesivo, se ubica en la carpeta correspondiente, previo diligenciamiento del anexo 04 “Planilla de entrega de correspondencia despachada”. Esta documentación será recogida en la Ventanilla Única, posteriormente por el funcionario de la dependencia competente o entregada por el funcionario de apoyo del CACCI, para darle el trámite correspondiente, quien deberá firmar la planilla determinando fecha y hora de recepción.

Para el caso de trabajo en casa los funcionarios responsables del CACCI, deberán alimentar permanentemente las evidencias de la información recibida al software (migración de los datos).

7. *Correspondencia para mensajería*

- a. Se recepciona el documento y el “Anexo 02 Planilla de entrega de documentos al CACCI-PEC” por parte de los funcionarios de la Ventanilla única.
- b. Una vez radicado el documento se remite nuevamente a la dependencia de origen para que se diligencie el sobre (dirección y demás datos que identifiquen su destino) y la planilla de correo (destinatario, dirección, ciudad, etc.), documento que reposa en la carpeta compartida de la Secretaría General (empresa de mensajería).
- c. Posteriormente el CACCI recibe el sobre con la documentación y verifica si los documentos enviados se encuentran relacionados en la planilla de la Dependencia de origen.
- d. Se procede a consolidar la planilla general con todas las planillas diligenciadas de las diferentes Dependencias. Esta actividad se realiza una hora antes de la hora establecida para la entrega a la empresa de mensajería.
- e. La recolección de la correspondencia para envío por mensajería se realiza por parte del CACCI de lunes a viernes hasta las 2:00 p.m.

8. *Recepción y envío de documentos por correo electrónico.*

El Correo Electrónico de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca es: contáctenos@contraloriavalledelcauca.gov.co

Este correo electrónico lo manejará el funcionario que designe el señor (a) Contralor (a) mediante acto administrativo, quien recepcionará y direccionará los mensajes de carácter institucional. En dicho documento se definirá también el funcionario encargado del control frente a la oportunidad y gestión de los correos allegados.

Se prohíbe usar la dirección electrónica de la Entidad para asuntos de carácter personal.

9. *Precauciones para el manejo de la correspondencia*

Por razones de seguridad, los equipos del CACCI solo podrán ser operados por los funcionarios destacados para ello.

No está permitido el ingreso de personas no autorizadas al CACCI, en todo caso, el Coordinador será el responsable de asegurarse del cumplimiento de dicha directriz.

Atendiendo el deber de todo funcionario de salvaguardar los registros de sus actuaciones, el secretario general sólo en casos excepcionales autorizará al cliente interno la expedición de copias de los registros tramitados por la ventanilla única.

10. ***Acciones preventivas:***

Como recomendaciones para prevenir atentados y no colocar en riesgo la integridad de los funcionarios y usuarios, se solicita a los responsables del manejo de la correspondencia, revisar e identificar sobres o paquetes sospechosos. Estos son:

- Sobres o paquetes cuyo peso es excesivo
- Sobres o paquetes sin remitente
- Paquetes sucios, manchados o con olores extraños
- Exceso de avisos o de sellos postales
- Palabras restrictivas
- Paquetes amarrados con cables o presencia de cables

En caso de encontrarse éstos u otros indicios que adviertan la posibilidad de que existan artefactos explosivos o sustancias extrañas, se deben tomar las precauciones necesarias como, por ejemplo: aislar el paquete extraño, averiguar y verificar su procedencia, no abrirlos y llamar a los organismos de seguridad competentes, en el edificio de la Gobernación a la extensión 2153 y 2180.

Glosario

Radicación de Comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo 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.

Registro de Comunicaciones oficiales: *Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas anuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, etc.*

Tabla de Retención Documental (TRD): *Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna los tiempos o permanencia en cada fase del archivo.*

CACCI: *Centro de Atención al Ciudadano y Control de la información*

Bibliografía

Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos y sus Acuerdos Reglamentarios

Ley 527 de 1999, define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y establece las entidades de certificación y dicta otras disposiciones.

Ley 962 de 2005, dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Guía para administración de Comunicaciones oficiales – Archivo General de la Nación

Código:M3P10-02	Versión: 4.0
-----------------	--------------