



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Radicado: K 202109000272

Fecha: 21/09/2021

Tipo:
CIRCULAR
Destino:



UNIDOS



CIRCULAR No.

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO, SUBSECRETARIOS,
DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS,
GERENTES, SERVIDORES PÚBLICOS.

DE: DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y DIRECCIÓN DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ASUNTO: SOLICITUDES O COMUNICACIONES OFICIALES QUE INGRESAN
POR CORREOS ELECTRÓNICO GENERICOS Y/O
INSTITUCIONALES DE LOS FUNCIONARIOS.

La Dirección de Gestión Documental, como unidad administrativa que traza las políticas en materia de archivo e imparte lineamientos para la gestión de las comunicaciones oficiales y la Dirección de Atención a la Ciudadanía, como unidad administrativa encargada de la auditoría permanente a la ruta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias (PQRSD) y del servicio a la ciudadanía, informa que teniendo lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, en sus artículos :

ARTÍCULO QUINTO: Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales: Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán 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 el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: Comunicaciones oficiales por correo electrónico: Las entidades que dispongan de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentarán su utilización y asignarán responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas. En todo caso, las unidades de correspondencia tendrán el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas.

Que en el evento de ingresar una solicitud o comunicación de competencia de la Administración Departamental, al correo institucional de un funcionario, éste deberá remitirla a cualquiera de los siguientes cuentas de correos institucionales de la entidad, gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co y/o gestiondocumental@antioquia.gov.co, con el fin que éstas queden radicadas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio y de esta manera ejercer el control de su trámite en los tiempos establecidos por norma.



ISO 9001



SC.4887 1

Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B 52 - 106 - Piso 2 - Teléfonos 57 (4) 383 82 01 - Medellín - Colombia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

De igual forma, se insta a todos los organismos de la entidad que tengan correos electrónicos genéricos, por medio de los cuales reciben solicitudes o comunicaciones oficiales de la ciudadanía, antes de control u otras partes interesadas, una vez recibida la información, la radiquen en Mercurio para su respectiva trazabilidad y dar trámite que corresponda en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13 [...] *Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

Por lo tanto, cualquier acción disciplinaria o requerimiento de algún ente de control por no tramitar o dar respuesta dentro del tiempo de norma a la respectiva solicitud o comunicación oficial, será sólo responsabilidad del funcionario o funcionarios, que de alguna manera administran una cuenta de correo genérica o su propio correo institucional, por no atender la directriz antes señalada.

Si por algún motivo previamente sustentado en alguna norma, se requiere que las solicitudes ingresen a un correo electrónico determinado para su respectivo trámite, deberán enviar una comunicación formal por Mercurio a las direcciones de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía para su revisión y aprobación.

Agradecemos dar cumplimiento a cabalidad a estos lineamientos.

MARYLUZ MONTOYA TOVAR

Secretaria de Despacho (E)- Secretaria de Suministros y Servicios

Barbara Ramirez A
BÁRBARA RAMÍREZ ARBOLEDA
 Directora Técnica de Gestión Documental

Luz Stella Castaño Vélez
LUZ STELLA CASTAÑO VÉLEZ
 Directora Técnica de Atención a la Ciudadanía

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	Adriana María Gaviria Orozco, Henry Pérez Castro		
Revisó	Matilde Luz Urrego Vargas		



SC4887 1