



**CIRCULAR No.**

**“POR LA CUAL SE IMPLEMENTAN LAS DISPOSICIONES DEL DECRETO  
D2022070006009 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2022”**

**LA DIRECCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y LA DIRECCIÓN GESTIÓN  
DOCUMENTAL DE LA SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS DE LA  
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**

En uso de sus atribuciones legales y en especial por las conferidas en el Decreto D 2020070002567 del 5 de noviembre de 2020, y el Decreto 2022070006009 del 11 de octubre de 2022, y

**CONSIDERANDO**

1. Que el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, expresa lo siguiente: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”*
2. Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, expresa *“Las autoridades reglamentarán 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.”*
3. Que el numeral 9, del artículo 93, capítulo I, título IV del Decreto D 2020070002567 del 5 de noviembre de 2020, estableció la estructura de la Administración Pública Departamental, estableciendo como una Dependencia de Apoyo Transversal a la Secretaría de Suministros y Servicios, la cual tiene a su cargo la Dirección de Atención a la Ciudadanía y la Dirección Gestión Documental.



SC4887-1



4. Que el numeral 7, del artículo 160 del Decreto D 2020070002567 del 5 de noviembre de 2020, estableció como función de la Secretaría de Suministros y Servicios *“Formular las políticas y lineamientos para la administración de archivos y la gestión documental de la Gobernación de Antioquia, acorde con la normatividad vigente y metodologías establecidas”*.
5. Que el numeral 8, del artículo 160 del Decreto D 2020070002567 del 5 de noviembre de 2020, estableció como función de la Secretaría de Suministros y Servicios *“Garantizar una atención eficiente e incluyente a la ciudadanía, facilitando el acceso a los trámites y servicios en la Gobernación de Antioquia”*.
6. Que el numeral 4, del título de Dirección Atención a la Ciudadanía, del artículo 161 del Decreto D 2020070002567 del 5 de noviembre de 2020, estableció como una de sus funciones, *“Establecer estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación en el territorio” y “planear y promover estrategias de innovación de los servicios prestados a la ciudadanía, mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)”*.
7. Que el numeral 8, del título de Dirección Gestión Documental, del artículo 161 del Decreto D 2020070002567 del 5 de noviembre de 2020, estableció como una de sus funciones, *“Orientar el proceso de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones internas y externas”*.
8. Que la Gobernación de Antioquia actualmente cuenta con los correos electrónicos [gestiondocumental@antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@antioquia.gov.co) y [gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co](mailto:gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co), como medio de oficial de recepción de documentos.
9. Que por medio de comunicación con radicado número 2022020033673, la Dirección Atención a la Ciudadanía solicitó concepto al Subsecretario de Prevención del Daño Antijurídico, con el fin de que se indicara *“las recomendaciones necesarias para adelantar el trámite del cierre del correo [gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co](mailto:gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co)”*.
10. Que por medio de comunicación de radicado número 2022020043666 del 29 de agosto de 2022, el Subsecretario Prevención del Daño Antijurídico, manifestó que *“considera esta Subsecretaría que, las razones por ustedes expuestas, buscando la utilización de un solo correo electrónico son válidas y encuentran sustento en las consideraciones expuestas previamente, para lo cual recomendamos que de la mano de las dependencias competentes se hagan los respectivos análisis y conforme se hayan creado las cuentas de correo electrónico, se busque la eliminación o aclaraciones sobre el uso de las mismas.”*



11. Que por medio de comunicación de radicado número 2022020051111 del 4 de octubre de 2022, la Subsecretaría Prevención del Daño Antijurídico expresó *“la competencia para definir la tramitación interna de las PQRSD y lo relacionado con la atención a la ciudadanía, radica en cabeza del señor Gobernador, como representante y autoridad de la Gobernación de Antioquia, quien a través de acto administrativo hace las regulaciones pertinentes, resultado de la concertación entre las diferentes dependencias que, funcionalmente apoyan los procesos relacionados con la atención a la ciudadanía.”*
  
12. Que por medio de comunicación de radicado número 2022020051111 del 4 de octubre de 2022, la Subsecretaría Prevención del Daño Antijurídico expresó *“De la lectura de las normas enunciadas, se identifican claramente las funciones que le corresponden a la Secretaría de Suministros y Servicios en lo relacionado con el trámite de las PQRSD y la atención ciudadana, así como la imperiosa necesidad de trabajar de manera articulada con las diferentes dependencias para garantizar la accesibilidad y las condiciones del servicio en los canales de atención. En este orden de ideas, el análisis consensuado de las dependencias que participan del procedimiento, arrojará como resultado la selección de los canales (presenciales y digitales), trámites y procedimientos a ser adoptados por el Gobernador mediante acto administrativo”*
  
13. Que el numeral segundo (2), párrafo cuarto (4) del artículo 14, Capítulo V, del Decreto D 2022070006009 del 11 de octubre de 2022, por medio del cual se reglamenta el manejo de la Gestión Documental y la Administración de Archivo en el departamento de Antioquia, habilitó como canal oficial de recepción de documentos *“ dos correos electrónicos institucionales: [gestiondocumental@antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@antioquia.gov.co) y [notificacionesjudicialesantioquia.gov.co](mailto:notificacionesjudicialesantioquia.gov.co), por medio de los cuales se reciben los documentos, los cuales se radican en el Sistema Electrónico de Gestión de Documentos y se informa mediante correo electrónico, el número de radicado asignado a la entidad remitente.”*
  
14. Que con el fin de trabajar de manera articulada, las Direcciones de **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y LA DIRECCIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL**, en virtud de la implementación del Decreto D2022070006009 del 11 de octubre de 2022, proceden a establecer como único canal digital de recepción de documentos el correo electrónico [gestiondocumental@antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@antioquia.gov.co), pues la eliminación del correo electrónico [gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co](mailto:gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co) como medio de recepción de comunicaciones y/o PQRSD, responde a criterios de necesidad, pertinencia y eficacia de las estrategias necesarias para cumplir los fines de la Secretaría de Suministros y Servicios.
  
15. Por lo anterior, y como medida progresiva para el cumplimiento de lo ordenado, durante un lapso de dos meses a partir de la publicación de la



SC4887-1

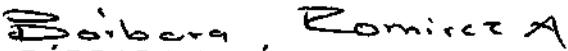




presente Circular, se dispone el establecimiento de una respuesta automática temporal en el correo electrónico [gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co](mailto:gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co), por medio de la cual se les informará a los ciudadanos el nuevo canal digital de recepción de documentos, con la nota aclaratoria de la no radicación del trámite, por lo que la comunicación que se reciba no surtirá ningún efecto.

16. Consecuencialmente, en el evento de ingresar una solicitud o comunicación de competencia de la Administración Departamental al correo institucional de un servidor (a), éste deberá remitirla únicamente al correo electrónico [gestiondocumental@antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@antioquia.gov.co), con el fin que la misma sea radicada en el Sistema de Gestión Documental adoptado por la entidad y de esta manera se ejerza el control del trámite según los tiempos establecidos por norma.
17. Conforme a lo anterior, se ordena comunicar esta circular a los servidores y servidoras de la Gobernación de Antioquia.
18. A su vez, se ordena la publicación de la presente Circular en la página web oficial de la Gobernación de Antioquia, así como en los medios de difusión oficial de La Dirección Atención a la Ciudadanía y la Dirección Gestión Documental.

  
**DIANA GONZÁLEZ QUICENO**  
Directora Atención a la Ciudadanía  
Secretaría de Suministros y Servicios

  
**BÁRBARA RAMÍREZ ARBOLEDA**  
Directora Técnica de Gestión Documental  
Secretaría de Suministros y Servicios

