

RESOLUCION No. 150  
01 de febrero de 2019

**POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA LA VENTANILLA UNICA EN LA INSTITUCION  
TECNOLOGICA COLEGIO MAYOR DE BOLIVAR**

EL RECTOR DE LA INSTITUCION TECNOLOGICA COLEGIO MAYOR DE BOLIVAR, de acuerdo a lo establecido en el artículo 47 del Estatuto General, y

**CONSIDERANDO**

.- Que el decreto Ley 2150 de 1995 en su artículo 32 establece: VENTANILLAS UNICAS. Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deben disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

.- Que la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivo, en su artículo 21, nos dice: Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos. Los documentos emitidos por los citados medios gozarán de la validez y eficacia de un documento original, siempre que quede garantizada su autenticidad, su integridad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales.

.- Que el Acuerdo 060 de 2001, del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, en su artículo 3 regula lo que tiene que ver con la Unidades de Correspondencia.

.- Que se hace necesario una vez sea adoptada la Ventanilla Unica, sistematizarla para realizar el seguimiento a las comunicaciones a lo establecido por el Acuerdo 060 de 2001 emanado del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación y así tener una mayor eficiencia en términos de productividad.

.- Por lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO.** Crear y adoptar la Ventanilla Única en la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar.

**ARTICULO SEGUNDO. HORARIO.** El horario de atención de la Ventanilla Unica será de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm de lunes a viernes, para lo cual se dará cumplimiento a lo estipulado en el artículo 15 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación. Cuando dicho horario sea modificado, este será dado a conocer con anticipación y publicado y fijado en un lugar visible.

**ARTICULO TERCERO. FUNCIONES.** Las funciones de la Ventanilla Unica son:

- Atención integral al ciudadano.
- Recibir, radicar y registrar la correspondencia entrante y saliente.
- Recibir las cuentas de cobro, paquetes de mensajería entre otros documentos.

- Dar atención a las llamadas que realicen a la Institución y darles direccionamiento.
- Tener listado actualizado con los nombres completos, cargos, dependencias y número de extensión de cada funcionario dentro de la Institución.
- Manejar el correo atención al ciudadano que se encuentra en la página Web de la Institución.
- Hacer seguimiento a las radicaciones realizadas por las personas internas o externas para su debida respuesta.
- Tener acceso al sistema digital de la Institución, para llevar a cabo las funciones referentes a la atención al ciudadano.
- Hacer registro de ingreso a todo el personal que tenga cita o invitación con algún funcionario, a través de un registro digital o manual, donde se identifique la persona.
- Registrar las propuestas en los procesos de contratación estatal.
- Entrega de estadísticas de las peticiones que son atendidas por la ventanilla única, para la rendición de cuentas.
- Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.
- Prestar asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales a las dependencias que lo requieran.
- Informar con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes por los ciudadanos.
- Radicar y tramitar las comunicaciones con celeridad, imparcialidad y respetando el derecho de turno.
- Atender con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores que acudan a la Institución, a fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.

**ARTICULO CUARTO.** Todas la comunicaciones oficiales y demás documentos que lleguen a la Institución, deberán ingresar por la Ventanilla Unica y serán revisadas por la persona encargado o responsable de su atención, verificando su destinatario, remitente y datos para envío de respuesta, nexos y en general atendiendo a los procedimientos y formatos definidos en el Sistema Integrado de Gestión.

**PARAGRAFO.** Cuando los documentos entregados en la Ventanilla Unica, tengan el carácter de reservados o confidenciales, de acuerdo con la Ley, la persona encargada, comunicará esta situación a Secretaría General, quien tomará la decisión correspondiente, para luego informar al destinatario y se dejará la anotación en el formato de radicación.

**ARTICULO QUINTO.** Las quejas que se presenten contra la Institución o contra cualquier funcionario, empleado o contratista de esta, deberán diligenciarse ante la Ventanilla Unica en el formato establecido para tal fin. El responsable de la Ventanilla Unica remitirá a Secretaría General o a quien este delegue las quejas y reclamos, para lo de su competencia.

**ARTICULO SEXTO.** Desde la oficina de Archivo y Correspondencia, se llevará a una estadística semestral de las comunicaciones oficiales y demás documentos recibidos y enviados de la Ventanilla Unica y rendirá el informe a Secretaría General.

**ARTICULO SEPTIMO.** Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que los usuarios externos hagan mediante los medios electrónicos, pagina web o línea telefónica pasarán por la Ventanilla Unica, para el direccionamiento correspondiente a cada dependencia.

**ARTICULO OCTAVO.** Las personas que tengan asignadas citas, reuniones y personas externas por ingresar a la Institución deben registrarse en la Ventanilla Unica.

**ARTICULO NOVENO.** Además de los trámites antes descritos, que deban realizarse a través de la Ventanilla Unica, si surgieren algunos otros con respecto a las normas legales, estos quedarán incorporados de manera tácita, sin necesidad de una nueva resolución que así lo determine.

**ARTICULO DECIMO.** La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición.

**COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en Cartagena de Indias al 01 de febrero de 2019.

**JAIRO MENDOZA ALVAREZ**  
Rector

**RAFAEL HERRAZO BELTRAN**  
Secretario General