

**RESOLUCIÓN N°827**  
(27 de agosto de 2024)

**POR LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN 150 DE 2019 POR MEDIO DE LA CUAL SE CREÓ LA VENTANILLA ÚNICA DE LA INSTITUCIÓN.**

**EL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA - Umayor**, en uso de sus facultades legales y de acuerdo a lo establecido en el estatuto general, y

**CONSIDERANDO**

Que mediante la Resolución No. 150 del 01 de febrero de 2019, se creó la Ventanilla Única de la Institución.

Que el Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública" establece en el Artículo 32: "ventanillas únicas: para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario".

Que en cumplimiento de la Ley 594 de 2000, el "Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado" viene trabajando en su reglamentación, en especial con el uso de las nuevas tecnologías y de hecho por la iniciativa cero papeles en articulación con las entidades del Gobierno Nacional como el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Alta Consejera para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa.

Que el Decreto 2693 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia", en el Artículo 60. "Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea", Acción no.2: "Interoperabilidad, cadenas de trámites y ventanillas únicas virtuales", dispone que los sujetos obligados deberán organizar su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales, las cuales permiten un acceso unificado a los usuarios, así como un control y seguimiento de la gestión de los mismos.

Que el Decreto 1080 del 26 de Mayo de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura del Estado Colombiano, en el cual se unifica toda la normativa expedida en el sector cultura, desarrolla temas de la gestión documental propiamente del programa de gestión documental, del sistema de gestión documental, la gestión de documentos electrónicos de archivo, los requisitos para su autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad, preservación y conservación, características fundamentales de los documentos electrónicos de archivo.

Que el Acuerdo 060 de 2001, "Sobre Comunicaciones Oficiales", fue derogado y reemplazado por el Acuerdo 01 de 2024, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, que en su artículo 1.3.1, que establece que los Secretarios Generales, así como los jefes de las oficinas en las entidades públicas, tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento y seguimiento de las disposiciones consagradas en la normatividad archivística.

Que el Acuerdo 01 de 2024, es su artículo 4.2.2. establece que los sujetos obligados deben establecer, de acuerdo con su infraestructura, la ventanilla única que gestione de manera centralizada y normalizada, independientemente si es manual o automatizada, presencial o integrada a la sede electrónica, la recepción, radicación y distribución de los documentos, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo y control de los procesos de producción, gestión y trámite, durante su ciclo de vida.

Que, por lo anteriormente expuesto,

## RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO. DEROGATORIA.** Derogar la Resolución 150 de 2019, por medio de la cual se creó la Ventanilla Única de la Institución.

**ARTICULO SEGUNDO.** Crear la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano y establecer el procedimiento para el funcionamiento de la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena – Umayor, el cual hará parte integral de este acto administrativo.

**ARTICULO TERCERO.** Funciones de la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano – VUC: Las funciones de la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, son:

1. Atención integral al ciudadano
2. Recibir, radicar y registrar las comunicaciones oficiales entrantes y salientes, que lleguen por los medios autorizados, Página Web, Correo Electrónico o Físicamente.
3. El correo oficial para atender todas las comunicaciones oficiales en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena es [ventanillaunica@umayor.edu.co](mailto:ventanillaunica@umayor.edu.co).
4. Enrutar las comunicaciones que lleguen a la dependencia respectiva
5. Hacer seguimiento a las respuestas de las mismas en los términos de Ley.
6. Recibir todo paquete, cuenta, u otro envío que llegue a la Institución.
7. Hacer pedagogía al interior de la Institución Universitaria, para fomentar el uso de sus servicios.
8. Atender y direccionar las llamadas que entren a la Entidad.
9. Mantener un listado actualizado de cargos, correos y teléfonos, para lo cual se apoyará con Talento Humano.
10. Acceder a los sistemas informáticos actuales y los que se adopten para el normal funcionamiento de la Entidad, tales como el sistema de correspondencia del Distrito de Cartagena, SIGOB.
11. Atender de manera diferenciada a la población, tales como adultos mayores, niños niñas y adolescentes, grupos diversos, étnicos y los que la Ley determine.
12. Radicar todas las comunicaciones entrantes y salientes, con respeto, imparcialidad, transparencia y actuando de manera ética y responsable.
13. Mantener estadísticas de la atención.
14. Atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencia, felicitación o agradecimiento, tutelas.
15. Prestar asesoría a las partes interesadas sobre el funcionamiento y atención de las PQRDSF.
16. Guardar sigilo profesional y reserva sobre la información gestionada, atendiendo los principios de confidencialidad, anonimización de información y la política institucional de manejo de datos.
17. Atender y gestionar el registro de personas que tengan agendas con los funcionarios de la Institución, no pueden ingresar personas ajenas a la Institución, si no han sido previamente registradas en la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano.

**ARTICULO CUARTO. HORARIO.** El horario de atención de la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, será de lunes a viernes, de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm. Este horario podrá ser modificado por necesidades internas y será notificado oportunamente.

**ARTICULO QUINTO. DEPENDENCIA.** La Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, dependerá del área de Gestión Documental, adscrita a la Secretaría General de la Institución Universitaria.

**ARTICULO SEXTO. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS.** Todos los servidores públicos de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, tienen la obligación de usar la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, para la gestión de las comunicaciones oficiales entrantes y salientes, está prohibido usar canales diferentes al mencionado en esta Resolución.

**ARTICULO SEPTIMO. PROCEDIMIENTO.** El área de Gestión Documental, adscrita a la Secretaría General, elaborará el respectivo procedimiento para el manejo de la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, el cual se mantendrá dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Institución.

**ARTICULO OCTAVO. ARTICULACION.** La Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, trabajará de manera articulada con todas las dependencias de la Institución Universitaria.

**PARAGRAFO.** La Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, de manera coordinada trabajará con las áreas de Dirección de Planeación, Infraestructura y Seguridad Física, Dirección de Desarrollo y Soporte Tecnológico, Dirección de Talento Humano y los asesores jurídicos.

**ARTICULO NOVENO. ACTUALIZACIÓN.** Los demás protocolos, trámites, procedimientos y normativas que se generen y guarden relación con la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, se considerarán incorporados de manera tácita y no será necesario crear una nueva Resolución.

**PARÁGRAFO.** El área de Gestión Documental, adscrita a la Secretaría General, velará por la actualización de los protocolos y procedimientos necesarios, para el normal funcionamiento de la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano.

**ARTICULO DECIMO. DEFINICIONES.** Se establecen las siguientes definiciones para el manejo de las comunicaciones oficiales en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena:

**¿Qué es una petición?** Es el requerimiento que se realiza en nombre propio, apoderado, representante o entidad para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo.

**¿Qué es una queja?** Es la manifestación de desacuerdo, insatisfacción o descontento al recibir una atención inadecuada por parte de un servidor público.

**¿Qué es un reclamo?** Es la exigencia ante la ausencia o indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una petición.

**¿Qué es una denuncia?** Es dar a conocer un acto sospechoso, posible hecho de corrupción o riesgo de fraude que esté realizando una persona a nombre de la entidad o dentro de ella.

**¿Qué es una sugerencia?** Es la manifestación de una propuesta para plantear un cambio o mejora de un servicio, trámite o proceso.

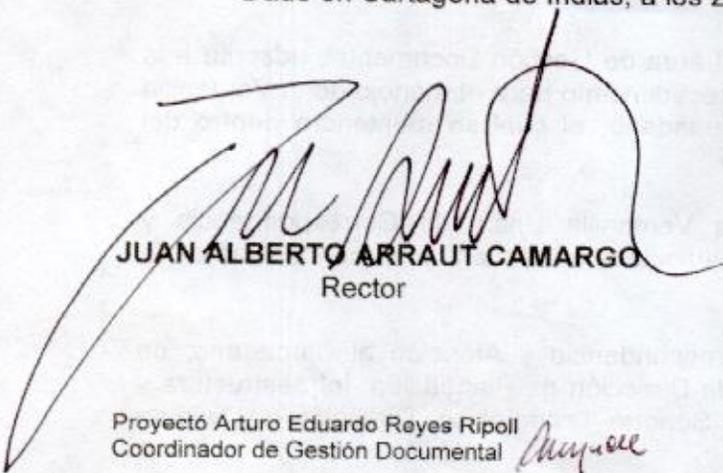
**¿Qué es una felicitación o agradecimiento?** Es la manifestación positiva o de gratitud frente al servicio o gestión de la entidad.

**¿Qué es una acción de tutela?** Es un mecanismo que permite a cualquiera persona acudir ante autoridades judiciales para solicitar la protección inmediata de un derecho fundamental que puede ser vulnerado por acción u omisión.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO.** La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición y será publicada en la página web de la Institución.

**COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE.**

Dado en Cartagena de Indias, a los 27 días del mes de agosto de 2024.



**JUAN ALBERTO ARRAUT CAMARGO**  
Rector



**RAFAEL HERAZO BELTRAN**  
Secretario General

Proyectó Arturo Eduardo Reyes Ripoll  
Coordinador de Gestión Documental

