



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO  
"Gobierno de la Unidad Putumayense"

Te llevo en mi  
Putumayo

5850  
1105 170 11  
DECRETO Nº - 0262

DEL: 11 OCT 2011

POR MEDIO DEL CUAL SE IMPLEMENTA LA SECCION "GESTION ATENCION AL USUARIO" ADSCRITA A LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA GOBERNACION DEL PUTUMAYO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO, designado mediante Decreto No. 3683 del 5 de octubre de 2010, en uso de sus atribuciones Constitucionales y Legales, en especial las conferidas en el artículo 305 de la constitución política, la ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos" y el Acuerdo No. 060 de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación y

#### CONSIDERANDO:

Que la Ley 594 de 2000 tiene por objeto, establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, por intermedio del Archivo General de la Nación.

Que el Acuerdo No. 060 de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, establece los lineamientos y procedimientos que permiten a las Unidades de Correspondencia de las Entidades Públicas y de la Privadas que cumplan funciones públicas, cumplir los programas de Gestión Documental, para la recepción, distribución, y trámite de los documentos a sí mismo la recepción de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias.

Que la Planeación, Programación, Organización, Dirección y Avance de las entidades, se logran entre otros, mediante el uso oportuno y adecuado de la información.

Que la Gobernación del Putumayo no cuenta con un sistema de Gestión Documental que permita el adecuado manejo de la información en la entidad y en consecuencia se hace necesario Implementar la Sección "Gestión Atención al Usuario" a fin de normalizar los procedimientos de correspondencia como parte integral del proceso de Gestión Documental.

Que dentro de la estructura de la Gobernación del Putumayo existe en la Secretaria de Servicios Administrativos la Sección Gestión Atención al Usuario creada mediante Decreto N°0346 de diciembre 31 de 2.008.

En virtud de lo anteriormente expuesto,

#### DECRETA:

**ARTÍCULO PRIMERO: IMPLEMENTAR** a partir de la fecha, la sección "GESTION ATENCION AL USUARIO" de la Gobernación del Putumayo, la cual se encargará de la Gestión del Sistema de Información, Gestión de Comunicaciones Institucionales, Administración de Documentos, Atención al Usuario, Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de la Comunidad.

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext.101 Fax: 098-4296189

E-mail: [atencionusuario@putumayo.gov.co](mailto:atencionusuario@putumayo.gov.co) Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



8850 DECRETO N° 0262  
DEL: 11 OCT 2011

POR MEDIO DEL CUAL SE IMPLEMENTA LA SECCION "GESTION ATENCION AL USUARIO" ADSCRITA A LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA GOBERNACION DEL PUTUMAYO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

**PARAGRAFO:** La Oficina De "Gestión Atención Al Usuario", deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado y con los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna, externa, fax, correo electrónico y otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la Administración Pública.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DEFINICIONES:** Para los efectos del presente Decreto, se definen los siguientes conceptos así:

1. **Acto Administrativo:** Acto jurídico realizado por la Administración en ejercicio de sus competencias y en consecuencia, con arreglo al Derecho Administrativo. El Acto Administrativo se distingue de otras Actuaciones Administrativas no sólo por su carácter unilateral sino además por el hecho de generar efectos jurídicos específicos sobre los administrados.
2. **Archivo Electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
3. **Circular:** Comunicación interna o externa de carácter general o normativo con el mismo texto o contenido, dirigida a varios destinatarios.
4. **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
5. **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.
6. **Documento Electrónico de Archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
7. **Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
8. **Documento Público:** Es el producido o tramitado por el servidor público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
9. **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.

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext.101 Fax: 098-4296189

E-mail: [atencionusuario@putumayo.gov.co](mailto:atencionusuario@putumayo.gov.co) Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



3050  
1105 130 11  
DECRETO N° - 0262

DEL: 11 OCT 2011

POR MEDIO DEL CUAL SE IMPLEMENTA LA SECCION "GESTION ATENCION AL USUARIO" ADSCRITA A LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA GOBERNACION DEL PUTUMAYO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

10. **Registro de Comunicaciones Oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Fecha de Recibo o de Envío, Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos, Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.
11. **Serie Documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.
12. **Tabla de Retención Documental:** 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 el tiempo o permanencia en cada fase del archivo. Las tablas de retención pueden ser generales o específicas de acuerdo con la cobertura de las mismas. Las generales se refieren a documentos administrativos, comunes a cualquier administración; las específicas hacen referencia a documentos característicos de cada organismo.

**ARTÍCULO TERCERO: FUNCIONES DE LA OFICINA DE "GESTION ATENCION AL USUARIO"** Son funciones de la Oficina de "Gestión Atención Al Usuario" de la Gobernación del Putumayo:

1. Atender, orientar, apoyar y asesorar a los ciudadanos que acudan a solicitar información o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.
2. Recepción de las solicitudes indicando fecha, hora y nombre del funcionario que recibe el documento. Toda comunicación que se allegue a la Gobernación del Putumayo, deberá ser registrada única y exclusivamente en la oficina de Gestión Atención al Usuario.-
3. Análisis y clasificación según su contenido Clasificar el caso recibido en denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición.
4. Llevar un registro automatizado y/o en libros de todas las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones presentadas, del estado en que se encuentran, así como de los resultados obtenidos de las tramitaciones.-

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext.101 Fax: 098-4296189

E-mail: [atencionusuario@putumayo.gov.co](mailto:atencionusuario@putumayo.gov.co) Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO  
"Gobierno de la Unidad Putumayense"

Te llevo en mi  
Putumayo

8850-0262  
DECRETO N° 0262  
DEL: 11 OCT 2011

POR MEDIO DEL CUAL SE IMPLEMENTA LA SECCION "GESTION ATENCION AL USUARIO" ADSCRITA A LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA GOBERNACION DEL PUTUMAYO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

5. Direccionamiento a la dependencia competente. Recibido del documento se analizará su contenido y será remitido a la dependencia y/o funcionario competente, en estricto orden de llegada, la remisión será el mismo día en que se recibió.
6. Seguimiento a la respuesta.
7. Las peticiones podrán formularse verbalmente o por escrito, pero siempre se harán constar mediante la consignación en el formato que se adopte para el efecto según la clase de peticiones de que se trate.
8. Se radicará conforme al formato que se establezca para tal efecto
9. A cada documento se le asignará un número de radicación
10. Se verificará siempre, que el interesado deje constancia de la dirección para la respuesta.
11. En caso de duda acerca de la dependencia a quien deban ser remitidas las peticiones, se consultará previamente con las mismas de forma verbal.-
12. Las quejas, reclamos y sugerencias deberán ser remitidas al Asesor de Despacho designado para tal fin, quien será el encargado de su revisión y direccionamiento
13. La dependencia encargada de la respuesta deberá enviar la misma a la Oficina de Gestión Atención al Usuario, con antelación a su vencimiento.
14. El responsable de la Oficina de Gestión Atención al Usuario remitirá la respuesta al peticionario.-
15. El desarrollo de las funciones para el trámite de recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, deberán desarrollarse de conformidad con el Decreto No. 0260 del 11 de octubre de 2011.-
16. Las demás que se requieran para su normal funcionamiento.

**ARTÍCULO CUARTO: HORARIO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES.** El horario de recepción y distribución de las comunicaciones oficiales de la Oficina de "Gestión Atención Al Usuario" de la Gobernación del Putumayo será:

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext.101 Fax: 098-4296189

E-mail: [atencionusuario@putumayo.gov.co](mailto:atencionusuario@putumayo.gov.co) Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



DECRETO N° - 0262

DEL: 11 OCT 2011

POR MEDIO DEL CUAL SE IMPLEMENTA LA SECCION "GESTION ATENCION AL USUARIO" ADSCRITA A LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA GOBERNACION DEL PUTUMAYO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

- 1. RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** El horario para la recepción de comunicaciones oficiales internas y externas en la Gobernación del Putumayo será de la siguiente manera:
  - **RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS:** La recepción de comunicaciones oficiales externas es de LUNES a VIERNES, desde las Ocho de la mañana (08:00 a. m) hasta las Once y Treinta am (11:30) y desde las Dos y treinta de la tarde (2:30 p. m) hasta las Cuatro y Treinta de la tarde (4:30 p. m).
  - **RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS:** La recepción de comunicaciones oficiales internas es de LUNES a VIERNES, desde las Siete y media de la mañana (7:30 a.m.) hasta las once y media (11:30) y desde las Dos de la tarde (2:00 p.m.) hasta las cinco de la tarde (5:00 p.m.).
  - **RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES POR VÍA FAX Y POR CORREO ELECTRÓNICO:** Para las comunicaciones oficiales externas recibidas por vía fax y por correo electrónico de la Gobernación del Putumayo, el horario será todos los días de la semana sin limitación de hora y los términos de vencimiento para su contestación serán los de ley.

**Parágrafo:** la oficina de "Gestión Atención al Usuario" será la dependencia autorizada para la recepción y envío de la comunicación oficial por este medio.

- 2. DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Para la distribución interna a cada una de las Dependencias que integra la Gobernación del Putumayo las comunicaciones oficiales externas recibidas, radicadas en la Unidad de Correspondencia, el horario será el siguiente:
  - **Distribución de comunicaciones oficiales externas e internas:** El horario de distribución de las comunicaciones oficiales externas e internas, es de Lunes a Viernes, de diez de la mañana (10:00) a doce (12:00 M) del mediodía, y de las Tres de la tarde (3:00 p. m) hasta las Cinco (5:00 p. m) de la tarde.

**PARÁGRAFO 1:** El horario será modificado cuando se decrete jornada continua, el horario de recepción de comunicaciones oficiales externas será el establecido en la mañana, de Ocho de la mañana (08:00 a. m) hasta las Doce del mediodía (12:00 m). Para la recepción de comunicaciones oficiales internas el horario es de Siete y media de la mañana (7:30 a. m) hasta las diez de la mañana (10:00)

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext.101 Fax: 098-4296189

E-mail: [atencionusuario@putumayo.gov.co](mailto:atencionusuario@putumayo.gov.co) Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO  
"Gobierno de la Unidad Putumayense"

Te llevo en mi  
Putumayo

8850  
1105 T30 1 1  
DECRETO N° 0262  
DEL: 11 OCT 2011

POR MEDIO DEL CUAL SE IMPLEMENTA LA SECCION "GESTION ATENCION AL USUARIO" ADSCRITA A LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA GOBERNACION DEL PUTUMAYO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

Para la Distribución de comunicaciones oficiales externas e internas, se realizara entre las Diez de la mañana (10:00) a.m. a Doce del mediodía (12:00 m).

**PARAGRAFO 2:** la distribución de la comunicación oficial con términos de vencimiento tendrá un tratamiento especial, en su hora de entrega y prioridad.

**ARTÍCULO QUINTO: PROCEDIMIENTOS PARA LA RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES.** El procedimiento para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa y se ceñirá a las siguientes consideraciones:

1. No se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados.-
2. La numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos.
3. Cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada.
4. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados.

**ARTÍCULO SEXTO: FIRMAS RESPONSABLES.** En la Administración de la Gobernación del Putumayo de acuerdo a los manuales de procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución serán los servidores públicos del nivel Directivo, Gobernador, Secretarios de Despacho, Jefe de la Oficina de Control Interno y Jefe Oficina Asesora Jurídica, salvo las delegaciones que para cada caso realice el ordenador del gasto.

La Oficina de "Gestión Atención Al Usuario" velará por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido, e informando inmediatamente las razones para la no radicación.

**PARÁGRAFO:** En todas las comunicaciones oficiales, circulares, memorandos y actos administrativos que se genere en la Gobernación del Putumayo, por debajo del espacio destinado a la firma deberá inscribirse el siguiente texto "Proyectó", seguido del (los) nombre (es) y apellidos de quien redactó el documento y "Reviso" seguido del (los) nombre (es) y apellidos de quien reviso y aprobó el documento.

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext.101 Fax: 098-4296189

E-mail: [atencionusuario@putumayo.gov.co](mailto:atencionusuario@putumayo.gov.co) Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



8850 DECRETO N° - 0262  
1105 130 11 DEL: 11 OCT 2011

POR MEDIO DEL CUAL SE IMPLEMENTA LA SECCION "GESTION ATENCION AL USUARIO" ADSCRITA A LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA GOBERNACION DEL PUTUMAYO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

**ARTÍCULO SEPTIMO: COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS.** Las comunicaciones oficiales que ingresen a la Gobernación del Putumayo deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, si no lo fuere se procederá a la radicación y enrutamiento del mismo.

**PARÁGRAFO:** Cuando una comunicación no esté firmada ni presenta el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.

#### **ARTÍCULO OCTAVO: TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS**

1. Todas las comunicaciones oficiales recibidas llegan a La Oficina de "Gestión Atención Al Usuario" para ser radicadas, clasificada, registradas y direccionadas.-
2. Todas las Comunicaciones Oficiales recibidas pasan directamente al funcionario competente para tramitar la contestación o respuesta del caso.
3. El (los) Funcionario (s) una vez enterado(s) del asunto de la comunicación contará con el tiempo asignado en La Oficina de "Gestión Atención al Usuario" para atender la comunicación, según lo reglado en el Decreto 0260 del 11 de octubre de 2011.- La respuesta deberá ser allegada a la oficina de Gestión Atención al Usuario, a fin de que esta la remita al interesado.-

**PARÁGRAFO:** La Oficina de "Gestión Atención al Usuario", elaborará las planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes y dispondrán de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas, según sea el caso.

**ARTÍCULO NOVENO: COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS.** Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y copia, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, el original se escanea y vía e-mail se envía a cada destinatario.

**ARTÍCULO DÉCIMO: COMUNICACIONES OFICIALES VÍA FAX.** Las comunicaciones recibidas y enviadas por este medio, se radicarán en La Oficina de "Gestión Atención al

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext.101 Fax: 098-4296189

E-mail: [atencionusuario@putumayo.gov.co](mailto:atencionusuario@putumayo.gov.co) Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO  
"Gobierno de la Unidad Putumayense"

Te llevo en mi  
Putumayo

5850 - DECRETO N° - 0262

1105 T30 11 DEL: 11 OCT 2011

POR MEDIO DEL CUAL SE IMPLEMENTA LA SECCION "GESTION ATENCION AL USUARIO" ADSCRITA A LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA GOBERNACION DEL PUTUMAYO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

Usuario", la cual se encargará de dar los lineamientos para el control y establecer los procedimientos adecuados para su administración. Las impresiones de los fax en papel químico, deberán reproducir sobre papel que garantice su permanencia y durabilidad. En general no se radicarán ni registrarán cotizaciones, propagandas, ofertas, boletines publicitarios y las demás que a juicio de La Oficina de "Gestión Atención al Usuario", no requieran trámite alguno diferente a su recepción.-

**ARTÍCULO DECIMO PRIMERO: COMUNICACIONES OFICIALES POR CORREO ELECTRÓNICO.** En la Gobernación del Putumayo, le corresponde al funcionario responsable de la Unidad de Correspondencia revisar diariamente la siguiente cuenta de correo electrónico de que dispone la Gobernación del Putumayo atencionusuario@putumayo.gov.co y el link "Quejas y reclamos" establecido en la pagina institucional www.putumayo.gov.co.-

Todas las Comunicaciones Oficiales enviadas por Correo Electrónico deberán incluir el siguiente texto: "La información contenida en este correo electrónico y sus archivos adjuntos son propiedad de la Gobernación del Putumayo - La presente información es de carácter confidencial y ha sido enviada para uso exclusivo"

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO: CORRESPONDENCIA PERSONAL.** La Oficina de "Gestión Atención al Usuario" No recibirá correspondencia personal que llegue a nombre de los funcionarios de la Gobernación del Putumayo.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: VIGENCIA Y DEROGATORIA.** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Mocoa (P) a los:

JULIO BYRON VIVEROS CHAVES  
Gobernador del Departamento del Putumayo

Proyecto: Tatiana J. Hidalgo Ríos  
Auxiliar administrativo SSA

Reviso: Dra. Ángela María Benavides Chamorro  
Secretaria de Servicios Administrativos

Aprobó: Dr. Juan Carlos Niño Paipilla  
Jefe Oficina Jurídica

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext.101 Fax: 098-4296189

E-mail: [atencionusuario@putumayo.gov.co](mailto:atencionusuario@putumayo.gov.co) Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)