

**MANUAL DE VENTANILLA  
ÚNICA DE ATENCIÓN Y  
CORRESPONDENCIA**



**CONCEJO MUNICIPAL**

**DE BARRANCABERMEJA**

**MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN Y CORRESPONDENCIA  
CONCEJO MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**

Este documento tiene por objeto establecer los lineamientos básicos relacionados con la ventanilla única de atención y correspondencia

Elaborado por:  
Ingrid Paola Alarcón  
Profesional en Ingeniería Industrial

Aprobado por:  
ACTA DE COMITÉ DE ARCHIVO 003 DE 2025  
Versión: 001

## TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....	4
ALCANCE .....	4
MARCO NORMATIVO .....	4
GLOSARIO.....	4
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....	4
CANALES DE ATENCIÓN.....	5
HORARIOS DE ATENCIÓN .....	5
CANAL FÍSICO .....	5
CANAL ELECTRÓNICO .....	5
DIVULGACIÓN DE CAMBIOS .....	5
FUNCIONES .....	5
DEVOLUCIÓN DE COMUNICACIONES .....	6
ANULACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES .....	6
PROCESO DE RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES .....	7
REVISIÓN .....	7
RADICACIÓN .....	7
DISTRIBUCIÓN .....	8
SEGUIMIENTO .....	8

	<b>CONCEJO MUNICIPAL BARRANCABERMEJA</b>	<b>GD-MN-001</b>
	<b>MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN Y CORRESPONDENCIA</b>	Versión: 001 Fecha: 29/05/2025

## MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN Y CORRESPONDENCIA

### OBJETIVO

Establecer los lineamientos básicos relacionados con la ventanilla única de atención y correspondencia del Concejo Municipal de Barrancabermeja.

### ALCANCE

El presente manual de ventanilla única de atención y correspondencia, es una herramienta que normaliza y facilita los procesos relacionados con la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales que se relacionan con el Concejo Municipal de Barrancabermeja.

### MARCO NORMATIVO

- **Ley 594 de 2000**, Ley General de Archivos
- **Ley 1712 de 2014**, Ley de transparencia y acceso a la información
- **Decreto 1080 de 2015**, Decreto único del sector cultura
- **Acuerdo 001 de 2024**, Acuerdo único de la función archivística

### GLOSARIO

**Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas por los funcionarios, de acuerdo al desarrollo de las funciones asignadas por la entidad, sin importar el medio utilizado.

**Correspondencia personal:** Son todas las comunicaciones que no generan ningún trámite para la entidad, estas son de carácter privado y llegan a la entidad a título personal, especificando o no el cargo del funcionario.

**Correo electrónico:** Sistema que permite el intercambio entre distintas computadoras interconectadas a través de una red.

**Radicado:** Numero consecutivo que se asigna para tener control y seguimiento del trámite.

**Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien va dirigida una comunicación.

**Remitente:** Persona natural o jurídica que envía una comunicación.

**Digitalización:** Técnica utilizada para la reproducción de información contenida en soporte papel en una imagen digital.

### ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para el Concejo Municipal de Barrancabermeja, el buen servicio y la satisfacción de los ciudadanos es prioridad, por lo tanto la atención de la ventanilla única de

	<b>CONCEJO MUNICIPAL BARRANCABERMEJA</b>	<b>GD-MN-001</b>
	<b>MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN Y CORRESPONDENCIA</b>	Versión: 001 Fecha: 29/05/2025

atención y correspondencia está enmarcada en los siguientes atributos; Oportunidad, amabilidad, confiabilidad, empatía, respeto e inclusión.

### CANALES DE ATENCIÓN

En el Concejo Municipal de Barrancabermeja se dispone de medio oficial físico y electrónico para la recepción de solicitudes, de los cuales los ciudadanos y partes interesadas podrán hacer uso según su preferencia.

### HORARIOS DE ATENCIÓN

El Concejo Municipal de Barrancabermeja dispone de canal físico y electrónico para la radicación de comunicaciones de la siguiente manera:

#### CANAL FÍSICO

Los documentos oficiales se radicarán de manera física en la carrera 5 # 50-43 2do piso Barrancabermeja Santander, oficina de ventanilla única en el horario de atención de Lunes a Jueves de 7:30 am a 11:30 am y de 2:30pm a 5:00pm y viernes de 7:30 am a 11:30 am y de 2:30pm a 4:00pm

#### CANAL ELECTRÓNICO

Los documentos oficiales se radicarán de manera electrónica a través del correo electrónico [secretariogeneral@concejobarrancabermeja.gov.co](mailto:secretariogeneral@concejobarrancabermeja.gov.co) [pqrsd@concejobarrancabermeja.gov.co](mailto:pqrsd@concejobarrancabermeja.gov.co) se radicarán dentro del horario Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:30 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:30 p.m. a 4:00 p.m.



## Ventanilla Única

**Horario de atención al público**

**Lunes a jueves:**  
7:30am a 11:30am y de 2:30pm a 5:00pm

**Viernes:**  
7:30am a 11:30am y de 2:30pm a 4:00pm

### DIVULGACIÓN DE CAMBIOS

Toda eventualidad relacionada con los medios u horarios de atención serán divulgados a través de la página web y redes sociales de la corporación.

### FUNCIONES

	<b>CONCEJO MUNICIPAL BARRANCABERMEJA</b>	<b>GD-MN-001</b>
	<b>MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN Y CORRESPONDENCIA</b>	Versión: 001 Fecha: 29/05/2025

- Recibir, revisar, radicar, registrar y distribuir a las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la institución vigilando que la labor se cumpla dentro de la debida reserva y en el tiempo oportuno según la normatividad actual.
- Radicar y tramitar las comunicaciones en su respectivo orden, con celeridad e imparcialidad respetando siempre el derecho del turno.
- Guardar estricta reserva sobre los documentos, los asuntos de su competencia y la información a la cual se tiene acceso.
- Brindar asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales a las dependencias de la corporación que lo requieran.
- Proponer métodos, procedimientos y propender por la incorporación y/o uso de nuevas tecnologías, que permitan la mejora continua y agilización de los procesos de correspondencia.
- Brindar información sobre el estado actual del trámite solicitado si es requerido.
- Realizar seguimiento a las comunicaciones recibidas con el fin que la información sea tramitada de manera oportuna y de acuerdo a la normatividad vigente-
- Atender con prioridad a ciudadanos en condición de vulnerabilidad, discapacitados, mujeres embarazadas y/o adultos mayores que acudan a la Unidad de Ventanilla Única de Correspondencia con el fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.

## DEVOLUCIÓN DE COMUNICACIONES

La documentación que no se encuentre dirigida al Concejo Municipal de Barrancabermeja o que no correspondan a la corporación o que sean de índole personal no podrán ser recibidas ni radicadas por la unidad de ventanilla única de atención y correspondencia.

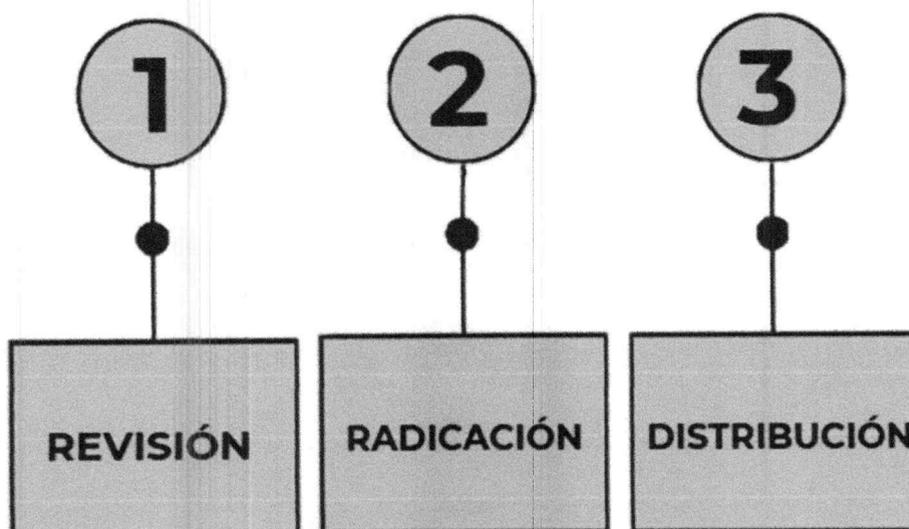
## ANULACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

Los radicados solo pueden ser anulados por el encargado del área de ventanilla única de la corporación, dejando constancia del motivo por el cual fue anulado, así como fecha, hora y firma de la anulación.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL BARRANCABERMEJA</b>	<b>GD-MN-001</b>
	<b>MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN Y CORRESPONDENCIA</b>	Versión: 001 Fecha: 29/05/2025

## PROCESO DE RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES

En la Corporación el proceso de recepción de comunicaciones debe cumplir tres etapas como son:



### REVISIÓN

Toda documentación que ingrese a la Ventanilla Única de Atención y Correspondencia deberá ser sometida a un estricto proceso de revisión y verificación antes de ser radicada, con el fin de determinar si son de competencia de la Corporación, adicionalmente se deberán verificar los datos del remitente, incluido dirección de respuesta en caso que sea necesario.

En caso de identificar paquetes, cajas o sobres sospechosos y que puedan poner en riesgo la seguridad de los funcionarios de la Corporación, no se deberá manipular e inmediatamente se deberá notificar a las autoridades competentes.

### RADICACIÓN

Después de haber verificado la documentación y de ser aceptada por parte del área se procede a la radicación, la cual consiste en colocar sello institucional, asignando número de radicado consecutivo, diligenciamiento de fecha con fechador, hora, y se registra el nombre del funcionario de la ventanilla única que recibe la documentación, entregando copia de recibido a la persona que está entregando la documentación.

Así mismo y de manera inmediata se deberá registrar el radicado con su respectiva información en el libro de radicados de manera clara, sin tachones ni enmendaduras. En caso de tener algún error o ser anulado el radicado se deberá dejar constancia en el libro con la respectiva firma del funcionario responsable del área de ventanilla única de atención y de correspondencia.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL BARRANCABERMEJA</b>	<b>GD-MN-001</b>
	<b>MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN Y CORRESPONDENCIA</b>	Versión: 001 Fecha: 29/05/2025

La asignación de número de radicado se realizada iniciando el año en 001 seguido del año correspondiente hasta finalizar año, y se reiniciara cada vigencia.

Toda documentación recibida será digitalizada por parte del funcionario de ventanilla única y se guardara en la drive institucional para consulta.

## DISTRIBUCIÓN

El Concejo Municipal de Barrancabermeja tiene establecido como horario de atención al público de Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:30 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:30 p.m. a 4:00 p.m. por lo tanto, las comunicaciones solo serán recibidas de forma presencial en este horario, las comunicaciones oficiales electrónicas que sean enviadas después de este horario serán tramitadas el día hábil siguiente en su correspondiente horario. En aras de brindar un mejor servicio y contribuir a la eficiente y oportuna gestión de la Corporación se realizará entrega posterior al recibido y radicado de la documentación.

## SEGUIMIENTO

Con el fin de dar cumplimiento de manera oportuna a los tiempos de respuesta de las solicitudes allegadas a la Corporación, se debe realizar seguimiento a las comunicaciones, registrando en el formato de seguimiento mensual GCIT-F-001 el número de radicado, petionario, datos de contacto (teléfono y email), clase de solicitud PQRSD, asunto, responsable, respuesta, línea de atención (telefónica, email, ventanilla), el cual deberá ser actualizado diariamente.

El usuario o entidad que desee conocer el estado del trámite de la comunicación enviada podrá realizarlo referenciando número de radicado, fecha de recibido, nombre del remitente y asunto, el funcionario encargado de la oficina de ventanilla única deberá brindarle información de su estado.

Elaboró	Ingrid Paola Alarcón	<i>Paola Alarcón</i>
Aprobó	Comité de Archivo	Acta comité de archivo 003-2025