
**MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA INTEGRAL DE
COMUNICACIONES OFICIALES Y DERECHOS DE
PETICIÓN**



San Gil, Marzo de 2023

TABLA DE CONTENIDO:

No.	Tema	Pág
	TITULO I	
1.	GENERALIDADES	3
1.1	INTRODUCCION	3
1.2	OBJETIVOS	3
1.2.1	Objetivos específicos	3
1.3	Alcance	4
1.4	Marco legal	4
2.	POLÍTICA INTERNA DE LA VENTANILLA ÚNICA INTERAL	5
2.1	Horarios de Atención.	5
2.2	Aspectos Generales del proceso de recepción de Comunicaciones oficiales.	6
2.3	Funciones de la Oficina de Ventanilla Única Integral de Comunicaciones oficiales.	6
3.	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	8
3.1	Comunicaciones oficiales recibidas	8
3.2	Registro de las comunicaciones oficiales recibidas	9
3.3	Radicación de comunicaciones oficiales recibidas	9
3.4	Distribución de comunicaciones recibidas	11
4.	MEDIOS DE RECEPCION	11
4.1	Mensajería y correo tradicional	11
4.2	Correo electrónico	10
5.	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS	10
6.	RADICACIÓN Y REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES ENVIADAS	10
7.	DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS ENVIADOS	11
7.1	Mensajería	11
7.2	Correo tradicional	12
8.	ALISTAMIENTO FÍSICO DE LOS DOCUMENTOS ENVIADOS	12
8.1	Mensajería y correo tradicional	12
8.2	Comunicaciones oficiales enviadas por correo electrónico	12
8.3	Devolución de comunicaciones	13
9.	COMUNICACIONES INTERNAS	14
10.	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	14
11.	TRAMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	14
12.	REALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	14
13	PRECAUCIONES PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES	16
13.1	Identificación de sobres o paquetes sospechosos	16
14.	ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO DE GESTION DE LA VENTANILLA UNICA INTEGRAL	17
15.	RECOMENDACIONES GENERALES	18
	TITULO II	20
	REGLAMENTACION DEL DERECHO DE PETICIÓN	

TITULO I

1. GENERALIDADES

1.1. Introducción.

Con este manual se complementa el Programa de Gestión Documental PGD, en su ítem de normalización a la producción documental de la Notaria Primera del Círculo de San Gil, con el fin de determinar los procesos de la oficina de Ventanilla Única Integral de Comunicaciones Oficiales, dando cumplimiento a la legislación archivística colombiana vigente impuesta por el Archivo General de la Nación – AGN, e integrando las normas técnicas a los procesos de producción documental.

1.2. Objetivos.

Normalizar e implementar procedimientos en las diferentes formas de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales en la Notaría Primera de San Gil, complementando la implementación del Programa de Gestión Documental y cumpliendo de esta manera con el estipulado en el Acuerdo 060 de 2001, del Archivo General de la Nación – AGN.

1.2.1. Objetivos Específicos

- Establecer los horarios de Atención de la oficina de Ventanilla Única Integral a usuarios externos e internos de la Notaria Primera del Círculo de San Gil.
- Establecer las funciones de la oficina de Ventanilla Única Integral, en cada uno de los procesos técnicos y de control a las respuestas.
- Establecer las políticas de control a formatos y necesidades mínimas para la recepción de los documentos.

- Establecer responsables del proceso de numeración y publicación si es el caso de los actos administrativos.
- Normalizar el proceso de recepción, radicación, digitalización y distribución de comunicaciones oficiales físicas en la Notaria Primera de San Gil.
- Normalizar el Proceso de Recepción, radicación, digitalización y distribución de comunicaciones oficiales electrónicas (correo electrónico) en la Notaria Primera de San Gil.
- Normalizar el Proceso de Recepción, radicación, digitalización y distribución de comunicaciones oficiales verbales en la Notaria Primera de San Gil.
- Normalizar el Proceso de Recepción y envío de comunicaciones oficiales por Correo Certificado (Empresas de Correspondencia) en la Notaria Primera de San Gil.

1.3. Alcance.

El presente manual, es una herramienta que normaliza y facilita los procesos de recepción y envío de comunicaciones oficiales a todos los funcionarios de la Notaria Primera de San Gil y usuarios externos que tengan la necesidad de tener comunicación óptima y transparente con la Entidad.

1.4. Marco Legal.

Ley 594 de 2000 Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Ley 527 de 1999 Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo 060 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación – AGN, el cual establece las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

Norma técnica NTC 4436. Información y documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y la durabilidad.

Norma técnica GTC 185. Documentación Organizacional.

2. POLÍTICA INTERNA DE LA VENTANILLA ÚNICA INTEGRAL

2.1. Horarios de Atención.

Como lo indica el artículo décimo quinto del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación – AGN, se establece y publica el horario de atención en la oficina de Ventanilla Única Integral:

De lunes a viernes jornada 8:00 am – 12:00 Am y de 2:00 Pm a 6:00 Pm

Sábado de turno cada 15 días de 8:00 Am a 12:00 M

En el horario de 05:00 pm a 06:00 pm, los funcionarios de Ventanilla Única Integral, se encargarán de concluir los procesos de radicación, digitalización y distribución de las comunicaciones recibidas durante la jornada laboral.

Las comunicaciones recibidas por correo electrónico ingresan al buzón las 24 horas, pero estas serán radicadas en horario laboral.

2.2. Aspectos Generales del proceso de recepción de Comunicaciones oficiales.

Al comenzar cada año, se iniciara la radicación consecutiva a partir de 001, utilizando sistemas manuales y automatizados.

Las comunicaciones oficiales que ingresen a la institución deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección física y/o correo electrónico donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente; si es competencia de la Notaria Primera del Circulo de San Gil, se procederá a la radicación del mismo.

Cuando una comunicación no está firmada ni presenta el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida a la oficina de su competencia, donde se determinaran las acciones a seguir.

No se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos, anulados o tachados; la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos y se llevará a cabo en tiempo real.

Cuando el usuario o peticionario presente personalmente la comunicación, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada.

2.3. Funciones de la Oficina de Ventanilla Única Integral de Comunicaciones Oficiales.

- Recibir las comunicaciones y entregar de inmediato su copia debidamente radicada al usuario o peticionario.
- Direccionar de forma correcta a la dependencia que por competencia o función le corresponda realizar el trámite de la comunicación o solicitud recibida.

- Asignarle el número de radicado que le corresponda según secuencia del consecutivo emitido por el software de correspondencia o de manera manual.
- Digitalizar (escanear) las comunicaciones físicas recibidas, con el fin de salvaguardar la información en caso de un incidente de pérdida parcial o total de la comunicación.
- Anexar o cargar este documento digital al software de correspondencia.
- Diligenciar de forma completa y correcta el formato entrega de comunicaciones oficiales y otros a dependencias y funcionarios.
- Imprimir y realizar el procedimiento de radicación, registro y direccionamiento de las comunicaciones electrónicas, de la misma manera que las comunicaciones que se reciben en físico.
- Realizar la entrega de las comunicaciones a cada una de las dependencias verificando que se diligencie el recibido de forma completa y correcta.
- Resguardar las comunicaciones el tiempo que por TRD deban permanecer en la oficina de Ventanilla Única Integral.
- Realizar seguimiento y trazabilidad a cerca del trámite/respuesta a cada una de las comunicaciones recibidas.
- Asignar el consecutivo, registrar, radicar, cada una de las comunicaciones despachadas y enviarlas a través de los diferentes canales de mensajería autorizados por la Notaría Primera de San Gil.
- Tener absoluta reserva y confidencialidad de la información que por su labor conozca, puesto que el mal manejo de la información de forma personal o con un tercero dará inicio a un proceso disciplinario.
- Atender el proceso de recepción verbal.
- Complementar todas las anteriores con un criterio transparente de atención al cliente, basándose en el respeto, la cordialidad y queriendo brindar un buen servicio al usuario externo o funcionarios compañeros.

3. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

La Ventanilla Única Integral adoptará sistemas de organización y control que permita la adecuada administración de las comunicaciones oficiales procurando la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación Consecutiva a partir de 001, utilizando sistemas manuales y automatizados.

Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del funcionario responsable del Programa de Gestión Documental PGD de la Notaria Primera del Círculo de San Gil.

3.1 Comunicaciones oficiales recibidas

Las comunicaciones oficiales que ingresen a la institución 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 Notaria Primera del Círculo de San Gil, se procederá a la radicación del mismo.

Cuando una comunicación no está firmada ni presenta el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser radicada y enviada a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.

3.2 Registro de las comunicaciones oficiales recibidas

Para este procedimiento se cuenta con una planilla manual y otra electrónica que permite certificar el envío o la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes y se dispondrá de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas.

Se implementarán planillas para comunicaciones enviadas, comunicaciones recibidas y se registrará consecutivos independientes los cuales se hallan contemplados en la TRD.

3.3 Radicación de comunicaciones oficiales recibidas

Para la radicación de las comunicaciones oficiales se deben seguir los siguientes criterios:

La Ventanilla Única Integral recibirá únicamente las comunicaciones que conciernan a la Notaria Primera del Círculo de San Gil y verificará su competencia. En caso de que no sean para la Entidad, serán devueltas al respectivo destinatario.

Las comunicaciones que recibe la Notaria Primera del Círculo de San Gil, se someterán a un proceso de revisión antes de legalizar su recibimiento con fecha, hora, firma o sello, para determinar si son de carácter oficial o personal, o si amerita su registro y radicación; igualmente, se tendrá especial cuidado de confrontar si la información que se recibe está completa, tiene anexos y se encuentra en buen estado de conservación.

Las comunicaciones de carácter privado, o también llamadas correspondencia, no deberá abrirse y estarán plenamente identificadas con mensajes como confidencial, estrictamente personal y otras similares. Estas serán entregadas a su destinatario, quien determinará la pertinencia de su radicación.

Las publicaciones, libros, revistas, folletos y demás documentos de carácter informativo como plegables y publicidad no deberán radicarse.

El registro y radicación de las comunicaciones oficiales se realizará en forma permanente, en los horarios de distribución establecidos. Sin embargo, se debe atender el carácter de prioridad y urgencia que tenga la comunicación; en tal caso, deberá entregarse de inmediato.

Para el envío de comunicaciones oficiales, además de registrarlas y radicarlas, se deberá tener en cuenta los procedimientos establecidos por la Notaria Primera del Circulo de San Gil, para la producción documental y la imagen corporativa; además, las formas de distribución como correo tradicional, mensajería y correo electrónico, entre otros.

3.4 Distribución de comunicaciones recibidas

Para los recorridos internos de distribución de comunicaciones oficiales se ha establecido el recorrido a partir de las 5:00 pm. Si por alguna circunstancia, la urgencia e importancia de una comunicación amerita su distribución inmediata el/la funcionario/a de Ventanilla Única Integral informará a la dependencia competente para que se gestione el recibo inmediato de la comunicación.

4. MEDIOS DE RECEPCION

4.1 Mensajería y correo tradicional:

Firma de planilla o constancia de recibo y/o copia del documento recibido.

4.2 Correo electrónico

Para oficializar la comunicación se imprime y radica y se direcciona a la oficina o funcionario competente.

5. COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

Son las comunicaciones producidas en las diferentes dependencias de la Notaria Primera de San Gil, dirigidas a otras entidades públicas, privadas o personas jurídicas y se tramitará a través de la Ventanilla Única Integral.

6. RADICACIÓN Y REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES ENVIADAS

Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y una copia que se entregarán en la Ventanilla Única Integral, responsable de su radicación, digitalización y envío del original al destinatario, el archivo digital se guardará en la Ventanilla Única Integral, por el tiempo establecido en su Tabla de Retención Documental y de donde posteriormente se realizará la transferencia al Archivo Central. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaboraran igual cantidad de copias adicionales. Únicamente se generará y radicará una tercera copia cuando el asunto exija evidencia de la comunicación en el respectivo expediente ubicado en el archivo de gestión del productor.

El registro de la comunicación enviada se realizará en la Planilla de registro de salida de documentos.

7. DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS ENVIADOS

7.1 Mensajería

Diligenciamiento de las planillas para registro de salida de comunicaciones para entrega directa en entidades del casco urbano las cuales deberán ser firmadas en la entrega.

7.2 Correo tradicional

Diligenciamiento de las guías de correo convenido, de la cual deberá registrarse su número en la planilla de salida de comunicaciones y archivarse copia en el área de archivo y correspondencia tal como lo indique la TRD.

Antes del diligenciamiento de la guía se verificará que los datos del destinatario se encuentren registrados en el sobre de manera correcta y cumpliendo la distribución indicada según la GTC 185.

8.0 ALISTAMIENTO FÍSICO DE LOS DOCUMENTOS ENVIADOS

8.1 Mensajería y correo tradicional

La inclusión de los documentos dentro de los sobres de carta o manila será responsabilidad del productor del documento o remitente, no obstante el sobre se entregará a la Ventanilla Única Integral sin ser cerrado, para la asignación de numero consecutivo, digitalización. Verificación de contenido y número de folios y anexos.

Si se utilizan cajas será de cartón corrugado libre de ácido para protección. Cualquiera sea la forma de empaque, en la Ventanilla Única integral se hará la identificación y el rotulado.

8.2 Comunicaciones oficiales enviadas por correo electrónico

Para las comunicaciones por correo electrónico, se tendrá en cuenta las siguientes indicaciones:

Para enviar comunicaciones oficiales por correo electrónico se producirá en original y copia impresa debidamente firmada para su radicación, registro y archivo correspondiente.

Las comunicaciones oficiales enviadas por correo electrónico deberán incluir el siguiente mensaje “La información contenida en este E-mail es confidencial y solo puede ser utilizada por el individuo o la entidad a la cual está dirigido. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviarlo al remitente y borrar el mensaje recibido inmediatamente.”

Para garantizar el uso adecuado al correo interno institucional, al iniciar la jornada laboral cada funcionario deberá abrir su correo institucional, el cual debe permanecer minimizado en barra de tareas y verificar que la conexión se encuentre en buen estado. (Parte inferior derecha).

Al recibir una comunicación de carácter oficial, por correo electrónico, deberá imprimirse y pasar a Ventanilla Única para que se le aplique el procedimiento de radicación, distribución y seguimiento.

8.3 Devolución de comunicaciones

Cuando una comunicación oficial que haya sido emitida por la Notaria Primera de San Gil, sea devuelta por el correo, se remitirá a la dependencia correspondiente que determinará si se solicita su reenvío o se archiva. Se dejará constancia de la devolución en la copia del consecutivo general de la comunicación.

9. COMUNICACIONES INTERNAS

Es una comunicación, cuyo fin es transmitir información entre los funcionarios y distintas dependencias de la Notaria Primera., en razón del servicio y desarrollo de funciones a ellos asignadas. Dado que son generadas en razón de las funciones de la Notaria Primera del Círculo de San Gil, se asume como oficiales.

Para las comunicaciones internas de carácter oficial, se ha establecido como mecanismo de seguimiento la utilización de códigos de las Tablas de Retención Documental y la asignación del consecutivo que será realizado en Ventanilla Única Integral.

10. DOCUMENTOS INFORMATIVOS

Como su nombre lo indica son aquellos documentos de carácter informativo indicaciones de trámite inmediato y que no generan una respuesta.

El productor del documento es el responsable de definir si corresponde a una comunicación interna o es un documento informativo.

11. TRAMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

En el Programa de Gestión Documental PGD, se define el Procedimiento Trámite como “curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa”.

12. REALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Una vez radicado el documento se procede a confrontar el tiempo de respuesta según normatividad vigente. Para las comunicaciones oficiales recibidas debe

confrontarse la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remita, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente. Si es competencia de la Notaria Primera del Círculo de San Gil, se procederá a registrar esta información en Agenda de Respuesta de Comunicaciones Institucionales, que previamente ha sido creada en la institución.

El sistema de alerta se activará tres días hábiles antes de la fecha límite de respuesta, con el fin de alertar al responsable de efectuar el trámite.

Una vez verificada la ejecución del trámite, hacer el registro correspondiente en la Agenda de Respuestas. Allí deberá consignarse el período de vigencia y tiempo de respuesta.

Las solicitudes presentadas por órganos de control, tribunales o juzgados se atenderán en el plazo establecido en la solicitud correspondiente.

El responsable de esta actividad es el servidor encargado de la ventanilla Única integral.

Cuando la correspondencia viene a nombre del servidor público responsable del trámite pero éste a su vez delega la función a un subalterno, la radicación se hará a nombre del responsable del trámite quien internamente delegará formalmente al servidor operativo competente.

El control y seguimiento a la respuesta la debe hacer el Servidor que figura como destinatario del documento.

El trámite de respuesta de correspondencia interna la realizará cada generador internamente, bajo su criterio.

13. PRECAUCIONES PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES

Es importante que los funcionarios que laboran la Ventanilla Única Integral conozcan algunas recomendaciones para prevenir atentados y para evitar poner en riesgo la integridad personal, ya que las unidades de correspondencia son uno de los medios elegidos por individuos que quieren hacer daño a distancia a otras personas.

13.1 identificación de sobres o paquetes sospechosos

Estos pueden ser:

- Sobres o paquetes cuyo peso es excesivo;
- Sobres o paquetes sin remitente;
- Paquetes sucios, manchados o con olores extraños;
- Exceso de avisos o de sellos postales;
- Palabras restrictivas
- Paquetes amarrados con cables o presencia de cables. En caso de encontrarse éstos u otros indicios que adviertan la posibilidad de que existan artefactos explosivos o sustancias extrañas, se deben tomar las

Precauciones necesarias como, por ejemplo; aislar el paquete extraño, averiguar y verificar su procedencia, no abrirlos y llamar a los expertos en explosivos a los organismos de seguridad competentes.

14. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO DE GESTION DE LA VENTANILLA UNICA INTEGRAL

Carpetas:

Para darle un tratamiento adecuado a las comunicaciones y facilitar la clasificación de las mismas, la Ventanilla Única contará con un archivador vertical donde se ubicarán los expedientes correspondientes a Consecutivo de Comunicaciones Despachadas, Consecutivo de Comunicaciones Internas y las Planillas de Registro de Comunicaciones.

La ubicación de las comunicaciones en los respectivos expedientes se ordenará conservando el principio de orden original, es decir, el documento más reciente ubicado en último lugar sin alterar los consecutivos asignados

Equipos:

De acuerdo con las funciones, la producción documental y los recursos técnicos y financieros, la Notaria Primera de San Gil contemplará el uso de recursos informáticos (Software), así como como un computador, escáner, impresora Zebra y redes que faciliten los procedimientos de registro, radicación y distribución de las comunicaciones. De igual forma, para facilitar el trámite y distribución, contará como herramientas de apoyo el uso de correo electrónico y digitalización, entre otros.

Casillero:

En virtud de que la Ventanilla Única centraliza la recepción y el envío de las comunicaciones, se contará con un mueble dotado con divisiones proporcionales para el almacenamiento de las mismas, las cuales serán rotuladas con el nombre de las dependencias y donde se ubicarán temporalmente hasta el momento de realizar la distribución. Al finalizar la jornada el casillero deberá permanecer vacío.

Sello radicador

Con el fin de dejar constancia de la recepción de los documentos, la Ventanilla Única Integral, contará con los sellos necesarios para la realización del procedimiento de radicación; además contará con sellos de devuelto, urgente y demás que requiera la Notaria Primera del Circulo de San Gil, de acuerdo con las funciones.

Utilice esfero de tinta negra.

No realice los siguientes procedimientos: perforar, subrayar, aplicar resaltador, hacer anotaciones adicionales, ni otro tipo de marcas sobre el documento.

Emplee clips plásticos para sujetar documentos que requieran estar unidos.

Bajo ninguna circunstancia podrá facilitarse un documento en medio físico o consulta en medio digital a un funcionario o ciudadano, sin la autorización previa de la Notaria.

Las Comunicaciones Internas serán firmadas solo por los funcionarios que pertenecen a la planta de cargos de la Notaria Primera del Círculo de San Gil.

En caso de hallar errores de presentación en las comunicaciones externas e internas emitidas, el funcionario de Ventanilla Única se abstendrá de realizar la radicación hasta que el documento sea corregido.

15. RECOMENDACIONES GENERALES

Verifique que el documento enviado a la dependencia corresponda a las funciones que allí se desarrolla o si se trata de un asunto que requiere tramitarse a través de ella. Si definitivamente el documento no tiene relación directa con esa dependencia, remítalo de inmediato a la oficina competente según el caso.

Registre los datos de recibido (Nombre de quien lo recibe, fecha y hora) en el vértice inferior derecho del documento. Utilice esfero de tinta negra.

Planilla de comunicaciones oficiales recibidas

No. Radicado	Fecha	Remitente	Entidad	Ciudad	No. de oficio	Dependencia de tramite	Fecha de Recibido	Firma
E001								

Planilla de comunicaciones oficiales enviadas:

No. Radicado	Fecha	Funcionario Remitente	Dependencia	No. de oficio	Destinatario	Entidad	Firma funcionario remitente
S001							

TITULO II

REGLAMENTACION DEL DERECHO DE PETICIÓN

ARTÍCULO 1. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Notaria Primera del Circulo de San Gil, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución, competa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Notaria Primera del Círculo de San Gil implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o algún funcionario, que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o apoderado.

ARTÍCULO 2. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estarán sometidas a términos especiales las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario,

se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Notaria Primera del Circulo de San Gil ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Notaria Primera del Círculo de San Gil en temas de su competencia deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

4. Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

5. Si la Notaria Primera del Círculo de San Gil no es competente para atender la petición, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente, así se le comunicará. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO 3. EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo anterior, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 4. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. La Notaria Primera del Circulo de San Gil dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

ARTÍCULO 5. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten. Si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

La Notaria Primera del Círculo de San Gil, podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición del interesado, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, un formato para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, el peticionario no quedará impedido para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que el formulario no contemple, sin que por su utilización la autoridad quede relevada del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados más allá del contenido de dicho formulario.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de

radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

La Notaria Primera del Círculo de San Gil no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

ARTÍCULO 6. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica.
6. La firma del peticionario cuando fuere del caso.

ARTÍCULO 7. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario encargado de resolver la petición, constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en

este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 8. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Notaria Primera del Circulo de San Gil podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público.

ARTÍCULO 9. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley.

ARTÍCULO 10. RECHAZO DE PETICIONES POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.

ARTÍCULO 11. CANALES DE ATENCIÓN. La Notaria Primera del Círculo de San Gil dispone de los siguientes canales de atención:

- Canal Escrito: Toda persona podrá realizar sus peticiones a través del correo electrónico institucional: primerasangil@supernotariado.gov.co

- Mediante radicación en las instalaciones de la Notaria Primera del Círculo de San Gil, en la Carrera 10 #10-25
- Canal telefónico: 607 7244331

ARTÍCULO 12. DEL DERECHO DE TURNO. De conformidad con lo dispuesto en la Ley, el personal de la Notaria Primera que conozca de las peticiones, quejas y reclamos, deberá respetar el orden de su presentación, conforme al número de radicación asignado por la Ventanilla Única de Comunicaciones Oficiales, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que tengan prelación legal.

ARTÍCULO 13. PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales son aquellas formuladas a través de los canales de atención telefónico y presencial, y su manejo al interior de la Notaria Primera de San Gill, será el siguiente:

1. Las peticiones verbales serán atendidas inicialmente por el Personal de la Ventanilla Única.
2. Cuando los temas sean complejos, el personal de la Ventanilla Única direccionará al peticionario ante la Notaria.
3. Cuando la persona manifieste su intención de formular una petición escrita, el funcionario de la Notaria que lo atiende deberá indicarle el procedimiento a seguir.
4. Si la persona desea elevar la petición escrita, pero manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario que lo atiende deberá diligenciar por él, con la información que libremente se le suministre el peticionario.

ARTÍCULO 14. PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas son aquellas formuladas a través del canal de atención escrito, y su manejo al interior de la Notaria Primera, es el siguiente:

1. Todas las peticiones escritas deberán ser recibidas, radicadas y direccionadas por la oficina de Ventanilla Única y deberá revisarse que contengan dirección, correo electrónico y/o número de teléfono para surtir en debida forma la notificación, en caso de no hallarse descrita en el documento se le solicitará inmediatamente al usuario y se adicionará la información.
2. Las peticiones escritas se entenderán presentadas por el peticionario:
 - 2.1 Cuando se trate de correos electrónicos, en el momento en que se reciba en el buzón del correo institucional, el funcionario de ventanilla Única, deberá enviar un mensaje electrónico acusando el recibo de la comunicación entrante, indicando la fecha y el número del radicado asignado.
 - 2.2 Cuando se trate de peticiones formuladas a través del portal web de la Notaria Primera, se surtirá el mismo trámite.
 - 2.3 Cuando la entrega de la petición sea en físico, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido en la Oficina de Ventanilla Única y el seguimiento se realizará por el número allí asignado
3. Los términos para dar respuesta a las peticiones recibidas a través del buzón de correo institucional o el portal web en horarios y días no hábiles, se contarán a partir del día hábil siguiente de la radicación.
4. Cuando en una petición no sea posible identificar la dirección de notificación del solicitante, ni exista forma alguna de lograr comunicación, se registrará y responderá siguiendo el trámite contemplado en este reglamento y la dependencia responsable remitirá la respuesta a la Ventanilla Única, donde se conservará en físico para ser reclamada por el peticionario.
5. El horario de atención al público para recibo de las peticiones escritas y correspondencia en general es de lunes a viernes, de 8:00 A.M. a 12:00 A.M. y de 2:00 P.M. a 6:00 P.M. y los sábados cada 15 días de 8:00 AM a 12:00 M, de acuerdo al turno que le corresponda a la Notaria Primera de San Gil.

ARTICULO 15. ARCHIVO. La Notaria Primera llevará un expediente de los derechos de petición con su respectiva respuesta ordenados de manera cronológica y de acuerdo al número de radicación asignado, El expediente deberá organizarse de acuerdo a la Tabla de Retención Documental.

ARTÍCULO 28. INFORMACIÓN AL PÚBLICO. En el portal Web de la Notaria Primera de San Gil, se deberá mantener información completa y actualizada sobre la entidad, y suministrarla a través de los diferentes medios y canales de atención.

El presente manual entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Comité Interno de Archivo.