



**CODECHOCÓ**

*Oportunidad y  
Desarrollo Sostenible  
para las **Subregiones***

# **Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó - CODECHOCÓ**

## **MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, CORRESPONDENCIA, ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL**

**Secretaría General  
Proceso Gestión Documental**

**Políticas:**  
Gestión Documental  
Participación Ciudadana  
Transparencia y Acceso a la Información  
Servicio Ciudadano

**VERSIÓN: 1.0**

**CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL CHOCÓ-  
CODECHOCO**

**MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, CORRESPONDENCIA, ARCHIVO Y GESTIÓN  
DOCUMENTAL**

**Aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de CODECHOCO**

**ARNOLD ALEXANDER RINCÓN LÓPEZ**  
Director General

**GERSON ENRIQUE CAICEDO MOSQUERA**  
Secretario General

**MIGUEL TORRES CUESTA**  
Subdirector Administrativo y Financiero

**HARRY ESCOBAR MOSQUERA**  
Subdirector de Calidad y Control Ambiental

**JORGE LUIS GRACIA HURTADO**  
Subdirector de Desarrollo Sostenible

**ALAN RENTERIA ASPRILLA**  
Subdirector de Planeación

Formulado por:  
**DORFER JULIANA ESPINOSA MORENO**  
Líder del proceso de Gestión Documental.

Diciembre de 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	6
1. OBJETIVO.....	7
1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	7
2. DEFICIÓN DE CONCEPTOS.....	8
2.1. Archivo electrónico: .....	8
2.2. Comunicaciones Oficiales: .....	8
2.3. Correspondencia: .....	8
2.4. Documento electrónico de archivo:.....	8
2.5. Documento Original: .....	8
2.6. Documento Público:.....	8
2.7. Radicación de comunicaciones oficiales: .....	8
2.8. Registro de Comunicaciones oficiales: .....	9
2.9. Serie documental:.....	9
2.10. Tabla de retención documental:.....	9
2.11. Trámites Ambientales .....	9
2.12. Petición:.....	9
2.13. Queja: .....	9
2.14. Reclamo: .....	9
2.15. Denuncia: .....	9
2.16. Sugerencia: .....	10
2.17. Ventanilla única: .....	10
3. ATENCIÓN AL USUARIO .....	10
3.1. HORARIO DE ATENCIÓN .....	10
3.1.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	10
3.2. COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS.....	11
3.2.1. REGISTRO DE ENTRADA.....	11
3.2.2. COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS POR FUERA DE LA ENTIDAD.....	14
3.2.3. COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, VÍA E-MAIL .....	14

3.2.4.	COMUNICACIONES/PQRS RECIBIDAS VERBALMENTE.....	14
3.2.5.	ESCAHEO DE DOCUMENTOS .....	14
3.2.6.	CORRESPONDENCIA PERSONAL O PRIVADA .....	14
3.2.7.	DISTRIBUCIÓN .....	14
3.2.8.	TRAMITES AMBIENTALES RECIBIDOS .....	16
3.3.	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIDAS .....	16
3.3.1.	RADICACIÓN DE SALIDA.....	16
3.4.	CONTROL Y SEGUIMIENTO PQRS.....	17
4.	PRODUCCIÓN DOCUMENTAL .....	17
4.1.	CONTROL DE CALIDAD A LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL.....	17
4.1.1.	PARTES IMPORTANTES DE TODO DOCUMENTO .....	18
4.2.	COMUNICACIONES .....	18
4.2.1.	MEMORANDOS .....	18
4.2.2.	.....	19
4.2.2.	CIRULAR.....	19
4.2.3.	OFICIOS.....	19
4.2.4.	RESOLUCIONES .....	20
4.2.5.	ACUERDOS .....	21
4.3.	OTRAS PRODCUCCIONES DOCUMENTALES.....	21
4.3.2.	HISTORIAS LABORALES .....	21
4.3.3.	ACTAS.....	21
4.3.4.	SALVOCONDUCTO ÚNICO NACIONAL EN LINEA- SUNL .....	22
4.3.5.	INFORMES TECNICOS .....	23
4.3.6.	HOJA DE VIDA DE PROYECTOS Y CUENTAS DE COBRO .....	25
4.3.7.	LEGALIZACIONES.....	25
4.3.8.	CONSTANCIAS.....	25
4.3.9.	CERTIFICACIONES .....	26
4.4.	LIBRO RADICADOR .....	27
5.	ORGANIZACIÓN EN LOS ARCHIVOS .....	27
6.	BUENAS PRACTICAS .....	27
6.2.	DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	27

6.3. DE LA GESTIÓN DUMENTAL.....	29
FICHA TÉCNICA DEL DOCUMENTO .....	29
CONTROL DE CAMBIOS.....	30

## 1. INTRODUCCIÓN

Según el artículo 23° de la ley 99 de 1993, la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó- CODECHOCO es un ente Corporativo de carácter público, integrada por las entidades territoriales que por sus características conforman una unidad geopolítica, dotada de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargada de administrar dentro del territorio Chocoano el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

En cumplimiento de su actuar misional, CODECHOCÓ registra y evidencia sus funciones, procesos y procedimientos en forma de documentos que reflejan la toma de decisiones y se constituyen en una herramienta indispensable para la gestión administrativa de la Entidad, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de la administración pública en el servicio al ciudadano, convirtiéndose en fuente de la historia a través del proceso de preservación a largo plazo.

Para gestionar adecuada e integralmente la documentación, CODECHOCÓ deberá tener en cuenta la Ley 594 de 2000 que establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, el Acuerdo 060 de 2001 por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales, así como las demás normas que establezca el Archivo General de la Nación-AGN.

## **1. OBJETIVO**

El presente manual tiene por objetivo establecer los lineamientos relacionados con la atención al usuario, la organización, administración, conservación de los documentos oficiales producidos y recibidos por CODECHOCÓ, facilitando el uso adecuado de la información pública, garantizando el acceso y la transparencia a la misma.

### **1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Implementar normas prácticas y actividades administrativas, establecidos en el Programa de Gestión Documental- PGD de la Entidad, induciendo a los funcionarios y contratistas a producir información y generar documentos auténticos, fiables y susceptibles de conservación a largo plazo.

Garantizar la calidad y legalidad de la información producida en CODECHOCÓ, a través de la implementación de los ocho (8) procesos de la gestión documental: Planeación, Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición de Documentos, Preservación a largo plazo, Valoración.

Generar estrategias de atención al usuario partiendo del código de integridad de la función pública, que permitan brindarle a todo el grupo de interés de Codechocó, respuestas satisfactorias en los términos establecidos en la ley.

## 2. DEFICIÓN DE CONCEPTOS

Para el desarrollo del presente manual se hace necesario citar la definición de los siguientes conceptos<sup>1</sup>:

### **2.1. 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 y/o actuación administrativa.

### **2.2. Comunicaciones Oficiales:**

Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

### **2.3. 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.

### **2.4. 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. Estos pueden ser, imágenes de documentos impresos llevados a formato digital, archivos con diversos contenidos creados electrónicamente como los documentos de textos, tablas, gráficos o presentaciones, ficheros de audios y videos.

### **2.5. Documento Original:**

Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

### **2.6. Documento Público:**

Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

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

---

<sup>1</sup> Archivo General de la Nación. Acuerdo 060 de 2001. Artículo 2. Definiciones

### **2.8. 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: 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 y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

### **2.9. 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.

### **2.10. 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.

## **OTRAS DEFICIONES**

### **2.11. Trámites Ambientales**

Es el proceso que debe surtir cualquier usuario (persona natural o jurídica, pública o privada) ante la autoridad ambiental (Codechocó) para acceder al uso, aprovechamiento o movilización de los Recursos Naturales Renovables y no renovables, para el desarrollo de proyectos, obras o actividades de equipamiento e infraestructura dentro de la jurisdicción (Departamento del Chocó).

### **2.12. Petición:**

Son solicitudes o requerimientos que hace una persona a la Entidad, con el propósito de requerir su intervención y respuesta.

### **2.13. Queja:**

Es la manifestación de desacuerdo, insatisfacción o descontento que un ciudadano puede presentar al recibir una atención inadecuada por parte de un servidor público de Codechocó.

### **2.14. Reclamo:**

Es la exigencia que realiza un usuario porque no se prestó algún servicio o se hizo de manera irregular.

### **2.15. Denuncia:**

Es la acción que emprende la ciudadanía para exponer ante el Codechocó actos sospechosos o posibles hechos de corrupción que están realizando personas a nombre de la Entidad o que se están haciendo al interior de la misma.

### **2.16. Sugerencia:**

Es una recomendación que se presenta con el objetivo de proponer un cambio o mejora de algún servicio, producto o proceso de la Entidad.

### **2.17. Ventanilla única:**

La ventanilla Única de correspondencia es una herramienta, a través de la cual, la entidad recibe, registra, radica y distribuye todas las comunicaciones internas y externas que se generen administrativamente, de acuerdo a sus actividades misionales.

## **3. ATENCIÓN AL USUARIO**

### **3.1. HORARIO DE ATENCIÓN**

La ventanilla Única de CODECHOCÓ, prestará los servicios de recepción, registro y radicación de comunicaciones oficiales y de correspondencia de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, para todos los usuarios tanto externos como internos.

La expedición de SUNL en cada una de las sedes regionales de la Entidad, prestará sus servicios en los horarios de 8:00 am a 11:00 am y de 2:00 pm a 4:00 pm

En caso de presentarse situaciones que afecten el horario normal de atención, se avisará oportunamente en un lugar visible y de fácil consulta para los ciudadanos.

#### **3.1.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Los usuarios descritos en la ilustración de grupo de interés del Programa de Gestión Documental - PGD la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó – CODECHOCÓ, serán recibidos en primera instancia por el personal de seguridad, quienes garantizarán lo siguiente:

1. No ingresar con ningún tipo de armas o elementos corto-punzantes que puedan causar daños o lesiones personales.
2. No ingresar con pantalones cortos, pantuflas y en general con vestuario inapropiado.
3. El grupo de interés correspondiente a los entes territoriales e instituciones departamentales o nacionales, que dispongan de seguridad privada (escoltas), deberán ingresar solos a las instalaciones de la Entidad para ser atendidos por el /la funcionaria encargada de la reunión.

Posteriormente los usuarios deben ser recibidos por el/la funcionaria encargado de la recepción y debe verificar lo siguiente:

1. Que el usuario tenga una cita previa con la dependencia a donde se dirige; si no la tiene, debe realizar una llamada a través del conmutador y coordinar con el auxiliar administrativo de la dependencia, la disponibilidad de citas para ser atendido.
2. Una vez esto, deberá revisar que el usuario tenga los datos actualizados en la base de datos de la Entidad: Nombre completo, Número de cedula y/o NIT, correo electrónico y teléfono.
3. Si el usuario viene solicitando alguna información de trámites y/o servicios ambientales, deberá ser dirigido a La Ventanilla Única de Atención al Usuario, donde el/la funcionaria responsable, le orientará y le facilitará los formatos dispuestos según el trámite; además de realizarle una

liquidación del costo del servicio antes de ser radicado e indicarle los tiempos de respuesta particularmente en lo que requiere el usuario.

## **3.2. COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS**

### **3.2.1. REGISTRO DE ENTRADA**

Teniendo en cuenta que CODECHOCÓ opera por Sedes Regionales y en atención al *Principio de Procedencia, Principio de Respeto a la Estructura*<sup>2</sup> y lo contenido en el Artículo Tercero, del Acuerdo 060 de 2001, a cada una de las Sedes Regionales (Sede Regional Atrato, Sede Regional San Juan, Sede Regional Urabá, Sede Regional Pacifico) se habilitó la *Ventanilla Única de Atención al Usuario* con el fin de gestionar y tramitar las PQRS y servicios ofrecidos por la Entidad según su ubicación geográfica.

Codechocó además tiene habilitada la función de presentar las PQRS y trámites ambientales, a través de la pagina web [www.codechoco.gov.co](http://www.codechoco.gov.co).

#### **La correspondencia será recibida de acuerdo al siguiente procedimiento:**

El funcionario encargado de la Ventanilla Única de Atención al Usuario, debe controlar la admisión de todas las comunicaciones externas con el fin de determinar si son competencia de la Entidad, para efectos de su registro y radicación con el objetivo de dar inicio a los trámites correspondientes.

#### **Una vez seleccionada la correspondencia, se deberá tener en cuenta lo siguiente:**

- El medio de almacenamiento de datos en material físico (CD o memorias) al igual, que los planos, no se podrán ingresar sin oficio remitario.
- La correspondencia particular, como los folletos, publicaciones periódicas y material bibliográfico que no haga parte de una suscripción institucional, no dará lugar a trámite, por lo que no debe radicarse.
- Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la unidad administrativa de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.
- Si la comunicación viene en sobre cerrado, se debe abrir siempre y cuando en el sobre no se indique su carácter de privado o confidencial.
- Cuando se recibe de forma directa o personal, se debe verificar que la copia que se devolverá con el radicado, sea idéntica (exactamente igual) al original que se queda en Codechocó.
- Se deben contar físicamente los folios y confrontar ese dato con la foliación que trae la comunicación. Cuando se recibe de forma directa o personal, en caso que la comunicación no tenga foliación, se debe solicitar a la persona que trae el documento, que realice la foliación completa.
- Si la comunicación relaciona anexos, se debe verificar su existencia, registrar la cantidad y el tipo de anexo.

---

<sup>2</sup> Archivo General de la Nación. Acuerdo 027 de 2006. Artículo Primero. Principio de Procedencia.

Toda vez que las comunicaciones y los documentos oficiales recibidos hayan sido revisados, deberán ser radicados registrando en el sistema establecido para ello, los siguientes datos obligatorios del remitente:

1. Cedula o Nit.
2. Nombre completo de la persona natural o jurídica.
3. Dirección.
4. Teléfono.
5. Municipio.
6. Correo electrónico.

Velando por la transparencia de la actuación administrativa 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. El radicado es un número consecutivo, el cual debe tener la siguiente información:

Año	Dígito de verificación	Consecutivo	Fecha y Hora	Tipo de radicado
2021	2	238	9 de julio, 5:00pm	De ingreso
2021	3	145	9 de julio, 5:00pm	De salida
2021	1	436	9 de julio, 5:00pm	Interno

**Tabla 1 Radicado Quibdó**

CODECHOCÓ  
Radicado: **2021-2-238** (9 de Julio, 5:00 pm)  
Remitente: PEPITO PEREZ PEREZ  
Receptor: GERSON ENRIQUE CAICEDO MOSQUERA  
Asunto: Derecho de Petición- Tiempo de servicio  
Folios:19  
Anexos:2  
AL CONTESTAR ENUNCIE ÉSTE RADICADO

*Ejemplo Radicado de Entrada- Quibdó*

CODECHOCÓ  
Radicado: **2021-3-145** (15 de Julio, 5:00 pm)  
Remitente: GERSON ENRIQUE CAICEDO MOSQUERA  
Receptor: JUAN MENDEZ MENDEZ  
Asunto: Dar respuesta petición radicada 2021-2-238 del 9 de julio  
Folios:1  
Anexos:0  
AL CONTESTAR ENUNCIE ÉSTE RADICADO

*Ejemplo Radicado de Salida- Quibdó*

CODECHOCÓ  
Radicado: **2021-1-436** (15 de Julio, 5:00 pm)  
Remitente: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
Receptor: CLAUDIA HERNANDEZ  
Asunto: Notificación Resolución 0000 de 2021 del 9 de julio  
Folios:5  
Anexos:0  
AL CONTESTAR ENUNCIE ÉSTE RADICADO

*Ejemplo Radicado Interno- Quibdó*

CODECHOCÓ  
Radicado: **2022-RA003-2-101**(9 de Julio, 5:00 pm)  
Remitente: PEPITO PEREZ PEREZ  
Receptor: NEIVER OBANDO  
Asunto: Queja por daños ambientales  
Folios:19  
Anexos:2  
AL CONTESTAR ENUNCIE ÉSTE RADICADO

*Ejemplo radicado de entrada Regional Atrato*

CODECHOCÓ  
Radicado: **2022-RA003-3-103**(15 de Julio, 5:00 pm)  
Remitente: NEIVER OBANDO  
Receptor: PEPITO PEREZ PEREZ  
Asunto: Respuesta a solicitud radicada 2022-ra003-2-101 del 9 de julio  
Folios:1  
Anexos:0  
AL CONTESTAR ENUNCIE ÉSTE RADICADO

*Ejemplo radicado salida Regional Atrato*

*Radicado por Sede Regional*

Año	Dígito de verificación según la Regional	Consecutivo	Fecha y Hora	Tipo de radicado
2022	RA003	2-100	9 de julio, 5:00pm	De ingreso
2022	RA003	3-100	9 de julio, 5:00pm	De salida
2022	RSJ004	2-100	9 de julio, 5:00pm	De ingreso
2022	RSJ004	3-100	9 de julio, 5:00pm	De salida
2022	RP005	2-100	9 de julio, 5:00pm	De ingreso
2022	RP005	3-100	9 de julio, 5:00pm	De salida
2022	RU006	2-100	9 de julio, 5:00pm	De ingreso
2022	RU006	3-100	9 de julio, 5:00pm	De salida

El sistema le asigna un número consecutivo de radicación en estricto orden de llegada, fecha y hora por vigencia anual; Se debe imprimir en la parte superior derecha de la cara principal del documento sin dañar el contenido del mismo, y en la copia del usuario. Si se anexan CD, planos, u otros, se les colocará un identificador con el mismo número del registro del documento al cual pertenecen. Cuando la información básica del documento lo permita, se debe tipificar según los tipos documentales definidos, dando prioridad a aquellos que tienen términos legales para emitir respuesta así:

<b>LEY 1755 DE 2015</b>		
Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo		
TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Peticiones	Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo	15 días hábiles.
Peticiones	Solicitud de información y/o documentos	10 días hábiles.
Peticiones	Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a Codechocó en relación con las materias a su cargo, es decir su actuar misional.	30 días hábiles.

*Fuente: Elaboración Propia*

<b>DECRETO 491 DE 2020</b>		
Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica		
TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Peticiones	Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo	30 días hábiles.
Peticiones	Solicitud de información y/o documentos	20 días hábiles.
Peticiones	Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a Codechocó en relación con las materias a su cargo, es decir su actuar misional.	35 días hábiles.

*Fuente: Elaboración Propia*

### **3.2.2. COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS POR FUERA DE LA ENTIDAD.**

Si en razón a visitas o reuniones fuera de las instalaciones de la Entidad, algún empleado público en ejercicio de sus funciones recibe comunicaciones oficiales para iniciar o continuar algún trámite en Codechocó, deberá recibirla y verificar la pertinencia del oficio; si es competencia de la Entidad, deberá asegurarse que tenga como mínimo un correo electrónico y un número de teléfono y hacerla llegar a la ventanilla única de correspondencia de la Sede Regional más cercana según la ubicación geográfica del peticionario en el menor tiempo posible, para ser registrada y radicada en el sistema y dar respuesta en debida forma.

### **3.2.3. COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, VÍA E-MAIL**

Las comunicaciones vía e-mail que se reciban en los buzones de correo electrónico oficiales de la entidad y/o a los de los funcionarios (o contratistas), relacionados con las funciones propias de la entidad y que inicien o continúen un trámite oficial, deberán ser reenviados a la ventanilla única de correspondencia al correo [contacto@codechoco.gov.co](mailto:contacto@codechoco.gov.co) para proceder a su debido registro, radicación y distribución por medio del sistema y formatos establecidos para ello. Una vez registrada y radicada la PQRS se le enviará el número radicado asignado, para que el usuario pueda realizar seguimiento al mismo.

### **3.2.4. COMUNICACIONES/PQRS RECIBIDAS VERBALMENTE**

Los usuarios que se presenten en instalaciones de Codechocó sede principal Quibdó, o Sedes Regionales, con el fin de interponer una PQRS (Petición, Queja, Recurso, Solicitud) de manera verbal; el funcionario encargado dispondrá del formato PQRS establecido y le indicará al usuario cómo lo debe diligenciar, para proceder a radicación y registro.

### **3.2.5. ESCANEADO DE DOCUMENTOS**

Una vez realizado el proceso de radicación, el documento deberá ser escaneado con sus anexos en papel. Se debe realizar control de calidad a la imagen escaneada para verificar su adecuada visualización y legibilidad. Posteriormente, se procederá a asociar la imagen escaneada con su respectivo radicado para que quede disponible para consulta y seguimiento.

### **3.2.6. CORRESPONDENCIA PERSONAL O PRIVADA**

Este tipo de correspondencia incluye los extractos de cuentas bancarias personales, tarjetas personalizadas de invitación a eventos no oficiales para la Entidad, revistas, periódicos, no serán sujeto de registro ni radicación en la ventanilla única de correspondencia en razón a que no genera ningún trámite oficial al interior de la Entidad. No obstante, el funcionario encargado, deberá comunicarse con el funcionario a través del conmutador y hacerle saber que le ha llegado una correspondencia.

### **3.2.7. DISTRIBUCIÓN**

Al finalizar cada jornada laboral en el horario comprendido entre las 11:00 am a 12:00 pm y las 5:00 pm y las 6:00 pm, el funcionario encargado registrará en las planillas establecidas por la Entidad, la entrega de la correspondencia y comunicaciones oficiales a las Unidades Administrativas destinatarias; estas planillas deberán ser firmadas como constancia de entrega y recibo, las cuales

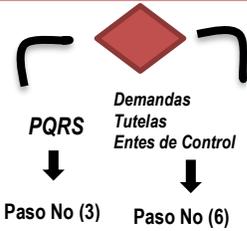
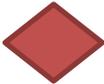
deberán llevar un consecutivo como parte de su archivo de gestión y en aplicación a su TRD, (Ver anexo. Hoja de control diario a la correspondencia).

### 3.2.7.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LA DISTRIBUCIÓN DOCUMENTAL

Las comunicaciones oficiales denominadas PQRS, serán remitidas a la Secretaría General en el proceso jurídico, donde el/los profesionales líderes del proceso, realizarán el reparto al equipo de trabajo y serán estos funcionarios o contratistas los encargados de enlazar con las demás subdirecciones, a través de la herramienta tecnología offi.365 la información necesaria para dar trámite y respuesta en los términos de ley.

### 3.2.7.2. DIAGRAMA DE DISTRIBUCIÓN DOCUMENTAL

*Ilustración - Diagrama de Distribución Documental*

PASOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DIAGRAMA
1	Recepción, Radicación y Registro de PQRS, Tutelas, Demandas.	Auxiliar Administrativo	
2	Clasificar la actividad N°1	Auxiliar Administrativo	
3	Remitir al proceso jurídico	Auxiliar Administrativo	
4	Asignar un abogado responsable	Profesional Especializado	
5	Realizar interoperabilidad con la/las dependencias involucradas en el asunto y emitir documento respuesta en términos de ley con soportes recibidos.	Abogado responsable.	
6	Remitir al Secretario General	Auxiliar Administrativo	
7	Asignar profesionales especializados responsables y tomar las acciones pertinentes	Secretario General	
8	Enviar respuesta a la Ventanilla Única para registro, radicación y envío.	Auxiliar Administrativo del proceso jurídico y/o del Secretario General.	

### 3.2.8. TRAMITES AMBIENTALES RECIBIDOS

#### 3.2.8.1. VITAL

VITAL es el instrumento a través del cual las Autoridades Ambientales del país automatizan los trámites administrativos de carácter ambiental que se constituyen como requisito previo a la ejecución de proyectos, obras o actividades, bajo los principios de eficiencia, transparencia y eficacia de la gestión pública.

El diagrama de distribución documental que vincula los trámites ambientales en Codechocó, surten el mismo proceso que las PQRS descritos en el numeral 3.2.7.2 del presente manual, diferenciándose en que a éstos se les realiza una liquidación del costo a pagar por el servicio de evaluación que debe ser cancelado como requisito principal antes de ser ingresados a la plataforma VITAL y radicados por la Entidad, según lo establecido en la resolución 0156 del 06 de febrero de 2020.

Según el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 20211:

*Si la información allegada a la Entidad para adelantar un trámite se encuentra incompleta, el/la funcionario responsable de Atención al Usuario, le requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguiente a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un mes.*

*A partir del día siguiente en el que el interesado aporte los documentos requeridos se reactivará el término para resolver la petición, se entenderá que el peticionario ha desistido de la solicitud o la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.*

*Vencido los términos establecidos de sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, Codechocó decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo, sin perjuicio que la respectiva solicitud, pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.*

### 3.3. COMUNICACIONES OFICIALES ENVIDAS

#### 3.3.1. RADICACIÓN DE SALIDA

Para que una comunicación oficial enviada sea sujeto de radicación, debe contener como mínimo tres (3) responsables así:

*Responsable 1. Elaborador*

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Juana Pérez Luna</b>
Cargo del funcionario tal cual lo describe el acto administrativo de vinculación o contratación	Operario Calificado, Auxiliar Administrativo, Técnico Operático, Técnico Administrativo, Profesional, Profesional Especializado, Asesor.
Unidad Administrativa a la que pertenece según su vinculación:	Dirección General, Secretaría General, Control Interno, Control Interno Disciplinario, Subdirecciones.

*Responsable 2. Aprobador*

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Clara Díaz Méndez</b>
Cargo del funcionario tal cual lo describe el acto administrativo de vinculación o contratación (Este funcionario debe ser de mayor nivel; si es de menor nivel debe acreditar ser el líder del proceso)	Profesional Universitario, Profesional Especializado, Asesor.
Unidad Administrativa a la que pertenece según su vinculación	Secretaría General

*Responsable 3. Quien patenta el documento*

<b>Nombre y Apellido del funcionario</b>	<b>Claudia Ramírez</b>
--	------------------------

#### Oportunidad y Desarrollo Sostenible para las Subregiones

NIT: 899999238-5

Quibdó Carrera 1° N° 22-96 Tels.: 6711510 | contacto@codechoco.gov.co

[www.codechoco.gov.co](http://www.codechoco.gov.co)

GD-PR-01-FR-01 V.122-01-13

Cargo del funcionario tal cual lo describe el acto administrativo de vinculación (Este funcionario debe ser el jefe de la unidad administrativa)	Secretaría General
Unidad Administrativa a la que pertenece según su vinculación y proceso que desarrolla.	Secretaría General

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO PQRS.

Los funcionarios encargados de la Ventanilla Única de Atención al Usuario y Correspondencia, deberán realizar seguimiento diario a las PQRS asignadas a la Secretaría General/proceso Jurídico, a través de la herramienta offi.365, donde se compartirá la plantilla con el equipo jurídico de la Entidad que registra todas las comunicaciones radicadas, con el fin de establecer tiempos, alertas y monitorear que las respuestas se den según los tiempos de Ley. Estos funcionarios deberán realizar de manera conjunta, la estadística, clara y puntual del estado actual de las PQRS y su atención, de manera trimestral.

## 4. PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

Para la producción de todo tipo de documentos en Codechocó, se deberá aplicar los lineamientos propuestos en la Norma Técnica Colombiana 1486, lo cual incluye la utilización del tipo de letra *Arial Narrow* fuente No 12, margen<sup>3</sup>: 3 cm en la parte superior, 4 cm en el borde izquierdo, 2 cm en el derecho y 3 cm en la parte inferior de la hoja; Se debe utilizar papel Bond Fotocopia 75 gr tamaños carta y oficio, con la calidad exigida según la norma NTC 5397:2005<sup>4</sup>, el cual se deberá tener en cuenta para efectos de contratación de compra de este tipo de material. La impresión de los documentos debe ser por ambas páginas de una hoja siempre que sea el mismo documento; así mismo se debe imprimir un documento original y máximo una copia de la original previamente patentada, por lo tanto, el profesional encargado de numerar los actos administrativos, certificaciones y demás documentos que requieran la firma de director general de la Entidad, lo deberá realizar solamente en el original oficial.

Para la firma del documento se está prohibido el uso de micro puntas, estilógrafos o plumas fuente, pues la tinta húmeda utilizada por estos elementos no garantiza su legibilidad a largo plazo. En su lugar se debe utilizar un esfero (bolígrafo) común<sup>5</sup> de tinta negra. No se deben utilizar esferos con tinta de otros colores, pues éstos son difíciles de registrar en un eventual proceso de reprografía (microfilmación o digitalización), además de atentar contra el proceso de calidad de los documentos.

### 4.1. CONTROL DE CALIDAD A LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

Los documentos oficiales producidos por Codechocó y que tengan mayor relevancia institucional, como los actos administrativos, estudios previos y contratos, entre otros, una vez elaborados deberán ser visados por el/la líder del proceso de *Gestión Documental*, antes de ser enviados a la Dirección General, para ser patentados, registrados y numerados. Del mismo modo, todos los formatos, fichas y formularios sujetos a creación, modificación y/o ajuste, deben ser aprobados y gestionados por el/la líder de la *Gestión Documental* en Codechocó.

<sup>3</sup> INCONTEC. Norma NTC 1486.

<sup>4</sup> INCONTEC. Norma NTC 5397:2005 "Materiales para documentos de archivo con soporte papel. Características de calidad",

<sup>5</sup> Archivo General de la Nación. Circular No. 13. octubre 12 de 1999.

#### 4.1.1. PARTES IMPORTANTES DE TODO DOCUMENTO

Todo documento producido por Codechocó de manera oficial, debe contener como mínimo lo siguiente:

- Membrete institucional actualizado
- Codificación de acuerdo al tipo documental de serie y/o sub serie.
- Formato y/o estructura establecida
- Lugar (ciudad o municipio de producción)
- Descripción de los funcionarios que elaboran, aprueban y patentan el documento.
- Visto bueno del control a la calidad documental
- Anexos, folios de los anexos, folios generales del documento y fecha.
- Los actos administrativos y contratos deben ser elaborados bajo la supervisión del proceso jurídico (Secretaría General) de la Entidad y el funcionario encargado debe pertenecer a la planta global de la Entidad; según el manual de funciones de Codechocó, ninguna otra dependencia o personal contratista está autorizado para ello.
- El funcionario que patenta el documento, necesariamente debe ser el jefe de la unidad administrativa o quien el director general haya delegado para tal fin.

#### 4.2. COMUNICACIONES

##### 4.2.1. MEMORANDOS

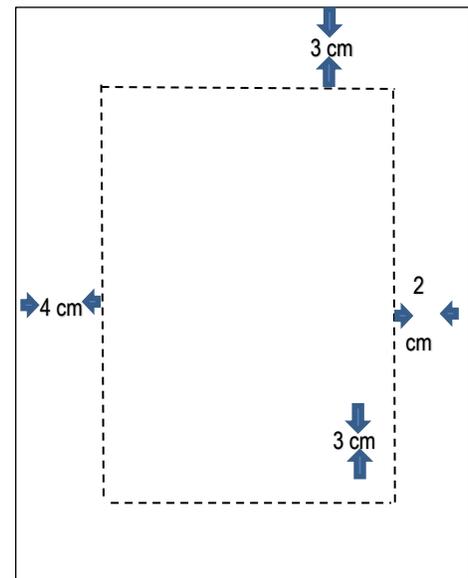
Los memorandos son una comunicación de carácter interno, el cual se emplea para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas, hacer solicitudes y aclaraciones entre otras relacionados con la gestión de la Entidad, su envío y recepción se deberá gestionar únicamente por el correo institucional, a través de la plataforma offi.365, respetando la producción según la estructura orgánica de la Corporación; deben estar codificados de acuerdo a la Unidad Administrativa y año al que corresponde, adicionalmente de un número consecutivo así:

*Ejemplo -codificación memorandos*

DEPENDENCIA	SIGLA	CÓDIGO	SERIE/ SUBSERIE	AÑO	CONSEC UTIVO
Dirección General:	DG	-100-	16.07	-2021-	N°001
Control Interno:	CI	-110-	16.07	-2021-	N°001
Secretaría General:	SG	-120-	16.07	-2021-	N°001
Subdirección Desarrollo Sostenible	SDS	-150-	16.07	-2021-	N°001
Subdirección Calidad y Control Ambiental	SCCA	-140-	16.07	-2021-	N°001
Subdirección Administrativa y Financiera	SAF	-130-	16.07	-2021-	N°001
Subdirección Planeación	SP	-160-	16.07	-2021-	N°001
Regional Atrato	RA	-003-	16.07	-2021-	N°001
Regional San Juan	RSJ	-004-	16.07	-2021-	N°001
Regional Pacifico	RP	-005-	16.07	-2021-	N°001
Regional Urabá	RU	-006-	16.07	-2021-	N°001

 <p style="text-align: right;">SDS-150-16.7-2021 N° 030</p>			
MEMORANDO			
PARA: <b>PEDRO MORENO SALAS</b> Profesional Universitario- SCCA			
DE: SUBDIRECCIÓN DESARROLLO SOSTENIBLE			
FECHA: 24/08/2021			
ASUNTO: Solicitud de Información determinantes ambientales.			
(contenido...)			
Cordialmente,			
<b>JORGE LUIS GRACIA HURTADO</b> Subdirector Desarrollo Sostenible			
Proyectó/Elaboró	Aprobó	Anexo	Folios

**Ilustración 1. Memorandos** Fuente: *Elaboración Propia*



**Ilustración 2. Márgenes** – Fuente: *Elaboración Propia/INCONTEC*

#### 4.2.2. CIRULAR

Las circulares son un acto administrativo mediante el cual una autoridad administrativa competente, imparte instrucciones o reglamenta el cumplimiento de alguna norma<sup>6</sup>; esta comunicación es dirigida por una autoridad superior (Director General) a una inferior para su obligatorio cumplimiento y tienen un carácter general y/o global.

#### 4.2.3. OFICIOS

Estas comunicaciones se utilizan para toda la correspondencia que CODECHOCÓ dirija a las demás Entidades del orden municipal, departamental y nacional, personas naturales y jurídicas de forma externa, Así mismo será utilizada de manera interna para que los funcionarios puedan comunicar asuntos personales que involucran su quehacer institucional (Estado de salud, Calamidades, Renuncias etc.); La subdirección Administrativa y financiera también deberá notificar las comunicaciones dirigida a los funcionarios de planta, supernumerarios y empleados oficiales en asuntos labores tales como como vacaciones, traslados, suspensiones etc.

<sup>6</sup> República de Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. Glosario. Circular



DG-100-16.02-2021 N°001

CIRCULAR

PARA: TODOS LOS FUNCIONARIOS  
DE: DIRECCIÓN GENERAL  
FECHA: 24/08/2021

ASUNTO: Cumplimiento de la Ley 1755 de 2015  
(contenido...)

Cordialmente,

**ARNOLD ALEXANDER RINCÓN LOPEZ**  
Director General.

Proyecto/Elaboró	Aprobó	Anexo	Folios
Madelain Ranglo Profesional Universitario	Director General	0	Un (1)

**Oportunidad y Desarrollo Sostenible para las Subregiones**  
Quibdó Carrera 1° N° 22-96 Tels.: 6711510 | contacto@codechoco.gov.co  
NIT: 89999238-5  
Correo electrónico: contacto@codechoco.gov.co  
[www.codechoco.gov.co](http://www.codechoco.gov.co)

*Ilustración 3 Ejemplo de Circular - Fuente elaboración propia*



CODECHOCÓ  
Radicado: 2021-1-145 (15 de Julio, 5:00 pm)  
Remitente: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
Receptor: HARRY ESCOBAR MOSQUERA  
Asunto: Notificar resolución 0021  
Folios: 1  
Anexos: 0  
AL CONTESTAR ENUNCIAR ESTE RADICADO

SAF-130-16.10-2021 N°001

Quibdó,

Ingeniero  
**HARRY ESCOBAR MOSQUERA**  
Subdirector Calidad y Control Ambiental

Asunto: Notificación Resolución 0000 de 2021, por medio de la cual se autoriza disfrute de vacaciones.

Cordial Saludo,

(contenido...)

Cordialmente,

**MIGUEL TORRES CUESTA**  
Subdirector Administrativo y Financiero

Proyecto/Elaboró	Aprobó	Anexo	Folios	Fecha

*Ilustración 4 Ejemplo de Notificación Personal mediante oficio- Fuente elaboración propia.*



CODECHOCÓ  
Radicado: 2021-3-145 (15 de Julio, 5:00 pm)  
Remitente: GERSON ENRIQUE CAICEDO  
MOSQUERA  
Receptor: ALIRIO MORENO PEREA  
Asunto: Dar respuesta petición radicada 2021-2-456 del 14 de junio  
Folios: 1  
Anexos: 0  
AL CONTESTAR ENUNCIAR ESTE RADICADO

Quibdó,

Señor:  
**ALIRIO MORENO PEREA**  
Presidente junta de acción comunal barrio la esperanza.  
Calle 100 No 123-09  
Teléfono: 1111111  
Correo: amoreno@gmail.com  
Quibdó- Chocó

Asunto: Dar respuesta al derecho de petición radicado No 2021-2-456 de 14 de junio.

Cordial Saludo,

(contenido...)

Cordialmente,

**GERSON ENRIQUE CAICEDO**  
Secretario General

Proyecto/Elaboró	Aprobó	Anexo	Folios	Fecha
Madelain Ranglo Profesional Universitario	Angélica Arango Profesional Especializado	0	Un (1)	14/07/2021

**Oportunidad y Desarrollo Sostenible para las Subregiones**  
Quibdó Carrera 1° N° 22-96 Tels.: 6711510 | contacto@codechoco.gov.co  
NIT: 89999238-5  
Correo electrónico: contacto@codechoco.gov.co  
[www.codechoco.gov.co](http://www.codechoco.gov.co)

*Ilustración Oficio de Salida- Respuesta PQRS*

## 4.2.4. RESOLUCIONES

Son un acto administrativo de mayor rango que las circulares, donde se comunican ordenes escritas dictadas por el Director General, el funcionario encargado con sus funciones y en algunas ocasiones

**Oportunidad y Desarrollo Sostenible para las Subregiones**

NIT: 89999238-5

Quibdó Carrera 1° N° 22-96 Tels.: 6711510 | contacto@codechoco.gov.co

[www.codechoco.gov.co](http://www.codechoco.gov.co)

GD-PR-01-FR-01 V.122-01-13

especiales el Secretario General, en el marco del servicio público que tiene carácter general, obligatorio y permanente. Una resolución alcanza a todo aquello que complementa, desarrolla o detalla a la ley en la esfera de competencia del servicio público. Estos actos administrativos se deben imprimir en hoja tamaño oficio cumpliendo con lo establecido en el numeral 4, 4.1 y 4.1.1 del presente manual.

#### **4.2.5. ACUERDOS**

Los acuerdos tienen naturaleza jurídica y administrativa; es el instrumento mediante el cual, el Consejo Directivo y la Asamblea Corporativa de la Entidad aprueba las propuestas llevadas por el director general de turno de acuerdo a la normatividad vigente. Las decisiones allí plasmadas rigen a partir de la fecha de expedición y son patentadas por el presidente del consejo o la asamblea según el caso y por el secretario general de la entidad quien se encarga de numerar, publicar y archivar el documento.

### **4.3. OTRAS PRODUCCIONES DOCUMENTALES**

#### **4.3.2. HISTORIAS LABORALES**

La serie documental de las historias laborales son determinadas complejas puesto que guardan fielmente todas las actuaciones administrativas de un funcionario; normalmente en las tablas de retención documental se les asigna un tiempo muy prolongado de conservación debido a que su consulta es frecuente, ya sea que esté activa o inactiva para adelantar trámites pertinentes al servidor que le da origen.

Es de vital importancia la debida organización de esta serie documental, puesto que siempre respalda los procesos, judiciales, disciplinarios, solicitudes y consultas de los diferentes entes de control; cualquier documento faltante, obviado o extraviado del expediente puede ser perjudicial para el funcionario, según lo requiera.

Para la organización documental de las historias laborales, aplique la circular 04 del 6 de junio de 2003. Teniendo en cuenta que, a la fecha de elaboración del presente manual, Codechocó no cuenta con el cargo jefe de *Recursos Humanos*, el responsable de firmar cada hoja de control que cita la circular en mención, es quien funja como subdirector(a) Administrativo y Financiero de la Entidad. La hoja de control a aplicar en éste y todos los expedientes, fue actualizada según sugerencia del Archivo General de la Nación, como parte de un plan de mejoramiento archivístico, a través de la circular 019 del 26 de mayo de 2021.

#### **4.3.3. ACTAS**

Las actas registran el testimonio escrito de lo sucedido, tratado y/o pactado en la reunión de varias personas, ya sean funcionarios o usuarios externo. La persona que levanta el acta, debe obligatoriamente haber estado en la reunión o evento, la cual registrará el desarrollo de lo hablado, las conclusiones y acuerdos que ha sido adoptados como resultados de dicha reunión. Son documentos que adquieren valor administrativo, legal, jurídico e histórico desde el momento de su creación.

##### **4.3.3.1. CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES DEL ACTA**

- Toda acta debe llevar el nombre del grupo, comité o equipo de trabajo que se reúne y se debe aclarar el carácter de la reunión si es ordinario o extraordinario.

- Las actas se redactan en tiempo pasado, excepto las de descargo que deben redactarse en tiempo presente; Éstas no deben presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales y de puntuación.
- Los párrafos deben ser concisos, claros y con énfasis en las decisiones tomadas. Si algún participante realiza una solicitud expresa, se anotará la divergencia o aclaraciones necesarias.
- En las actas debe quedar establecido las condiciones de cambio, corrección y términos para ello.
- Se debe describir el desarrollo de la reunión, los compromisos, observaciones, conclusiones y anexar un formato de listado de asistencia.

#### 4.3.4. SALVOCONDUCTO ÚNICO NACIONAL EN LINEA- SUNL

El SUNL permite movilizar los de especímenes de la diversidad biológica expedidos por la oficina y/o regional correspondiente, por única vez dentro del territorio nacional y su vigencia no podrá exceder más de ocho días calendario.

Con el fin de facilitar la estadística y el control a la expedición de SUNL; cada punto de expedición y/o sede regional debe archivar por resolución, representante legal y mes, por ejemplo:

COPORACION AUTONOMA REGIONAL PARA EL DARROLLO SOSTENIBLE DEL CHOCÓ -CODECHOCO-					
 <b>CODECHOCÓ</b> Oportunidad y Desarrollo Sostenible Para las Subregiones					
DEPENDENCIA/REGIONAL	REGIONAL ATRATO				
SERIE O SUBSERIE DOCUMENTAL	CÓDIGO	SERIE / SUBSERIE DOCUMENTAL			
	003	65.15			
NOMBRE DEL EXPEDIENTE	SUNL RESOLUCIÓN 002 DEL 2021/ MES DE MARZO DE 2021				
FECHAS EXTREMAS DE LA CARPETA	FECHA INICIAL (DD/MM/AAAA)	FECHA FINAL (DD/MM/AAAA)			
	01/03/2021	30/03/2021			
No. FOLIOS	50	No. CARPETA	1/3	No. CAJA	1
SIGNATURA TOPOGRAFICA	BODEGA	ESTANTE	CAJA	CARPETA	

Los documentos para archivo que debe generar todo punto de expedición de SUNL son:

1. Factura emitida por CODECHOCÓ, la cual debe describir el valor exacto a apagar por el usuario en razón de su movilización por concepto de la venta del formulario de salvoconducto y la tasa de aprovechamiento forestal.
2. El comprobante de pago que d debe registrar el valor exacto facturado. Si el pago fue realizado en banco, se debe anexar la tirilla original; si el pago fue por la plataforma PSE, debe anexar el comprobante que le envían al correo electrónico en formato original.

3. El formato de control diligenciado y firmado por el técnico operativo que realiza la confrontación de las cantidades y especies solicitadas por el usuario a través de la plataforma VITAL con lo que realmente lleva cargado.
4. Finalmente debe anexar el SUNL expedido.

Cuando se trate de una Re-movilización, se debe ubicar el folio donde se encuentra la movilización y continuar el anexo en el folio inmediato.

**NOTA:** Todos los documentos deben ser en formato original, está prohibido anexar copias, fotos de copias ni imágenes borrosas que no se puedan identificar.

#### **4.3.5. INFORMES TECNICOS**

Los informes técnicos son documentos que plasman el análisis y/o resultado de un asunto determinando; habitualmente en Codechocó se generan informes técnicos a los trámites ambientales ya sea que estén autorizados (informes de seguimiento) o en su proceso de estudio (Informe de evaluación) para autorizarlo o negarlo.

Adicionalmente se generan informes técnicos a razón de denuncias o quejas realizadas por personas naturales o jurídicas, de acciones que afectan al medio ambiente.

La elaboración de éstos informes debe estar regida por lo expuesto en el numeral 4° del presente manual, por lo tanto debe ser un informe de calidad que le permita a la entidad y su proceso jurídico, identificar infractores y tomar las acciones pertinentes, según lo establecido en el decreto 1076 de 2015; bajo ninguna circunstancia el funcionario que se le autorice una comisión para dicho fin, puede justificar que no tuvo información para el levantamiento de datos que le permitiera realizar un análisis a través de un documento escrito.

##### **4.3.5.1. PARTES IMPORTANTES QUE DEBEN INCLUIR LOS INFORMES TECNICOS.**

Adicionalmente a los criterios ya establecidos, los informes técnicos deben expresar coherentemente la razón por la cual se están realizando y quien es el funcionario o contratista que lo elabora, por ejemplo:

SCCA-140-47.77 N°001  
(sigla, código, serie/subserie y consecutivo)

#### **INFORME TECNICO VISITA POR DAÑOS AMBIENTALES EN EL VALLE- BAHIA SOLANO**

*(El título siempre tiene que ser de acuerdo a la causa motivada)*

<b>Para :</b>	Quien sea su jefe inmediato o supervisor del contrato que ejecuta en la zona y/o regional donde está ubicado el empleo. Debe incluir nombre completo del funcionario y cargo.
<b>De :</b>	Nombre completo del funcionario y/o contratista. Debe describir el cargo, si es contratista en calidad de qué lo contrataron.
<b>Proyecto/Dependencia</b>	Si está vinculado por un proyecto, debe describir el nombre completo del proyecto

<b>Contrato N°/ Cargo</b>	001 del 2021
<b>Asunto:</b>	Describir las razones motivadas para la visita técnica. Por ejemplo: Atender solicitud/queja radicada 2022- RP005-2.100- del 03 de enero.
<b>Fecha:</b>	La fecha en que realizó la visita y debe ser después de la fecha que registra el número radicado.
<b>Lugar:</b>	El lugar, corregimiento, consejo comunitario exacto donde realizó la visita.

### **ANTECEDENTES**

Todo informe técnico debe tener un antecedente, ya sea porque tiene otras acciones relacionadas con el caso en particular o porque se inicia con una queja o denuncia radicada en la Corporación. Redacte aquí puntualmente la investigación inicial que usted haya recolectado.

### **DESARROLLO**

Si es un contratista que en virtud de los compromisos pactados con la Entidad va a realizar dicho informe, debe relacionar los productos que le dan razón a ello. Por ejemplo: *“En cumplimiento del producto n° 3 del contrato de prestación de servicios n° 001 del 2021, el cual contempla atender las quejas y/o denuncias por daños ambientales que se presenten en el municipio de Bahía Solano- Departamento del Chocó, se dispuso atender (tercera persona) denuncia relacionada en el asunto, interpuesta por la señora Juana Pérez. (...) Es importante que georreferencie el lugar con las coordenadas exactas, describa profesionalmente lo evidenciado, tome registros fotográficos y asigne derechos de autor a Codechocó.*

### **JUSTIFICACIÓN**

Su objetivo es el de tratar de responder a qué, cómo, por qué y para qué se ha querido llevar a cabo la visita de evaluación, seguimiento o de inspección ocular por PQRS radicada, motivada por daños ambientales ocasionados al medio ambiente.

### **CONCLUSIONES**

Determine una conclusión de calidad que le permita a la Entidad, tomar las mejores decisiones, busque artículos relacionados, referencias y conceptos de otros técnicos y profesionales de la Entidad, cítelos en las referencias como lo establece la NTC dispuesta en el numeral 4 del presente manual; es importante que usted confíe en el buen profesional que es y trate de no copiar y pegar, sea creativo, utilice todas las herramientas necesarias y aplique los conocimientos impartidos para construir un buen documento.

ANEXOS: *según corresponda.*

- ACTA DE VISITA
- CERTIFICADO DE PERMANENCIA
- LISTADO DE ASISTENCIA

#### **4.3.6. HOJA DE VIDA DE PROYECTOS Y CUENTAS DE COBRO**

La gestión documental de la hoja de vida de los proyectos debe incluir: **(agregar)**

**CUENTAS DE COBRO:** las cuentas de cobro generan los siguientes tipos documentales:

Informe de ejecución

Informes de supervisión.

Certificación del secretario general, éste último junto con la planilla y comprobante de pago, son los únicos documentos en físico que se envían a la Subdirección Administrativa y Financiera para ordenar el pago.

#### **4.3.7. LEGALIZACIONES**

Proceso que todo funcionario o autorizado, debe realizar cinco (5) días después de autorizada una comisión para que el desplazamiento quede debidamente refrendado en materia de viáticos, tiquetes aéreos y cumplimiento del objeto; así mismo se realiza el proceso cuando el funcionario debe realizar otro tipo de legalización, por ejemplo, de avance.

Una vez el funcionario elabore el informe técnico, con los requisitos establecidos el numeral 4.3.5.1 del presente manual, el cual deberá presentar al jefe de la Unidad Administrativa, donde se aprueba y se gestiona documentalmente en un expediente de acuerdo al objeto de su comisión o avance, deberá:

- ✓ Diligenciar el formato de legalización, aprobado por su jefe inmediato.
- ✓ Anexar tiquetes y pasa bordos en original, recibos y facturas según el caso.

Cualquier otro documento que la Entidad haya generado con anterioridad, como las resoluciones, no deben ser copiados para anexar; si el funcionario encargado de efectuar las legalizaciones, necesita corroborar información, deberá pedir al área encargada que envíe a través del correo electrónico institucional, dicho soporte o documento.

#### **4.3.8. CONSTANCIAS**

Es un documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad y puede ser de carácter personal. Las constancias pueden ser:

- **Constancia Laboral:** Describe el tipo de vinculación, tiempo de servicio, salario etc.
- **Constancia de aptitudes laborales:** Describe las capacidades laborales de un funcionario, es decir, la capacidad de iniciativa, la adaptabilidad, la capacidad para resolver problemas, el trabajo en equipo, la versatilidad, creatividad, liderazgo etc.
- **Constancia de comisiones:** Describe las autorizaciones de desplazamiento ya sean para representar a la entidad en alguna actividad, para realizar visitas de inspección ocular, para estudios o para desempeñar encargos en puesto diferentes al registrado en la carrera administrativa de la función pública, entre otras.

#### **4.3.9. CERTIFICACIONES**

Es un documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne. En Codechocó según la naturaleza de la oficina productora se pueden generar los siguientes:

**CERTIFICACIÓN DE PAZ Y SALVO:** En Codechocó se empleará un formato único de certificado paz y salvo, con el fin de garantizar que los contratista hayan cumplido con sus obligaciones, hayan entregado los elementos devolutivos, así como la información generada según lo establece la norma de procedimiento y la Ley General de Archivos.

**CERTIFICADO DE TRÁMITES AMBIENTALES:** Asegura el estado de un trámite desarrollado por la entidad y los emiten las subdirecciones técnicas (Subdirección Calidad y Control Ambiental y la Subdirección Desarrollo Sostenible)

**CERTIFICADO DE INGRESO Y RETENCIONES:** Indica el valor total de los valores pagados por concepto de salarios, primas, cesantías e intereses, así como también indica el total del valor descontados por concepto de aportes a salud y pensión, también incluye las retenciones por conceptos tributarios realizados al funcionario o contratista. Estos certificados los emite la Subdirección Administrativa y Financiera a los empleados de planta, supernumerarios y empleados oficiales.

**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO:** valida las actividades realizadas por una persona ya sea natural o jurídica, en relación a un contrato de prestación de servicios con la Entidad; estos certificados son requisito indispensable para presentar las cuentas de cobro y las emite un (a) funcionario de Codechocó en calidad de supervisor (esta condición queda estipulada en los estudios previos y el contrato de prestación de servicios).

**CERTIFICADO DE CONCORDANCIA PARA PROYECTOS AMBIENTALES:** la presente certificación, la emite la Subdirección de Planeación con el fin de determinar si el Plan de Gestión Ambiental Regional -PGAR, (el cual es un instrumento de planificación estratégico de largo plazo de las Corporaciones Autónomas Regionales para el área de su jurisdicción, que permite orientar su gestión e integrar las acciones de todos los actores regionales con el fin de que el proceso de desarrollo avance hacia la sostenibilidad de las regiones), esté de acuerdo con el Plan de Acción para la implementación de proyectos ambientales.

**CERTIFICADO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRAFICA:** Este certificado lo emite el(a) Ingeniero Geodesta de la Entidad, a través de los sistemas de información que maneja Codechocó, con el fin de determinar si los datos de localización geográfica coinciden con los datos presentados en los Planes de Manejo, los cuales buscan la autorización de un trámite ambiental.

**CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUETAL- CDP:** Es un documento expedido por el/la funcionaria responsable del presupuesto de la Entidad o quien haga sus veces, con él se garantiza la existencia de la apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para pactar compromisos. este certificado afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y de efectúa el correspondiente Registro Presupuestal-RP.

#### **4.4. LIBRO RADICADOR**

El libro se utiliza para dejar constancia del recibido y/o entrega de algún documento, éstos tienen la misma validez administrativa que los memorandos y para que sea posible, deben ser aperturados por el líder de la gestión documental de la Codechocó, a través de un consecutivo asignado y documento firmado; éste documento manifiesta para qué fue habilitado y se debe utilizar para tal fin. Además, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Los folios naturales que trae este libro son válidos administrativamente y no se deben arrancar, tachar, enmendar, ni obviar.
- Se debe utilizar renglón por renglón para identificar, asunto, remitente, hora y fecha sin pasarse al renglón de la próxima página.
- Siempre se debe escribir con lapicero tinta negra.
- No se deben eliminar, ni votar. Una vez cumplido su tiempo de conservación según las TRD, sede solicitar la supervisión y/o autorización del líder de la gestión documental.
- Se deben archivar junto con los expedientes que relacionan su actuación administrativa.

#### **5. ORGANIZACIÓN EN LOS ARCHIVOS**

Codechocó se rige por el procedimiento establecido en la Ley 594 del 2000, Decreto 2609 de 2012 compilado por el Decreto 1080 de 2015 y demás acuerdos complementarios. Según el Archivo general de la nación, *Las especificaciones que deben cumplir los materiales con los cuales se elaboran las cajas que para el caso se recomienda el cartón corrugado con recubrimiento están dadas en la NTC 4436:1999. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y la durabilidad, y en la NTC 5397 Materiales para documentos de archivo con soporte papel. Características de calidad*

- ✓ Para garantizar el proceso de organización de archivos adecuadas, aplique lo establecido en Acuerdo 042 de 2002 del Archivo General de la Nación.
- ✓ Para garantizar una correcta foliación aplique lo recomendado en la *Cartilla Foliación de Archivos. Link:*

[https://www.archivogeneral.gov.co/caja\\_de\\_herramientas/docs/5.%20organizacion/DOCUMENTOS%20TECNICOS/FOLIACION%20EN%20ARCHIVOS.pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/caja_de_herramientas/docs/5.%20organizacion/DOCUMENTOS%20TECNICOS/FOLIACION%20EN%20ARCHIVOS.pdf)

#### **6. BUENAS PRACTICAS**

##### **6.2. DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Todo funcionario en ejercicio de sus funciones en Codechocó, debe procurar el cumplimiento del código de integridad de la Función Pública a través de los cinco (5) valores: Diligencia, Honestidad, Justicia, Compromiso y Respeto, por lo tanto

**SOY DILIGENTE:** Por lo tanto:

- ✓ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.

- ✓ Cumpro con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- ✓ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- ✓ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.
  
- ✓ No malgasto ningún recurso público.
- ✓ No postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- ✓ No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- ✓ No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

**SOY COMPROMETIDO (A):** Por lo tanto:

- ✓ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- ✓ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- ✓ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- ✓ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- ✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.
- ✓ Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- ✓ No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- ✓ No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- ✓ Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes

**SOY RESPETUOSO (A):** Por lo tanto:

- ✓ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- ✓ Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.
- ✓ Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- ✓ Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- ✓ No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

### 6.3. DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

- ✓ No ingiero alimentos en mi puesto de trabajo, evitando que algún documento se dañe por el derrame de líquidos.
- ✓ No tacho, ni utilizo tinta resaltador sobre ningún documento público.
- ✓ Aplico todos los instrumentos archivísticos para gestionar y guardar los documentos.
- ✓ Imprimo los documentos estrictamente necesarios para el cumplimiento de mi deber.
- ✓ Gestiono la información en el mismo tiempo que se va generando.

FICHA TÉCNICA DEL DOCUMENTO		
<b>TITULO</b>	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, CORRESPONDENCIA, ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.	
	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL CHOCÓ- CODECHOCÓ	
<b>FECHA ELABORACIÓN</b>	DE	2021
<b>FECHA APROBACIÓN</b>	DE	2021
<b>FECA ACTUALIZACIÓN</b>	DE	2021
<b>FECHA PUBLICACIÓN</b>	DE	2021
<b>SUMARIO</b>	<p>El presente documento, es una herramienta esencial para el desarrollo de la Gestión Documental y la ventanilla única de atención al usuario en Codechocó; implementa las estrategias planeadas en el PGD de CODECHOCÓ en cumplimiento del marco normativo así:</p> <p>Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos.</p> <p>Decreto 1080 de 2015. Decreto Único del sector cultura</p> <p>Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.</p>	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.0	2021	ARNOLD ALEXANDER RINCON LOPEZ	Presidente del Comité de Gestión y Desempeño Institucional en calidad de Director General de Codechocó
1.0	2021	GERSON ENRIQUE CAICEDO MOSQUERA	Secretario General
1.0	2021	DORFER JULIANA ESPINOSA MORENO	Líder del Proceso Gestión Documental
		Acuerdo 042 de 2002. Criterios de Organización Documental.	
<b>FORMATO:</b>		DOC	Lenguaje: Español
<b>Dependencia</b>		Secretaría General	
		Proceso Gestión Documental	

El presente manual fue aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional en calidad de Comité de Archivo, a los trece (13) días del mes de diciembre de 2021.

**ARNOLD ALEXANDER RINCON LOPEZ.**  
Presidente.

**ALAN RENTERIA ASPRILLA**  
Secretario Técnico