**CIRCULAR NUMERO DE**

**PARA:** **VICEPRESIDENTES, GERENTES, COORDINADORES, SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS**

**DE:** **VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**FECHA:** Mayo de 2013

**ASUNTO** Manejo de Orfeo y Derechos de Petición

Manteniendo nuestro propósito e interés en dar continuidad a las acciones adoptadas para consolidar la política de manejo adecuado del Sistema de Gestión Documental –Orfeo- con que cuenta la entidad, así como del elemento principal del cual se sirve, esto es, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas; respetuosamente insistimos en que se tenga en cuenta y se dé aplicación a los siguientes puntos:

- El Sistema de Gestión Documental –Orfeo- es un sistema Web que permite a la entidad acceder mediante cualquier navegador a través de internet o intranet y gestionar la trazabilidad de los documentos como garantizar la calidad de los procesos documentales al interior de la misma.

- Desde el 21 de noviembre de 2007 mediante acta No 7 de Comité de Archivo se adopta el Sistema de Gestión Documental y sus procedimientos se incorporaron en el Sistema Integral de Gestión de Calidad, de manera que su aplicación y observancia es obligatoria para todos los servidores y contratistas de la Agencia.

- Este Sistema de Gestión Documental –Orfeo- apropia multiplicidad de bondades entre las que, además de la trazabilidad, se destaca la sujeción al sistema de turnos, el almacenamiento de información de modo ordenado, coherente y uniforme sobre el asunto que contiene un radicado de entrada o "radicado padre"; disposición de alarmas, destacados y tipificación, para tener presente la respuesta o trámite de un asunto a cargo, entre otros; con lo cual, se convierte en soporte fundamental para la Agencia en la prestación de sus servicios y, para sus servidores y contratistas, sobre las actividades desplegadas en ejercicio de sus funciones.

- Para afianzar el correcto manejo de ésta herramienta, es vital tener en cuenta que el **radicado de entrada** o **radicado padre** es el único radicado sobre el cual deben incluirse todos los demás escritos que el mismo genere, incluidos traslados o respuestas parciales o definitivas, pues de no hacerse esto así se anula la virtud de trazabilidad que posee, se potencializa la probabilidad de incumplir con los plazos para su atención y se estimula la generación de alertas del sistema, con la consecuente posibilidad de intervención de los entes de control o de acciones judiciales en contra de la entidad, por tales inobservancias.

- La decidida mediación de los buenos oficios de las Vicepresidencias, las Gerencias y las Coordinaciones frente a sus equipos de profesionales, sobre el miramiento de esta primaria regla, es indispensable para que las utilidades del Sistema y la atención al ciudadano como al usuario interno y externo se aseguren y revelen.

- Debe tenerse presente que no puede darse la opción de archivo a un trámite de petición, queja, reclamo, autorización, consulta, denuncia, sugerencia u otro, por el hecho de efectuar el traslado al concesionario o la interventoría para que éstos, como apoyo de la entidad y en cumplimiento del contrato de concesión suscrito, se pronuncien sobre su contenido, pues la Agencia se mantiene en todo momento con la titularidad del deber de responderle al peticionario, hasta tanto no ponga en conocimiento de éste, y justifique, la falta de competencia, para abrir paso inmediato al traslado del documento ante el capacitado para contestar.

- En el evento que la Agencia deba contar con el criterio de viabilidad de una concesión y/o su interventoría, para el desarrollo de un trámite o servicio, debe hacerlo conocer al peticionario, y en el mismo medio utilizado para ello, exponerle la fecha estimada de respuesta, para lo cual tendrá en cuenta el término que se le da a la concesión o interventoría, de manera que la entidad cumpla con el plazo final de contestación que se fijó ante el ciudadano o usuario externo.

- Los documentos (oficios, memorandos, planos, etc.), que apoyen y/o respondan un trámite de petición, consulta, queja, reclamo, denuncia, sugerencia o permiso, como se anotó, deben subirse únicamente sobre el **radicado de entrada o radicado padre**, y deben contar con la firma de quien los suscribe.

- Para que ésta acción cobre realidad y lleve a la unificación de la información sobre el trámite, es menester que se insista en los escritos como verbalmente tanto a usuarios externos, internos y ciudadanos que para dirigir, contestar, ampliar, aclarar o apoyar cualquier escrito al que se le haya dado un **radicado de entrada**, deberán citar éste y trabajar siempre sobre él, de modo que solo exista un solo número de **radicado padre o de entrada** y un asunto quede debidamente identificado.

- Quien figure como "usuario actual" de un trámite o servicio dentro del sistema documental Orfeo, está en la obligación de efectuar el proceso de TRD (tabla de retención documental), incluirlo o anexarlo a un expediente, y hacer las anotaciones precisas, claras y oportunas para el capitulo histórico del radicado, de manera que faciliten y brinden conocimiento y sirvan de guía acerca del desarrollo y estado de aquél, a cualquiera que lo consulte, y en todo momento se haga efectiva la bondad de ésta herramienta, no solo respecto de la capacidad de auscultar la trazabilidad sino como soporte histórico y también probatorio de la gestión que ciertamente se lleva a cabo al interior de la Agencia con apoyo de sus servidores y colaboradores.

- La tipificación que realiza Atención al Ciudadano a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y permisos no es aleatoria sino que está orientada a personalizar, identificar, precisar y caracterizar la clase de contenido que ingresa a la Agencia por correspondencia o Contáctenos; y una vez destacados en el Sistema, éste, automáticamente, despliegue los avisos respectivos a quienes figuren como usuarios actuales, y Atención al Ciudadano ejercite su actividad preventiva con el envío de los recordatorios a cada uno de aquellos.

- Si desde correspondencia se llega a incurrir en error en la asignación de un trámite o servicio en el Sistema de Gestión Documental –Orfeo-, el servidor o contratista que aparezca como usuario actual de aquél, debe reasignarlo de manera **inmediata** al que en realidad es el que está llamado

a su conocimiento y trámite, ya que los términos para respuesta siguen corriendo para la Agencia, y los mismos no deben desatenderse ni excusarse sobre la base de haber recibido después.

- La reasignación de un documento al área o usuario que corresponde se debe hacer directamente desde el Sistema de Gestión Documental –Orfeo- y no mediante memorando, conforme se dispuso en la resolución 460 de 2012, artículo 2 numeral 8.

- Cuando extraordinariamente no sea posible resolver la petición en los plazos arriba señalados, la Agencia, por medio de quien tiene a su cargo el trámite, **deberá informar de inmediato** y siempre antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- Cuando quien tenga a su cargo un trámite o servicio formalizado por el Sistema de Gestión Documental –Orfeo-, y de la lectura de su contenido advierta que el interesado debe realizar una gestión de trámite a su cargo indispensable para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso en el que se suspende el término para decidir.

- Se entenderá que el interesado o peticionario **ha desistido** de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento dentro del plazo antes mencionado.

- Si al analizar el contenido de la petición, queja, reclamo, sugerencia o consulta, se evidencia **la falta de competencia de la Agencia** para contestar, el servidor o contratista que tenga a su cargo el asunto, deberá informar de inmediato al interesado esta circunstancia, si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción del documento si obro por escrito; y dentro de este término, remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

- Respecto de las **peticiones reiterativas** ya resueltas por la Agencia, el servidor o contratista llamado a estructurar la contestación de la entidad, podrá remitirse a las respuestas anteriores que sobre el tema se haya brindado.

- Si llegaren a formularse por más de diez (10) ciudadanos peticiones de información análogas, la Agencia, de acuerdo con lo señalado por la ley, podrá brindar una única respuesta, que deberá publicar en la Web como en un diario de amplia circulación, y entregará copia a quienes la soliciten.

- Las peticiones de copias de documentos deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por tanto, la Agencia ya no podrá negar la entrega de los documentos al peticionario, debiendo hacerlo dentro de los tres (3) días siguientes.

- Cuando un ciudadano o usuario externo o interno eleve una petición verbal esta deberá ser despachada de la misma manera y **excepcionalmente** se podrá pedir que la misma conste por escrito si de su contexto se infiere que para su respuesta debe mediar averiguación, estudio, análisis y/o aporte de documentos.

- Cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia, consulta, solicitud, permiso, entre otros, se podrá **archivar únicamente** cuando se haya dado la respuesta completa y definitiva al mismo, haya

operado el desistimiento o haya sido trasladada a otra entidad diferente de la Agencia por competencia.

Confiamos en que estas premisas serán acogidas y materializadas en su ejercicio por todos los que hacemos parte de la Agencia Nacional de Infraestructura, pues reconocemos y sabemos con claridad el compromiso y la responsabilidad que nos asiste en relación con la atención oportuna y precisa de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, así como del manejo juicioso y apropiado del Sistema de Gestión Documental –Orfeo-.

Cordialmente,

**MARIA CLARA GARRIRO GARRIDO**

Proyectó: Monica Patricia Franco Toro
Revisó Nazly Janne Delgado Villamil
SIG Fm-05