



MANUALVENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025

Contenido

OBJETIVO	2
ALCANCE	2
GLOSARIO	2
REQUISITOS APLICABLES	3
DESCRIPCIÓN	5
1. CREACIÓN O PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS	5
2. FIRMAS AUTORIZADAS	6
3. PROGRAMA DE REPROGRAFÍA	6
4. RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	7
4.1. CANALES PARA EL RECIBO DE COMUNICACIONES OFICIALES Y HORARIO DE ATENCIÓN ...	7
5. TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	8
6. ALERTAS DE VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	10
7. ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES	10
8. ANULACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	11
9. ARCHIVO	12
10. PLAN B PARA RADICACIÓN EN CASO DE FALLA CRÍTICA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	12
APROBACIÓN	¡Error! Marcador no definido.



MANUAL VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025
--------	------------	---------	-----	-------	------------

OBJETIVO

Establecer los lineamientos de la atención en la ventanilla única para la gestión centralizada de la recepción, radicación, distribución y envío de los documentos oficiales en la Agencia Nacional de Infraestructura, a través del gestor documental, con el fin de facilitar el control de la producción, gestión y trámite a lo largo del ciclo vital de los documentos, permitiendo su aplicación por parte de los usuarios de la entidad.

ALCANCE

Este manual aplica para todos los documentos y comunicaciones oficiales producidos y recibidos en cumplimiento de las funciones de la Agencia Nacional de Infraestructura, los cuales se encuentran inmersos en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, control y evaluación; dispuestos según el ciclo vital de los documentos (Archivo de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico), desde la recepción hasta el envío de las comunicaciones oficiales, teniendo en cuenta los instrumentos de archivo y los procesos técnicos enunciados en el Decreto 1080 de 2015, así como en el Acuerdo 001 de 2024.

GLOSARIO

Para este Manual, serán aplicables las definiciones del Acuerdo 001 de 2024, específicamente en el Anexo 1 "Definiciones". En caso de consultar alguna palabra que no esté incluida en el presente glosario, refiérase al mencionado anexo o a la norma aplicable.

Acceso a documentos de archivo: Derecho de los ciudadanos y atribución de las autoridades a consultar la información que conservan los archivos de las instituciones u organizaciones que desarrollan funciones públicas, en los términos consagrados por la Ley; dicho ejercicio estará limitado cuando se trate de información sujeta a reserva, previa autorización por la Constitución y la Ley.

Autenticidad: Característica técnica que permite identificar al autor de un mensaje de datos, el cual es conservado en condiciones que permitan garantizar su integridad, para preservar la seguridad de la información que busca asegurar su validez en tiempo, forma y distribución. Así mismo, garantiza el origen de la información, validando el emisor para evitar suplantación de identidades. Que pueda



MANUAL VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025

demostrarse que el documento es lo que afirma ser, que ha sido creado o enviado por la persona que afirma haberlo creado o enviado, y que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma.

Comunicaciones oficiales: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Consecutivo: Asignación de números que siguen de uno al otro sin saltos, de menor a mayor, utilizado para llevar el control anual de la producción de documentos.

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, ni son objeto de radicación.

Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

Producción documental: Generación de documentos realizada por las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

Radicación de comunicaciones oficiales: 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.

Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Registro de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

Ventanilla Única: gestiona de manera centralizada y normalizada, independientemente si es manual o automatizada, presencial o integrada a la sede electrónica, la recepción, radicación y distribución de los documentos, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo y control de los procesos de producción, gestión y trámite, durante su ciclo de vida.



REQUISITOS APLICABLES

- 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.
- Ley 594 del año 2000, Ley General de Archivos.



MANUALVENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- Decreto 1080 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.
- Acuerdo 001 de 2024, por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.
- Circular 13 de 1999 del Archivo General de la Nación: Producción Documental.
- Resolución 297 de 2012, por la cual se reglamenta el manejo de las comunicaciones oficiales en la Agencia Nacional de infraestructura.
- Resolución 852 de 2012, por la cual se modifican los artículos 3 y 8 de la Resolución 297 de 2012.
- Resolución 923 de 2018 con la cual se autoriza la utilización de la firma mecánica y la firma digital en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Resolución 20204010013595, de la ANI, por la cual se adoptan medidas para asegurar la gratuidad en el acceso a la información pública.
- Resolución 20214000021385, de la ANI, por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Resolución 20214090003995, de la ANI, Reglamento de Gestión Documental de la Agencia Nacional de Infraestructura.
- Circular 20234090000164 de la ANI, presentación de documentos, informes y estudios. Aplica para Concesionarios, e Interventorías.

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad Relacionados:

- GADF-PT-003 Política de Gestión Documental.
- GADF-M-005 Manual de organización de archivos de gestión.
- GADF-M-003 Manual del Sistema Integrado de Conservación de archivos.
- GADF-P-003 Correspondencia.
- SEPG-P-004 control de documentos y/o registros.
- TPSC-I-010 Instructivo Tipificación.
- TPSC-P-001 Procedimiento Gestión de PQRS.
- TPSC-P-005 Procedimiento Gestión de Denuncias.
- Programa de Gestión Documental.
- Programa de Reprografía.
- Política y Procedimientos relacionados con la seguridad de la información.
- Procedimientos relacionados con la información que reposa en la plataforma tecnológica de la entidad.
- Compilación de formas o formatos regulados.



MANUAL VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025
--------	------------	---------	-----	-------	------------



La Ventanilla Única, habilita los canales para la recepción de documentos físicos o electrónicos en cualquier soporte, medio o formato¹. Desde allí, se gestionarán de manera centralizada y normalizada la recepción, radicación y distribución de los documentos, ya sea manual o automatizada, presencial o virtual, según corresponda. Esto permitirá el control de los procesos de producción, gestión y trámite durante el ciclo vital de los documentos. Además, permitirá disponer de un número de radicado, los datos de la temporalidad de los documentos como la fecha, asunto para oficializar el recibo y envío de documentación, con el fin de cumplir con los términos de respuesta establecidos por la normatividad vigente y permitir el seguimiento a las actuaciones.

1. CREACIÓN O PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

En atención al Acuerdo 001 de 2024, del Archivo General de la Nación, que establece en el “*Artículo 4.1.1. Proceso de planeación técnica. Las oficinas de gestión documental o quien haga sus veces, en articulación con el área de Planeación, deben establecer las directrices para la creación y diseño de los documentos de archivo a partir del análisis de las funciones, uso y finalidad de los documentos, análisis diplomático y su registro en el sistema de gestión documental.*” Y considerando el marco del Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos (MGDA), dentro del Proceso de Gestión Documental, se ejecutan actividades de planeación técnica de los documentos durante su ciclo de vida para su creación y valoración. Para ello, se utilizan instrumentos archivísticos normalizados, tales como:

Cuadro de Clasificación Documental (CCD)

Tablas de Retención Documental (TRD).

La producción documental implica el diseño y creación de documentos en coordinación con el GIT de Planeación, siguiendo el procedimiento SEPG-P-004 - Control de documentos y/o registros y el Instructivo SEPG-I-013 - Gestión de los documentos del SGC y los instrumentos archivísticos antes mencionados.

¹ Sí al momento de la recepción de documentos, la Entidad receptora cambia el formato o el soporte, deberá dar aplicación a lo dispuesto en el Capítulo 2 “reproducción de documentos por otros medios técnicos”, del Título 7 del Acuerdo 001 de 2021.



MANUAL VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025

A partir de la planeación técnica, se determina su soporte o formato electrónico, el diseño del documento, los medios y técnicas de producción. Esto permite la conformación de expedientes, series y subseries documentales, conforme a los Cuadros de Clasificación Documental (CCD) y las Tablas de Retención Documental (TRD), y su conservación y preservación según las estrategias definidas en el Sistema Integrado de Conservación (SIC).

Por lo tanto, en la Entidad, los documentos se producirán en los formatos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y de acuerdo con el Manual de Marca e Imagen Institucional - TPSC-M-001 y los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las plantillas para las comunicaciones oficiales, como oficio o memorando, además de estar disponibles en la página WEB: <https://www.ani.gov.co/sig/documentos-sig>, también se encuentran en el gestor documental, en la sección Funcionales – Reportes – Plantillas.

Adicionalmente, se deben seguir los lineamientos establecidos en el Manual de Organización de Archivos de Gestión - GADF-M-005 y en el Manual del Sistema Integrado de Conservación de Documentos de Archivo de la Agencia Nacional de Infraestructura - GADF-M-003, que incluye los materiales a utilizar, entre otros aspectos a tener en cuenta.

Si se crean documentos electrónicos nativos desde el sistema de Gestión Documental en el formato de calidad, las aprobaciones y firmas son electrónicas y digitales.

2. FIRMAS AUTORIZADAS

Las firmas autorizadas están establecidas en la Resolución 297 de 2012, Artículo 7, o por las autorizaciones que generen por escrito los vicepresidentes. Asimismo, la Resolución 20214000021385 de 2021 establece los lineamientos para vistos buenos, oficios con firma del presidente y sobre comunicación y pronunciamientos externos.

En armonía con la estrategia Cero Papel, y con la prestación de servicios mediante el uso de medios tecnológicos y en el marco de las diferentes modalidades de trabajo, se cuenta con firmas electrónicas y digitales en los términos de la Ley 597 de 1999.

3. PROGRAMA DE REPROGRAFÍA

En el proceso de producción documental, y en el de gestión y trámite de la documentación es fundamental tener en cuenta el Programa de Reprografía de la Agencia. Este programa establece las condiciones técnicas necesarias para la reproducción de documentos, garantizando así la accesibilidad y la permanencia de la información a lo largo del tiempo.



MANUAL VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025

4. RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

El Acuerdo 001 de 2024, expedido por el Archivo General de la Nación, estableció en el artículo segundo como comunicaciones oficiales “Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.”.

Los documentos oficiales se radicarán en la ventanilla única de correspondencia ya sea en papel físico o electrónicamente por medio del sistema de gestión documental. La hora oficial es la asignada por el Sistema de Gestión Documental que debe estar sincronizada con la hora Oficial Colombiana.

4.1. CANALES PARA EL RECIBO DE COMUNICACIONES OFICIALES Y HORARIO DE ATENCIÓN

Canal Físico

La ventanilla física para radicar las comunicaciones se encuentra ubicada en el siguiente punto:

Punto	Departamento / Municipio	Dirección	Horario
Agencia Nacional De Infraestructura.	Bogotá D.C.	Calle 24A # 59 - 42 Edf. T3 Piso 2	Lunes a viernes 8:15 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

Canal Electrónico

La Agencia cuenta con formularios electrónicos como herramienta en línea para recopilar la información necesaria para gestionar comunicaciones oficiales que los mismos usuarios registran en el sitio WEB. Estos formularios permiten a los usuarios ingresar datos necesarios para la recepción y radicación de comunicaciones oficiales de manera automática.

- Formulario WEB para radicación de peticiones quejas y Reclamos, (<https://aniscopeo.ani.gov.co/pqrs-radicacion-public>)
- Formulario WEB para radicación de informes de concesionarios e interventorías, (<https://radicacionweb.ani.gov.co/>).
- Formulario WEB para radicación del trámite en línea <https://orfeo.ani.gov.co/radicacionWeb/radicacionTramite1/inicio.php>
- Formulario WEB <https://www.ani.gov.co/trabaje-con-nosotros>
- Aplicativo de interoperabilidad con el Ministerio de Transporte.
- Correo para notificaciones judiciales: buzonjudicial@ani.gov.co
- Correo denuncias@ani.gov.co

En ningún caso se podrán distribuir o responder comunicaciones oficiales recibidas a través de los



MANUAL VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025

correos electrónicos de los usuarios, ni de los diferentes correos de servicio que los usuarios solicitan crear al GIT de Tecnología. Dichas comunicaciones oficiales deben registrarse previamente en el gestor documental mediante solicitud al correo contactenos@ani.gov.co. Esta solicitud debe realizarse en tiempo real incluso en periodos de contingencia.

Los documentos recibidos por estos canales quedan radicados de manera única y centralizada en el sistema de Gestión Documental de la Agencia.

Las comunicaciones oficiales serán distribuidas de acuerdo con las funciones asignadas a las dependencias de la entidad.

Los informes entregados por contratistas de la Agencia, Concesionarios, e Interventorías deberán cumplir con los criterios de presentación establecidos en la circular sobre presentación de informes y documentos que se encuentre vigente, por lo que la persona que atiende la ventanilla podrá devolverlos en caso de incumplimiento.

En caso de que el sistema de Gestión Documental presente algún fallo, se podrá recibir los documentos físicos en la ventanilla con sello de recibido y se radicarán cuando el sistema funcione.

Cuando se reciba un derecho de petición que no esté firmado ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónimo, deberá ser radicado y atendido conforme la ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, complemente, sustituya o derogue.

El horario de atención en la ventanilla física de correspondencia es de lunes a viernes de 8:15 p.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

Los documentos que se reciban en la ventanilla física en el día quedarán radicados el mismo día.

Las comunicaciones que se reciben en los correos electrónicos se radicarán lunes a viernes de 8:15 p.m. a 4:30 p.m. en jornada continua, los correos que se reciban después de las 4:30 p.m, quedarán radicados al día siguiente, si es fin de semana los que lleguen el viernes después de las 4:30 p.m. quedarán radicados el día hábil siguiente.

5. TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Una vez radicadas las comunicaciones oficiales que se reciben desde la ventanilla física, se asignarán desde el sistema a la dependencia que deba tramitarla, una vez digitalizada se enviará el original recibido a la dependencia y conforme el Manual de Organización de Archivos de Gestión- GADF-M-005, quien recibe el documento lo hará en el sistema desde la opción de recibo de documentos físicos, y quedará evidencia en la pestaña histórico del radicado.



MANUAL VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025

Las comunicaciones que se reciben desde el correo electrónico se radican y asignan desde el sistema de gestión documental, de ello queda evidencia en la pestaña histórico de cada radicado.

Las comunicaciones que se reciban desde el formulario web del trámite el línea de Autorización para el uso, la ocupación y la intervención temporal de la infraestructura vial carretera concesionada y férrea, se asignan automáticamente el GIT de Proyectos Carreteros, Estrategia contractual, Permisos y Modificaciones.

Las comunicaciones que se reciban desde el formulario web de radicación para concesionarios e interventorías, (<https://radicacionweb.ani.gov.co/>), se asignan automáticamente a la dependencia parametrizada en el sistema según el proyecto de concesión seleccionado por el remitente, si no selecciona ninguna se asignan a la dependencia desde Gestión Documental, que a su vez la reasigna a la dependencia competente.

Las comunicaciones que se reciben desde Aplicativo de interoperabilidad con el Ministerio de Transporte y del formulario web para peticiones quejas y Reclamos, (<https://aniscopio.ani.gov.co/pqrs-radicacion-public>), serán asignadas a la dependencia competente desde atención al ciudadano.

En caso de que la dependencia que recibe la comunicación no sea la competente para darle trámite deberá devolverla inmediatamente a Gestión Documental por medio del gestor documental o reasignarla a la dependencia competente.

Una vez radicadas y digitalizadas las comunicaciones oficiales recibidas desde la ventanilla física, se asignarán desde el sistema a la dependencia correspondiente para su trámite. Una vez digitalizadas, se enviará el original recibido a la dependencia. Conforme al Manual de Organización de Archivos de Gestión - GADF-M-005, quien reciba el documento lo hará en el sistema desde la opción de recibo de documentos físicos.

Las dependencias de la Agencia, deberán darle trámite a los documentos, aquellos tipificados conforme la Ley para el cumplimiento de términos legales se les dará respuesta desde el radicado padre, en la pestaña documentos, desde el sistema de Gestión Documental para dejar evidencia de la trazabilidad y respuesta para mayor claridad ver video disponible en: https://anionline-my.sharepoint.com/:f/g/personal/orfeoradicar_ani_gov_co/Ehj24TFWdsxMh-uwr4ihXJcBDPuQfa9_EX0hmObza-MsEQ?e=sw30D6

Todas las comunicaciones deben quedar archivadas en los respectivos expedientes conforme las tablas de retención documental y lo establecido en el manual GADF-M-005 de organización de archivos de gestión documental disponible para consulta en la página web de la Agencia https://www.ani.gov.co/sites/default/files/sig/gadf-m-005_archivos_de_gestion_v3_0.pdf



MANUALVENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025
--------	------------	---------	-----	-------	------------

6. ALERTAS DE VENCIMIENTO DE TÉRMINOS

El Gestor Documental cuenta con dos alertas para el cumplimiento de los términos legales de respuesta antes del vencimiento. La primera alerta es que, en la bandeja de entrada del gestor documental de cada usuario, la comunicación próxima a vencerse aparece en rojo. La segunda alerta es que, si el documento se vence y no se archiva, el sistema envía registro por la bandeja de informados del sistema, al jefe de la dependencia, informándole que hay un documento vencido.

Desde Atención al ciudadano de acuerdo con el Procedimiento Gestión de PQRS - TPSC-P-001 se remitirán a los vicepresidentes y jefes de oficina avisos semanales, respecto al estado de la gestión de las PQRS que reporta en el gestor documental.

7. ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES

Para el envío de las comunicaciones oficiales los usuarios internos deben elaborar los oficios de salida en el formato establecido en el sistema integrado de gestión, los documentos se deben ingresar desde el radicado padre pestaña documentos o desde el módulo de borradores del sistema de Gestión Documental, en el cual quedará registrado quienes aprobaron los documentos y los firmantes.

El Sistema de Gestión Documental asignará un número consecutivo de radicación de salida anualmente.

El registro de los destinatarios que se realiza en el sistema debe ser igual al que se haya indicado en el oficio, así como los destinatarios a quienes se les vaya a enviar copia, para evitar inconsistencias en el momento del envío. Si las direcciones no coinciden los oficios pueden ser anulados.

El registro de los anexos debe coincidir con el que se haya incluido en el sistema de manera clara, ejemplo 1 cd, 1 dvd, 4 folios si el envío se realiza en papel físico, si el envío se realiza de manera electrónica se registra por ejemplo 1 archivo PDF, una carpeta comprimida etc.

No se podrá en las comunicaciones, hacer referencia a que los anexos se encuentran en un onedrive, todos los anexos deben adjuntarse en el sistema de gestión documental ya que es allí en donde se conserva la información y sirve de medio de prueba en un proceso, en el sistema se pueden anexar las carpetas comprimidas que se necesiten cada una con peso máximo de 500 MB.

El área de Gestión Documental verifica si hay inconsistencias antes de realizar los envíos, si las hay se remitirá correo electrónico a quienes proyectaron las comunicaciones para que realicen las correcciones pertinentes, si no se recibe respuesta en las 24 horas siguientes el oficio puede ser anulado.



MANUAL VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025

No se enviarán comunicaciones que no se encuentren debidamente firmadas.

En caso de falla en la firma digital o que el firmante no cuente con esa opción, la comunicación se firmará en físico y se entregará en la ventanilla física de correspondencia para el trámite de envío.

La dependencia encargada de enviar las comunicaciones oficiales en el Grupo Interno de Trabajo Administrativo y Financiero – Gestión Documental, se exceptúa el Grupo Interno de Trabajo de Defensa Judicial y el Grupo Interno de Trabajo de Procedimientos Administrativos Sancionatorios quienes envían comunicaciones oficiales directamente por correo electrónico por casos judiciales y tutelas, dichos correos electrónicos igualmente se radican en el sistema de Gestión Documental para dejar evidencia de los trámites.

La Agencia envía las comunicaciones oficiales por medio del Servicio Postal Nacional 4-72, con el uso de los diferentes servicios para los envíos postales, las comunicaciones dirigidas a correos electrónicos se remitirán por el servicio de correo electrónico certificado de 4-72.

Las comunicaciones oficiales enviadas que no puedan ser entregadas a su destinatario, deben ser direccionadas de forma inmediata al área competente para que verifique lo correspondiente y se reinicie el trámite, con el fin de garantizar la entrega efectiva de las comunicaciones.

Las comunicaciones oficiales cuyo destinatario es dirección física se remitirán en sobre con sus anexos por el servicio de correo certificado del servicio Postal Nacional 4-72.

Quien proyecta la comunicación deben entregar el documento impreso con sus anexos en la ventanilla física de correspondencia (ubicada en el piso 2 de la Torre 4 de la ANI) con sus anexos y con el sobre diligenciado para poder realizar en envío.

Las comunicaciones oficiales con direcciones físicas cuyo destinatario se encuentra cerca de las instalaciones de la Agencia se enviarán por medio del motorizado interno de 4-72.

La Agencia propenderá porque las certificaciones de recibo y lectura de los correos electrónicos certificados se guarden en la opción envío del sistema de Gestión Documental como prueba de la finalización del trámite de las comunicaciones.

8. ANULACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

- Los radicados solo pueden ser anulados por el usuario de Gestión Documental que tiene los permisos para ello o por el usuario jefe de una dependencia.
- Los colaboradores de la Agencia pueden solicitar la anulación de radicados al correo soportegestiondocumental@ani.gov.co con copia al jefe inmediato o quien sea el firmante del radicado con la justificación de la anulación.



MANUAL VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025
--------	------------	---------	-----	-------	------------

- No se pueden anular memorandos que ya hayan sido entregados al destinatario, en caso de requerir anulación, el remitente y el destinatario deben estar de acuerdo en anular el radicado.
- No se pueden anular radicados de salida que ya hayan sido enviados al destinatario.
- Se anularán comunicaciones cuyo número no coincida con el formato, ejemplo se Numera una circular con consecutivo de salida.
- De conformidad con el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación, se anularán radicados que no hayan sido firmados máximo al día siguiente de la radicación, cuando existan errores en la numeración, cuando el firmante no coincida con quien este registrado en la comunicación como firmante, cuando los anexos no puedan abrirse para el envío etc.
- Conforme el procedimiento de correspondencia, se anularán los radicados cuya dirección registrada en Orfeo no coincida con la del oficio de salida.

9. ARCHIVO

Todas las comunicaciones deben quedar archivadas en los respectivos expedientes conforme las tablas de retención documental y lo establecido en el GADF-M-005 Manual de organización de archivos de gestión disponible para consulta en su versión vigente en la página web de la Agencia.

10. PLAN B PARA RADICACIÓN EN CASO DE FALLA CRÍTICA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

En caso de falla de más de un día del sistema de Gestión Documental, se realizará el siguiente plan B:

1. Emitir circular informando la forma de radicar las comunicaciones oficiales, para entradas, salidas y memorandos y remitirla a los usuarios de la entidad desde la Oficina de Comunicaciones. Ver formato de circular - GADF-F-011)
2. Los documentos en la ventanilla se recibirán con sello de recibido.
3. Con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones se publicará un mensaje en la página web, página de inicio y en las diferentes opciones de radicación de la página:

Comunicado a la Opinión Pública

La Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) informa que desde el XXX a las XXX horas y hasta el XXXX a las XXX horas se realizara ventana de mantenimiento en la infraestructura



MANUAL VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

CÓDIGO	GADF-M-012	VERSIÓN	001	FECHA	09/04/2025
--------	------------	---------	-----	-------	------------

tecnológica, por lo que se generara indisponibilidad total de los servicios tecnológicos en especial el sistema de gestión documental Orfeo y sus funcionalidades tecnológicas que incluyen el *formulario virtual de PQRS*, el *aplicativo de trámites en línea*, el *formulario de radicación web concesionarios e interventorías*, y *aplicativo de interoperabilidad con el Ministerio de Transporte*.

Por lo tanto, las notificaciones pueden realizarse a través de los canales oficiales de atención:

denuncias@ani.gov.co

contactenos@ani.gov.co

Ventanilla física de correspondencia ubicada en la Calle 24A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2, en el horario de 8:15 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua de lunes a viernes.

4. El personal de Gestión Documental realizará la radicación de entradas, salidas y memorandos en las bases de datos disponibles.
5. Una vez se restablezca el sistema de Gestión Documental, se coordinará con el GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones para continuar con el consecutivo de correspondencia y se encargará de subir al sistema los registros e imágenes correspondientes.

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
001	09/04/2025	Elaboración del documento	
APROBACIÓN			
	Nombre	Cargo	Aprobación
Elaborado	Carmen Janneth Rodríguez Mora	Experto – G3-06 de Gestión Documental	Documento aprobado mediante Radicado No. 20254090065033
Revisado	Juana Celina Carvajal	Coordinadora GIT Administrativo y Financiero	
Revisado	Ana Rocío Murcia Gómez	Contratista VGCOR	
Aprobado	Gustavo Adolfo Salazar Herrán	Vicepresidente de Gestión Corporativa	
Vo.Bo. SGC	Héctor Eduardo Vanegas Gámez	Gestor-GIT de Planeación	