

# GACETA DISTRITAL

No. **1169** · 25 de abril de 2025



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

Órgano oficial de publicación del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla



## CONTENIDO

DECRETO No. 0208 de 2025 (8 de abril de 2025) ..... 3  
POR MEDIO EL CUAL SE ADOPTA EL NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICO DE ARCHIVOS PARA LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES Y LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
(PQRSD) EN LA ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA.

**DECRETO DESPACHO DEL ALCALDE****DECRETO No. 0208 de 2025  
(8 de abril de 2025)**

**POR MEDIO EL CUAL SE ADOPTA EL NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICO DE ARCHIVOS PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES Y LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) EN LA ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA.**

**El Alcalde Mayor del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla,** en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, y en particular, las previstas en los artículos 23, 29, 209, 314 y 315 de la Constitución Política; en los artículos 5 y 91 de la Ley 136 de 1994; el artículo 31 de la Ley 1617 de 2013; la Ley 1437 de 2011; el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012; los artículos 2 y 6 de la Ley 527 de 1999; el artículo 2.8.2.11 y siguientes del Decreto 1080 de 2015; el Decreto 2364 de 2012; el Decreto Acordal 0801 de 2020; y el Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024 expedido por el Archivo General de la Nación,

**CONSIDERANDO**

Que los artículos 314 y 315 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con el artículo 91 de la Ley 136 de 1994 y el artículo 31 de la Ley 1617 de 2013, atribuyen al Alcalde Distrital la dirección de la administración distrital y la ejecución de las funciones que le asigna la Constitución, la ley y los reglamentos, siendo competente para adoptar medidas administrativas encaminadas a mejorar la gestión pública y el acceso de los ciudadanos a los servicios del Estado.

Que el artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, y, por su parte, el artículo 74 garantiza el derecho a acceder a los documentos públicos, salvo las excepciones que establezca la ley.

Que el artículo 29 ibidem establece que el debido proceso se aplica a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas, lo cual impone a las autoridades el deber de adoptar procedimientos claros, accesibles y efectivos para la gestión de la información pública.

Que el artículo 209 de la Constitución dispone que la función administrativa debe desarrollarse conforme a los principios de eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad, entre otros.

Que el artículo 5 de la Ley 136 de 1994 establece como principios rectores de la función pública municipal y distrital la responsabilidad, eficacia, eficiencia,

publicidad y transparencia, en concordancia con el numeral 9 del artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 el cual señala que las autoridades administrativas deben garantizar la publicidad de sus actuaciones, utilizando medios tecnológicos adecuados para ello.

Que el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 establece que la falta de atención oportuna a las peticiones constituye falta gravísima para los servidores públicos, lo que implica la necesidad de contar con sistemas eficientes para la radicación, trámite y seguimiento de todo tipo de comunicaciones.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ordena que en toda entidad pública exista, como mínimo, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos, en relación con la misión institucional.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012 establecen disposiciones especiales de atención prioritaria para personas en condiciones particulares, lo cual debe reflejarse en los canales y herramientas digitales implementados.

Que los artículos 2.8.2.11 al 2.8.10.19 del Decreto 1080 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Cultura, establecen los lineamientos normativos para el patrimonio documental del Estado y los programas de gestión documental en entidades públicas.

Que la Ley 527 de 1999, en sus artículos 2° y 6°, reconoce el uso de mensajes de datos como equivalentes funcionales de los documentos escritos, y permite que estos cumplan requisitos legales siempre que su contenido sea accesible para consulta posterior, incluyendo su empleo en actuaciones administrativas.

Que el Decreto 2364 de 2012, reglamentario de la Ley 527 de 1999, establece la validez jurídica y fuerza probatoria de los documentos administrativos suscritos mediante mecanismos de firma electrónica o digital.

Que el artículo 53A de la Ley 1437 de 2011, adicionado por la Ley 2080 de 2021, establece que las autoridades deben utilizar obligatoriamente los canales digitales habilitados para el cumplimiento de sus funciones, en concordancia con los objetivos de modernización del Estado.

Que el artículo 56 ibidem autoriza la notificación electrónica de actos administrativos, siempre que el interesado lo acepte, y exige su realización a través del servicio de notificaciones de la sede electrónica de la entidad, cuando dicho uso sea obligatorio.

Que la Ley 1712 de 2014 reconoce el derecho fundamental de acceso a la información pública y exige a las entidades del Estado implementar medios tecnológicos que garanticen acceso suficiente, oportuno y comprensible, en condiciones de igualdad y sin discriminación.

Que el Acuerdo No. 001 del 29 de febrero de 2024, expedido por el Archivo General de la Nación, en su capítulo 2, establece el proceso para la gestión y trámite de los documentos que se producen o ingresan a las entidades públicas, definiendo las

acciones requeridas para la recepción, registro, vinculación a un trámite y distribución, garantizando la disponibilidad, recuperación y acceso durante todo el ciclo vital documental.

Que el mismo Acuerdo fija las pautas para la implementación de la Ventanilla Única, los canales básicos de recepción, los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales (recibidas, enviadas e internas), la publicación de horarios de atención al público y la numeración de actos administrativos que deben observar las entidades públicas.

Que el Plan de Desarrollo Distrital de Barranquilla 2024–2027 *“Barranquilla a Otro Nivel”*, adoptado mediante Acuerdo 006 del 24 de mayo de 2024, en su Capítulo IV – Línea Estratégica “Gobierno Eficiente y Responsable”, propone fortalecer la gestión institucional mediante herramientas tecnológicas modernas orientadas a la transparencia, la participación y el bienestar ciudadano.

Que dicha línea incluye el programa “Fortalecimiento del Desempeño y la Eficiencia”, centrado en la gestión adecuada de las políticas de información y comunicación, con énfasis en gestión documental, servicio al ciudadano, gobierno digital y control interno.

Que los proyectos “Innovación y Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica” y “Modernización de los Sistemas de Información Distrital” prevén la incorporación de tecnologías avanzadas alineadas con los principios de autenticidad, integridad, accesibilidad y preservación de la información pública.

Que, en desarrollo de lo anterior, se contempla la actualización del Sistema de Gestión Documental (SGDE) e implementación de los estándares del modelo MOREQ, garantizando eficiencia, disponibilidad y seguridad de los documentos públicos.

Que conforme al Decreto Acordal No. 0801 de 2020, la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) del Distrito tiene entre sus funciones promover el uso de tecnologías, establecer políticas de seguridad informática y administrar la infraestructura digital al servicio de la ciudadanía.

Que el Decreto Distrital 266 de 2022 delegó al Gerente de las TICs como Oficial de Datos del Distrito, responsable del inventario y clasificación de bases de datos personales bajo poder de la Alcaldía de Barranquilla.

Que la Secretaría General, a través de sus Oficinas de Gestión Documental (OGD) y de Relación con el Ciudadano (ORC), tiene entre sus funciones formular e implementar políticas de protección de datos, acceso a la información, trámites y transparencia, en cumplimiento del marco normativo vigente.

Que se hace necesario adoptar el Nuevo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos para las Comunicaciones Oficiales y las PQRSD, el cual automatiza los procesos de correspondencia, permite la generación de expedientes digitales, interconexión entre sistemas, manejo de usuarios, trazabilidad de tareas, consulta documental y uso de herramientas colaborativas multicanal.

Que el nuevo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos constituye una herramienta tecnológica que automatiza los procesos de correspondencia y gestión documental electrónica de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, en armonía con las normas archivísticas vigentes y el modelo de requisitos MOREQ.

Que la plataforma permite la creación de expedientes virtuales y/o electrónicos, el manejo de usuarios con base en parámetros como contraseña, nivel organizacional, ubicación geográfica, cargo, jefe inmediato, así como la activación o inactivación de cuentas.

Que, en su rol de administrador, el sistema habilita la gestión de la estructura organizacional del proceso, la asignación de roles y permisos, la creación de usuarios, la interconexión con bases de datos de terceros, el seguimiento y la reasignación de tareas, así como el registro de logs de errores y de auditoría.

Que, en su rol de portal, permite un entorno colaborativo 100% web y multidispositivo, con tableros de control (dashboard), indicadores clave de desempeño (KPI), generación de reportes en tiempo real, visualización de documentos, seguimiento e historial de tareas, creación de nuevos casos y atención en cualquier etapa, incluyendo una mesa de ayuda integrada.

Que, en su rol de sistema de gestión documental electrónico, posibilita la carga de documentos digitalizados o escaneados mediante OCR, la incorporación de Tablas de Retención Documental (TRD), Tablas de Valoración Documental (TVD), la creación de índices, la configuración de almacenamiento de documentos electrónicos y su posterior consulta.

Que el sistema permite a la Ventanilla Única la radicación de comunicaciones a través de todos los canales de atención dispuestos por la entidad, tanto electrónicos (correo electrónico, página web) como presenciales (puntos de atención).

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto, el Alcalde del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla.

## DECRETA

**Artículo 1°. Adopción del sistema de gestión documental electrónico para comunicaciones oficiales y PQRSD.** Adóptese el Nuevo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos para las Comunicaciones Oficiales y la atención de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), el cual se integrará como parte esencial de los procesos de gestión documental de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

**Parágrafo.** El uso del Nuevo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos será obligatorio para todas las dependencias de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, en la gestión de comunicaciones oficiales y en el trámite de las PQRSD, como instrumento institucional único para garantizar eficiencia, trazabilidad y cumplimiento normativo.

**Artículo 2°. Administración del sistema.** En ejercicio de sus competencias funcionales corresponde a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TICs de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, la administración técnica del Nuevo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos para las Comunicaciones Oficiales y la atención de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), velando por el cumplimiento de los lineamientos normativos, tecnológicos y de seguridad de la información definidos en el marco legal vigente.

**Artículo 3°. Función de gestión documental.** Corresponde a la Oficina de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, en el marco de sus funciones, la gestión y el trámite de las comunicaciones oficiales y las PQRSD), incluyendo su recepción, radicación, distribución y demás fases del proceso documental, en cumplimiento de lo previsto en la Ley General de Archivos, el Decreto Único Reglamentario 1080 de 2015, el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación y demás normas aplicables.

**Artículo 4°. Capacitaciones para la implementación.** La Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TICs, en cumplimiento de sus funciones y en coordinación con la Oficina de Gestión Documental y la Oficina de Relación con el Ciudadano de la Secretaría General, adelantará las actividades de capacitación necesarias para el uso adecuado del Nuevo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos para las Comunicaciones Oficiales y la atención de las PQRSD.

Las capacitaciones deberán ser programadas, ejecutadas y evaluadas de manera articulada entre las dependencias mencionadas, abordando, entre otras temáticas: la formación técnica sobre el uso del sistema y su interoperabilidad con otras plataformas institucionales, capacitaciones relacionados con el componente archivístico y los procedimientos normativos asociados a la gestión documental, procesos de formación orientados a la atención al usuario y el manejo de PQRSD, en coherencia con la Política de Atención al Ciudadano.

**Artículo 5°. Seguimiento a los parámetros del sistema.** Las dependencias de la Alcaldía Distrital de Barranquilla deberán realizar revisiones periódicas de los parámetros operativos del Nuevo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos, con el fin de asegurar su correcto funcionamiento y contribuir a una atención efectiva al ciudadano, en concordancia con los principios de la función administrativa.

La Oficina de Gestión Documental de la Secretaría General, en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TICs, brindará apoyo y acompañamiento técnico a las demás dependencias para la revisión, actualización y adecuado manejo de las Tablas de retención documental (TRD), de las series y subseries documentales, de los roles y perfiles de acceso al sistema, de estructura documental y reglas de operación y de cualquier otro parámetro técnico necesarios para la funcionalidad del sistema.

**Artículo 6°. Actualización de instrumentos de gestión.** Corresponde a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TICs, y a la Secretaría General a través de sus Oficinas de Gestión Documental y de Relación con el Ciudadano, de acuerdo con sus respectivas competencias funcionales, la actualización de los instrumentos, manuales y herramientas institucionales que resulten necesarias con ocasión de la implementación del Nuevo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos para las Comunicaciones Oficiales y la atención de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias).

Esta actualización incluirá, entre otros, los manuales de operación y administración del sistema, los instructivos de uso, los flujos de procesos, los formatos institucionales y los procedimientos internos relacionados con la gestión documental, la atención ciudadana y la administración de documentos electrónicos, garantizando su coherencia con la normativa vigente.

**Artículo 7°. Entrada en operación del nuevo sistema.** El Nuevo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos para las Comunicaciones Oficiales y la atención de las PQRSD entrará en operación a partir de la fecha de publicación del presente decreto. En consecuencia, todas las solicitudes que se radiquen con posterioridad a dicha fecha deberán ser gestionadas exclusivamente a través del nuevo sistema.

**Parágrafo.** Las solicitudes que se encuentren activas en el sistema SIGOB (Sistema de Gestión de la Información del Gobierno), utilizado hasta la fecha por la Alcaldía Distrital de Barranquilla para el trámite de comunicaciones oficiales y PQRSD, deberán ser respondidas a través de la nueva plataforma. Para ello, se deberán generar oficios de salida vinculados al número de radicado de entrada asignado originalmente en SIGOB, para lo cual la nueva plataforma contará con un campo específico destinado al diligenciamiento de dicha trazabilidad documental.

**Artículo 8°. Seguimiento y cierre de solicitudes en SIGOB.** La Oficina de Relación con el Ciudadano de la Secretaría General, en cumplimiento de sus funciones, será responsable de liderar y coordinar el seguimiento a la culminación efectiva de las solicitudes de PQRSD que permanezcan activas en el Sistema de Gestión de la Información del Gobierno SIGOB en los términos legalmente establecidos.

Para el cumplimiento de esta tarea, contará con el acompañamiento de la **Oficina de Gestión Documental**, en lo relativo al acceso controlado, la verificación,



trazabilidad y preservación de los registros documentales vinculados y **La Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TICs**, mantendrá disponible la infraestructura requerida para el funcionamiento del SIGOB hasta el proceso de cierre de solicitudes.

Cada Secretaría, Gerencia y Oficina responsable de solicitudes activas deberá asegurar la gestión y respuesta correspondiente, dentro del plazo legal, y reportar su estado a la Oficina de Relación con el Ciudadano, para efectos del cierre definitivo de la herramienta.

**Artículo 9° Acceso institucional a datos históricos del sistema SIGOB.** La Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TICs mantendrá habilitado un módulo de consulta dentro de la infraestructura tecnológica del Distrito, que permita el acceso institucional a la información histórica contenida en el sistema SIGOB correspondiente a las solicitudes tramitadas entre el mes de febrero de 2016 y la fecha de entrada en vigencia del presente decreto.

**Artículo 10°. Vigencia y derogatoria.** El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el medio oficial de divulgación del Distrito y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial, el Decreto Distrital 0824 de 2015.

### COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en D.E.I.P. de Barranquilla el día 8 de abril de 2025.

**ALEJANDRO CHAR CHALJUB**  
Alcalde Distrital de Barranquilla



# GACETA DISTRITAL



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**