

	RECEPCION, RADICACION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA		P09-03
Emisor: Subg. Administrativa y Ccial.	Fecha de Emisión: 30-sep-17	Fecha último cambio: 30-sep-17	L/C: A Pág. 1 de 10

APLICACIÓN	Todas las dependencias de la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté SCA ESP, y la comunidad en general que presente cualquier solicitud ante la Empresa.
OBJETIVO	Proporcionar controles para la recepción, radicación, direccionamiento y respuesta a las comunicaciones internas y externas recibidas a través de los canales dispuestos para tal fin por la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté SCA - ESP
RESPONSABLES	Gestión Documental Secretaria General Dueños de proceso
DOCUMENTOS	Constitución política Normatividad Archivo General de la Nación Ley 594 de 2000 Acuerdo 060 de 2001 Acuerdo 042 de 2002
GLOSARIO	<p>Archivo electrónico: Documento electrónico tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánica funcional del productor, acumulados por una persona natural o jurídica en ejercicio de sus funciones.</p> <p>Clasificación: Selección por tipo de correspondencia para dar respuesta efectiva de acuerdo con su contenido, teniendo en cuenta su importancia.</p> <p>Correspondencia: Información (documentos) que ingresa y sale de la organización, mediante los cuales el cliente interno o los clientes externos registran, solicitan, entregan y administran información.</p> <p>Correspondencia de Entrada: Es toda la comunicación escrita, en medio físico o al correo electrónico, dirigida a la entidad.</p> <p>Correspondencia de Salida: Es toda comunicación escrita, en medio magnético, electrónico u otra combinación de la entidad dirigida a los usuarios, empresas y entidades</p> <p>Correspondencia Interna: Es la comunicación escrita, en medio físico o en el correo electrónico que surge del trámite entre las dependencias.</p> <p>Consecutivo: Es el legajo organizado en su orden numérico y cronológico para facilitar su consulta</p> <p>Documento Original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.</p>

Elaborado por: Doris Garzòn Secretaria Ejecutiva	Revisor por: Paola Cortes Acuña Jefe de Control Interno	Aprobado Por: Ernesto Forero Clavijo Gerente General
---	--	---

	RECEPCION, RADICACION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA		P09-03
Emisor: Subg. Administrativa y Ccial.	Fecha de Emisión: 30-sep-17	Fecha último cambio: 30-sep-17	L/C: A Pág. 2 de 10

	<p>Documento Público: Es aquel documento creado, producido y/o tramitado por un funcionario público en ejercicio de las funciones de su cargo o con su intervención.</p> <p>Disponibilidad: Los documentos deben estar disponibles cuando se requieran independientemente del medio de creación.</p> <p>Gestión Documental: Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la correspondencia producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.</p> <p>Guía de Recibo: Es el comprobante de envío y recibo en original y copia que queda como constancia del servicio postal en el que se registran los datos del remitente y destinatario. Es usado para el correo recibido o enviado hacia fuera de la entidad a través de servicios de mensajería.</p> <p>Protección de información y datos: Las entidades deben garantizar la protección de la información y los datos personales en los distintos procesos de gestión documental.</p> <p>Radicación: es el procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia fecha y hora de recibo o envío, con el propósito de oficializar el trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.</p> <p>Registro de comunicaciones: Es el procedimiento mediante el cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o electrónicos la correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas.</p> <p>Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica</p> <p>Soporte documental: Medios en los cuales se contiene la información, según materiales empleados. Además de los archivos de papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, informáticos, etc.</p> <p>Trazabilidad: crear, capturar y mantener información acerca del movimiento y uso de registros</p> <p>Tramite de documentos: Recorrido de los documentos desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.</p> <p>Trámite Especial: Derechos de petición, Acciones de tutela, notificaciones, recursos, invitaciones y documentos de los Entes de Control y Corporaciones públicas que son de entrega inmediata.</p>
--	--

Elaborado por: Doris Garzòn Secretaria Ejecutiva	Revisor por: Paola Cortes Acuña Jefe de Control Interno	Aprobado Por: Ernesto Forero Clavijo Gerente General
---	--	---

	RECEPCION, RADICACION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA			P09-03
	Emisor: Subg. Administrativa y Ccial.	Fecha de Emisión: 30-sep-17	Fecha último cambio: 30-sep-17	L/C: A

	<p>Transparencia: Los documentos son evidencia de las actuaciones de la administración y por lo tanto respaldan las actuaciones de los servidores y empleados públicos.</p> <p>Unidad de correspondencia: gestiona de manera centralizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, de tal manera, que éstos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos</p>
--	--

6. METODO			
CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RESPONSABLES
P	Revisar normatividad que aplica al procedimiento de correspondencia	Normograma	Dueño de proceso
	<p>Correspondencia Recibida</p> <p>La Ventanilla única de correspondencia de la Sociedad Empresas Públicas Municipales de Sibaté SCA ESP, tendrá dos unidades de correspondencia (PQR y Secretaria General) las cuáles serán las encargadas de recibir la correspondencia interna y externa respectivamente así:</p>	Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental	Secretaria General
H	<p>La primera Unidad será a través de la Oficina de PQR quien se encargará de realizar el trámite de recepción, radicación y respuesta de solicitudes de Usuarios de los servicios misionales de la Empresa donde se hará a través de un consecutivo único que será generado por esta dependencia.</p> <p>Revisar que el documento que se radique contenga todos los datos (Nombre, dirección, teléfono del solicitante) con el fin de que su respuesta se entregue de manera directa y sin contratiempos. Adicionalmente si se mencionan anexos o informes estén adjuntos al documento.</p> <p>Cuando los documentos radicados no cumplen con los requisitos para su ingreso, serán devueltos de forma inmediata al usuario, si este insiste en su radicación se hará la correspondiente observación para que el dueño de proceso de la respuesta correspondiente con base en los documentos aportados.</p>	<p>Formato control de tiempos de respuesta</p> <p>Documento</p> <p>Documento</p>	<p>Aux. Administrativo PQR</p> <p>Aux. Administrativo PQR</p> <p>Aux. Administrativo PQR</p>

Elaborado por: Doris Garzón Secretaria Ejecutiva	Revisor por: Paola Cortes Acuña Jefe de Control Interno	Aprobado Por: Ernesto Forero Clavijo Gerente General
---	--	---

	RECEPCION, RADICACION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA		P09-03
Emisor: Subg. Administrativa y Ccial.	Fecha de Emisión: 30-sep-17	Fecha último cambio: 30-sep-17	L/C: A Pág. 4 de 10

H	<p>Se registra en el aplicativo HAS (PQR) la solicitud y se entrega comprobante de recibido indicando el número de folios.</p>	Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental	Auxiliar Administrativo PQR
V	<p>Ingresar en el Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental las comunicaciones tanto enviadas como recibidas, registrando con un número de consecutivo, el nombre del remitente, la información general del documento.</p> <p>La segunda unidad será a través de la Secretaria General, esta oficina se encargará de recibir la correspondencia de carácter administrativo, informativo, facturas de proveedores y demás correspondencia.</p> <p>Revisar que el documento que se radique contenga todos los datos (Nombre, dirección, teléfono del solicitante) con el fin de que su respuesta se entregue de manera directa y sin contratiempos. Adicionalmente si se mencionan anexos o informes estén adjuntos al documento.</p>		Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental Documento
A	<p>Quando los documentos radicados no cumplen con los requisitos para su ingreso, serán devueltos de forma inmediata al usuario, si este insiste en su radicación se hará la correspondiente observación para que el dueño de proceso de la respuesta correspondiente con base en los documentos aportados.</p> <p>Colocar sello de recibido, el cual debe tener fecha, hora y firma de recibido, indicando el número de folios.</p>	Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental	
	<p>Ingresar en el Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental las comunicaciones tanto enviadas como recibidas, registrando con un número de consecutivo, el nombre del remitente, la información general del documento.</p>		Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental

Elaborado por: Doris Garzòn Secretaria Ejecutiva	Revisor por: Paola Cortes Acuña Jefe de Control Interno	Aprobado Por: Ernesto Forero Clavijo Gerente General
---	--	---

	RECEPCION, RADICACION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA			P09-03
Emisor: Subg. Administrativa y Ccial.	Fecha de Emisión: 30-sep-17	Fecha último cambio: 30-sep-17	L/C: A	Pág. 5 de 10

H	<p>Si la solicitud No requiere de respuesta se entrega al destinatario a manera de información. Si requiere de respuesta se entrega al dueño de proceso quien la proyecta, solicita el número del consecutivo de salida el cual quedará registrado en el Formato de Control de Tiempos de Respuesta Gestión Documental con la fecha, el destinatario y el motivo de respuesta.</p> <p>Posteriormente el dueño de proceso radica en PQR o Secretaria General, para que a su vez se registre en el Formato y se entregue al auxiliar administrativo (Mensajero) quien se encargara de entregar la respuesta al destinatario.</p> <p>Una vez radicada la respuesta, se adjunta con el oficio de solicitud y se devuelve al área que corresponda para su archivo.</p>	<p>Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental</p> <p>Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental</p>	<p>Dueño de proceso</p> <p>Dueño de proceso</p> <p>Secretaria General y Auxiliar Administrativo</p> <p>Secretaria General y Auxiliar Administrativo</p>
	<p>Correspondencia enviada</p> <p>Igualmente, y dependiendo del caso se hará a través de una de las unidades a la cual corresponda ya sea a través de la Oficina de PQR o de la Secretaria General</p> <p>El dueño de proceso se encarga de proyectar el oficio, se registra en el Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental que se encuentra en PQR y Secretaria General de la Empresa y se asigna consecutivo, tanto para la correspondencia interna como para la externa.</p> <p>Se entrega al auxiliar administrativo (Mensajero) quien se encargará de notificar la respuesta al destinatario.</p> <p>Una vez radicada la respuesta, se adjunta con el oficio de solicitud y se devuelve al área que corresponda para su archivo.</p>	<p>Documento (oficio, memorando, etc.)</p> <p>Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental</p> <p>Documento (oficio, memorando, etc.)</p>	<p>Secretaria General y Auxiliar Administrativo</p> <p>Dueño de proceso, Secretaria General y Auxiliar Administrativo</p>

Elaborado por: Doris Garzón Secretaria Ejecutiva	Revisor por: Paola Cortes Acuña Jefe de Control Interno	Aprobado Por: Ernesto Forero Clavijo Gerente General
---	--	---

	RECEPCION, RADICACION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA			P09-03
Emisor: Subg. Administrativa y Ccial.	Fecha de Emisión: 30-sep-17	Fecha último cambio: 30-sep-17	L/C: A	Pág. 6 de 10

V	Diariamente los responsables de PQR y Secretaria general realizarán la revisión de cumplimiento de tiempos de respuesta dependiendo el tipo de solicitud de conformidad con la Norma	Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental	Secretaria General y Auxiliar Administrativo
A	Faltado tres (03) días para el vencimiento de la entrega de respuesta los responsables de PQR y Secretaria General informaran por escrito al dueño de proceso.	Formato de Control de Tiempos de Respuesta - Gestión Documental	Dueños de proceso y Secretaria General
H	El dueño de proceso dará respuesta de inmediato a la solicitud o de ser necesario enviará al solicitante respuesta parcial o solicitud de ampliación de término por la complejidad de la solicitud.	documento de respuesta	Secretaria General
A	Determinar acciones de mejora		Dueños de proceso

Elaborado por: Doris Garzòn Secretaria Ejecutiva	Revisor por: Paola Cortes Acuña Jefe de Control Interno	Aprobado Por: Ernesto Forero Clavijo Gerente General
---	--	---