

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <b>RECEPCIÓN COMUNICACIONES EXTERNAS EN MEDIO VIRTUAL</b>			
	<b>VIGENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PAGINA</b>
10- Oct-19	02	GD-P-008	1 de 6	

### **1. OBJETIVO**

Determinar los lineamientos para garantizar el adecuado manejo de las comunicaciones oficiales virtuales que presenta la comunidad del municipio de Pasto, los entes judiciales, de control y entidades, instituciones, establecimientos de comercio y demás interesados en interponer sus requerimientos ante las diferentes dependencias de la Administración Municipal, incluyendo los de nivel nacional e internacional.

### **2. ALCANCE**

El presente documento aplica para el manejo de comunicaciones oficiales virtuales recibidas en la unidad de correspondencia, para las dependencias de la Alcaldía Municipal.

### **3. RESPONSABLE**

El responsable de la ejecución y mejora de este procedimiento es la Profesional Universitaria de la Unidad de Correspondencia, en coordinación con la Jefe de Gestión Documental y el personal de la Unidad de Correspondencia.

### **4. DEFINICIONES**

**DERECHO DE PETICIÓN.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

**PETICIONES PRIORITARIAS:** Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**COMUNICACIÓN VIRTUAL:** Medio virtual de recepción de una comunicación oficial

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <b>RECEPCIÓN COMUNICACIONES EXTERNAS EN MEDIO VIRTUAL</b>			
	<b>VIGENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PAGINA</b>
10- Oct-19	02	GD-P-008	2 de 6	

## 5. DESCRIPCION

**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, hora, nombre de quien recibe, folios y anexos de la comunicación, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Los cuales empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

**REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas la correspondencia sea de forma manual o automatizada; así todas las comunicaciones producidas o recibidas registran sus 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.

**CLASIFICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual se realiza la verificación de competencias por dependencias de las comunicaciones oficiales.

**DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento mediante el cual se realiza la entrega o envío de comunicaciones oficiales a los competentes.

**CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES:**

**TÉRMINOS DE RESOLUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES**

<b>MODALIDAD</b>	<b>TÉRMINO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Peticiones de interés general o particular	Quince (15) días	
Peticiones de consulta en relación con las materias propias a cargo de las dependencias	Treinta (30) días siguientes a su recepción	
Peticiones de documentos y de información	Diez (10) días	
Peticiones entre Entes de control	El término que establezcan de lo contrario son die (10)	

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <b>RECEPCIÓN COMUNICACIONES EXTERNAS EN MEDIO VIRTUAL</b>			
	<b>VIGENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PAGINA</b>
10- Oct-19	02	GD-P-008	3 de 6	

	días	
Acción de tutela	El término que establezcan	
Peticiones prioritarias	De inmediato	

### 5.1 MANEJO DE COMUNICACIONES OFICIALES VIRTUALES

La Alcaldía Municipal de Pasto ha puesto a disposición de la ciudadanía en general la cuenta de correo oficial [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co), cuenta administrada por la Unidad de Correspondencia, con el fin de recepcionar todo tipo de derechos de petición y comunicaciones oficiales proceder a su registro, respuesta a usuarios, direccionamiento y organización digital de comunicaciones.

### 6. CONTENIDO

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<b>1. REVISAR DE CORREO:</b> El contratista, personal de planta, el auxiliar administrativo o quien se delegue para la atención de la cuenta de correo oficial, revisa diariamente los correos enviados a través de la <a href="mailto:contactenos@pasto.gov.co">cuentacontactenos@pasto.gov.co</a> , posteriormente se realiza una clasificación y/o depuración de los diferentes correos (derechos de petición, invitaciones, tutelas, procesos demandas, entro otros).	Jefe Unidad de Correspondencia. Técnico administrativo	N.A.
<b>2. RADICAR Y DIRECCIONAR CORREOS ELECTRÓNICOS:</b> El contratista, personal de planta, el auxiliar administrativo o quien se delegue para la atención de la cuenta de correo electrónico institucional, asigna el número consecutivo de radicado, registrando la información de la comunicación oficial en una base de datos Excel en la cual se registra ( remitente, fecha de ingreso, radicado, fecha de radicado, dependencia competente, asunto y número de oficios); con el fin de llevar control de todas las comunicaciones ingresadas por medio virtual. Siguiendo la actividad se procede a direccionar con oficio (número consecutivo de oficios correspondiente a la Unidad de Correspondencia) a los diferentes correos institucionales de las dependencias que conforman la Alcaldía de Pasto de acuerdo a la estructura orgánico funcional; consecuentemente se responde	Jefe Unidad de Correspondencia. Técnico Administrativo	Base de datos Excel, Access Oficios de Respuesta.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**RECEPCIÓN COMUNICACIONES EXTERNAS EN MEDIO VIRTUAL**

VIGENCIA

10- Oct-19

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-008

PAGINA

4 de 6

a la parte interesada por medio de oficio la gestión de su comunicación oficial.

Cuando se traten de derechos de petición en sus diferentes tipologías, que involucre a múltiples dependencias, se remitirán a la cuenta de correo oficial del Despacho a fin de que se requiera la información a las dependencias que se consideren competentes y se consolidará por parte de esta dependencia la respuesta respectiva.

Cuando las comunicaciones oficiales lleguen de un ente judicial, o de control a nombre de un funcionario propio de la administración de acuerdo a la estructura orgánico funcional, ésta se remitirá de manera directa al destinatario, en el evento de considerar que no es su competencia o que el asunto como es el caso de las inspecciones o comisarias se encuentra en una inspección o comisaría diferente, deberá realizarse la remisión interna e informar al ente respectivo, esto con el fin de que el remitente en casos posteriores envíe la comunicación oficial de manera acertada.

Las comunicaciones judiciales: En caso de tutelas se tendrán en cuenta los siguientes casos:

Cuando la acción de tutela llegue a nombre del funcionario o dependencia específica, se remitirá de manera directa por parte de la UC a la dependencia destinataria.

Cuando la acción de tutela llegue a nombre del funcionario o dependencia específica, y se presente otro oficio con el mismo asunto, pero con número diferente y cuyo destinatario sea el Despacho o la Oficina Jurídica del Despacho del Señor Alcalde, estas llevarán número de radicado consecutivo diferente y se remitirán a la dependencia destinataria y a la oficina jurídica del Despacho.

Cuando la acción de tutela llegue a nombre del Despacho del Señor Alcalde, Oficina Jurídica del Despacho o Representante Legal del Municipio de



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

RECEPCIÓN COMUNICACIONES EXTERNAS EN MEDIO VIRTUAL

VIGENCIA

10- Oct-19

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-008

PAGINA

5 de 6

Pasto, se remitirá de manera directa a la oficina jurídica del Despacho de igual manera si tuviere vinculadas dependencias de la administración, a fin de que la oficina jurídica según su procedimiento interno proceda a la respuesta o a realizar el envío de esta para gestión y seguimiento de la respuesta.

Cuando la acción de tutela llegue a nombre del Despacho del Señor Alcalde, Oficina Jurídica del Despacho o Representante Legal del Municipio de Pasto, se remitirá de manera directa a la oficina jurídica del Despacho de igual manera si tuviere vinculadas dependencias de la administración, a fin de que la oficina jurídica según su procedimiento interno proceda a la respuesta o a realizar el envío de esta para gestión y seguimiento de la respuesta.

Las demandas, conciliaciones, acciones populares, se remitirán de manera directa a la oficina jurídica del despacho.

Los despachos comisorios se remitirán a la Oficina jurídica cuando lleguen dirigidos al alcalde o despacho del alcalde, aquellos que lleguen dirigidos a las inspecciones o dependencias de gobierno a los destinatarios.

Las quejas en contra de servidor público y las denuncias por actos de corrupción se remitirán a la cuenta de correo oficial de la Dirección Administrativa de Control Interno disciplinario.

**NOTA:** En el evento de que la comunicación vía web no corresponda a alguna de las dependencias de la Administración Municipal, se realiza la remisión al ente competente, de manera oficiosa y se brinda respuesta al remitente en cuanto al direccionamiento.

**3. REGISTRAR DOCUMENTO EN LA BASE ACCES:** El contratista, personal de planta, auxiliar administrativo o quien se delegue para la radicación de derechos de petición y/o comunicaciones oficiales, procede al registro del documento en la base de datos access,

Jefe Unidad de Correspondencia, Técnico Administrativo

Comprobante consecutivo de entrega de comunicaciones oficiales.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <b>RECEPCIÓN COMUNICACIONES EXTERNAS EN MEDIO VIRTUAL</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 10- Oct-19	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> GD-P-008	<b>PAGINA</b> 6 de 6

registrando la fecha de radicación, hora, número de radicado, presentación, se establecerá como web, tipo documental, nombre del peticionario, dirección del peticionario, folios, tiempo de respuesta, descripción de la solicitud, observaciones, nombre de la persona que radica, persona que direcciona, funcionario y dependencia responsable de la gestión del documento; se imprime el Comprobante consecutivo de entrega de comunicaciones oficiales y se lo almacena en el archivo de gestión de la Unidad de Correspondencia.		
---	--	--

### 7. NORMATIVIDAD

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

Ley 1755 del 2015 Acuerdo 060 del 2001

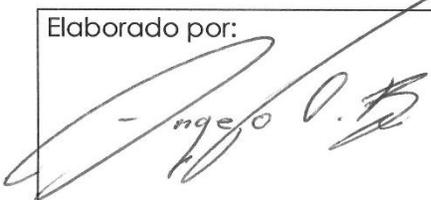
Ley 1437 del 2011 Ley 1166 del 2016

Ley 594 del 2000

Ley 1474 del 2011 Acuerdo 048 del 2015 creación de la Unidad de Correspondencia

### 8. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA

Elaborado por:  <b>ANGELO DAVID ORDOÑEZ BURGOS</b> Contratista Archivo	Revisado por:  <b>RAÚL ALBERTO QUIJANO MELO</b> Líder Proceso Planeación Institucional	Aprobado por:  <b>SANDRA MILENA MORA RUIZ</b> Líder Proceso Gestión Documental
--	---	--