 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Oct-2020	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> GD-P-013	<b>PAGINA</b> 1 de 8

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para garantizar la respuesta de las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad a través de los diferentes medios.

### 2. ALCANCE

Aplica a todas las Dependencias de la Administración Municipal, inicia desde el ingreso de las comunicaciones oficiales a las dependencias hasta la emisión de la respuesta, a través de los diferentes canales.

### 3. RESPONSABLE

Los responsables del cumplimiento de este procedimiento son los jefes de las dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto.

### 4. DEFINICIONES

**Acceso a documentos de archivo:** Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.


**Anexo:** Son aquellos documentos que dan soporte a la información de un proyecto.

**Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

**Asunto:** Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.

**Canal:** Medios de atención al público, enfocados a satisfacer las necesidades de la comunidad a través de la prestación de servicios.

**Ciclo vital del documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> <b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Oct-2020	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> GD-P-013	<b>PAGINA</b> 2 de 8

**Clasificación documental:** Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

**Código:** Identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.

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

**Consulta de documentos:** Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.


**Correo electrónico:** También conocido como e-mail, un término inglés derivado de electronic es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. El concepto se utiliza principalmente para denominar al sistema que brinda este servicio vía Internet mediante el protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), pero también permite nombrar a otros sistemas similares que utilicen distintas tecnologías. Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío, además de texto, de cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audios, etc.).

**Entes de control:** Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal

**Digitalización:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

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

**Fechas extremas:** Fechas que indican los momentos de inicio y de conclusión de un expediente, independientemente de las fechas de los documentos aportados como

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> <b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Oct-2020	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> GD-P-013	<b>PAGINA</b> 3 de 8

antecedente o prueba. Fecha más antigua y reciente de un conjunto de documentos.

**Foliar:** Acción de numerar hojas.

**Ordenación documental:** Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

**PQRD:** Son tipos de petición entre ellas, P, Petición de información o consulta, Q queja, R reclamo, D denuncia.

**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.

**Tipo documental:** Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

## 5. CONTENIDO

Para el trámite de comunicaciones oficiales se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- Manejo de comunicación externa física, son aquellas solicitudes respetuosas, verbales o escritas, de interés general o particular, en todas sus tipologías, llámese

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> <b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Oct-2020	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> GD-P-013	<b>PAGINA</b> 4 de 8

petición, queja, reclamo, denuncia, consulta, solicitud de copias, petición entre autoridades, organismos judiciales, peticiones prioritarias, entre otras que se deben presentar de manera directa en la Unidad de Correspondencia, para su radicación y distribución, y su posterior gestión y trámite por parte de las dependencias de la Alcaldía Municipal.

- Manejo de comunicación externa Virtual, son aquellas solicitudes respetuosas, verbales o escritas, de interés general o particular, en todas sus tipologías, llámese petición, queja, reclamo, denuncia, consulta, solicitud de copias, petición entre autoridades, organismos judiciales, peticiones prioritarias, entre otras que se deben presentar en la cuenta de correo oficial [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co), administrada por la Unidad de Correspondencia, para su radicación y distribución y posterior gestión y trámite por parte de las dependencia de la Alcaldía Municipal.

### 1. MANEJO DE COMUNICACIÓN EXTERNA FÍSICA

<b>TAREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO /REGISTRO</b>
<b>1. Radicar documento en la unidad de correspondencia.</b> Una vez se recepciona la comunicación externa física, inmediatamente se asigna un número único de radicado, se registra y clasifica,	Profesional Universitario Unidad de Correspondencia  Personal asignado Unidad de Correspondencia	Comprobante consecutivo de entrega
<b>2. Entregar el documento:</b> Una vez establecida la dependencia competente para dar respuesta al requerimiento, se procede a la entrega del documento dentro del mismo día o máximo al día siguiente.  <b>Nota 1:</b> Cuando se trate de requerimientos de Entes de Control (Procuraduría, Personerías, Contralorías) relacionados con el Sistema de Control Interno dirigidos al señor Alcalde, el documento será	Profesional Universitario Unidad de Correspondencia  Personal Asignado Unidad de Correspondencia	Comprobante consecutivo de entrega



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES

VIGENCIA

28-Oct-2020

VERSIÓN

01

CODIGO

GD-P-013

PAGINA

5 de 8

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p>remitido en original a la Oficina de Control Interno, para la consolidación de información, con copia a Despacho.</p> <p><b>Nota 2:</b> Sin embargo, Cuando se trate de requerimientos de Entes de Control dirigidos a los diferentes jefes de área, el original se remitirá a la respectiva Secretaría, Departamento, Dirección u Oficina, de acuerdo con su competencia, con copia a la Oficina de Control Interno de Gestión, para el respectivo control y seguimiento.</p>		
<p><b>3. Revisar comunicación:</b> procede a la revisión de la comunicación externa física para establecer si es de su competencia, de lo contrario hace devolución de inmediato o dentro del mismo día a la Unidad de Correspondencia con las observaciones respectivas para redireccionamiento.</p> <p><b>Nota:</b> Pasado un día, la dependencia debe enviar la comunicación a la oficina competente e informar a la Unidad de Correspondencia para el redireccionamiento.</p>	Funcionario Asignado dependencia	
<p><b>4. Radicar internamente en la Dependencia:</b> Una vez se recibe la comunicación, procede a asignar un número único consecutivo a las comunicaciones recibidas, en la herramienta dispuesta para ello.</p>	Funcionario Asignado dependencia	Consecutivo interno o libro radicador



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES

VIGENCIA

28-Oct-2020

VERSIÓN

01


CODIGO

GD-P-013

PAGINA

6 de 8

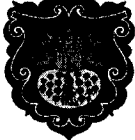
TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<b>5. Entregar la comunicación al jefe de la Dependencia.</b> la responsable entrega de manera inmediata al jefe de la dependencia, todas las comunicaciones físicas ingresadas.	Funcionario Asignado dependencia	
<b>6. Revisar comunicaciones:</b> Revisa el contenido de todas las comunicaciones allegadas a su dependencia para conocimiento, gestión y trámite.	Jefe de dependencia	
<b>7. Distribuir la documentación:</b> previa revisión y en el evento de corresponder a una dependencia interna, distribuye a los funcionarios a su cargo, los documentos de acuerdo con las competencias y a su estructura interna.	Jefe de la Dependencia  Funcionario Asignado dependencia	Listado de distribución o libro radicador
<b>8. Generar la respuesta:</b> proyecta la respuesta teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el instructivo para elaboración de cartas y la remite al jefe para su revisión y firma. Notifica al petionario la respuesta dentro los términos que establezca la ley.	Funcionario Asignado dependencia	Instructivo para elaboración de cartas  Respuesta
<b>9. Notificar respuesta:</b> el funcionario delegado procede a hacer entrega de las comunicaciones externas para su respectiva notificación, de no contar con datos de contacto realizarlo a través de edicto.	Funcionario Asignado dependencia  Personal de Mensajería	Listado para el control de salida de comunicaciones internas-externas
<b>10. Archivar comunicación:</b> se procede al almacenamiento de la comunicación en la serie correspondiente.	Jefe de Dependencia  Funcionario	FUID

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> <b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Oct-2020	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> GD-P-013	<b>PAGINA</b> 7 de 8

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
	asignado dependencia	
<b>11. Informar a la Unidad de Correspondencia:</b> reporta de manera mensual las respuestas brindadas a las comunicaciones radicadas a través de matriz de control comunicaciones enviadas desde la unidad de correspondencia	Jefe de Dependencia y personal asignado dependencia	Formato

**2. MANEJO DE COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA PLATAFORMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS - PQRD**

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<b>1. Verificar el ingreso de pqrđ a la plataforma:</b> revisar en los horarios establecidos y de manera continua las pqrđ ingresadas en la plataforma pqrđ.	Jefe Dependencia Funcionario Asignado dependencia	
<b>2. Radicar la pqrđ:</b> si se encuentra una pqrđ ingresada en la plataforma, dar un número único de registro interno, en la herramienta disponible para ello.	Funcionario Asignado dependencia	Consecutivo interno Libro radicador
<b>3. Distribuir pqrđ:</b> si la pqrđ es competencia de una dependencia adscrita a la dependencia, se hace el envío interno, de acuerdo con la estructura interna	Jefe de dependencia Funcionario asignado dependencia	Plataforma pqrđ
<b>4. Responder la pqrđ:</b> procede dentro de los términos legales a dar respuesta a la pqrđ.  <b>Nota 1:</b> si la pqrđ no es de su competencia, hacer la devolución	Jefe dependencia Funcionario asignado dependencia	Herramienta pqrđ

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Oct-2020	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> GD-P-013	<b>PAGINA</b> 8 de 8

de la misma a la Unidad de Correspondencia con las observaciones respectivas dentro del mismo día, de lo contrario debe hacer remisión a la dependencia competente máximo al día siguiente e informa a la Unidad de Correspondencia.

**Nota 2:** si la respuesta no se puede enviar por la plataforma por ser muy extensa o porque contiene varios documentos adjuntos, se debe enviar la respuesta por correo electrónico enviando copia de la misma al correo electrónico [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co) igualmente se debe informar al usuario a través de la plataforma, que la respuesta se enviará al correo electrónico.

**5. Cerrar pqrd:** una vez respondida la pqrd, se cierra en la plataforma.

Jefe de dependencia  
Funcionario asignado dependencia

Plataforma pqrd

### 3. MANEJO DE COMUNICACIÓN EXTERNA VIRTUAL

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<b>1. Radicar en la unidad de correspondencia:</b> las comunicaciones oficiales recibidas a través de la cuenta <a href="mailto:contactenos@pasto.gov.co">contactenos@pasto.gov.co</a> , procede a radicarlas en la Unidad de Correspondencia	Profesional Universitario Unidad de Correspondencia	Comunicación externa virtual





ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES

VIGENCIA

28-Oct-2020

VERSIÓN

01

CODIGO

GD-P-013

PAGINA

9 de 8

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p><b>2. Entregar el documento:</b> una vez establecida la dependencia competente para dar respuesta al requerimiento, procede a la entrega del documento a través de las cuentas de correo oficial. La entrega se hace dentro del mismo día.</p> <p><b>Nota 1:</b> cuando se trate de requerimientos de Entes de Control (Procuraduría, Personerías, Contralorías) relacionados con el Sistema de Control Interno dirigidos al señor alcalde, el documento será remitido en original a la Oficina de Control Interno, para la consolidación de información, con copia al Despacho del señor Alcalde.</p> <p><b>Nota 1:</b> cuando se trate de requerimientos de Entes de Control dirigidos a los diferentes jefes de área, el original se remitirá a la respectiva Secretaría, Departamento, Dirección u Oficina, de acuerdo con su competencia, con copia a la Oficina de Control Interno de Gestión, para el respectivo seguimiento.</p>	<p>Profesional Universitario Unidad de Correspondencia</p> <p>Personal asignado Unidad de Correspondencia</p>	<p>Comunicación externa virtual</p>
<p><b>3. Revisar comunicación:</b> procede a la revisión diaria y dentro de los horarios establecidos las cuentas de correo electrónico para verificar la comunicación, establece si es su competencia, de lo contrario hace devolución de inmediato o dentro del mismo día a la Unidad de Correspondencia con las observaciones respectivas para redireccionamiento.</p> <p><b>Nota:</b> pasado un día la dependencia debe enviar la comunicación a la oficina competente e informar a la Unidad de Correspondencia para el redireccionamiento de la comunicación oficial.</p>	<p>Jefe de Dependencia</p> <p>Funcionario asignado dependencia</p>	



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES

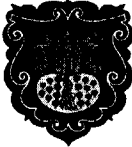
VIGENCIA  
28-Oct-2020

VERSIÓN  
01

CODIGO  
GD-P-013

PAGINA  
10 de 8

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p><b>4. Radicar Internamente en la Dependencia:</b> asigna el número consecutivo a las comunicaciones recibidas, con la observación web, en la herramienta dispuesta para ello.</p> <p><b>Nota:</b> en caso de que la comunicación externa se presente en cuentas de correo institucionales diferentes a <a href="mailto:contactenos@pasto.gov.co">contactenos@pasto.gov.co</a>, la dependencia dentro del mismo día la remitirá a la Unidad de Correspondencia para su radicación y distribución, caso contrario se radicará la comunicación y se instará al ciudadano para que haga uso de la cuenta de correo oficial.</p>	<p>Jefe de Dependencia</p> <p>Funcionario asignado dependencia</p>	<p>Consecutivo interno o libro radicador</p>
<p><b>5. Distribuir comunicación recibida:</b> previa la revisión y en el evento de corresponder a una dependencia interna, distribuye a las cuentas de correo oficial de las dependencias internas, a los funcionarios a su cargo de acuerdo a las competencias.</p>	<p>Jefe de la Dependencia</p>	
<p><b>6. Generar respuesta:</b> el jefe emite respuesta y en caso de delegarse, el funcionario proyecta la respuesta y posteriormente da a conocer al jefe para su revisión y aprobación. Una vez se cuente con la aprobación del jefe, se notifica al petionario la respuesta dentro los términos que establezca la ley.</p> <p><b>Nota:</b> para la respuesta se debe tener en cuenta el manual de sistemas de información <b>gti_m_001_manual_de_buen_uso_de_los_correos_electronicos_institucionales_v1</b> puede emitirse a través de</p>	<p>Funcionario asignado dependencia</p>	<p>Respuesta</p>

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: <b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 28-Oct-2020	<b>VERSIÓN</b> 01	<b>CODIGO</b> GD-P-013	<b>PAGINA</b> 11 de 8

TAREA	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
oficio el cual debe ser firmado en original, escaneado y posteriormente notificado. Este oficio debe realizarse teniendo en cuenta el instructivo de elaboración de cartas. Publicado en el proceso de gestión documental.		Manual gti-m-001
<b>7. Archivar:</b> procede al almacenamiento de la comunicación, en la serie correspondiente en carpeta virtual.	Funcionario asignado dependencia	
<b>8. Informar a la Unidad de correspondencia: La dependencias deben</b> reportar de manera mensual las respuestas brindadas a las comunicaciones radicadas a través de matriz de control comunicaciones enviadas desde la unidad de correspondencia	Jefe de Dependencia y personal asignado	Matriz

## 6. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 594 de 2000
- Ley 1755 de 2015
- Acuerdo 060 de 2001 Archivo General de la Nación

## 8. CONTROL DE CAMBIOS



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES

VIGENCIA  
28-Oct-2020

VERSIÓN  
01

CODIGO  
GD-P-013


PAGINA  
12 de 8

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


Elaborado por:

  
SILVANA DELGADO  
Profesional Unidad de Correspondencia

Revisado por:

  
SANDRA MILENA MORA RUIZ  
Líder del Proceso de Gestión Documental

Aprobado por:

  
SANDRA MILENA MORA RUIZ  
Jefe de Archivo y Gestión Documental