

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: P-GDL-05	VERSIÓN: 3
		FECHA: 14-06-2017	PÁGINA: 1 DE 5

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para radicar las comunicaciones oficiales recibidas y producidas proveniente de las partes interesadas, a través de cualquier medio de comunicación, relacionadas con su objeto social.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la información presentada por cualquier medio de comunicación y termina con el informe de respuesta a los mismos. Aplica

3. CAMBIOS EFECTUADOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Procedimiento emitido en versión 0 para revisión y ajustes.	02-03-2009
0	Procedimiento de prueba emitido en versión 0 adoptado mediante Resolución No. 264 para implementación.	18-05-2009
1	Procedimiento emitido en versión 1 adoptado para implementación mediante Resolución No. 039	08-02-2010
2	Revisión y ajuste general del procedimiento por actualización del Sistema Integrado de Gestión y adopción del decreto 1072 de 2015.	10-05-2017
3	Cambio de proceso y ajuste en la codificación de los documentos del procedimiento.	14-06-2017

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1 INQUIETUD: Ansiedad para conocer la razón de ser de una cosa servicio o hecho.

4.2 ATENCIÓN AL CIUDADANO: Es el conjunto de servicios que presta a las personas que requieren en el momento dado, de la colaboración y amabilidad para que se le guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

4.3 COMUNICACIONES OFICIALES: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones de la entidad independientemente del medio utilizado.

4.4 INFORMACIÓN: Datos concretos entregados por los ciudadanos que le ayudan a la institución a mejorar la prestación del servicio.

4.5 RADICACIÓN: Actividad mediante la cual la entidad asigna un número consecutivo a la correspondencia recibida o enviada, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío, con el propósito de oficializar su trámite y/o cumplir con los trámites que establece la ley, los cuales empiezan a contar a partir del día hábil siguiente del radicado del documento.

4.6 RECURSO DE REPOSICIÓN: documento por medio del cual el usuario solicita la aclaración, modificación o revocatoria de un acto administrativo que ya le ha sido notificado.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	14-11-2016	14-06-2017
CARGO:	Subgerente administrativa y financiera	Jefe oficina asesora de planeación

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: P-GDL-05	VERSIÓN: 3
		FECHA: 14-06-2017	PÁGINA: 2 DE 5

- 4.7 SUGERENCIA:** Manifestación de un tercero para mejorar el servicio y/o la atención al usuario.
- 4.8 CLASIFICACIÓN:** Labor mediante la cual se identifican la correspondencia enviadas y recibidas.
- 4.9 DERECHO DE PETICIÓN:** Documento por medio del cual los particulares solicitan obtener acceso a la información sobre la gestión de la Entidad y/o solicitan copias de documentos que no tengan el carácter de reservado conforme a la Constitución o la Ley.
- 4.10 LINEA GRATUITA:** Línea telefónica a la cual puede acceder un usuario sin ningún costo.
- 4.11 OPINIÓN:** Es el parecer de una persona o un grupo a cerca de un tema específico los cuales buscan confluir en un punto de acuerdo.
- 4.12 PQR:** Peticiones, Quejas y Recursos.
- 4.13 QUEJA:** Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un servicio público, malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna y eficientemente.
- 4.14 RECLAMO:** Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.
- 4.15 REGISTRO DE DOCUMENTOS:** Anotación de los datos del documento en el software.
- 4.16 REVOCATORIA:** Documento por medio del cual los particulares pueden solicitar la revocación de los Actos Administrativos expedidos por EMPODUITAMA S.A. ESP.
- 4.17 SADE. NET:** Sistema de Administración Documental.
- 4.18 SERVIDOR PÚBLICO:** Es la persona natural que presta servicio en nombre del estado para la comunidad.
- 4.19 TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS:** Es el mecanismo institucional que permite a la comunidad, usuarios, contratistas y servidores públicos, dar a conocer sus quejas, reclamos y sugerencias.
- 4.20 QUEJA:** Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un servicio público, malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna y eficientemente.

5. REFERENCIAS

TEMA O CONCEPTO	NORMA APLICABLE
Derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas y a obtener pronta solución.	Constitución Política de Colombia 1991, Artículos 23 y 74.
ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN	Ley 190 de 1995 - Artículo 49, 54 y 55.
CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	Capítulo I, Capítulos II al VIII, Artículos 5 al 17.
Asignación de funciones relacionadas con el servicio de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE.	Manual de funciones y competencias.
Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y	Decreto ley 962 de 2005.

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	14-11-2016	14-06-2017
CARGO:	Subgerente administrativa y financiera	Jefe oficina asesora de planeación



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
SIG-V2

PROCEDIMIENTO
RECEPCIÓN Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

PROCESO:
GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: P-GDL-05

VERSIÓN: 3

FECHA: 14-06-2017

PÁGINA: 3 DE 5

entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	
Código Disciplinario Único	Ley 734 de 2002. Artículo 71. Exoneración del deber de formular quejas.
Obligatoriedad de constituir una oficina de PQR por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Responsabilidad de los funcionarios del Estado en el manejo y cuidado de la correspondencia.	Ley 142 de 1994, Art. 14, núm. 21; Art. 15, 43, 80, 152, 154, 155, 156, 157, 158 y 159.
Reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y recursos.	Decreto 2232 de 1995
Pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas	Artículos 2, 3 y 5 del acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.
Protección de los bienes de la comunidad	Artículo 2 de la Constitución Nacional.
Objeto de las actuaciones para el cumplimiento de la ley por parte de los funcionarios	Artículo 2 del Código Contencioso Administrativo
Principios de buena fé, igualdad, celeridad, eficacia, eficiencia, responsabilidad y transparencia de la función administrativa.	Artículo 3 de la Ley 489 de 1998.
Control de radicación	Acuerdo 060 de 2001, del Archivo General de la Nación.
Reglamento de peticiones, quejas y recursos.	

6. DESARROLLO

6.1. RECEPCION DE COMUNICACIONES OFICIALES

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	Inicio	
Auxiliar Administrativo radicación	1. Revisa y diligencia lista de chequeo relacionada con las facturas de los proveedores. Si cumple continua con el procedimiento si no, regresa al remitente para ajustes.	F-GFF-11 Lista de chequeo de causación y pago de cuentas.
Auxiliar Administrativo radicación	1. Radica y digitaliza los documentos en el modulo CRC (Control de Radicación de correspondencias al Sistema de información) y remite al área correspondiente	<u>Registro en el sistema</u>

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	14-11-2016	14-06-2017
CARGO:	Subgerente administrativa y financiera	Jefe oficina asesora de planeación



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
SIG-V2

PROCEDIMIENTO
RECEPCIÓN Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

PROCESO:
GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: P-GDL-05

VERSIÓN: 3

FECHA: 14-06-2017

PÁGINA: 4 DE 5

Auxiliar Administrativo radicación	2. Verifica y confronta folios, anexos y copias. Si se recibe a través de correo electrónico, convierte a imagen y lo radica en CRC.	NA
Auxiliar Administrativo radicación	3. Genera consecutivo de radicado, si los documentos se radican en físico se genera sticker.	NA
Auxiliar Administrativo radicación	4. Transfiere el documento físico al auxiliar administrativo del área o secretaria ejecutiva correspondiente, el cual archiva por dependencia según el asunto que se deba atender y la competencia para su respuesta.	NA
Auxiliar Administrativo radicación	5. Genera informe por áreas de correspondencia no atendida y remite a las subgerencias administrativa y financiera, técnica y operativa y control interno de gestión.	Informe de correspondencia no atendida.
	Fin.	

6.3 ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	Inicio	
Auxiliar Administrativo o Profesional del área	1. Entrega dos copias del oficio y el sobre correspondiente cumpliendo los requisitos y normas de impresión establecidas en el instructivo I-TIC-04.	I-TIC-04
Auxiliar Administrativo de Radicación	2. Radica y digitaliza la información en CRC (Control de Radicación de correspondencias al Sistema de información) de salida con el número consecutivo correspondiente, elabora sobre, guía de correo, alimenta el software de radicación y diligencie la planilla de envío.	F-GDL-07 Control de recepción de correspondencia. F-GDL-10 Control de envío de correspondencia
Auxiliar Administrativo de Radicación	3. Entrega al auxiliar administrativo del área <u>correspondiente</u> copia del oficio anexando la guía de recibido que entrega de la oficina de correo para ser archivada según el asunto.	NA

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	14-11-2016	14-06-2017
CARGO:	Subgerente administrativa y financiera	Jefe oficina asesora de planeación

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: P-GDL-05	VERSIÓN: 3
		FECHA: 14-06-2017	PÁGINA: 5 DE 5
	Fin.		

7. ANEXOS

F-GDL-07 Control de recepción de correspondencia.

F-GDL-10 Control de envío de correspondencia

Reglamento de PQR.

Reglamento peticiones quejas y recursos O-TIC-03

Instructivo Normalización de la producción documental. I-TIC-04.

Queja. F-TIC-10

COPIA NO CONTROLADA

	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	14-11-2016	14-06-2017
CARGO:	Subgerente administrativa y financiera	Jefe oficina asesora de planeación