 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: APOYO		Código: P-GDA-002
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVÍSTICA		Versión: 01 Fecha: 14-04-2020
	MANEJO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA		Página: 1 de 7
Elaboró: Julián Darío Guzmán R. – Sebastián Muñoz M. Contratista GDA - Contratista SGC	Aprobó: Carlos Fernando Cuellar M. Vicerrector Administrativo	Aprobó: Miguel Ángel Delgado C. Rector (E)	
Fecha: 1 de abril de 2020	Fecha: 7 de abril de 2020	Fecha: 14 de abril de 2020	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y condiciones para la recepción, radicación, distribución y trámite de la correspondencia externa presentada al Instituto Tecnológico del Putumayo.


2. ALCANCE

El procedimiento aplica para la correspondencia recibida en el Instituto Tecnológico del Putumayo, Sede, Subsedes y ampliaciones; comprende la radicación, distribución, emisión y envío de respuesta al usuario.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Atención al ciudadano:** se configura como el conjunto de medios que el ámbito público pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas con el fin de facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos.
- **Correo electrónico:** Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.
- **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.
- **Digitalización:** En el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte físico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento, con certificación tecnológica de integridad, disponibilidad, fiabilidad y autenticidad.
- **Documento Electrónico:** Registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad debido a sus actividades y debe ser tratada conforme los principios y procesos archivísticos.
- **Radicación:** Es el 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:** consiste en recibir las comunicaciones internas y externas (solicitudes, derechos de petición, tutelas, procesos ejecutivos, libros, folletos, publicidad).
- **Remitir:** acción de expedir o despachar una determinada cosa para un individuo que se encuentra a una cierta distancia física
- **Usuario:** persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual.

Vo. Bo. SGC	Ana Mirian Camacho	Profesional SGC	Firma	
--------------------	--------------------	-----------------	--------------	--

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<p>MACROPROCESO: APOYO</p>	<p>Código: P-GDA-002</p>
	<p>PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVÍSTICA</p>	<p>Versión: 01 Fecha: 14-04-2020</p>
	<p>MANEJO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA</p>	<p>Página: 2 de 7</p>

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Constitución Política de Colombia, Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
- **Ley 1712 de 6 de marzo de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 20 de enero 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

"Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:

(1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

(2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

(3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.


(4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

Parágrafo 1°. *Los sujetos obligados deben divulgar en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública.*


Parágrafo 2°. *Las condiciones de seguridad que deben atender los medios electrónicos señalados en el presente artículo y los adicionales que defina el sujeto obligado para la recepción de solicitudes, serán establecidas por el Ministerio de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en Línea".*

- **Acuerdo 060 de 30 de octubre de 2001.** Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas (este es el más importante y la base de toda ventanilla única de correspondencia y/o todas sus diferentes denominaciones).

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: APOYO	Código: P-GDA-002
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVÍSTICA	Versión: 01 Fecha: 14-04-2020
	MANEJO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA	Página: 3 de 7

5. CONDICIONES GENERALES

1. El Instituto Tecnológico del Putumayo deberá establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del proceso de gestión documental y archivística, y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos. Los archivos de gestión deben organizarse de acuerdo con las tablas de retención documental aprobadas y convalidadas.
2. La Sede, Subsedes y ampliaciones, deberán contar con unidades de correspondencia en cada una de sus sedes y si existen varias sucursales en el mismo municipio, el Instituto determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada sede, habrá unidad de correspondencia. En todo caso, se debe propender por el control y normalización unificado.
3. El Instituto Tecnológico del Putumayo debe establecer por acto administrativo los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino externo que genere la institución. Atención al ciudadano velará por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido.
4. La radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados.
5. Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del Jefe de la unidad de correspondencia.
6. La numeración de los actos administrativos debe ser consecutiva y las oficinas encargadas de dicha actividad, se encargarán de llevar los controles, atender las consultas y los reportes necesarios y serán responsables de que no se reserven, tachen o enmienden números, no se numeren los actos administrativos que no estén debidamente firmados y se cumplan todas las disposiciones establecidas para el efecto.
7. Si se presentan errores en la numeración, se dejará constancia por escrito, con la firma del Jefe de la unidad administrativa a la cual está asignada la función de numerar los actos administrativos.
8. La unidad de correspondencia, dispondrá de planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes y dispondrán de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas.
9. Las comunicaciones oficiales que ingresen al Instituto Tecnológico del Putumayo deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: APOYO	Código: P-GDA-002
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVÍSTICA	Versión: 01 Fecha: 14-04-2020
	MANEJO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA	Página: 4 de 7

entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la institución, se procederá a la radicación del mismo.


10. Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.
11. Las comunicaciones electrónicas vía internet y correo electrónico deberán ingresar por la ventanilla única y tendrá el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas.
12. Debe publicarse el horario de atención al público.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ID	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Recepcionar y radicar la correspondencia	<p>Se recibe la correspondencia externa en medio físico o vía correo electrónico, se asigna el número de radicación con fecha y hora de recepción, y se ingresa a la base de datos correspondiente.</p> <p>En la recepción de los documentos se debe verificar que sea de competencia del Instituto Tecnológico del Putumayo.</p> <p>Para el caso de las Subsedes y ampliaciones, deberán enviar la correspondencia vía correo electrónico a la oficina de atención al usuario para el respectivo registro a la base de datos y asignación del responsable para su trámite.</p> <p>Para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias se deberá seguir los lineamientos del procedimiento <i>P-MCO-002</i></p>	<p>Oficina de atención al ciudadano</p> <p>Personal encargado de recepcionar en Subsedes y ampliaciones</p>	Documento

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: APOYO	Código: P-GDA-002
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVÍSTICA	Versión: 01 Fecha: 14-04-2020
	MANEJO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA	Página: 5 de 7

		<p><i>"Trámite PQRSD".</i></p> <p>Nota 1: al recibir los documentos se verifican que sea competencia de la institución.</p>		
2	Revisar y remitir documentos	<p>Se revisa el asunto del documento radicado y se remite a la dependencia competente y responsable para dar trámite de respuesta y/u conocimiento.</p> <p>Para la remisión y entrega de la documentación, la persona encargada de atención al ciudadano debe diligenciar el formato <i>F-GDA-006 "Entrega de correspondencia"</i> ingresando la firma del funcionario que recibe el documento.</p> <p>Nota: Si el documento requiere de una respuesta continuar con la actividad No. 3 de lo contrario se da por terminado el procedimiento.</p>	Personal encargado de atención al ciudadano	F-GDA-006 Entrega de correspondencia
3	Trámite para dar respuesta al usuario	<p>Analiza y emite la respectiva respuesta dirigida al usuario, en el oficio de respuesta al peticionario se debe asignar un consecutivo de oficios de la institución, el cual se debe solicitar a la secretaria Ejecutiva de Rectoría y el recibido de atención al usuario deberá reposar en la oficina que respondió la petición y anexarla a esta.</p> <p>Se entrega el oficio de respuesta a la oficina de atención al ciudadano, quien será la encargada de remitir y/o notificar la respuesta al usuario.</p>	Jefe y/o líder de dependencia	Oficio de respuesta


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: APOYO	Código: P-GDA-002
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVÍSTICA	Versión: 01 Fecha: 14-04-2020
	MANEJO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA	Página: 6 de 7

		<p>Nota 1: el oficio de respuesta debe estar debidamente firmado por el jefe o líder de la dependencia, de igual manera se debe registrar el nombre y apellido completo de la persona que elabora y revisa el oficio.</p>		
4	Seguimiento al cumplimiento de tiempos	<p>Se realiza el seguimiento a la respuesta que debe emitir el funcionario con el fin de que se cumplan los tiempos establecidos, al notar que no hay una respuesta emitida se realizara un recordatorio con cinco (5) días hábiles de anticipación antes de que se venza el plazo de respuesta.</p> <p>Para el tiempo de respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias se deberá consultar el procedimiento <i>P-MCO-002 "Trámite PQRSD"</i>.</p> <p>Se revisan los estándares de calidad establecidos en el ITP para la elaboración de documentos, en caso de errores o de no cumplir el documento se devuelve</p>	Personal encargado de atención al ciudadano	Correo electrónico
5	Enviar respuesta al peticionario	<p>Las respuestas se enviarán a la dirección de correspondencia o correo electrónico indicados por el usuario, o se entregará personalmente cuando éste así lo solicite.</p>	Personal encargado de atención al ciudadano	Guía de envío Correo electrónico Oficio con recibido por el usuario
FIN				

7. FORMATOS



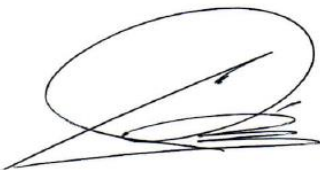
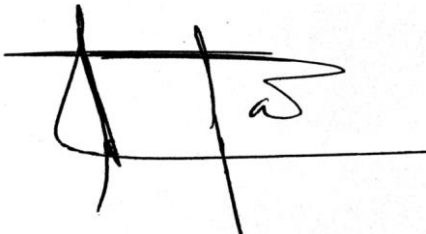
- F-GDA-006 Entrega de correspondencia

Vo. Bo. SGC	Ana Mirian Camacho	Profesional SGC	Firma	
--------------------	--------------------	-----------------	--------------	--

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: APOYO	Código: P-GDA-002
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVÍSTICA	Versión: 01 Fecha: 14-04-2020
	MANEJO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA	Página: 7 de 7

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	SECCION DEL CAMBIO REALIZADO	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN OBSOLETA	VERSIÓN VIGENTE
1	N/A	N/A	14 - abril - 2020	N/A	1

<p>Elaborado por:</p>  <p>Julián Darío Guzmán R. Contratista GDA</p>  <p>Sebastián Muñoz M. Contratista SGC</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Carlos Fernando Cuellar Vicerrector Administrativo</p>	<p>Aprobado Por:</p>  <p>Miguel Ángela Cánchala D. Rector (E)</p>
---	--	--