

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
	Fecha: 22/8/2024	

1. ¿Para qué debo aplicar el documento?

Establecer y conocer las directrices y criterios en la gestión de las comunicaciones oficiales recibidas, enviadas e internas de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte – UPIT, garantizando su registro a través del Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo - SGDEA dispuesto para este fin.

2. ¿Cuál es la aplicación del documento?

El procedimiento cubre la gestión de comunicaciones **oficiales recibidas, enviadas e internas** de la UPIT.

El procedimiento inicia con la gestión de las comunicaciones oficiales recibidas desde las actividades de recepción y verificación, seguido del registro, radicación, distribución, control de calidad de los radicados, y culmina con el archivo de las comunicaciones en el Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDEA.

Continuando con la gestión de las comunicaciones oficiales enviadas inicia con las actividades de elaboración, clasificación, definición del flujo de trabajo para la revisión, aprobación, firma, radicación, envío de la comunicación al destinatario externo y finaliza con el archivo de las comunicaciones en el Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDEA.

Cuando se trate de la gestión de las comunicaciones oficiales internas, el procedimiento inicia con las actividades de elaboración, clasificación, definición del flujo de trabajo para la revisión, aprobación, firma, radicación, envío de la comunicación al destinatario interno y culmina con el archivo de las comunicaciones en el Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDEA.

3. ¿Qué conceptos debo tener claros para comprender el documento?

Definiciones:

Anexos: Soportes que acompañan a un documento original. Sea análogo o digital.

Asunto: Tema, motivo, argumento, materia, cuestión, negocio o persona de que trata un documento y que genera en consecuencia una acción administrativa.

Comunicaciones Oficiales: Son todos aquellos documentos recibidos o producidos en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado (física o electrónica).

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
	Fecha: 22/8/2024	

Comunicaciones Oficiales Internas: Son las comunicaciones oficiales que tienen como remitente y destinatario una(s) dependencia(s), funcionario(s) o contratista(s) de la UPIT.

Comunicaciones Oficiales Recibidas: Son las comunicaciones oficiales de entrada que radica un usuario o entidad ante la UPIT.

Comunicaciones Oficiales Enviadas: Son las comunicaciones oficiales de salida generadas por las diferentes dependencias de la UPIT en el desarrollo de sus funciones.

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.

Correo electrónico certificado: Servicio que proporciona notificaciones electrónicas de los correos electrónicos enviados, con el cual se testifica su envío, entrega y lectura.

Cuadro de clasificación documental: Es un instrumento archivístico que se expresa en el listado de todas las series y subseries documentales con su correspondiente codificación. Este instrumento permite la clasificación y descripción archivística en la conformación de las agrupaciones documentales.

Destinatario: Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente una comunicación oficial.

Distribución de documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

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

Documento activo: Aquel con valores primarios cuyo uso es frecuente.

Documento de apoyo: Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales, pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones.

Documento esencial: Documento necesario para el funcionamiento de un organismo y que, por su contenido informativo y testimonial, garantiza el conocimiento de las funciones y actividades de este, aun después de su desaparición, por lo cual posibilita la reconstrucción de la historia institucional.

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
	Fecha: 22/8/2024	

Documento electrónico de archivo: Es el registro de información, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos y que permanece en estos medios durante el ciclo vital y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Documento misional: Documento producido o recibido por una institución debido a su objeto social.

Firma electrónica: Corresponde a métodos tales como códigos, contraseñas, datos biométricos o claves criptográficas privadas, que permitan identificar a una persona en relación con un mensaje, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma

Firma digital: Valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.

Firma manuscrita o autógrafa: La firma manuscrita o rúbrica, también denominada firma ológrafa, se utiliza para identificar jurídicamente a una persona. Se compone de una serie de trazos gráficos, también denominados grafos, que pueden o no contener el nombre de la persona que representa.

Firma mecánica: Se trata de la digitalización de la firma autógrafa para incluirla en un mensaje de datos. Es cuando se utiliza un medio como el escáner para tomar la firma que fue rubricada de puño y letra del autor y es agregada como imagen a un documento.

Foliación: Acto de enumerar los folios solo por su cara recta y que consiste en numerar correlativamente todos los folios de cada unidad documental.

Oficina Productora: Dependencia que produce y conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones.

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 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 son remitidos por una persona natural o jurídica.

Remitente: Persona natural o jurídica que envía una comunicación.

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
	Fecha: 22/8/2024	

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Subserie documental: Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

Tabla de retención documental: Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.

Siglas:

CCD: Cuadro de Clasificación Documental

I: Interna

E: Enviada

PC: Punto de Control

PQRS: Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.

R: Recibida

SGDEA: Sistema de Gestión de Documentos Electrónico de Archivo

TRD: Tabla de Retención Documental

4. ¿Qué leyes o normas aplican al documento?

La normatividad que regula este procedimiento o las citas normativas que se enuncian en las actividades, se encuentra definidas en el Normograma de la UPIT, el cual puede ser consultado en el micrositio de transparencia y acceso a la información pública- normativa disponible para consulta en el siguiente enlace: <https://upit.gov.co/wp-content/uploads/2024/06/FO-GJ-01-Formato-Normograma- Institucional V2-18-06-2024-.xlsx>

5. ¿Qué documentos externos requiero conocer para la ejecución?

Documentos de consulta del Archivo General de la Nación.

6. ¿Qué documentos internos requiero en la ejecución?

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
	Fecha: 22/8/2024	

La documentación interna que hace parte de este procedimiento y que se enuncian en las actividades, se encuentra definidas en el Banco de Documentos de la UPIT, en el siguiente link: [Banco de documentos 2.0.xlsx](#)

7. ¿Qué políticas de operación debo tener en cuenta?

7.1 Gestión de Comunicaciones Oficiales Recibidas (Entrada)

1. La recepción, registro, radicación, distribución de las comunicaciones oficiales se encuentra centralizada en la ventanilla única de correspondencia del proceso de relacionamiento con la ciudadanía ubicado en la Av. Calle 26 No. 57-83 torre 8 piso 16 con el fin de garantizar la totalidad del consecutivo de correspondencia.
2. Las comunicaciones oficiales que ingresan a la UPIT serán radicadas en el Sistema SGDEA disponible por la entidad, en donde se asigna un número de radicación a la comunicación oficial que se constituye en una comunicación oficial recibida, en donde se realizará la asignación de un número consecutivo único de identificación el cual se reinicia en cada vigencia anual.
3. De manera acorde al asunto de la comunicación, el profesional designado en la ventanilla única de correspondencia seleccionará la tipología del documento de acuerdo con las Tablas de Retención Documental, la oficina productora, serie y subserie que posee la tipología vigente.
4. Cuando el usuario o peticionario presente personalmente la comunicación, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada.
5. La entidad tiene habilitados los canales de recepción de comunicaciones oficiales como son: presencial (mensajería o personal), correo electrónico, página WEB y Telefónico los cuales pueden ser consultados en la página web de la UPIT en el micrositio atención y servicios a la ciudadanía disponible en: <https://upit.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/>
6. Aquellas comunicaciones oficiales que se reciben de manera presencial deben ser verificadas identificando que sean dirigidas y de competencia de la UPIT.
7. Todas las comunicaciones oficiales que se reciben por los canales habilitados serán gestionadas únicamente mediante el SGDEA destinado por la entidad.

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
	Fecha: 22/8/2024	

8. Los horarios de atención a la ciudadanía y entidades en general son de 8:00 am a 4:30 pm en días hábiles laborales. El mismo horario aplica para la recepción y distribución de documentos a las dependencias.
9. La cuenta de correo electrónico institucional dispuesta para la recepción de comunicaciones oficiales es servicioalciudadano@upit.gov.co en donde se reciben los correos enviados por la ciudadanía y entidades en general.
10. Si llegará a recibirse una comunicación externa directamente a una cuenta de un funcionario de la UPIT sin ser radicada, se tendrá que remitir inmediatamente a la cuenta servicioalciudadano@upit.gov.co, mencionado en el correo que corresponde a una solicitud de entrada.
11. En caso de que un funcionario reciba una comunicación oficial de entrada y que es competencia de otra dependencia o colaborador, procederá a realizar el traslado de la comunicación a la dependencia que le corresponda el trámite a través del SGDEA, máximo dentro de los dos (2) dos días hábiles siguientes a su recepción.
12. En caso de que un funcionario reciba una comunicación oficial que no es de competencia de la UPIT, procederá a realizar el traslado de la comunicación a la autoridad competente e informará de esta situación al solicitante, dentro de los términos previstos en la Ley, máximo dentro de los dos (2) dos días hábiles siguientes a su recepción a través del SGDEA.
13. En caso de responder a una comunicación de carácter judicial recibida mediante el correo notificacionesjudiciales@upit.gov.co, deberá contemplarse el "*Procedimiento de representación judicial y extrajudicial*" emitido por la Oficina Asesora Jurídica quienes serán los responsables de su administración y gestión a los trámites.
14. El canal para recibir denuncias y quejas de posibles hechos de corrupción es el correo electrónico linea.anticorrupcion@upit.gov.co, y deberá contemplarse el "*Procedimiento de quejas y denuncias*" como también el "procedimiento de actuaciones disciplinarias".
15. En cuanto a la recepción de PQRSD, se deberá contemplar el Manual de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte, o el que lo modifique o haga sus veces. <https://upit.gov.co/wp-content/uploads/2024/05/Manual-Gestion-PQRSD-V2.pdf>

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
	Fecha: 22/8/2024	

6.2 Gestión de Comunicaciones Oficiales Enviadas (Salida)

1. En cuanto a la creación de usuarios en el SGDEA para funcionarios, el Jefe de la dependencia, realizará la solicitud mediante la mesa de ayuda <https://mesadeservicio.upit.gov.co/index.php?noAUTO=1>.
2. En cuanto a la creación de usuarios en el SGDEA para contratistas, el supervisor del contrato realizará la solicitud mediante la mesa de ayuda <https://mesadeservicio.upit.gov.co/index.php?noAUTO=1>.
3. La elaboración y radicación de comunicaciones oficiales de salida se realizará mediante el SGDEA bajo los formatos, plantillas aprobados y disponibles en el mismo sistema.
4. Previo a la elaboración de la comunicación, se debe identificar si es un producto de una función, si se encuentra en concordancia con las Tablas de Retención Documental -TRD de la UPIT, y si es acorde con el contexto, misional, legal y administrativo. De no hallarse en las TRD ni en los procedimientos, se identificará el caso particular y las razones institucionales, si requiere o no ser radicada.
5. Las comunicaciones oficiales de salida sólo pueden ser radicadas y firmadas en el SGDEA por los funcionarios autorizados que ostenten los cargos de director(a) General, Secretario(a) General, Subdirector(a), Jefe de Oficina, Asesor (a), Coordinador (a) de Grupo Interno de Trabajo, y los servidores que tengan asignado el rol de supervisión.
6. Las comunicaciones que deban ser oficializadas por la Dirección General, deberán ser remitas por el área que proyecta el documento en un término no superior a dos (2) días hábiles a la Dirección para su posterior revisión y firma.
7. Las circulares, resoluciones, acuerdos solo pueden ser firmadas por el director(a) General y Secretario(a) General de la entidad.
8. Los canales habilitados por la entidad para las comunicaciones oficiales de salida son el correo electrónico servicioalciudadano@upit.gov.co y mensajería.
9. Los horarios establecidos para enviar por mensajería la documentación física serán de 8:00 am a 4:30 pm.

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
	Fecha: 22/8/2024	

10. En cuanto a las comunicaciones oficiales de salida físicas y que son devueltas, el funcionario asignado a ventanilla única debe validar las causas de la devolución y propender por la entrega correcta de la comunicación dentro del horario de 8:00 am a 4:30 pm en días hábiles.
11. En cuanto a las comunicaciones oficiales enviadas mediante el SGDEA, todos los colaboradores responsables del trámite y el funcionario responsable de ventanilla deberán realizar el respectivo seguimiento de entrega mediante el certificado de notificación electrónica, en caso de devolución deberán propender por la entrega correcta de la comunicación.
12. Los usuarios del SGDEA, en todas las dependencias, deben realizar la validación de la Bandeja de Entrada de manera diaria y de esta manera puedan identificar los trámites que le hayan sido asignados para su gestión y trámite.
13. En el proceso de radicación se velará 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.
14. En cuanto a las respuestas de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, se deberá contemplar el Manual de gestión de peticiones disponible en: <https://upit.gov.co/wp-content/uploads/2024/05/Manual-Gestion-PQRSD-V2.pdf>
15. En caso de que el oficio creado, corresponda a una respuesta de una solicitud previa, se debe relacionar en el asunto del documento, el número de radicado de la comunicación de entrada.
16. En caso de responder a una comunicación de carácter judicial recibida mediante el correo notificacionesjudiciales@upit.gov.co, deberá contemplarse el "Procedimiento de representación judicial y extrajudicial" emitido por la Oficina Asesora Jurídica quienes serán los responsables de su administración y gestión a los trámites.

6.3 Gestión de Comunicaciones Oficiales Internas

1. Todos los servidores de la UPIT (funcionarios y contratistas) están habilitados para generar y recibir comunicaciones internas a través del SGDEA, conforme sus responsabilidades y funciones a cargo.

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
	Fecha: 22/8/2024	

2. Se deben utilizar los formatos, plantillas aprobados y disponibles en el mismo sistema.
3. Todos los servidores de la entidad deberán seleccionar la tipología de acuerdo con las Tablas de retención documental, la oficina productora, serie y subserie.
4. Las circulares, resoluciones y acuerdos solo pueden ser firmadas por el Director(a) General y Secretario(a) General de la entidad.
5. El canal habilitado por la entidad para las comunicaciones oficiales internas es el SGDEA.
6. Los usuarios del SGDEA, en todas las dependencias, deben realizar la validación de la Bandeja de entrada de manera diaria y de esta manera puedan identificar los trámites que le hayan sido asignados.

6.4 Gestión de comunicaciones oficiales relacionadas con denuncias

1. La cuenta de correo electrónico institucional dispuesta para las denuncias por corrupción será por la cuenta de correo citada linea.anticorrupcion@upit.gov.co, el cual será administrado por el(la) secretario(a) General o el Profesional designado por la Secretaría General, dado el carácter reservado de las mismas.
2. En cuanto a las respuestas de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, se deberá contemplar el Manual de gestión de peticiones disponible en: <https://upit.gov.co/wp-content/uploads/2024/05/Manual-Gestion-PQRSD-V2.pdf>.
3. Se tendrá una base de datos de control de las comunicaciones que se reciban mediante el buzón de correo electrónico, donde se dejará constancia de la fecha de recibido, el remitente, el asunto y el trámite efectuado.
4. En caso de que se evidencie que la comunicación recibida no corresponde a hechos de corrupción de la UPIT, se procederá a su traslado a la autoridad competente, previa radicación en el SGDEA dentro de los términos establecidos.
5. El trámite de las denuncias presentadas se efectuará conforme el procedimiento de denuncias establecido por relacionamiento con el ciudadano.

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
		Fecha: 22/8/2024

6. Finalmente, deben tenerse en cuenta los tiempos de revisión para la firma de comunicaciones oficiales previstos en la Circular 25 del 28 de mayo de-2024, o aquella que la modifique o sustituya

A continuación, se aprecian las comunicaciones oficiales y actos administrativos que tramita la UPIT, entorno al desarrollo de sus funciones:



Fuente: Elaboración propia proceso Gestión Documental.

8. ¿Cómo ejecuto el procedimiento?

8.1 Gestión de Comunicaciones Oficiales Recibidas (Entrada):



GESTIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales

Código: PR-GD-021

Versión: 001

Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
1	<p>Recibir y verificar la correspondencia a través de la ventanilla única de correspondencia: Se reciben y se verifican las comunicaciones oficiales que lleguen a la UPIT por los canales habilitados de recepción teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p>Presencial Ciudadano:</p> <p>Validar que la comunicación y el asunto esté dirigida a la UPIT, en caso de identificar que no está dirigida a la UPIT se indica al ciudadano la entidad competente de recibir la comunicación.</p> <p>Revisar que los documentos citen el domicilio del remitente, relacionen los anexos y la cantidad de folios. En caso contrario se le solicita al ciudadano aportar y se deja notificación de documentos faltantes.</p> <p>Cuando se reciba un derecho de petición que no esté firmado ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónimo y deberá ser radicado.</p> <p>Nota: En caso de recibir una PQRSD, se debe contemplar lo mencionado en la política 15</p>	Funcionario asignado a ventanilla única.	20 min	Comunicaciones recibidas	Verificar que la documentación allegada cumpla con los requisitos se recepción.

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



GESTIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento Gestión de las
Comunicaciones Oficiales

Código: PR-GD-021

Versión: 001

Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	de comunicación recibida del presente documento.				
	<p>Presencial Mensajería:</p> <p>Validar que la dirección y datos de destinatario correspondan a sobres dirigidos a la UPIT. En caso contrario se devuelve inmediatamente al mensajero.</p> <p>Colocar sello con los datos institucionales, fecha y nombre de la persona que recibe en la guía o planilla de remisión.</p> <p>Realizar la apertura de sobres y verificar que corresponda a la UPIT.</p> <p>Capturar la cantidad de folios de cada documento, fecha y hora de recepción en el sistema.</p> <p>Los servicios públicos, documentos personales, tarjetas de invitación, revistas, no serán radicadas, se reciben y distribuyen a la dependencia.</p> <p>Nota: En caso de recibir una PQRSD, se debe contemplar lo mencionado en la política 15 de comunicación recibida del presente documento.</p>	<p>Funcionario asignado a ventanilla única.</p> <p>Funcionario Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>Funcionario Secretaría General.</p>	20 min	Comunicaciones recibidas	Verificar que la documentación allegada cumpla con los requisitos de recepción.



GESTIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento Gestión de las
Comunicaciones Oficiales

Código: PR-GD-021

Versión: 001

Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	<p>Correo Electrónico:</p> <p>Recibir las comunicaciones oficiales a través de los correos: servicioalciudadano@upit.gov.co, notificacionesjudiciales@upit.gov.co línea.anticorrupcion@upit.gov.co</p> <p>Nota: En caso de recibir una PQRSD, se debe contemplar lo mencionado en la política 15 de comunicación recibida del presente documento.</p>	<p>Funcionario asignado a ventanilla única.</p> <p>Funcionario Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>Funcionario Secretaría General.</p>	20 min	Comunicaciones recibidas	Verificar que la documentación allegada cumpla con los requisitos se recepción
	<p>Página Web:</p> <p>El peticionario puede presentar y consultar por este canal las PQRSD, a través del formulario establecido: https://controldoc.upit.gov.co/ControlDocPQRSD/Formulario</p> <p>Una vez el peticionario realiza el diligenciamiento del formulario, la solicitud es allegada al usuario del SGDEA del servicio al ciudadano para el trámite.</p>	Ciudadano o entidad externa	20 min	Registro formulario establecido	Verificar que la información allegada contenga los anexos.
2	<p>Registrar y radicar las comunicaciones oficiales:</p> <p>Realizar el registro en el SGDEA de la comunicación y la dependencia competente, radicar y generar número de registro.</p>	Funcionario asignado a ventanilla única.	30 min	SGDEA Comunicación radicada.	Verificar imagen digitalizada.

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



GESTIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales

Código: PR-GD-021

Versión: 001

Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	<p>Presencial Ciudadano y Mensajería:</p> <p>Identificar conforme al asunto de la comunicación, la dependencia responsable del trámite.</p> <p>Iniciar el registro en el SGDEA, seleccionando la tipología conforme a la TRD vigente, diligenciar los campos destinatario interno y remitente.</p> <p>Continuar con la radicación en el SGDEA y generar el número de registro para generar el rótulo a la comunicación.</p> <p>Imprimir el rótulo, y adicionar al original y copia realizando la devolución de la copia de la comunicación oficial al ciudadano.</p> <p>Digitalizar en PDF/A las comunicaciones oficiales y anexos y subir al SGDEA.</p> <p>Nota: En caso de recibir una PQRSD, se debe contemplar lo mencionado en la política 15 de comunicación recibida del presente documento.</p>	Funcionario asignado a ventanilla única.	30 min	SGDEA Comunicación radicada.	Verificar imagen digitalizada.
	<p>Correo Electrónico:</p> <p>Identificar conforme al asunto del correo, la dependencia responsable del trámite.</p>	Funcionario asignado a ventanilla única	20 min	SGDEA Comunicación radicada	N/A

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



GESTIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento Gestión de las
Comunicaciones Oficiales

Código: PR-GD-021

Versión: 001

Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	<p>Desde la cuenta de correo electrónico servicioalciudadano@upit.gov.co abrir el email electrónico a radicar y seleccionar el botón ControlDoc para el trámite.</p> <p>Seleccionar la prioridad de respuesta de acuerdo con las opciones establecidas en el formulario tales como tipología, destinatario interno y remitente.</p> <p>Continuar con la radicación en el SGDEA y enviar la solicitud a la dependencia competente. Nota: En caso de recibir una PQRSD, se debe contemplar lo mencionado en la política 15 de comunicación recibida del presente documento.</p>	Funcionario asignado a ventanilla única	20 min	SGDEA Comunicación radicada	N/A
	<p>Página WEB:</p> <p>Una vez el ciudadano o entidad realiza la solicitud mediante el módulo de PQRSD, la radicación es generada de manera automática por el SGDEA, y el radicado podrá ser consultado por el ciudadano en el módulo de PQRSD.</p> <p>Nota: En caso de recibir una PQRSD, se debe contemplar lo mencionado en la política 15</p>	Ciudadano o entidad externa.	30 min	Modulo PQRSD Comunicación radicada	N/A

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
		Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	de comunicación recibida del presente documento.				
3	<p>Distribuir la comunicación oficial recibida:</p> <p>Se realiza la distribución de las comunicaciones oficiales recibidas y radicadas teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p>Presencial ciudadano y mensajería:</p> <p>Distribuir las comunicaciones oficiales, registrando el control en el formato entrega de correspondencia.</p> <p>El funcionario responsable del trámite verifica y recibe con nombre claro, hora y fecha en la planilla de correspondencia y gestiona el trámite de acuerdo con la comunicación recibida.</p>	<p>Funcionario asignado a ventanilla única.</p> <p>Funcionario responsable del trámite.</p>	20 min	<p>Registro SGDEA</p> <p>Formato FO-GD-012 la Planilla entrega de correspondencia.</p>	N/A
	<p>Correo electrónico y página WEB</p> <p>Se asigna (distribuye) mediante el SGDEA al funcionario responsable del trámite, el cual recibe y verifica la comunicación oficial recibida en su bandeja de gestión de tramites.</p>	<p>Funcionario asignado a ventanilla única.</p>	20 min	<p>SGDEA</p> <p>Comunicación asignada</p>	<p>Verificar que la comunicación sea de su competencia</p>
4	<p>Realizar control de calidad de los radicados:</p> <p>El profesional exporta a diario del SGDEA los radicados</p>	<p>Profesional Atención al Ciudadano</p>	120 min	<p>Planilla de control de calidad radicación y asignación</p>	<p>Verificar la clasificación y/o tipificación de los radicados</p>



GESTIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento Gestión de las
Comunicaciones Oficiales

Código: PR-GD-021

Versión: 001

Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	<p>tipificados como derecho de petición y efectúa la revisión del 100% y de los demás radicados revisión del 10% aleatorio.</p> <p>La verificación consiste en revisar los campos de: dependencia a la que se direccionó el radicado, tipo de requerimiento, eje Temático, radicado e imagen Digitalizada.</p>	Funcionario asignado a ventanilla única		Reportes radicados	
5	<p>¿Se identifican inconsistencias o datos faltantes?</p> <p>Sí: Informar de inmediato para analizar si requiere ser corregido o si puede continuar con la gestión, retroalimentar al equipo de radicadores los hallazgos encontrados y remitir al administrador del sistema para efectuar los ajustes pertinentes. Devolverse a actividad 2.</p> <p>No: Retroalimentar los resultados del control de calidad y dirigirse a la actividad 6 y 7</p>				
6	<p>Gestionar y tramitar la comunicación oficial recibida:</p> <p>El funcionario responsable del trámite gestiona el trámite de acuerdo con la comunicación recibida, teniendo en cuenta las actividades del 1 al 5.</p>	Funcionarios responsables del trámite	60 min	SGDEA Comunicación oficial radicada	N/A

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



GESTIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales

Código: PR-GD-021

Versión: 001

Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	<p>El funcionario responsable del trámite realiza el traslado de la comunicación en caso de que no sea de su competencia a la dependencia responsable.</p> <p>Los documentos físicos se encuentran cargados en el SGDEA, por lo que no será impedimento para el trámite oportuno.</p> <p>Nota: En caso de recibir una PQRSD, se debe contemplar lo mencionado en la política 15 de comunicación recibida del presente documento.</p>				
7	<p>Archivar la comunicación oficial recibida:</p> <p>Se debe realizar el archivo de la comunicación desde la bandeja de gestión del SGDEA, teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p>Dirigirse a la bandeja de gestión y buscar el radicado que desea archivar y en información general de este incluir el radicado al expediente.</p> <p>Buscar el expediente por número de identificación ID, unidad administrativa, oficina productora etc, del expediente previamente creado (Ver procedimiento Organización de documentos</p>	Funcionarios responsables del trámite	20 min	SGDEA Documentos archivados	N/A

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
		Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	físicos y electrónicos de gestión). Seleccionar el expediente creado, realizar la confirmación, de inmediato el SGDEA realiza la incorporación del radicado al expediente.				
8	Fin del procedimiento				

7.2 Gestión de Comunicaciones Oficiales Enviadas (Salida)

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
1	<p>Elaborar y clasificar la comunicación oficial de salida en el SGDEA:</p> <p>Crear el documento en el SGDEA, para lo cual deberá tener presente lo siguiente</p> <p>Ingresar al SGDEA, seleccionar las plantillas vigentes, crear y clasificar el documento.</p> <p>Seleccionar clase de comunicación "enviada" y medio a utilizar: entrega personal, correo electrónico o mensajería.</p> <p>Seleccionar la tipología asociada a TRD, oficina productora, serie y subserie.</p> <p>Seleccionar destinatario externo.</p>	Funcionarios responsables del trámite.	20 min	SGDEA Comunicación creada y clasificada	N/A

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



GESTIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales

Código: PR-GD-021

Versión: 001

Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	<p>Validar y asociar el oficio al radicado de entrada en caso de aplicar.</p> <p>Solicitar la creación de usuarios en el SGDEA al funcionario asignado de la dependencia, con copia al correo gestiondocumental@upit.gov.co.</p> <p>Nota 1: En caso de recibir una PQRSD, aplicar la política 14 de comunicación oficial enviada.</p> <p>Nota 2: Para comunicaciones de carácter judicial ir política 16 comunicación enviada.</p> <p>Nota 3: Para responder a una denuncia ir política 4, 5 y 6 comunicación relacionada con denuncias.</p>				
2	<p>Asociar, archivar, subir adjuntos y copias:</p> <p>Asociar el oficio creado a una respuesta de una solicitud previa indicando el número de identificación del documento, seleccionar el enlace del documento a archivar, subir anexos y generar copia a usuarios.</p> <p>Estas acciones pueden ser realizadas por la persona que crea o proyecta el oficio y quienes participan en el flujo de trabajo.</p>	Funcionarios responsables del trámite.	20 min	SGDEA Documento asociado a radicado principal Adjuntos	N/A
3	<p>Elegir la opción de revisión, aprobación o firma:</p>	Funcionarios responsables de elaboración	15 min	SGDEA	

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



GESTIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento Gestión de las
Comunicaciones Oficiales

Código: PR-GD-021

Versión: 001

Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	Seleccionar el destinatario que realizará la revisión, aprobación o firma. (ver política 5 comunicaciones oficiales enviadas)			Documento asociado a radicado principal	N/A
4	Revisar la comunicación oficial de salida: Revisar en el SGDEA la comunicación oficial proyectada, verificando contenido, destinatarios, adjuntos y respuesta.	Funcionarios responsables de revisión	10 min	SGDEA Comunicación oficial revisada	Revisar la comunicación
5	¿La comunicación cumple con los requisitos de revisión? Si: Continúa en la actividad 6PC No: Se devuelve a la actividad 1 indicando las sugerencias o ajustes a realizar.	Funcionarios responsables de revisión	10 min	SGDEA Comunicación oficial revisada	N/A
6	Aprobar la comunicación oficial de salida: Aprobar en el SGDEA la comunicación oficial revisada, verificando el contenido y demás aspectos.	Funcionarios responsables de aprobar	10 min	SGDEA Comunicación oficial aprobada	Aprobar la comunicación
7	¿La comunicación cumple con los requisitos de aprobación? Si: Continúa en la actividad 8 No: Se devuelve a la actividad 1 ó 4PC indicando las sugerencias o ajustes a realizar	Funcionarios responsables de aprobar	10 min	SGDEA Comunicación oficial aprobada	N/A
8	Firmar la comunicación oficial de salida: Firmar en el SGDEA la comunicación oficial aprobada, verificando el contenido y	Funcionarios responsables de firmar	10 min	SGDEA Comunicación oficial firmada	N/A

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
		Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	destinatario. (Ver política 5 de comunicaciones enviadas).				
9	<p>Radicar, enviar al destinatario externo:</p> <p>Radicar la comunicación en SGDEA la cual será notificada mediante el correo de notificaciones@upit.gov.co al destinatario externo. Ver política 5 de comunicaciones enviadas).</p> <p>Una vez se envía la comunicación se genera la prueba de entrega por correo certificado la cual podrá ser consultada en el SGDEA o radicado. Ver política 26 de comunicaciones enviadas).</p>	Funcionarios responsables de radicar y del trámite.	10 min	Comunicación oficial radicada y enviada Certificado de entrega	N/A
10	<p>Realizar seguimiento a la comunicación enviada:</p> <p>Una vez se envía la comunicación se genera la prueba de entrega por correo certificado la cual podrá ser consultada en el SGDEA mediante ID o número de radicado, dirigiéndose a la información general del radicado, documentos, y correo certificado.</p> <p>Ver política 11 de comunicaciones enviadas).</p>	Funcionarios responsables del trámite	10 min	Certificado de entrega	Seguimiento envío de la comunicación
11	<p>Archivar la comunicación oficial:</p> <p>Archivar la comunicación desde la Bandeja de Gestión de Trámites. (Ver procedimiento Organización de documentos electrónicos).</p>	Funcionarios responsables del trámite	15 min	SGDEA Expediente electrónico	N/A

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
		Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	En caso de que se haya realizado el enlace de archivo relacionado en la actividad 2 automáticamente se realizará el archivo de la comunicación una vez se haya radicado.				

7.3 Gestión de Comunicaciones Oficiales Internas

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
1	<p>Elaborar y clasificar la comunicación oficial interna:</p> <p>Utilizar las plantillas internas vigentes, diligenciando los datos y adjuntando soportes.</p> <p>Ingresar al SGDEA, crear y clasificar el documento.</p> <p>En la clase de comunicación seleccionar "Interna".</p> <p>Seleccionar la tipología de acuerdo con TRD, oficina productora, serie y subserie.</p> <p>Seleccionar el destinatario final interno.</p>	Funcionarios responsables de elaboración	20 min	SGDEA Comunicación creada y clasificada	N/A
2	<p>Asociar, archivar, subir adjuntos y copias:</p>	Funcionarios responsables		SGDEA	

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



GESTIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento Gestión de las
Comunicaciones Oficiales

Código: PR-GD-021

Versión: 001

Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	<p>Realizar la asociación en caso de que el oficio creado, corresponda a una respuesta de una solicitud.</p> <p>Enlazar la comunicación para archivo, subir los adjuntos y generar las copias.</p> <p>Estas acciones pueden ser realizadas por la persona que crea y participa en el flujo de trabajo.</p>	de elaboración	20 min	<p>Documento asociado a radicado principal</p> <p>Adjuntos seleccionados</p>	N/A
3	<p>Elegir la opción de revisar aprobar o firmar:</p> <p>Seleccionar el destinatario que realizará la revisión, aprobación o firma.</p> <p>Seleccionar Firmar, en caso de no requerir flujo de trabajo.</p>	Funcionarios responsables de elaboración	10 min	<p>SGDEA</p> <p>Documento asociado a radicado principal</p>	N/A
4	<p>¿La comunicación continua con el flujo de trabajo?</p> <p>Si: Continúa en la actividad 5 PC cuando la persona es quien proyecta únicamente.</p> <p>No: Continuar en la actividad 9 cuando la persona es quien proyecta, revisa y firma.</p>	Funcionarios responsables de elaborar.	20 min	Registros en botón flujo de trabajo SGDEA.	Roles de revisar, aprobar y firmar.
5	<p>Revisar la comunicación oficial interna</p> <p>Revisar en el SGDEA la comunicación oficial proyectada, verificando el contenido, destinatarios adjuntos, y demás.</p>	Funcionarios responsables de revisión	10 min	<p>SGDEA</p> <p>Comunicación oficial revisada</p>	Verificar la respuesta proyectada a versus la solicitud recibida.
6	<p>¿La comunicación cumple con los requisitos de revisión?</p> <p>Si: Continúa en la actividad 7</p>	Funcionario responsable de revisión	20 min	<p>SGDEA</p> <p>Comunicación oficial revisada</p>	Verificar la respuesta proyectada a versus la

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



GESTIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales

Código: PR-GD-021

Versión: 001

Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	No: Se devuelve a la actividad 1, indicando las sugerencias o ajustes a realizar.				solicitud recibida.
7	Aprobar la comunicación oficial interna Aprobar en el SGDEA la comunicación oficial revisada, verificando el contenido y demás aspectos.	Funcionarios responsables de aprobación	10 min	SGDEA Comunicación oficial aprobada	Aprobar la comunicación
8	¿Cumple con los requisitos de la comunicación de aprobación? Si: Continúa en la actividad 9 No: Se devuelve a la actividad 1. las sugerencias o ajustes para realizar.	Funcionarios responsables de aprobación	10 min	SGDEA Comunicación oficial aprobada	N/A
9	Firmar la comunicación oficial interna Firmar en el SGDEA la comunicación oficial, verificando el contenido y destinatario.	Funcionarios responsables de firmar	10 min	SGDEA Comunicación oficial firmada	N/A
10	Radicar y enviar al destinatario interno Al firmar el documento en el SGDEA, automáticamente se genera la radicación y envío al destinatario y notificación de envío desde el correo electrónico notificaciones@upit.gov.co , al funcionario que se relacionó como destinatario de esta comunicación.	Funcionarios responsables de radicar	0 min	SGDEA Correo electrónico	N/A



GESTIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales

Código: PR-GD-021

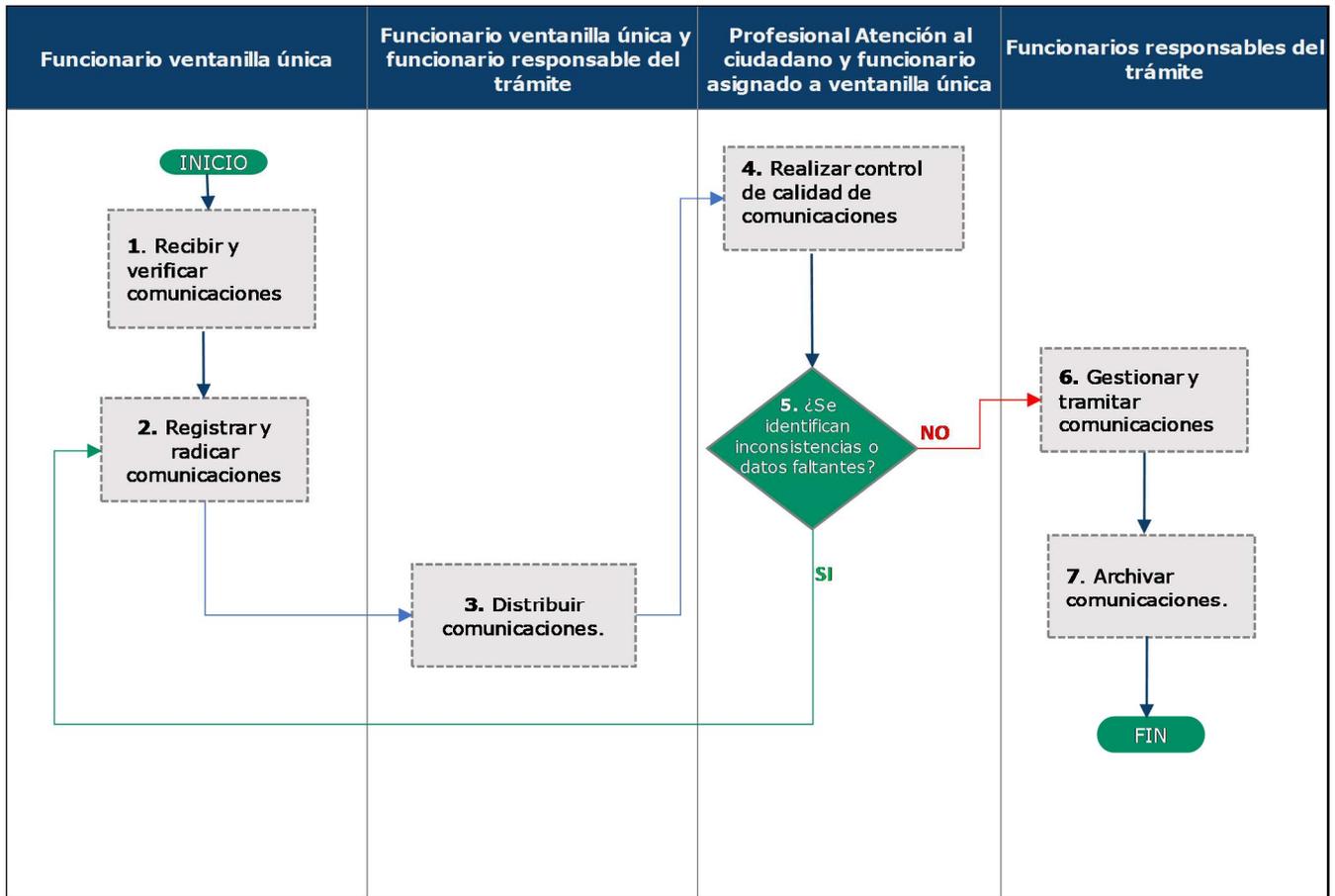
Versión: 001

Fecha: 22/8/2024

No	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
11	<p>Archivar la comunicación interna:</p> <p>Archivar la comunicación desde la Bandeja de Gestión de Trámites. (Ver procedimiento Organización de documentos electrónicos).</p> <p>En caso de que se haya realizado el enlace de archivo relacionado en la actividad 2 automáticamente se realizará el archivo de la comunicación una vez se haya radicado.</p> <p>En caso de identificar el cierre de gestión de la comunicación a través de comentario en este se debe especificar por parte del colaborador la acción concreta que realizó respecto a ese comunicado.</p>	Funcionarios responsables del trámite	15 min	SGDEA Expediente electrónico	N/A
10	Fin del procedimiento.				

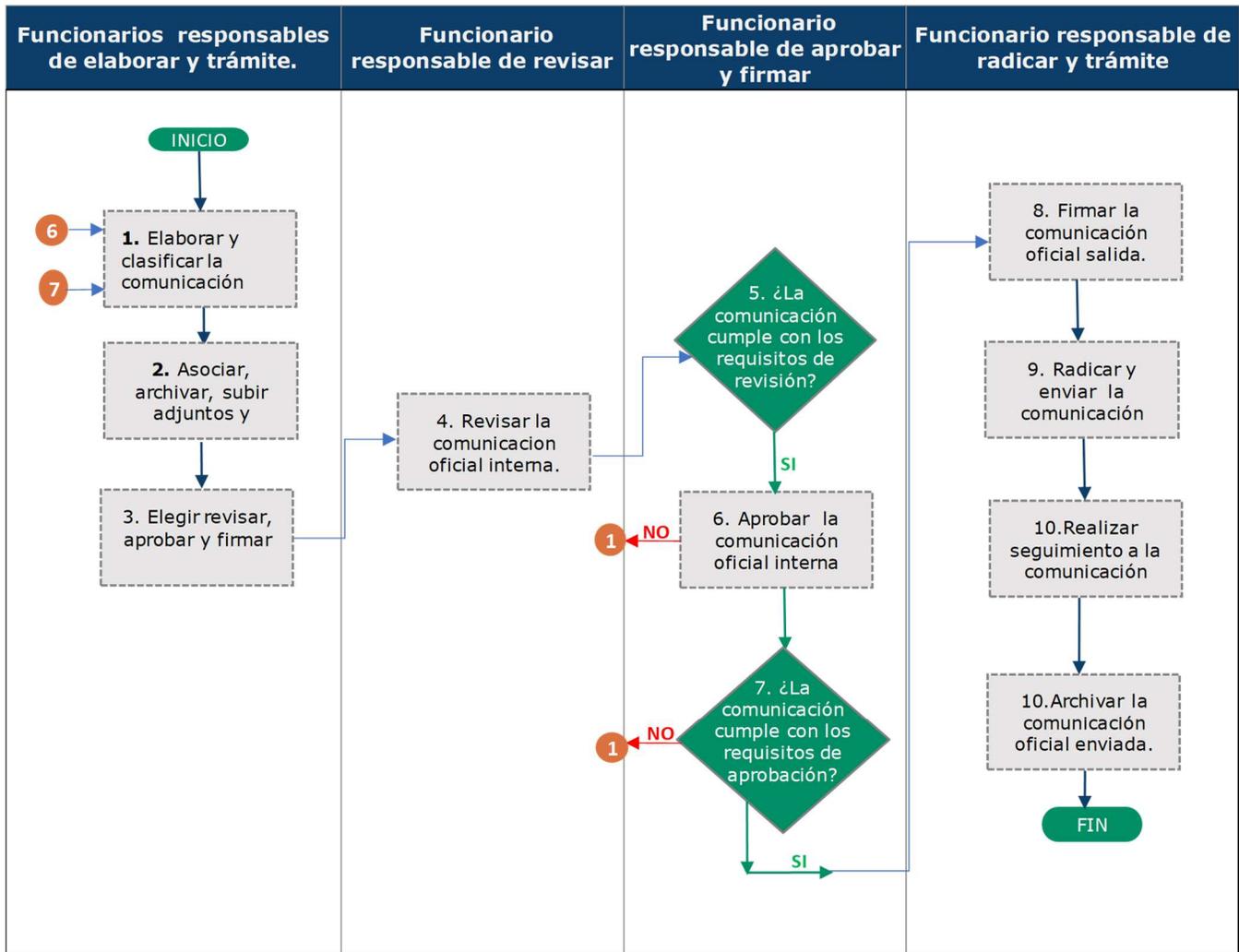
	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
		Fecha: 22/8/2024

Diagrama de flujo comunicaciones oficiales recibidas



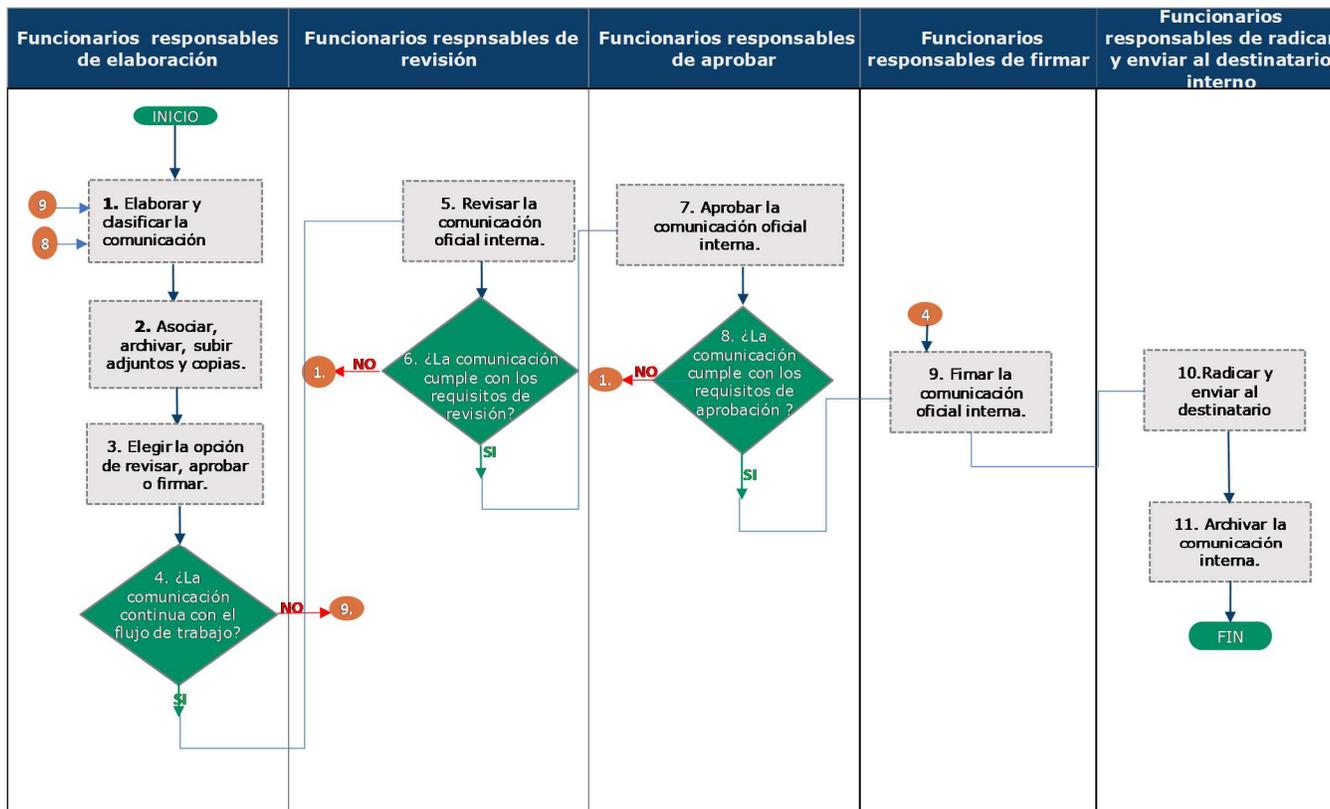
	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
		Fecha: 22/8/2024

Diagrama de flujo comunicaciones oficiales enviadas



	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
		Fecha: 22/8/2024

Diagrama de flujo comunicaciones oficiales internas.



9. ¿Qué producto o servicio se genera de este procedimiento?

	Descripción del Producto / Servicio
Gestionar las comunicaciones oficiales recibidas, enviadas e internas.	Gestionar las comunicaciones oficiales recibidas, enviadas e internas de la Unidad de Planeación de Infraestructura y Transporte – UPIT, a través del Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo - SGDEA.

	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Procedimiento Gestión de las Comunicaciones Oficiales	Código: PR-GD-021
		Versión: 001
		Fecha: 22/8/2024

10. Control de documentos

Versión Generada	Fecha	Descripción del Cambio o Modificación
001	22/8/2024	Creación del documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Deicy Alexandra Villabona Moreno Profesional Especializado Secretaría General – Gestión Documental	Sindy Julieth Tovar Profesional Contratista Grupo Interno de Trabajo de Planeación Johanna Paola Lamilla Sánchez Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Planeación	Alejandra Mogollón Bernal Secretaria General