

	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: PRO-GD-011	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 03	
Fecha: 21/07/2022			
Página: 1 de 11			

1. Objetivo:

Establecer los lineamientos para la recepción, radicación, distribución y trámite de las Comunicaciones Oficiales internas, externas, a otras entidades o ciudadanos en general con el fin de garantizar el direccionamiento y respuesta oportuna, mediante el uso del aplicativo PISAMI, herramienta establecida por la Alcaldía Municipal de Ibagué.

2. Alcance:

Inicia con la recepción presencial de los documentos físicos en la ventanilla única de correspondencia o por medio de canales virtuales dispuestos en el sitio web de la Alcaldía Municipal de Ibagué, distribución de las comunicaciones oficiales, hasta el seguimiento y control de la respuesta a los requerimientos de manera oportuna.

3. Convenciones

Convenciones	Punto de Control	Decisión	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos
					

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: PRO-GD-011	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 03	
Fecha: 21/07/2022			
Página: 2 de 11			

4. Definiciones:

COMUNICACIONES OFICIALES: son todas aquellas recibidas y/o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del soporte utilizado.

COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS: Son todas las comunicaciones y documentos que ingresan a la institución, remitidos por otras entidades oficiales o por particulares, sean personas naturales o jurídicas, las cuales deben ser revisadas para verificar la competencia, los anexos, el destino y datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde debe ser enviada la respectiva respuesta y asunto correspondiente.

COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS: son aquellas que se generan en cada Unidad Administrativa de la Alcaldía Municipal de Ibagué, con destino a los funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias.

COMUNICACIÓN RESERVADA O CONFIDENCIAL: Es la comunicación que ingresa a través de la ventanilla única de correspondencia, dirigida al representante legal, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales y cuyo contenido debe ser conocido únicamente por el destinatario y/o funcionarios o empleados involucrados en el trámite.

DOCUMENTO: Testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas.

EMBALAJE: Es un recipiente o envoltura que contiene productos temporalmente y sirve principalmente para agrupar unidades de un producto pensando en su manipulación, transporte y almacenaje.

GUÍA DE ENTREGA: Es el comprobante de envío y recibo en original y copia que queda como constancia del servicio postal, en el que se registran los datos del remitente y del destinatario. Se usa para el correo enviado o recibido desde fuera de la Alcaldía de Ibagué.

ORGANIGRAMA: Representación gráfica de la estructura de una institución. En archivística se usa para identificar las dependencias productoras de los documentos

PORTEO: Valor monetario de una cosa

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: PRO-GD-011	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 03	
Fecha: 21/07/2022			
Página: 3 de 11			

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.

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan a sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como nombre de la persona o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la(s) dependencia(s) competente(s), número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros. (Fuente: Acuerdo 060 de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación).

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA: Oficina principal encargada de gestionar de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones allegadas a la Alcaldía de Ibagué.

PUNTOS DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA: Puntos satélites de atención, encargados de gestionar los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones allegadas a la Alcaldía de Ibagué, con la dirección de la Unidad de

5. Base legal:

Ver Nomograma, código NOR-SIG-01.

6. Condiciones generales:

Al ser un procedimiento compartido entre Gestión Documental y Atención al Ciudadano, y por Ley General de Archivo, Ley 594 del 2000 y Decreto 1080 de 2015, se describe el rol de cada uno así:

Rol Gestión Documental: mantendrá el procedimiento actualizado conforme a la normativa nacional relacionada y las necesidades de la entidad, además emitirá las directrices necesarias para el normal funcionamiento del procedimiento, igualmente trabajará articulado con Atención al ciudadano para propender por el mejoramiento del servicio, tanto para clientes internos y externos.

Rol Atención al Ciudadano: Es responsable por medio de la ventanilla Única de Correspondencia del manejo de la parte operativa del proceso, en relación con el manejo de la serie de comunicaciones oficiales y la subserie Instrumentos de Control de

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: PRO-GD-011	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 03	
Fecha: 21/07/2022			
Página: 4 de 11			

Comunicaciones Oficiales, la ventanilla conformará los expedientes respectivos, pero las series permanecerán en el la Tabla de Retención Documental de Gestión Documental, por lo tanto, la identificación o marcación de los legajos debe ir acorde a la T.R.D. en mención.

Las carpetas correspondientes a consecutivos de correspondencia, serán entregadas a través de transferencia al Archivo Central, conforme a lo establecido en las TRD.

La documentación que ingrese y que por su naturaleza sea de reserva será direccionada directamente a quien tenga la competencia, conforme al Índice de Información Clasificada y Reservada”, publicada en link de transparencia de la página web de la alcaldía Municipal de Ibagué.

Cada unidad productora gestiona los asuntos y tramita los requerimientos conforme a sus procedimientos internos y de acuerdo a la normatividad en los tiempos establecidos.

Cada unidad productora gestionará y tramitará los documentos cumpliendo los estándares del instructivo de elaboración de documentos institucionales y al acto administrativo vigente de firmas responsables.

Las unidades administrativas con puntos de recepción se acogerán al procedimiento de recepción, radicación, distribución y trámite de comunicaciones oficiales (PRO-GD-11)

7. Actividades

Descripción del Procedimiento			
No.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
1.	<p>Recepción de comunicaciones oficiales</p> <p>La ventanilla única de correspondencia recibe las comunicaciones oficiales a través de los diferentes canales de atención dispuestos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cada vez que se recibe una comunicación oficial, verificar que contenga los datos mínimos como: asunto o referencia, destinatario, 	Ventanilla Única de Correspondencia - Radicador	<ul style="list-style-type: none"> N/A

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: PRO-GD-011	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 03	
		Página: 5 de 11	

	<p>nombre del remitente, dirección, firma, anexos y copias, verificando que se encuentren completos (si los hay) y que sea competencia de la Alcaldía Municipal Ibagué.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cumple con los requisitos mínimos y es competencia de la entidad? SI: Continúa actividad 2. Si no es competencia de la entidad, pero el peticionario insiste en radicarlo, continua actividad 2. NO: Se devuelve al peticionario. Finaliza el procedimiento. 1 Los requisitos mínimos se establecen en el acuerdo 060 del 2001. 2 Si la comunicación se recibe de manera virtual, se da respuesta mediante el mismo canal de recepción. 3 Ver: Procedimiento ‘Recepción y Trámite de PQRS y Manual ‘Servicio y Atención al Ciudadano’. 		
2.	<p>Registro, radicación y clasificación de las comunicaciones</p> <p>De acuerdo con la parametrización del aplicativo PISAMI (Plataforma Integrada del Sistema Alcaldía Municipal de Ibagué), se radica diligenciando todos los campos requeridos en los formularios. se clasifica</p> <p>Clasificar las comunicaciones por unidades administrativas competentes y se genera la planilla de distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas. Planilla digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Si la solicitud es en medio físico o presencial, se debe pegar el rótulo adhesivo en el documento original y en la copia que es devuelta al usuario. 	<p>Atención al Ciudadano - Ventanilla Única de Correspondencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> Número de radicado físico o mediante PISAMI

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: PRO-GD-011	
		PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	
	Fecha: 21/07/2022		
	Página: 6 de 11		

	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 Los mensajeros deben organizar la documentación de acuerdo a las zonas establecidas para la distribución. 		
3.	<p>Reclasificación</p> <p>Cada vez que se requiera se revisa que la clasificación y competencia de las unidades realizadas por el radicador sea la adecuada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ¿La clasificación y/o competencia es idónea? SI: Continúa actividad 4. NO: Se clasifica a la unidad competente para dar trámite/respuesta a la comunicación. 	Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> ● Plataforma PISAMI
4.	<p>Distribución y entrega</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Remitir las comunicaciones a las unidades administrativas de destino. ● 1 Se pueden remitir mediante el personal asignado o mediante PISAMI. 	Atención al Ciudadano -Ventanilla Única de Correspondencia	 Planilla de distribución o PISAMI - código
5.	<p>Verificación de la competencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cada vez que se recibe una comunicación la unidad administrativa mediante funcionario responsable verifica que la documentación esté bien direccionada de acuerdo a sus competencias y funciones. ● ¿La unidad administrativa es competente para dar trámite a la comunicación teniendo en cuenta sus funciones? SI: Se firma la planilla correspondiente y continúa actividad 6. NO: Regresa a actividad 3. 	Unidades administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ● Planilla entrega o devolución mediante PISAMI o radicado automático. ● FOR-06- PRO-GSA-01 FORMATO: PLANILLA DE ENTREGA INTERNA Y EXTERNA.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: PRO-GD-011	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 03	
Fecha: 21/07/2022			
Página: 7 de 11			

	<ul style="list-style-type: none"> 1 Se delega por competencia cuando la unidad administrativa ha firmado o recibido la comunicación y esta no es competente para dar respuesta a la solicitud. Una vez allegada la comunicación se debe asignar a la dependencia idónea para dar trámite oportuno al requerimiento de la comunicación. 		
6	<p>Trámite de la comunicación</p> <p>Cada Unidad Productora da trámite a la solicitud y determina si el documento requiere o no respuesta, en caso de que deba emitir una respuesta el funcionario responsable recopila información con los anexos necesarios y elabora respuesta al requerimiento aplicando los estándares establecidos en el instructivo de elaboración de documentos y firma responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Respuesta Física? <p>NO: Dar respuesta mediante el Módulo PISAMI - Gestión Documental y se cierra en la plataforma. Finaliza el procedimiento.</p> <p>SI: Si la respuesta a la comunicación es física se coloca el número de radicado dado por el sistema (PISAMI) y la fecha, se escanea el documento y se carga en la Módulo PISAMI - Gestión Documental escogiendo el medio de envío. Adicionalmente se debe enviar la documentación a la ventanilla única. Continúa actividad 7.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 cada unidad productora debe determinar el medio (Correo certificado, post express, tipo de zona o correo electrónico) por el cual se dará respuesta. 	Unidades administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta física o mediante Módulo PISAMI - Gestión Documental

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: PRO-GD-011	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 03	
Fecha: 21/07/2022			
Página: 9 de 11			

	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cumple con los requisitos? <p>SI: Aplicar medio de distribución de acuerdo a lo elegido por la unidad productora, elaborar guía generar planilla, clasificar conforme al medio de envío y zona de distribución.</p> <p>NO: Se devuelve a la unidad productora para realizar los ajustes correspondientes.</p>		
10	<p>Entrega De Comunicaciones Al Destinatario</p> <p>Realizar entrega de comunicaciones a la entidad o ciudadano destinatario.</p> <p>Si: Recoge la firma de recibido en la comunicación o guía y se entrega a la ventanilla única.</p> <p>NO: se realiza devolución a la ventanilla única.</p> <ul style="list-style-type: none"> El mensajero o patinador realiza 2 visitas a la dirección registrada antes de registrar la devolución a la ventanilla. 	El mensajero o patinador	N/A
11	<p>Devolución a unidad productora</p> <p>Realizar devolución con firma de recibido de la comunicación a la unidad productora.</p>	El mensajero o patinador	<ul style="list-style-type: none"> Soporte recibido
12	<p>Informe de seguimiento</p>	Ventanilla única	<ul style="list-style-type: none"> Informe

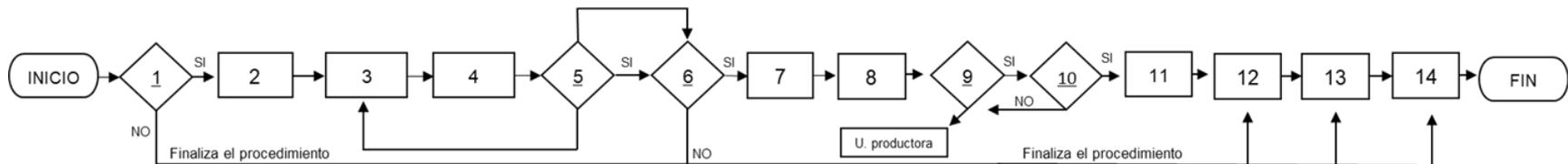
‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: PRO-GD-011	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 03	
		Fecha: 21/07/2022	
		Página: 10 de 11	

	La responsable de la ventanilla única realizará seguimiento mensual y generará el reporte de información pública conforme a los requisitos del decreto 103 del 2015.		
13	Reporte a Unidades Productora Realizar envío a cada unidad productora de las comunicaciones pendientes por generar respuesta.	Ventanilla única	● Informe
14	Reporte control Interno Realizar envío de información pública a oficina de control interno para seguimiento y publicación.	Ventanilla única	● Informe

-

8. Flujograma



‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: PRO-GD-011	
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 03	
Fecha: 21/07/2022			
Página: 11 de 11			

9. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	30/10/2019	PRIMERA VERSIÓN SIGAMI
02	23/06/2021	SEGUNDA VERSIÓN
03	21/07/2022	Se actualizó conforme a los requisitos SIGAMI del procedimiento control de documentos V11

10. Ruta de aprobación

11. Elaboró	Revisó	Aprobó
Grupo Gestión Documental Profesional Contratista	Director (a) de Recursos Físicos	Secretario (a) Administrativa

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’