

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 1 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

Tabla de contenido

1. OBJETIVO GENERAL.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. RESPONSABLE.....	5
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
5. DEFINICION DE TERMINOS.....	7
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	9
6.1 RECEPCIÓN DE PQRSD EN LA ENTIDAD.....	9
6.1.1. Canales de recepción de PQRSD en la Administración Departamental..	9
6.1.1.1. Canal Escrito.....	10
6.1.1.2. Canal Electrónico.....	10
6.1.1.3. Canal Presencial.....	11
6.1.1.4. Canal Telefónico.....	11
6.1.2. Revisión y Análisis de PQRSD recibidas por los diferentes canales de recepción.....	11
6.1.3. Recepción, radicación y asignación de PQRSD en el Sistema de Gestión Documental SGDEA.....	11
6.1.4. Asignación de tiempos de respuesta para las solicitudes y/o peticiones 14	
6.1.5. Horarios de Atención.....	14
6.1.6. Registro en el Sistema de Gestión Documental e impresión de radicado.....	15
6.1.6.1. Escaneo de Documentos.....	15
6.1.6.2. Procedimiento de registro por fallas en el sistema de Gestión Documental.....	15
6.1.6.3. Impresión de Reportes de comunicaciones recibidas.....	16
6.1.6.4. Distribución a las dependencias de comunicaciones recibidas.....	16
6.1.6.5. Desistimiento expreso de una PQRSD radicada.....	16
6.2. TRÁMITE DE LAS PQRSD AL INTERIOR DE LAS DEPENDENCIAS.....	16
6.2.1. Recepción de documentos físicos y electrónicos.....	17
6.2.2. Evaluación de solicitudes recibidas.....	17
6.2.3. Direccionamiento para trámite del documento.....	18

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 2 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

6.2.4.	Trámite, gestión y proyección de documentos.....	18
6.2.5.	Proyección de respuesta a PQRSD en el Sistema de Gestión Documental.....	18
6.2.6.	Criterios a tener en cuenta al proyectar una respuesta a PQRSD.....	19
6.2.7.	Proyección de comunicación en respuestas a PQRSD	20
6.2.8.	Proyección de Comunicación Oficial en respuesta a Organismos de Control. 20	
6.2.9.	Proyección de respuesta a Derechos de petición dirigidos al Gobernador del Departamento	22
6.2.10.	Proyección de respuesta a acciones constitucionales (Acción de tutela, Acción de Grupo, Acción Popular).....	22
6.2.11.	Proyección de respuesta a solicitudes de información clasificada o reservada 23	
6.2.12.	Radicación en el SGDEA de la respuesta a PQRSD y demás comunicaciones.....	23
6.2.13.	Firma de comunicaciones oficiales en la entidad	24
6.2.14.	Notificaciones de Respuesta.....	24
6.2.14.1.	s a PQRSD	24
6.3.	TRÁMITE DE COMUNICACIONES INTERNAS EN LA ENTIDAD.....	25
6.3.1.	Comunicación Interna.....	25
6.3.2.	Circulares	26
6.4.	DISTRIBUCIÓN Y ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES	26
6.4.1.	Distribución de comunicaciones Internas en la entidad	26
6.4.2.	Distribución de comunicaciones oficiales con destino externo a la entidad (Comunicaciones enviadas).....	27
6.4.3.	Alistamiento físico para envío de documentos por empresa de mensajería.....	27
6.4.3.1.	Marcación de etiquetas y rótulo.....	27
6.4.3.2.	Diligenciamiento de sobres para el envío de documentos	28
6.4.3.3.	Recepción física de documentos que van a ser enviados a destinatarios externos	28
6.4.3.4.	Revisión y análisis documental.....	28
6.4.6.	Requisitos que deben cumplir las comunicaciones que van a ser enviadas.....	29
6.4.7.	Requisitos para el envío de documentos no oficiales	29

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 3 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

6.4.8.	Horarios para la recepción y envío de documentos por empresa de mensajería.....	30
6.4.9.	Registro y control de entrega a empresas de mensajería.....	30
6.4.10.	Devoluciones de las empresas de mensajería por errores en los datos de envío.....	30
6.4.11.	Seguimiento y control a los envíos realizados.....	31
6.4.12.	Conservación de las pruebas de entrega efectiva de los envíos realizados por empresa de mensajería.....	31
6.5.	CONTROL Y SEGUIMIENTO A RESPUESTAS A PQRSD RECIBIDAS.....	31
6.5.1.	Control y seguimiento en las dependencias.....	31
6.6.	INFORMES DE PQRSD.....	32
6.7.	ARCHIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA ENTIDAD.....	32
6.7.1.	Comunicaciones oficiales recibidas.....	32
6.7.2.	Comunicaciones oficiales enviadas.....	32
6.7.3.	Comunicaciones oficiales internas.....	33
6.8.	CONSULTA DE COMUNICACIONES OFICIALES.....	33
6.9.	INCORPORACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS.....	33
6.10.	MEJORAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	34
6.11.	REVISIÓN AL PROCEDIMIENTO.....	34
7.	CONTENIDO.....	35
•	ACTIVIDADES DENTRO DEL CICLO PHVA.....	35
8.	CONTROLES AL PROCEDIMIENTO.....	37
8.1.	Socialización y sensibilización del procedimiento por parte de los servidores públicos de la entidad.....	37
8.2.	Seguimiento a los tiempos de respuestas.....	37
8.3.	Reportes de entrega de correspondencia.....	37
8.4.	Consultas en el sistema.....	37
8.5.	Auditorías Internas.....	38
8.6.	Expedición de Paz y Salvos.....	38
8.7.	INDICADORES DE GESTIÓN.....	38
9.	REGISTROS.....	38
10.	CONTROL DE CAMBIOS.....	39

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 4 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

INTRODUCCION

La ley 594 de 2000- Ley General de Archivos, en su título V Gestión de documentos, reguló la obligación que tienen las entidades públicas de elaborar programas de gestión de documentos, independientemente del soporte en que se produzca la información para el cumplimiento de su cometido estatal. En ese contexto, la gestión de documentos, se enmarca dentro del concepto de archivo total, comprendiendo procedimientos tales como la planeación, la producción, gestión y trámite, organización, valoración, disposición final, preservación a largo plazo y las transferencias documentales.

El decreto 2609 de 2012 y la Ley 1712 de 2014, también establece la obligación que tienen las entidades públicas de formular programas de gestión de documentos, los cuales enmarcan los procedimientos antes mencionados, dando alcance a esos requerimientos se elabora el Manual de Trámite de PQRSD y Comunicaciones Oficiales en la Administración Departamental, dentro del proceso de Gestión Documental e incluye actividades como la recepción, distribución y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y demás comunicaciones oficiales que re reciban o tramiten en la entidad.

En el Artículo Tercero del Acuerdo AGN 060 de 2001 se determina que las entidades deberán establecer conforme a su estructura, *la Unidad de Correspondencia* o Ventanilla única de correspondencia, que deberá gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, registro y distribución de las comunicaciones, de tal manera, que éstos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos. Además, las unidades de correspondencia, deberán contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante sistemas de gestión de documentos electrónicos, servicios de mensajería interna y externa, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

Para la adecuada prestación del servicio ofrecido por el Grupo de Gestión Documental a través de la ventanilla única de correspondencia, es necesario actualizar el Manual para la recepción, registro, distribución, seguimiento, conservación y consulta de documentos y en general para la administración de las comunicaciones oficiales de la Gobernación del Departamento del Cesar.

Es importante hacer énfasis en que ninguna comunicación oficial podrá salir de la Gobernación del Cesar si no ha sido tramitada, gestionada y radicada en el sistema de gestión documental adoptado por la entidad.

El Manual de PQRSD y trámite de Comunicaciones Oficiales, involucra las actividades de:

- ✓ Recepción de PQRSD
- ✓ Trámite de PQRSD
- ✓ Trámite de comunicaciones internas
- ✓ Distribución de comunicaciones
- ✓ Control y Seguimiento
- ✓ Archivo de comunicaciones oficiales
- ✓ Acceso y Consulta
- ✓ Incorporación de nuevas tecnologías
- ✓ Mejoras en el sistema de SGDEA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 5 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY Y COMUNICACIONES OFICIALES		

1. OBJETIVO GENERAL

Realizar el conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución, incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.

2. ALCANCE

Comprende desde el registro de los documentos que ingresan (comunicación recibida), las que se producen en la entidad tanto internas (memorando) como oficiales enviadas, hasta su resolución por parte de la entidad.

Las Entidades públicas están obligadas a garantizar el uso, consulta y preservación de los documentos de archivos, igualmente deben disponer de los medios que garanticen tal situación, este procedimiento contempla todos los ciclos del documento desde el momento en que el usuario radica una solicitud y/o documento, la recepción, distribución de los mismos hasta la oficina competente, trámite y salida de la respuesta a dicha solicitud cuando ésta amerite una respuesta o el archivo al expediente correspondiente.

El Gobernador, los Secretarios de Despachos, líderes de programas, asesores y jefes de oficina velarán porque la recepción y distribución de las comunicaciones oficiales se realice de manera **CENTRALIZADA** a través de la Ventanilla única de correspondencia y demás canales de recepción dispuestos para tal fin y que sean tramitadas a través del SGDEA.

3. RESPONSABLE

La Secretaría General en cabeza del secretario de Despacho, el Líder del Grupo de Gestión Documental adscrito a la Secretaría General y los funcionarios adscritos a la ventanilla única de correspondencia y el Asesor de Asuntos Internos serán responsables por la implementación de éste Manual.

La ventanilla única de correspondencia adscrita al grupo de gestión documental de la Gobernación del Cesar y éste a la Secretaría General, debe contar con el personal suficiente y debidamente capacitado, con los medios físicos y tecnológicos necesarios que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, facilitando la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y garantizando el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

a. Constitución Política

- i. **Artículo 15.** Párrafo 3: La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. **Reforma Acto Legislativo 02 de 2003.**
- ii. **Decreto 2591 de 1991:** Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política" Artículo 19 y Artículo 29 Numeral 5.
- iii. **Artículo 13.** Atención integral. Para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se pueda realizar la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Su incumplimiento constituirá falta gravísima del representante de la entidad.
- iv. **Artículo 46.** Supresión de sellos. En el desarrollo de las actuaciones de la Administración Pública, intervengan o no los particulares, queda prohibido el uso de sellos, cualquiera sea la modalidad o técnica utilizada, en el otorgamiento o trámite de documentos distintos de los títulos valores.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 8 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY COMUNICACIONES OFICIALES		

- o **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación a una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios, así mismo cuando la conducta irregular concierne a una entidad prestadora de servicios de salud.
- o **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención a una solicitud.
- o **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- o **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar en el objeto en el que se establezcan responsabilidades.
- o **Acciones Constitucionales:**
 - o **Acción de tutela:** Es un mecanismo de protección a los derechos constitucionales fundamentales de los habitantes del territorio colombiano. La Constitución Nacional en su artículo 86 dispuso que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de autoridades en los casos provistos por la ley
- o **Carta:** Es una comunicación escrita, que tiene como objetivo principal dar un mensaje, se emplearán para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la Entidad. Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso) se imprime(n) en papel con membrete y logotipo.
- o **Circular:** Comunicación interna o externa de carácter general informativa o normativa, con el mismo texto o contenido, se utiliza para dar a conocer actividades internas de la Entidad, así como las normas generales, cambios, políticas y asuntos de interés común. Las circulares internas se elaboran en papel tamaño carta sin membrete ni logotipo, las cuales serán firmadas por los Secretarios de Despachos, Asesores, Líderes de programas u oficinas ó el Gobernador del Departamento y las externas se deben elaborar en papel con membrete y logotipo, las cuales serán firmadas sólo por el Gobernador del Departamento.
- o **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.
- o **Correspondencia personal:** Es la que viene dirigida a los diferentes servidores públicos de la Administración, pero que no tiene carácter oficial y es de interés particular
- o **Archivo electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
- o **Digitalización de documentos:** Consiste en escanear el documento remitido y sus anexos y el envío de la imagen a la dependencia destinataria. El oficio remitido original se archivará de manera consecutiva de acuerdo al radicado en la serie de Comunicaciones oficiales recibidas en la Ventanilla única de correspondencia.
- o **Direccionamiento de la comunicación:** proceso a través del cual se determina la competencia de una persona u oficina para dar trámite a la solicitud que se está presentando y se le asigna a la bandeja de entrada del funcionario.
- o **Alistamiento físico: Mensajería y Correo tradicional:** Inclusión de documentos impresos dentro de los sobres de carta o manila, planos en tubos o rollos y medios magnéticos y análogos en cajas diseñadas para tal fin y sobre de manila burbuja
- o **Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información, recibida, almacenada y comunicada por medio electrónicos, que permanece en estos medios

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 9 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

- durante su ciclo vital y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **Escanear:** actividad por medio de la cual se ingresan las imágenes de los documentos al sistema
 - **Memorando:** Es una comunicación escrita de carácter interno. Debe elaborarse en papel bond tamaño carta a espacio sencillo, el cual se empleará para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionados con la gestión de la Entidad.
 - **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. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.
 - **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.
 - **Registro de Comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código dela(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.
 - **Sistema de Gestión de Documentos Electrónico de Archivos SGDEA:** son todos aquellos programas de ordenador creados para la gestión de grandes cantidades de documentos, suele rastrear y almacenar documentos electrónicos o imágenes de documentos en papel. Para el caso de la Gobernación del Cesar se entiende por SGDEA el sistema de Gestión Documental adoptado por la entidad a través de acto administrativo.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A través de la Ventanilla Única de Correspondencia se controlará de manera centralizada el ingreso y salida de comunicaciones oficiales a la Gobernación del Cesar, implementando los medios técnicos y tecnológicos adecuados para agilizar y optimizar el trámite de los documentos conforme al Programa de Gestión Documental adoptado por la entidad.

La recepción, distribución, gestión y trámite de comunicaciones oficiales se realizará a través del sistema de Gestión Documental (software) que adopte la entidad para tal fin.

6.1 RECEPCIÓN DE PQRSD EN LA ENTIDAD

La recepción de PQRSD, es el mecanismo a través del cual la entidad dispone de los medios o canales para recibir de las personas naturales y jurídicas cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia que deseen presentar ante la Administración Departamental, ya sea de forma escrita o verbal.

6.1.1. Canales de recepción de PQRSD en la Administración Departamental

Las comunicaciones oficiales que ingresan a la Gobernación del Cesar, serán recibidas a través de diferentes medios tales como: presencial, mensajería, correo tradicional, fax, correo electrónico y cualquier otro medio que se desarrolle para tal fin de acuerdo con los avances tecnológicos en la entidad y deben estar regulados en los manuales de procedimientos, los canales de recepción son:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 10 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

6.1.1.1. Canal Escrito

En Ventanilla Única de Correspondencia Se reciben las peticiones escritas que presenten los ciudadanos y/o entidades de manera física (presencial o por mensajería), se verifican los requisitos y registran en el sistema de gestión documental (SGDEA) asignando un radicado único, para seguimiento.

Las sedes de la Administración Departamental habilitadas para recepción física o verbal de PQRSD son:

- a) Sede principal Edificio Alfonso López Michelsen, en la calle 16 No. 12-120
- b) Sede Secretaria de Salud Departamental: Ubicada en la Transversal 18#19-65
- c) Sede Secretaria de Deportes: Ubicada en el Calle 11 #19C-5 Coliseo Cubierto

6.1.1.2. Canal Electrónico

Los canales electrónicos dispuestos por la Gobernación del Cesar son:

6.1.1.2.1. Correo electrónico

Para recepción de peticiones por medios electrónicos, se hace a través de la cuenta oficial contactenos@cesar.gov.co, se verifican los requisitos y se registra en el sistema de Gestión Documental asignando un radicado y se notifica a vuelta de correo al peticionario para seguimiento.

Las peticiones que se reciban en cuentas de correo oficiales o personales de las diferentes sectoriales y funcionarios de la Administración Departamental, deberán ser direccionadas a la cuenta de correo oficial contactenos@cesar.gov.co para su radicación en el sistema SGDEA e informar al peticionario que dichas solicitudes deben hacerse a través de esta única cuenta de correo.

Nota: Las cuentas de correo con dominio de cesar.gov.co; gobcesar.gov.co o de dependencias, se asumen como oficiales, por lo tanto, la entidad podrá en cualquier momento acceder a ellas, verificar la recepción y envío de comunicaciones de ésta. Su contenido es expresamente oficial y propiedad de la Gobernación del Cesar, para su acceso y control no se requiere de autorización expresa del titular de la cuenta.

6.1.1.2.2. Chat Virtual

La entidad dispondrá de chat virtual en la página de la Gobernación del Cesar www.cesar.gov.co en el horario de atención que la entidad tenga dispuesto para el público y las Peticiones que presenten los ciudadanos a través del mismo, se direccionarán para su radicación en el SGDEA.

6.1.1.2.3. Por página web (Módulo PQR web)

En la página de la entidad www.cesar.gov.co se tiene habilitado un módulo para radicación de peticiones, el cual asigna de manera automática un radicado al ciudadano para seguimiento.

6.1.1.2.4. Línea WhatsApp

La Administración Departamental cuenta una línea institucional exclusiva para recepcionar mensajes o solicitudes via WhatsApp, la cual será de amplia divulgación por sus canales de comunicación.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 11 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

6.1.1.3. Canal Presencial

Permite el contacto directo con los funcionarios del Centro de Atención al Ciudadano en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación en el SGDEA.

6.1.1.4. Canal Telefónico

Línea oficial 018000-954-099: Deberán ser radicadas en el sistema de gestión documental y se entregará el número de radicación al peticionario para su seguimiento, el procedimiento de respuesta será el mismo para las demás solicitudes. Al momento de radicar una petición verbal (presencial o telefónica) se deberán solicitar los datos al peticionario que requiera el sistema de gestión documental para el trámite correspondiente.

Bajo ninguna circunstancia ningún funcionario podrá recibir una comunicación en otras oficinas o dependencias sin que ésta haya sido recibida en la Ventanilla Única de Correspondencia y radicada en el SGDEA, si lo hace será responsable disciplinariamente de las implicaciones que ello acarree.

Para el caso de sectoriales que tengan implementado su sistema de atención al ciudadano (Secretaría de Educación), no las exime de los lineamientos establecidos en este manual, específicamente las que se radiquen a nombre del señor Gobernador y organismos de control.

6.1.2. Revisión y Análisis de PQRSD recibidas por los diferentes canales de recepción

Toda solicitud que se presente ante la Administración Departamental, es sujeta de revisión y análisis documental por parte de los funcionarios encargados de su recepción, y se informará al ciudadano por el mismo medio en que fue presentada las razones por las cuales no podrá radicarse en el sistema.

Datos mínimos requeridos para recepción de PQRSD:

- Nombre claro del remitente
- Número de Cédula o NIT
- Dirección del remitente o cuenta de correo electrónico si desea que la respuesta sea enviada a través de este medio.
- Número de Teléfono.
- Todos los anexos deben presentarse foliados en su totalidad y enunciados o relacionados en la carta remitente. La carta remitente y los anexos se radicarán uno a uno.
- Si una comunicación es enviada con copia a varias dependencias, se asignará un único consecutivo y las copias se direccionarán a través del sistema de gestión documental (SGDEA) a los demás usuarios.

Nota: Los trámites que requieran información adicional, la sectorial responsable deberá indicarlo en sus procedimientos y comunicarlo a los funcionarios que atienden distintos canales de recepción para conocimiento y puedan solicitarlos a los usuarios.

6.1.3. Recepción, radicación y asignación de PQRSD en el Sistema de Gestión Documental SGDEA

6.1.3.1. Recepción de PQRSD en general

Toda PQRSD que se reciba en la entidad por los distintos Canales de atención, debe ser radicada en el Sistema de Gestión documental y se asigna o direcciona a la sectorial competente para dar respuesta, con las excepciones que se enuncian en los numerales siguientes.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 12 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY Y COMUNICACIONES OFICIALES		

Los documentos recibidos a través de empresas de mensajería, por el volumen se reciben con sello, fecha, hora y nombre de quien recibe en el Centre de Atención al Ciudadano en la guía correspondiente y se procede a su posterior ingreso y registro en el sistema de Gestión Documental, debiendo obligatoriamente ingresar los datos de la Guía con la que se recibió el documento a la empresa de mensajería, para poder hacer el seguimiento respectivo, dado que el petionario no podrá tener acceso al radicado del sistema. El ingreso al sistema se hará en la misma fecha en que fue recibida a la empresa de mensajería.

6.1.3.2. **Recepción de Derechos de petición dirigidos al Gobernador del Departamento.**

Todo derecho de petición que se reciba dirigido expresamente al Señor Gobernador, se radica directamente desde la Ventanilla única de Correspondencia u otro canal de recepción a la Oficina Asesora de Asuntos Internos, quien de acuerdo con la competencia deberá direccionar a la o las oficinas responsables del trámite y respuesta.

6.1.3.3. **Recepción de documentos remitidos por Organismos de Control:**

Todos los documentos que sean remitidos por cualquier ente de control tendrán un trámite inmediato y serán asignados a la Oficina de Asuntos Internos, la cual procederá de acuerdo con los parámetros que se enuncian en el numeral 6.2.4.1.4.

6.1.3.4. **Recepción de Acciones Constitucionales (Tutelas, acciones de grupo, populares ect) Notificaciones, Observaciones a Pliegos de Condiciones, Adendas etc.**

Las **TUTELAS y NOTIFICACIONES** que se reciben físicamente deben ser radicadas en el SGDEA y remitidas de manera **inmediata** a la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos del Departamento siempre que el accionado sea el señor Gobernador, aplica para las demás acciones constitucionales.

Si la Tutela u otra Acción Constitucional el accionado es un Secretario de Despacho, Jefe de Oficina, Líder de Programa o funcionario de la entidad, se radica en el SGDEA directamente al accionado y se envía copia a la oficina Jurídica para su conocimiento.

La documentación como **OBSERVACIONES A PLIEGOS DE CONDICIONES, ADENDAS, PROPUESTAS ETC.** No se radican en el SGDEA y se reciben directamente en la **Secretaría que está adelantando el proceso de Selección** para el trámite respectivo o en la cuenta de correo que hayan dispuesto para tal fin.

La cuenta de correo establecida para la recepción de Tutelas es tutelas@cesar.gov.co y su trámite será a través del SGDEA.

6.1.3.5. **Recepción de Recursos:**

Los recursos recibidos contra cualquier acto administrativo proferido por la entidad, el funcionario encargado de la recepción y radicación deberá dejar constancia de la presentación personal del recurrente y exigirá la tarjeta profesional y el poder que le fue otorgado, cuando se presente por intermedio de apoderado. Se exceptúan de esta disposición los recursos que traigan inserta la nota de presentación personal hecha conforme a la ley. Si la persona que presenta el documento no se identifica, se dejará constancia del hecho.

Los recursos, son remitidos a la Oficina Asesora Jurídica por competencia, con excepción de los recursos interpuestos contra los Actos Administrativos expedidos por la Secretaría de Salud, los cuales se radican directamente a esta sectorial.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 13 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

6.1.3.6. Recepción de Quejas, Reclamos o Denuncias

Las quejas, reclamos o denuncias que se reciban contra cualquier funcionario o contratista de la Administración Departamental relacionados con la prestación del servicio público, se radican a la Dirección de Control Interno Disciplinario, encargada del trámite correspondiente.

6.1.3.7. Recepción de Peticiones Análogas

Cuando se reciban más de diez (10) peticiones análogas (misma solicitud diferentes peticionarios), se deberán radicar de manera individual, pero direccionar a una única oficina responsable de para dar respuesta.

6.1.3.8. Recepción de comunicaciones o documentos Personales

En la ventanilla única de correspondencia, **NO** se recibirán documentos de carácter personal.

La ventanilla única no será responsable del trámite de este tipo de correspondencia. Los servidores públicos deben abstenerse de dar como dirección para su correspondencia de carácter particular la de la Gobernación del Cesar; el área de ventanilla única depositará en un buzón destinado para ello y el servidor deberá acercarse para retirarlo; no se firmará recibo ni constancia.

6.1.3.9. Recepción de comunicaciones sin firma y sin nombre del responsable:

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 (Acuerdo 060 de 2001 Artículo Décimo – Parágrafo)

Sólo se radicarán en el sistema como Anónima las denuncias que presenten ciudadanos ante la Administración Departamental.

6.1.3.10. Recepción de otros envíos recibidos o comunicaciones no oficiales

Se consideran otros envíos recibidos, las tarjetas de invitación a funcionarios de la entidad, las revistas y publicaciones oficiales a las cuales se haya afiliado la entidad, sobres confidenciales o personales dirigidos a funcionarios y aquellos documentos que no vienen acompañados de comunicación. Serán objeto de control a través de la asignación de un número consecutivo diferentes del de las comunicaciones oficiales y se registrarán también en el sistema que opere en la Gobernación.

Los paquetes, sobres o comunicaciones que se presenten a los centros de recepción de documentos y que no se configuren como una PQRSD sino cuentas de cobro de entidades prestadores de servicios de salud, **NO** se reciben ni se radican en el SGDEA y se direccionarán a la Oficina encargada del trámite en la Secretaría de Salud.

6.1.3.11. Recepción de solicitudes que no son de competencia de la entidad

- ✓ Cuando un ciudadano presente a través del canal presencial una solicitud que no es de competencia de la entidad resolver, se le informará al ciudadano a qué entidad debe dirigirse y no se radicará en el sistema de Gestión Documental, haciendo su devolución de inmediato.
- ✓ Si se recibe comunicación o paquete por empresa de mensajería y al abrir se evidencia que viene dirigido a otra entidad, se deberá diligenciar el formato **GC-FPA-086 DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS POR NO COMPETENCIA** exclusivo de ventanilla única y se remite a la entidad a la cual está dirigido sin radicar en el SGDEA. La

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 14 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY Y COMUNICACIONES OFICIALES		

devolución se hará por empresa de mensajería contratada por la entidad y se dejará constancia de la devolución en el reporte de ventanilla única.

- ✓ Si lo hace a través del correo electrónico autorizado para recibir solicitudes, se le informa por el mismo medio al peticionario la no competencia y no se radica en el sistema.
- ✓ Si el ciudadano insistiere en radicar la solicitud se procederá a su recepción dejando constancia la no competencia y se procederá conforma a la Ley 1755 de 2015 Artículo 21.

6.1.4. Asignación de tiempos de respuesta para las solicitudes y/o peticiones

Las comunicaciones oficiales recibidas que contengan peticiones, quejas, reclamos o consultas, se tramitarán en la forma y el plazo que para tales casos establezcan las normas vigentes al momento de su radicación. Los términos dentro de los cuales se deberán responder estos tipos de comunicaciones oficiales empiezan a contarse a partir del día siguiente al de su radicación en el SGDEA. (Ley 1755 de 2015 por el cual se regula el derecho de petición)

Tipo de documento	Tiempo límite máximo de respuesta (días hábiles)
Peticiones de documentos e información	10
Petición de Interés general o particular	15
Peticiones mediante las cuales se eleven Consultas	30
Quejas, Reclamos, Denuncias	15
Peticiones o solicitudes de Congresistas	0-5
Peticiones o solicitudes de Diputados declarados en Oposición al Gobierno	0-5
Organismos de control, entidades jurisdiccionales y representantes de los medios de comunicación	3-5
Peticiones entre Autoridades de Control	El que estipula la entidad peticionaria
Contestación de Acciones de Tutelas o presentación de informes.	1-3 días, o el término que el juez disponga
Cumplimientos a fallos de tutelas	48 horas o el término que el juez disponga.

El SGDEA se parametriza con los tiempos establecidos en la tabla anterior y generará de manera automática el vencimiento.

Cuando el plazo para dar respuesta venga implícito en la petición (organismo de control), el funcionario radicador deberá ingresar al SGDEA el plazo que estipula el documento.

Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a su recibo, exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el código único disciplinario.

6.1.5. Horarios de Atención

7:45 a 12:45 m. y de 2:45 a 5:45 p.m. en días hábiles laborales, se fijará en lugar visible al público u otro que la Administración establezca en todo caso se deberá publicar el acto administrativo que ordene un horario distinto al establecido.

Los documentos recibidos por medios distintos al de ventanilla única de correspondencia (correo electrónico), si son recibidos con posterioridad al horario de atención (5:45 pm), serán registrado al día hábil siguiente.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 15 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY COMUNICACIONES OFICIALES		

6.1.6. Registro en el Sistema de Gestión Documental e impresión de radicado.

Los procedimientos para el registro 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, al comenzar cada año se iniciará la radicación consecutiva a partir de 000001, utilizando el sistema que la Gobernación del Cesar tenga implementado.

El número de radicación, fecha y hora será asignado directamente por el sistema, los datos de cantidad de anexos y tipo de documento, serán asignados por el funcionario encargado de recibir los documentos, datos que serán impresos sobre el documento radicado en original que ingrese a la GOBERNACION DEL CESAR y a la copia del remitente que le será entregará de inmediato.

Cuando la PQRSY se reciba por canales electrónicos se le indicará al peticionario por el mismo medio, los datos del radicado en el SGDEA para que pueda realizar el seguimiento a su solicitud.

Cuando existan errores en la radicación y se deban anular radicados, la anulación se hará a través del sistema de Gestión Documental de la entidad a solicitud del radicador o gestor líder, y quedará el registro de ésta acción en el sistema y la trazabilidad de fecha y usuario que realizó la acción.

Los datos que identifican el radicado son:

CR = Comunicación recibida

Código de 5 dígitos asociado al código de la serie según tabla de retención (ej.000105)

Código de 4 dígitos correspondientes al año o vigencia del radicado

Código de 5 dígitos que corresponde al consecutivo de comunicaciones recibidas

IdControl: número único consecutivo de todas las comunicaciones radicadas (recibidas, internas y enviadas)

6.1.6.1. Escaneo de Documentos

Las comunicaciones recibidas y radicadas en el sistema deberán ser escaneadas junto con sus anexos, a través del sistema se le remite una copia de los documentos a la bandeja de entrada de la dependencia a la cual fue direccionada para su consulta y automáticamente se guarda una copia en estricto orden de radicación en el sistema de gestión documental.

De manera progresiva en cumplimiento de la estrategia **CERO PAPEL** la radicación de las comunicaciones oficiales recibidas, sólo se recibirán los documentos del usuario en (1) un ejemplar el cual se le devuelve una vez se radique y la dependencia a la cual se direcciona el documento deberá consultarlo a través del sistema de gestión documental, sin hacer impresión de esa solicitud y sólo se recibirán documentos físicos originales cuando estos tengan como destino la inclusión en un expediente, o cuando sean remitidos por servicios de mensajería.

6.1.6.2. Procedimiento de registro por fallas en el sistema de Gestión Documental

Cuando el sistema de gestión documental presente fallas se radicarán los documentos de forma manual en donde se evidencie fecha, hora, número de folios y firma de quién recibe los documentos en la Ventanilla única y se le asignará un consecutivo manual de radicación que iniciará con los cuatro dígitos del año y 0001. El Líder del proceso dará instrucción al equipo radicador para se inicie la radicación manual.

Solucionado el inconveniente se deberán tomar las medidas para el ingreso de esas solicitudes en el sistema de gestión documental adoptando las medidas de contingencias necesarias.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 16 de 30
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

6.1.6.3. Impresión de Reportes de comunicaciones recibidas

El responsable del registro en la Ventanilla única de correspondencia, de acuerdo al flujo de correspondencias radicadas deberá imprimir como mínimo dos reportes diarios (10:00 a.m. y 4:00 p.m) o más cuando el flujo de correspondencia lo amerite y entregará previa verificación al mensajero interno.

Los funcionarios asignados a la ventanilla única, serán responsables por la custodia y organización de los reportes de entrega de comunicaciones recibidas, de acuerdo con los procedimientos de organización y harán las transferencias hasta el archivo central cumplido sus tiempos de retención.

El Reporte se hará en el formato **GC-FPA-023** registro de comunicaciones de origen externo.

6.1.6.4. Distribución a las dependencias de comunicaciones recibidas

El servicio de mensajería interna deberá estar disponible en la ventanilla única de correspondencia para recibir los reportes de radicados con la documentación que será distribuida en las distintas dependencias, organizará por dependencias y velará porque las entregas se realicen de manera oportuna.

Cuando el mensajero asignado deba ausentarse informará al superior para que designe un servicio provisional en su ausencia.

La no entrega del documento físico para dar respuesta, **NO** exime a la oficina competente de su responsabilidad, ya que en el sistema de gestión documental se le carga automáticamente la solicitud al momento de ser radicada en el sistema.

El mensajero asignado velará porque en cada dependencia los responsables de recibir los documentos firmen la planilla de reporte con nombre legible, fecha y hora. Cuando el funcionario se negare a recibir se dejará constancia escrita en la planilla de la fecha, hora y nombre del funcionario que se negó a recibir y comunicará al líder del proceso del Grupo de Gestión Documental quien a su vez comunicará al Secretario de Despacho o al jefe de oficina de tal situación para que se tomen los correctivos.

Cuando se reciban documentos que ameriten trámites urgentes (tutelas, peticiones de órganos de control) se deberá hacer entrega inmediata una vez se radique en el sistema y se oficialice su ingreso.

La distribución de los documentos que se reciben se hará como mínimo en dos recorridos diarios (10:00 a.m. y 4:00 p.m.) a cada una de las dependencias a las cuales se le direccionó correspondencia.

6.1.6.5. Desistimiento expreso de una PQRSD radicada

Cuando un ciudadano luego de haber radicado en la entidad una PQRSD y ésta se haya registrado en el sistema, podrá desistir de la petición mediante comunicación escrita indicando los datos del radicado y solicitando la devolución de la PQRSD radicada, dentro del día hábil siguiente a la radicación siempre que la oficina a la cual se le asignó el trámite no haya procedido.

De éste procedimiento se dejará constancia en el respectivo reporte de distribución con firma legible del peticionario que retira la PQRSD.

6.2. TRÁMITE DE LAS PQRSD AL INTERIOR DE LAS DEPENDENCIAS

El trámite de toda comunicación oficial en la entidad (comunicación enviada o interna) se hace a través del Sistema de Gestión Documental (SGDEA) adoptado por la entidad, cada Secretario de Despacho, Jefe de Oficina, Líder de programa y/o Asesor, tendrá un usuario como gestor líder en el sistema al cual se le direccionarán todas las solicitudes que sean

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 17 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

de competencia de dicha sectorial u oficina y será responsable del trámite oportuno a estas PQRSD.

6.2.1. Recepción de documentos físicos y electrónicos

Cada oficina deberá disponer de personal para la recepción de documentos que vayan dirigidos o sean de competencia de dicha sectorial, para lo cual se atenderán las siguientes instrucciones:

- El horario para recepción de documentos será el mismo asignado a la ventanilla única de correspondencia, es decir, de 7:45 am a 12:45 m y de 2:45 a 5:45 pm o el horario que la Administración Departamental disponga mediante acto administrativo.
- Al recibir los documentos, se debe verificar la competencia y direccionar al interior de la sectorial al funcionario que deberá tramitar la respuesta.
- Cada oficina tendrá un usuario líder en el SGDEA, que será el Jefe de Área, a ese usuario se direccionan todas las PQRSD, por tanto, cada oficina es responsable por las solicitudes que se encuentren en trámite y que hayan sido recibidas por los diferentes canales de atención.
- Si al verificar los documentos recibidos, se constata que no es competencia de esa sectorial dar respuesta, deberá trasladar por el SGDEA (Control Doc) la petición y remitir el físico (si fue recibida por canal presencial) en formato GC-FPA-082 **REGISTRO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA TRÁMITE INTERNO** a la sectorial que por competencia le corresponda dar respuesta, dentro del día (1) día siguiente al recibido.

Nota: **NO** es necesario elaborar un nuevo documento para dar traslado por competencia a otra sectorial de una petición, desde la bandeja de gestión del SGDEA se hace el traslado a nivel interno de la entidad.

- La dependencia que recibe los documentos provenientes de la ventanilla única o de origen interno (de otra dependencia), deberá dejar constancia del recibido con nombre legible, fecha y hora de recibido. El recibo de documentos se hace en el momento en que el servicio de mensajería interna hace el recorrido.
- Ninguna solicitud de origen externo podrá ser recibida en las dependencias o en correos institucionales distintos a contactenos@cesar.gov.co, en caso de recibirse se deberá direccionar a la cuenta oficial contactenos@cesar.gov.co para ser radicada en el SGDEA y poder hacer el seguimiento correspondiente.

6.2.2. Evaluación de solicitudes recibidas

Las oficinas competentes para dar trámite evaluarán la solicitud y deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Tiempos de respuesta que se encuentran establecidos en el numeral 7.1.4. de este manual
- ✓ Si el trámite obedece a una solicitud y amerita respuesta se procede con el direccionamiento interno al funcionario responsable de dar respuesta (numeral 7.2.3.)
- ✓ Cuando el trámite al interior de la oficina no amerita respuesta se remite el documento al expediente correspondiente para su archivo, de acuerdo con la Tabla de Retención Documental de esa oficina.
- ✓ Si la PQRSD recibida no es competencia de la entidad para dar respuesta, se procederá de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 18 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitente al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

- ✓ Si la PQRSD es recibida en la Oficina de Asuntos Internos, procederá de acuerdo con el numeral 7.2

6.2.3. Direccionamiento para trámite del documento

Internamente cada oficina a la cual se le radique o asigne una PQRSD, deberá:

- ✓ Direccionar al funcionario (gestor operativo) de su oficina como responsable para tramitar o gestionar las respuestas a las solicitudes presentadas ya sea por particulares u otra sectorial de la entidad
- ✓ El direccionamiento se hará a través del sistema de gestión documental al usuario gestor operativo al cual le fue asignado el trámite
- ✓ El funcionario al cual se le asignó el trámite deberá tener en cuenta los tiempos de respuesta de acuerdo con el trámite o los tiempos que vengan explícitos en la solicitud.
- ✓ El Funcionario deberá evaluar los documentos que le han sido asignados, si determina que no es la oficina competente para dar trámite se dará traslado para la oficina correspondiente, utilizando el sistema de gestión documental y el documento físico en el formato GC-FPA-082 REGISTRO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA TRÁMITE INTERNO dentro del día hábil siguiente a su recibido, **NO** podrán ser devueltos a Ventanilla Única.

6.2.4. Trámite, gestión y proyección de documentos

Todo documento que se tramite o gestione en la entidad debe hacerse en los formatos (plantillas) adoptados por el sistema de calidad de la entidad, los cuales se encuentran cargados en el sistema de Gestión Documental, clasificados de la siguiente forma:

- ✓ Comunicación interna (La generada entre dependencias): Formato de Memorando GC-FPA-107
- ✓ Comunicación enviada (la generada en respuesta a PQRSD y que tiene como destinatario un usuario externo a la entidad) Formato GC-FPA-108
- ✓ Circular Interna (Se genera a nivel interno con destino a varias oficinas o funcionarios y cuyo contenido es el mismo) Formato GC-FPA-108

Las peticiones de interés general o particular, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado (se recomienda sea escrita para que quede la evidencia de la atención dada). En los demás casos será escrita.

6.2.5. Proyección de respuesta a PQRSD en el Sistema de Gestión Documental

Toda comunicación oficial, se debe elaborar en el Sistema de Gestión Documental adoptado por la entidad, para ello se deben seguir los siguientes pasos:

- Ingresar con su usuario y contraseña al SGDEA
- Ingresar a la bandeja de Gestión y seleccionar la PQRSD a la cual se le va a dar respuesta
- Seleccionar la opción generar respuesta
- Seleccionar el tipo de Comunicación (Oficial Enviada)
- Escoger el tipo de formato en el sistema SGDEA (comunicación enviada)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 19 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

- Escoger el destinatario, el cual ya se encuentra creado en el Sistema
- Elaborar el documento
- Enviar a revisión por el sistema de Gestión Documental al funcionario responsable para la firma (Opción tarea documental)
- Radicar en el sistema

Si la comunicación que se va a elaborar no está asociada a una respuesta, deberá escoger la opción crear documento y seguir los pasos antes descritos.

El sistema de Gestión Documental de la entidad, asignará un único radicado de salida a las comunicaciones oficiales enviadas, en el cual se estampan los datos de la oficina que genera el documento, el tipo de comunicación, el radicado y código de la serie asociada a la Tabla de Retención Documental de la entidad, así como el destinatario de la comunicación.

Siempre que una comunicación se genere en respuesta o tenga relación con una PQRSD debe asociarse al radicado (ID Control) con que ingresó al SGDEA, adjuntar los soportes que se enuncien y guía de envío.

6.2.6. Criterios a tener en cuenta al proyectar una respuesta a PQRSD

Las PQRSD que se radiquen ante la Administración Departamental, se les debe dar respuesta de manera oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada. Deben resolverse cada uno de los puntos, preguntas o solicitudes hechas en la respectiva solicitud de información, aun cuando en dicha respuesta participen varias sectoriales.

- La respuesta es **oportuna** cuando se da dentro de los plazos estipulados por la ley para los diferentes tipos de derechos de petición (**ver numeral 6.1.4 de este manual**)
- La respuesta es **objetiva** cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.
- La respuesta es **veraz** cuando su contenido es verificable y puede ser probado de acuerdo a los documentos que el sujeto obligado obtenga, adquiera o controle.
- La respuesta es **completa** cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud. Debe ser de fondo. Es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas
- La respuesta es **motivada** cuando existe una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en esta.
- La respuesta es **actualizada** cuando se fundamenta en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.

Cuando la respuesta a la PQRSD implica la entrega de información, y ésta supere los costos asociados a la reproducción y envío de la misma, se le deberá informar al peticionario el costo que deberá asumir por la reproducción de la información que solicita, e indicar el valor y cuenta corriente a donde deberá realizar el pago. (Ver Acto Administrativo de Costos de reproducción de documentos), una vez realizado el pago y notificada a la entidad, se deberá proceder con la reproducción y entrega de la información solicitada.

Nota: Ninguna PQRSD se debe responder de manera aislada o fraccionada por sectoriales, siempre se deberá consolidar una única respuesta por parte de la entidad, si en el proceso de revisión y trámite se advierte que hay información que es competencia de otra oficina que inicialmente no fue notificada, se deberán hacer las gestiones internas necesarias para la respuesta oportuna y bajo ninguna circunstancia se le deberá informar al peticionario que es competencia de otra sectorial, sino entregar una única respuesta.

Cuando la información requerida para dar respuesta a una PQRSD, está contenida en un expediente que se encuentre en custodia de Archivo Departamental, la oficina productora del expediente, lo solicitará en préstamo de manera oportuna, para su consulta y análisis, con el fin de dar respuesta. Bajo ninguna circunstancia se dará traslado de la PQRSD a

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 20 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

Archivo Departamental bajo el argumento de tener la custodia del expediente, cuando la respuesta que debe emitir la entidad requiere del análisis e interpretación de la información generada por la oficina productora.

6.2.7. Proyección de comunicación en respuestas a PQRSD

Toda PQRSD que sea radicada ante la Administración Departamental deberá darse respuesta dentro de los plazos y términos establecidos en la ley y se gestiona y tramita a través del SGDEA.

El procedimiento general para el trámite de respuesta a PQRSD salvo las excepciones establecidas en los numerales siguientes, es el que a continuación se indica.

La oficina responsable del trámite de la comunicación deberá elaborar la respuesta en original y dos copias siempre que dicha respuesta deba ser archivada en un expediente específico diferente al de comunicaciones oficiales, se elabora en los formatos establecidos por el Grupo de Gestión Documental a través del sistema de gestión adoptado por la entidad y que se encuentran cargados en dicho sistema.

Para su elaboración, debe contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos del destinatario
- Cargo si aplica
- Dirección de envío (Nomenclatura, ciudad, Departamento, teléfono, email)
- Asunto: Siempre se debe indicar y asociar al radicado de la PQRSD a la cual se le está dando respuesta
- Desarrollo del contenido
- Firma del Jefe de la oficina que está generando el documento
- Indicar y describir los anexos de manera clara
- Nombres completos de quién proyecta, revisa y aprueba el documento
- Copias: se indica el cargo y nombre a quien va dirigida la copia de ese documento, si aplica.

Excepción a los términos: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la misma deberá informar por escrito esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Toda comunicación con destino a usuarios externos es una comunicación enviada ya sea como respuesta a una comunicación recibida o producto de un trámite de la entidad, se elabora en el formato de Carta u Oficio siguiendo los lineamientos del proceso de producción documental de la Gobernación del Cesar y el formato será GC-FPA-106 y siempre se identifica con la inicial CE que general el SGDEA.

6.2.8. Proyección de Comunicación Oficial en respuesta a Organismos de Control.

a) Cuando la PQRSD viene dirigida al Señor Gobernador

Las comunicaciones que van dirigidas a Organismos de Control como: Contraloría, Fiscalía, Procuraduría, Juzgados, Tribunales y que son en respuesta a una solicitud radicada a nombre del Señor Gobernador el procedimiento es el siguiente:

- ✓ Asuntos Internos una vez reciba la PQRSD radicada, deberá direccionar dentro del día (1) hábil siguiente a la oficina u oficinas que serán responsables de dar respuesta, con copia a la oficina asesora jurídica para conocimiento.
- La oficina u oficinas que deban dar respuesta, proyectan la comunicación dirigida al ente de control con los argumentos y soportes que motivan y sustentan la respuesta en el Sistema de Gestión Documental adoptado por la entidad con las revisiones correspondiente al interior de la sectorial.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 21 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

- Se remite proyecto de respuesta a través del sistema de Gestión Documental por el módulo (Tareas documentales) dispuesto para revisión al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica dentro del tercer día antes del vencimiento, para la revisión por parte de la oficina jurídica quien tendrá la potestad para revisar, solicitar ajustes o correcciones y finalmente avalar con su firma la respuesta y radicar en el Sistema de Gestión Documental.
- La Oficina Asesora Jurídica una vez radicada la respuesta en el Sistema (SGDEA), procede a enviar a la oficina que proyectó la respuesta, el documento original ya radicado en el SGDEA, para recoger los vistos buenos de los funcionarios que intervinieron en su elaboración y procede a firmar el documento.
- Una vez firmada por todos los que intervinieron en el documento, la Oficina asesora Jurídica procede con la notificación al destinatario final y el archivo en el expediente correspondiente de acuerdo con la Tabla de Retención Documental.

En todo caso, cuando el plazo otorgado por el ente de control para dar respuesta, sea menor a 5 días, se deberá remitir al menos con un día de antelación al vencimiento para la revisión respectiva por parte de la oficina jurídica.

Si no es posible dar respuesta dentro del plazo establecido por el ente de control, la sectorial que tiene a cargo la proyección de la respuesta, solicita a la Oficina Asesora jurídica que eleve la solicitud de prórroga al ente de control, con las motivaciones correspondientes.

b) Cuando la PQRSD viene dirigida directamente al Jefe de la Sectorial

Cuando las PQRSD presentada por los organismos de control ya mencionados, vienen dirigidas a una sectorial o funcionario en particular, se debe proceder de la siguiente manera:

1. Asuntos internos direcciona a la sectorial o sectoriales competentes, indicando los plazos para dar respuesta al ente de control y qué sectorial es responsable de la consolidación de la respuesta total, cuando la PQRSD involucra a varias sectoriales.
2. La oficina competente, evalúa, asigna y tramita la respuesta al ente de control a través del Sistema de gestión documental de la entidad
3. Cuando la solicitud involucra trámite de diferentes sectoriales, se asigna a la sectorial que tiene mayor número de ítem por competencia la consolidación y notificación de la respuesta total y de fondo y, se direcciona a las demás sectoriales para que éstas remitan la respuesta que les corresponde a la que le fue asignada la consolidación.
4. Una vez surtido el trámite de notificación se procede a archivar la respuesta al expediente correspondiente de acuerdo con la TRD.

c) Cuando la solicitud es remitida por la Contraloría General de la República o Contraloría Departamental relacionada con:

- Auditorias
- Actuaciones especiales de fiscalización
- Denuncias
- Planes de mejora

La oficina de Asuntos Internos verifica qué sectoriales son las competentes para el trámite y direcciona por el SGDEA con las instrucciones pertinentes, para que la respuesta que emita la sectorial sea direccionada a Control Interno de Gestión para su consolidación, y posterior envío a Oficina Jurídica para proyectar respuesta al ente de control.

Nota: Dado el caso, si en el trámite de la respuesta que deba emitir la sectorial, hay algún punto que sea de competencia de otra oficina, deberá solicitar la información necesaria para emitir respuesta de fondo a dicha solicitud.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 27 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

Asuntos internos, una vez direccionados a las sectoriales, deberá enviar copia a Control Interno de Gestión para el seguimiento correspondiente.

6.2.9. Proyección de respuesta a Derechos de petición dirigidos al Gobernador del Departamento.

Para dar respuesta a PQRSD radicada ante la Administración Departamental a través del SGDEA y que viene dirigida explícitamente al señor Gobernador, se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

- ✓ Las PQRSD a nombre del señor Gobernador y que son radicadas a la oficina de Asuntos Internos, se direccionan por ésta dentro del día hábil siguiente a la oficina u oficinas que por competencia deban proyectar respuesta, con copia a la oficina asesora jurídica.
- ✓ La respuesta a la PQRSD debe ser firmada por el jefe de la Oficina Asesora Jurídica, en virtud de la delegación conferida mediante Decretos No. 000027 de 29 de enero de 2008 y No. 000020 de 23 de enero de 2012.
- ✓ Los proyectos de respuesta donde se resuelve de fondo la PQRSD, deben ser remitidos a la Oficina Asesora Jurídica junto con los soportes que respalden su motivación fáctica y jurídica, al menos dentro del tercer día antes del vencimiento de la PQRSD a través del módulo de tareas documentales del SGDEA, para su revisión y radicación en el sistema.
- ✓ El proceso de proyección y envío a Jurídica es el mismo que corresponde a respuestas enviadas a Organismos de Control y siempre se hará a través del sistema de Gestión Documental módulos de tareas documentales. Ver numeral 7.2.8
- ✓ Una vez revisada y aprobado, la Oficina Asesora Jurídica procede con la radicación en el SGDEA y a la notificación correspondiente. Ver numeral 7.2.15.

6.2.10. Proyección de respuesta a acciones constitucionales (Acción de tutela, Acción de Grupo, Acción Popular)

- ✓ Toda tutela que se reciba contra la Gobernación del Cesar y cuyo accionado será el señor Gobernador en calidad de Representante legal, se direcciona para la oficina asesora de asuntos jurídicos y ésta a su vez coordinará con la oficina competente para que proyecte respuesta, adjunte los soportes y remita el proyecto de respuesta, dentro de los términos a la oficina Asesora Jurídica para la revisión y firma correspondiente.
- ✓ La respuesta que se deba dar a las Acciones Constitucionales que se presenten contra el Departamento del Cesar y cuyo accionado sea el Señor Gobernador, deben ser firmadas por el Jefe de la oficina Asesora Jurídica (Decreto 00020 de 23 de enero de 2012), aun cuando en el proyecto de respuesta intervenga la sectorial que por funciones o competencia tenga la información para dicha respuesta.
- ✓ Las Tutelas que se presentan contra el Departamento y el accionado directo sea un Secretario de Despacho y/o funcionario de la Administración Departamental, deberá dar respuesta directamente la sectorial accionada y se archivará en el expediente que corresponda según TRD.
- ✓ La custodia y archivo de las Acciones Constitucionales por Tabla de Retención Documental corresponderá a la Oficina asesora jurídica y la Secretaría de Educación área jurídica, las que deban incluirse en un expediente se deberá enviar una copia para que sea incorporado al expediente correspondiente.
- ✓ Las tutelas que se proyecten y firmen en las demás sectoriales, deberán remitirse al expediente que por Tabla de Retención Documental compete

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 23 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

6.2.11. Proyección de respuesta a solicitudes de información clasificada o reservada

El artículo 4 de la Ley 1712 consagra que toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de los sujetos obligados es pública. Pero existen excepciones con el fin de evitar que se causen daños a derechos de las personas o a bienes públicos.

Cuando se requiera dar respuesta a una solicitud, siempre se debe verificar que la información solicitada no sea clasificada o reservada, para ello deberá consultar el Índice de Información Clasificada y Reservada publicado en la página web de la entidad, link de Ley de Transparencia.

Cuando la solicitud se trate de información clasificada o reservada, el sujeto obligado deberá indicarlo al ciudadano. La respuesta a este tipo de solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos establecidos en la Ley:

0. Indicar el fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo que da la calificación.
1. Los fundamentos de las excepciones al derecho al acceso a la información deben estar de forma expresa en una ley, decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o artículo de la Constitución.
2. La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, cubra la calificación de información reservada o clasificada.

En caso de que la información solicitada no esté incluida dentro del Índice de Información Clasificada y Reservada, ya sea porque dicho instrumento no ha sido actualizado o por un error en su adopción, el sujeto obligado deberá expedir un acto administrativo o documento equivalente que haga la nueva inclusión. Si la entidad aún no ha adoptado el índice o no se encuentra actualizado.

6.2.12. Radicación en el SGDEA de la respuesta a PQRSD y demás comunicaciones

- ✓ Las comunicaciones oficiales producidas sean internos o con destino externo, se elaboran, gestionan y producen en el sistema de gestión documental adoptado por la entidad, desde su proyección, revisión y aprobación del documento final, momento en el cual el SGDEA asigna un radicado consecutivo para seguimiento y control.
- ✓ El proceso de revisión y aprobación del documento final se hará desde la plataforma del SGDEA módulo de tareas documentales, sin necesidad de impresión, posterior al radicado se imprime para la firma correspondiente en caso que amerite la firma original, de lo contrario se firma de manera electrónica para lo cual se tramitará la autorización y firma mecánica de cada jefe de oficina.
- ✓ La radicación en el SGDEA es el último proceso que se debe surtir en el SGDEA, y es cuando la proyección de la respuesta descrita en los numerales anteriores, ha sido revisada y aprobada por quienes han intervenido en su elaboración, el sistema generará un radicado de salida, el cual queda impreso en el documento y contendrá los siguientes datos:
 - Tipo de comunicación (CE – CI)
 - Radicado asociado a la serie, consecutivo del tipo de comunicación y el año
 - Identificador del documento (ID) que es un consecutivo único para cada documento radicado en el SGDEA
 - Oficina que produjo o radicó el documento
 - Destinatario

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 24 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY COMUNICACIONES OFICIALES		

6.2.13. Firma de comunicaciones oficiales en la entidad

Entiéndase por comunicación oficial, todo documento ya sea memorando interno o comunicación oficial enviada, generada en la Administración Departamental.

El Acuerdo AGN 060 de 2001 **Artículo 4:** Señala que las entidades deben establecer qué cargos están autorizados para firmar la documentación externa e interna.

En la Administración Departamental podrán firmar comunicaciones oficiales enviadas, quienes:

- ✓ Se desempeñen en los cargos de Gobernador, Secretarios de Despacho, Asesores de Despacho, Jefes de las oficinas Asesoras, Jefes de oficinas, Líderes de Programa, Jefes de Grupos cuando estén delegados mediante acto administrativo
- ✓ Los funcionarios y/o contratistas designados como supervisores, siempre y cuando especifiquen exactamente el número del contrato del cual ejercen supervisión.
- ✓ Los funcionarios de planta con pólizas de manejo
- ✓ Los funcionarios comisionados para adelantar investigaciones relacionadas con su función.
- ✓ En ningún caso los jefes de grupos y asesores podrán firmar comunicaciones mediante las cuales se adquieran compromisos para la entidad.
- ✓ Las comunicaciones oficiales dirigidas a nivel internacional solamente podrán ser firmadas por el Gobernador del Departamento y/o el encargado de las funciones en ausencia del Gobernador.
- ✓ Las comunicaciones oficiales podrán ser firmadas únicamente por los funcionarios de planta de la entidad descritos anteriormente y **en ningún caso por contratistas**, salvo cuando su objeto contractual sea ejercer supervisión o interventoría a contratos.

6.2.14. Notificaciones de Respuestas a PQRSY

Surtido el proceso de proyección, revisión, radicación y firma de la comunicación oficial en respuesta a la PQRSY o en virtud de un trámite inherente a las funciones de la oficina que la proyectó, se debe proceder con la notificación al interesado.

- ✓ Las notificaciones las realiza la oficina encargada de dar respuesta a la PQRSY y se harán en la dirección y medio que el peticionario haya establecido en su petición, procurando dejar constancia del soporte de notificación en el expediente que corresponda.
- ✓ Las respuestas a las PQRSY que por delegación firma la Oficina Asesora Jurídica, es responsable la oficina jurídica de surtir el proceso de notificación y de enviar al expediente que corresponda de acuerdo con la TRD el soporte o prueba de dicha notificación.
- ✓ La Administración Departamental dispondrá del servicio de distribución a través de empresa de Mensajería, asignando una guía de envío y deberá entregar a la entidad las pruebas de entrega correspondiente o la devolución de la comunicación cuando por causales de devolución inherentes a la entidad o al peticionario no pueda hacerse efectiva la entrega al destinatario final.
- ✓ Las notificaciones que se hagan a través de canales electrónicos, siempre se harán desde la cuenta de correo institucional de la sectorial y la empresa de mensajería

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 25 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY Y COMUNICACIONES OFICIALES		

contratada deberá disponer del servicio de email certificado que garantice la prueba de entrega de dicha notificación.

- ✓ La sectorial responsable de la notificación, deberá monitorear y hacer seguimiento hasta confirmar que el destinatario final recibió la respuesta a la PQRSY o notificar por aviso o los medios de que disponga la entidad cuando la comunicación haya sido devuelta por la empresa de Mensajería.
- ✓ Finalizado el proceso se deberá archivar la respuesta y su notificación en el expediente que por Tabla de Retención Documental corresponda.

6.3. TRÁMITE DE COMUNICACIONES INTERNAS EN LA ENTIDAD

Las comunicaciones internas tienen como fin transmitir información, orientaciones y pautas entre Dependencias, se elaboran en el sistema de gestión documental que la Gobernación tenga implementado y se recomienda que sea transferido a su destinatario a través del mismo sin necesidad de imprimir, cuando sea de carácter informativo o de solicitud. Obsérvese numeral 6.2. De la **GUIA PARA LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES GC-GPA-001**, si la comunicación amerita ser archivada en un expediente físico, se procederá a su impresión.

Los documentos que se producen en virtud de trámites internos, deben obedecer a las funciones propias de cada dependencia y deben corresponder a las series y subseries documentales definidas en las Tablas de Retención Documental y sus correspondientes tipos documentales.

El funcionario que omita el direccionamiento o remisión de un documento producido en virtud de sus funciones al expediente que le corresponda de acuerdo a la tabla de retención documental de manera oportuna, será responsable disciplinariamente por las consecuencias que se deriven de su omisión.

6.3.1. Comunicación Interna

La elaboración de las comunicaciones internas deberá atender los procedimientos para ello y se archiva en el expediente que le corresponda según la tabla de retención documental y de acuerdo al procedimiento de organización o se remite para la dependencia que deba continuar con dicho trámite.

Para su elaboración, se requiere:

- Seleccionar el tipo de comunicación en el SGDEA, que para éste caso es Comunicación Interna
- Seleccionar la Unidad Administrativa y Oficina productora a la cual va dirigida la comunicación interna
- Seleccionar la Tipología Documental (Memorando)
- Seleccionar el funcionario a quien va dirigida la comunicación
- Escoger el formato o plantilla (Memorando)
- Elaborar el documento
- Firma del jefe de área en Físico o digital según concierna
- El tiempo máximo para el trámite de comunicaciones internas será de 4 días hábiles o el que se indique en la comunicación.

En todo caso para elaboración de documentos institucionales se deberá tener en cuenta las instrucciones contenidas en la **GUIA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES**.

Es responsabilidad de todos los funcionarios de la Gobernación del Cesar, revisar a diario la bandeja de gestión del SGDEA adoptado por la entidad, a fin de dar trámite oportuno a los asuntos asignados por éste medio, la no consulta no exonera de la obligación de dar respuesta oportuna.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 26 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY COMUNICACIONES OFICIALES		

Las comunicaciones internas pueden ir dirigidas a los jefes de las sectoriales o a funcionarios en particular cuando amerite comunicar situaciones administrativas particulares.

6.3.2. Circulares

Son comunicaciones con igual contenido dirigidas a varios destinatarios internos. Véase numeral 7.2 de la **GUIA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES** Las circulares ya sean Dispositivas o Informativas, se elaboran de acuerdo con el procedimiento de producción de documentos y en los formatos establecidos para ello, la radicación se hace en consecutivo generado por el Sistema de Gestión Documental de la entidad y la oficina productora será la responsable por la custodia del original y conservará el expediente respectivo.

Los requisitos para la radicación de circulares, es que tenga los campos mínimos requeridos y se encuentre firmada por el funcionario competente para expedir circulares.

Las circulares con destino externo, se elaboran en el SGDEA y sólo deben estar firmadas por las personas y cargos autorizados. El procedimiento de radicación es el mismo pero los consecutivos son independientes.

Para elaborar una circular, se procede:

- Se escoge la opción crear documentos en el SGDEA
- Opción 1 Crear documentos
- Se escoge la plantilla destinada a Circulares (GC-FPA-108)
- Se Clasifica la comunicación (Opción comunicación interna)
- Se escoge la serie Circulares
- Se seleccionan los destinatarios (pueden ser todos o algunos)
- Se proyecta la circular
- Se firma
- Se Radica en el sistema SGDEA

6.4. DISTRIBUCIÓN Y ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES

6.4.1. Distribución de comunicaciones Internas en la entidad

La distribución de documentos para trámites internos en la entidad, se hace relacionando dichos documentos en el formato **GC-FPA-082 "REGISTRO ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA TRÁMITE INTERNO"** en los siguientes casos:

- Cuando se realice un traslado de una solicitud recibida o interna, y la oficina a quien fue direccionado el documento no es la competente para responder, en este caso **NO** se debe elaborar un memorando para dar traslado ni reproducir copias de dicha solicitud, el trámite se surte con el registro en la planilla correspondiente, y el **traslado desde el sistema de gestión documental** para el seguimiento por parte de la oficina de asuntos internos.
- Cuando por competencia se produzca un documento que debe ser remitido a otra dependencia para su inclusión en el expediente respectivo; en este caso **NO** se deberán reproducir copias si la oficina no es la responsable de la serie o subserie documental.
- Cuando se haga devolución de un documento o expediente en préstamo

La anterior disposición contribuye a la estrategia de **CERO PAPEL**, ahorrando el consumo innecesario de papel al reproducir copias de documentos cuya custodia no es competencia de la oficina.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 27 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY COMUNICACIONES OFICIALES		

6.4.2. Distribución de comunicaciones oficiales con destino externo a la entidad (Comunicaciones enviadas)

La distribución o envío de comunicaciones con destino externo, se hacen a través de diferentes medios, siempre que la oficina productora lleve los controles respectivos para garantizar la oportuna entrega al destinatario final y quede dentro del expediente respectivo la evidencia de dicha entrega, podrá realizarse por:

- Empresa de mensajería contratada para tal fin (Ver requisitos numeral 7.4.4.)
- Desde Correo electrónico institucional si el usuario autorizó la notificación por este medio.
- Mensajería interna (mensajero contratado por la entidad para tales fines)
- Personalmente al destinatario cuando se presente a reclamar la respuesta en las oficinas

La distribución de correspondencia con destino a usuarios externos a través de empresa de mensajería, se registra en el formato "REGISTRO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA TRÁMITE INTERNO" GC-FPA-082 y se envía a la oficina encargada de hacer el envío, siempre que se tengan en cuenta los siguientes aspectos:

6.4.3. Alistamiento físico para envío de documentos por empresa de mensajería

Los documentos que van a ser enviados a un destinatario externo a la entidad, deberán ser remitidos en sobres debidamente rotulados y sellados hasta la oficina que tenga la supervisión del contrato de mensajería, y será responsabilidad de cada oficina productora el correcto diligenciamiento de los datos del remitente y demás documentos relacionados como anexos.

Cuando se requiera embalaje se hace con papel kraft y el amarre con cinta de falla, si se utilizan cajas serán de cartón corrugado libre de ácido e icopor para protección. Cualquiera sea la forma de empaque se deberá hacer la identificación y el rotulado respectivo por parte de la oficina que genera el envío.

6.4.3.1. Marcación de etiquetas y rótulo

Los documentos que son enviados por la entidad deben ser rotulados con los siguientes datos:

- **Datos del Remitente**
 - o Entidad
 - o Oficina productora
 - o Nombre y cargo del funcionario que firma la comunicación o envío
- **Datos del Destinatario**
 - o Nombre de la entidad y/o persona natural
 - o Nombre del funcionario y/o ciudadano
 - o Cargo
 - o Dirección de correspondencia
 - o Teléfono
 - o Fax
 - o Ciudad
 - o País

Ver: Formato para Rótulos GC-FPA-083 Y GC-FPA-084

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 28 de 35
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY Y COMUNICACIONES OFICIALES		

6.4.3.2. Diligenciamiento de sobres para el envío de documentos

NTC 3369 "Elaboración de sobres" Numeral 3. Requisitos p. 3-9

Datos del remitente: Se distribuyen según el modelo seleccionado.

Datos del destinatario: Se ubican centrados en el segundo tercio sin sobrepasarlo y de acuerdo con el sobre.

Tratamiento: título académico, con mayúscula inicial.

Nombre: Se ubica en la segunda línea, en mayúscula sostenida o con mayúscula inicial; de preferencia se escriben los dos apellidos. No se utiliza negrilla.

Cargo: se escribe con mayúscula inicial.

Empresa: se anota en la línea siguiente al cargo, con la denominación más ampliamente conocida, es decir, razón social, sigla o acrónimo.

Dirección o apartado: se utiliza una de las dos.

Destino: Puede ser local, nacional o internacional.

Nota: Para mayor ilustración consultar la **GUIA PARA LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES** Numeral 11.

6.4.3.3. Recepción física de documentos que van a ser enviados a destinatarios externos

Los documentos que se envían a través de empresa de mensajería deberán cumplir con los requisitos mínimos que exige el presente manual, cuando ello no ocurra deberán ser devueltos a la oficina productora para su corrección y ajustes.

Las dependencias que requieran el envío de más de tres (3) comunicaciones deberán relacionar las comunicaciones en el formato **GC-FPA-082 REGISTRO ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA TRÁMITE INTERNO** para ser verificada y radicada por el funcionario encargado del envío, quien devolverá las copias a la oficina productora una vez sean registradas y enviadas.

6.4.3.4. Revisión y análisis documental

El funcionario encargado del envío, realiza un proceso de verificación antes de proceder a su registro, con el fin de constatar que los documentos han sido debidamente firmados por el funcionario autorizado, que el documento a enviar tenga impreso el radicado único de salida que genera el SGDEA y que contenga los datos completos del destinatario establecidos en el numeral 7.2.7.

Ningún envío será procesado si no viene la copia que debe quedar en el Consecutivo de Comunicaciones enviadas, salvo cuando sean envíos de publicidad, invitaciones que realiza la entidad para determinados eventos.

6.4.4. Procedimiento para envío de comunicaciones por canales electrónicos

Las notificaciones o envíos de comunicaciones oficiales que se hagan a través de canales electrónicos (correo electrónico) siempre se hará desde la cuenta de correo oficial de la oficina que está emitiendo la respuesta, y deberá enviar una copia de dicha comunicación al correo que la entidad ha dispuesto para control de envíos de correspondencia, mediante la opción **CCO (Con Copia Oculta)**.

La oficina que administra y controla la cuenta de correo oficial que recibirá las copias de las comunicaciones oficiales enviadas notificadas por correo electrónico, será ventanilla única (archivo central) y que maneja el envío de correspondencia por empresa de mensajería, la cual llevará el expediente de Consecutivo de comunicaciones oficiales enviadas (híbrido)

La oficina que omita enviar la copia a ventanilla única al correo oficial, será responsable por las consecuencias que dicha omisión conlleve.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 29 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY Y COMUNICACIONES OFICIALES		

6.4.5. Procedimiento para envío de comunicaciones por canales distintos al de mensajería o correo electrónico.

Toda comunicación enviada debe hacerse por la empresa de mensajería contratada para tal fin o por con los correos electrónicos oficiales de cada oficina, siguiendo el procedimiento del punto 7.4.4., para aquellos eventos en los cuales por extrema urgencia se deba hacer por canal distinto a los ya enunciados, la oficina productora que generó el envío debe hacer llegar una copia de dicha comunicación con el recibido correspondiente para que sea archivado en el expediente Consecutivo de comunicaciones oficiales enviadas.

Será responsable por dicha omisión el funcionario u oficina que omita este procedimiento.

6.4.6. Requisitos que deben cumplir las comunicaciones que van a ser enviadas

Los requisitos mínimos que deben cumplir las comunicaciones oficiales que van a ser enviadas, por los diferentes canales deben ser los siguientes:

- Nombre de la entidad y/o persona a quien va dirigido y cargo
- Dirección clara y completa con su respectiva nomenclatura y código postal.
- La comunicación que se envía debe estar radicada en el sistema de gestión documental de la entidad, indicando el número de radicado de salida.
- Debe venir como mínimo en original y 2 copias: original para el destinatario debidamente rotulado en sobre cerrado (**Ver formatos para rótulos**), una copia para el archivo de comunicaciones oficiales enviadas que conservará la ventanilla única de correspondencia y una tercera copia siempre que deba ser archivado en otro expediente de acuerdo con la Tabla de Retención Documental. En caso que deban distribuirse copias adicionales, ya sea interna o externa, es responsabilidad de la dependencia que produce el enviarlas completas para su trámite.
- Deberá venir firmada por el funcionario autorizado por la entidad.
- Deben estar elaborados en el formato y tipo de letra autorizado y establecido **GUÍA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES**.
- Los anexos que vengan como paquetes deben remitirse marcados y legajados de tal manera que permitan un fácil traslado, este procedimiento es exclusivo del área remitente.
- En ningún caso deben enviarse como adjuntos los oficios a los cuales se les da respuesta, éstos deben conservarse en el expediente correspondiente.
- Todo documento a enviar por servicio de mensajería debe venir en sobre cerrado, rotulado con los formatos establecidos.

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos mínimos, será causal de devolución del (los) oficio (s), a la dependencia productora para su corrección.

6.4.7. Requisitos para el envío de documentos no oficiales

Se consideran otros envíos las tarjetas de invitación a personas naturales o jurídicas, sobres confidenciales o personales remitidos por otros funcionarios autorizados para tramitar documentos, dirigidos a funcionarios, personas naturales o jurídicas y en general aquellos documentos que no vienen acompañados de alguno de los tipos documentales establecidos como comunicaciones oficiales, en todo caso, siempre deberán venir con la información clara y precisa del destinatario establecida en el inciso anterior.

Cuando se requieran enviar paquetes, cajas u otros deberán venir acompañados de la comunicación que adjunta dicho envío y en la línea de anexos dejar constancia del contenido de la caja y número de unidades.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 30 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY Y COMUNICACIONES OFICIALES		

6.4.8. Horarios para la recepción y envío de documentos por empresa de mensajería

La oficina responsable del envío recibe y registra las comunicaciones oficiales de salida entre las 8:00 a.m. a 12:00 m y 3:00 a 5:00 p.m, sin que ello implique que el envío de las comunicaciones se haga el mismo día en que se reciben, el registro se hará en estricto orden de recibido dando prioridad a los envíos con carácter **URGENTE**.

- ✓ Cuando se requiera el trámite inmediato de un documento debe anotarse en la planilla de envío la palabra "**URGENTE**", esto con el fin de dar prioridad al envío del mismo.
- ✓ El tiempo mínimo requerido para la radicación de la correspondencia y el envío a través de las empresas de mensajería es de dos (2) días de antelación a la fecha límite de vencimiento de los términos para dar respuesta.
- ✓ Para el caso de las citaciones a notificación se deben tener en cuenta los plazos estipulados en los contratos de mensajería para la entrega de correspondencia de acuerdo con la matriz destino y tiempos de entrega por ciudades. Estos plazos serán dados a conocer mediante circular por el líder de programa responsable del Grupo de Gestión Documental.
- ✓ El reparto a las empresas de mensajería se hace en el horario de lunes a viernes a partir de las 4:00 p.m. o en horario diferente cuando las condiciones del envío así lo ameriten.
- ✓ Las comunicaciones oficiales que se reciban a partir de las 3:30 p.m. no se garantiza el envío dentro de ese mismo día, sólo se reciben y registran para su envío al día siguiente.
- ✓ Las oficinas productoras que requieran hacer envíos numerosos deberán prever que el procedimiento de revisión y radicación debe realizarse de manera rigurosa por lo tanto no es responsable del envío de estas comunicaciones el mismo día que se reciben.

6.4.9. Registro y control de entrega a empresas de mensajería

Toda comunicación oficial que se envía a un destinatario externo, se debe registrar en el formato **GC-FPA-088 RELACIÓN DE CORRESPONDENCIA ENVIADA EXTERNA** el cual debe ser diligenciado en todos sus campos por el funcionario responsable, incluido el número de la guía y el radicado del sistema de gestión documental de la entidad.

Los envíos se clasificarán de acuerdo con el tipo de servicio de correo contratado para la distribución, internacional, nacional, certificado, express, hoy mismo y normal entre otros, a nivel urbano si se cuenta con el servicio de mensajería especializada, contratado para la entrega personalizada de correspondencia.

Los documentos para distribución de acuerdo con el tipo de servicio que se requiera deberán controlarse a través de planillas de control de entrega a la empresa prestadora del servicio y deberán archivarse con los correspondientes comprobantes de entrega.

6.4.10. Devoluciones de las empresas de mensajería por errores en los datos de envío.

El Grupo de Gestión Documental u oficina responsable de los envíos por empresa de mensajería, una vez revisados los envíos devueltos por la empresa de mensajería, los recibe y registra en el formato **GC-FPA-085 "DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS POR MENSAJERIA EXTERNA"** y los remite a la Dependencia de origen para su corrección, debe hacerse una anotación en el formato **GC-FPA-088 RELACION DE CORRESPONDENCIA ENVIADA EXTERNA** que indique que esa comunicación fue devuelta y las causales.

La oficina que realizó el envío verifica y corrige los datos del destinatario y deberá remitir nuevamente el documento para ser enviado, utilizando el mismo procedimiento.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 31 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

6.4.11. Seguimiento y control a los envíos realizados

El funcionario responsable una vez se registre el documento y se genere la guía de envío, deberá informar a la oficina que remite el documento el número con el cual se llevó a cabo el envío, para que ésta última haga el seguimiento a través del portal web de la empresa de mensajería.

Cuando se evidencie que un envío **NO** ha sido entregado dentro de los plazos convenidos por la empresa de mensajería, la oficina que hizo el envío deberá informar al encargado del proceso de envío, para que haga el seguimiento correspondiente ante la empresa de mensajería y se haga efectiva la entrega, igualmente deberá informar cuando se evidencien inconsistencias en la prestación del servicio para que se tomen los correctivos.

6.4.12. Conservación de las pruebas de entrega efectiva de los envíos realizados por empresa de mensajería

Las empresas de mensajería contratadas para tal fin, dispondrán en sus páginas web la información necesaria para el rastreo y seguimiento de los envíos realizados por la entidad en el término que establece la ley.

Será responsabilidad de cada oficina y/o funcionario que produce y envía los documentos descargar las pruebas de entrega cuando el envío se haya hecho efectivo y, adjuntar al expediente que le corresponda con el fin de garantizar su integridad y evitar posibles acciones en contra de la entidad.

A manera de control la entidad podrá exigir a cada empresa de mensajería copia en medio magnético de las pruebas de entrega de todos los envíos realizados por la entidad.

6.5. CONTROL Y SEGUIMIENTO A RESPUESTAS A PQRSD RECIBIDAS

La oficina Asesora de Asuntos Internos tiene la delegación de hacer el seguimiento y monitoreo a las PQRSD que se reciban en la entidad.

La Oficina Asesora de Asuntos Internos en su labor de Control y Seguimiento a los vencimientos de términos de las solicitudes que ingresan al Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos enviará semanalmente informe de vencimiento de Derechos de petición, Peticiones entre Autoridades y Peticiones de Congresistas con copia al Asesor de Control de Control con el fin que se emprendan las acciones necesarias para contestar las solicitudes dentro del término de vencimiento correspondiente.

El sistema de Gestión Documental dispondrá de un tablero de control que le permitirá a la Oficina Asesora de Asuntos Internos emitir **ALERTAS** para informar permanentemente a través de los correos electrónicos institucionales a todas las dependencias sobre las comunicaciones que se encuentren pendientes de trámite y respuesta.

Cada oficina, dispondrá a través del usuario líder de un tablero de control en el SGDEA a través del cual podrá hacer seguimiento a los tiempos de respuesta al interior de su sectorial.

6.5.1. Control y seguimiento en las dependencias

- ✓ Cada oficina de la Gobernación del Cesar, designará un funcionario de planta como responsable de recibir, direccionar, hacer seguimiento de las respuestas a las solicitudes y radicación en el sistema de gestión documental y llevará el registro respectivo.
- ✓ Cuando el funcionario responsable de proyectar respuesta no lo haga dentro de los términos, el funcionario delegado para el seguimiento deberá informar al jefe de la dependencia sobre la situación.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 32 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

- ✓ El funcionario hará seguimiento constante y minucioso a toda la correspondencia que llegue a su área a través del sistema de gestión documental (bandejas) de cada dependencia, para el logro efectivo y eficiente en la respuesta.
- ✓ En caso de ausencia del Jefe, este funcionario se encargará de realizar el proceso de asignación del responsable para dar respuesta.
- ✓ El funcionario delegado para seguimiento, debe informar al jefe sobre aquellas solicitudes que se encuentran por vencer o vencidas haciendo especial énfasis en las presentadas por organismos de control.
- ✓ Los tiempos de respuesta siempre se contarán a partir de la recepción de los documentos por los diferentes canales que la entidad ha establecido para recepción de PQRSD y registro en el SGDEA, y **NUNCA** por la fecha en que se reciba en la dependencia cuando se hagan por traslados internos.
- ✓ Cuando una dependencia deba trasladar la solicitud o el trámite a otra oficina y no lo haga dentro de los términos establecidos, asume la responsabilidad por los retrasos que demande la no entrega oportuna de esa respuesta.

6.6. INFORMES DE PQRSD

- ✓ La ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y de acceso a la información pública en su Artículo 11 numeral h, establece que la entidad deberá publicar un informe de todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta que hayan sido presentadas a la entidad.
- ✓ La oficina de asuntos internos entregará los reportes correspondientes de que trata la ley 1712 de 2014, respecto a las solicitudes presentadas a la entidad y la forma en que estas fueron atendidas, igualmente la oficina de control interno hará el seguimiento correspondiente.
- ✓ Dicho informe será publicado en la página web de la entidad, en la periodicidad que exige la ley.

6.7. ARCHIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA ENTIDAD

Las comunicaciones oficiales de la entidad recibidas y enviadas se archivan de acuerdo con la Tabla de retención documental.

6.7.1. Comunicaciones oficiales recibidas

- ✓ Las comunicaciones recibidas se archivan en el sistema de Gestión documental de manera electrónica y podrán ser consultadas por los usuarios a quienes les fue asignada para su trámite y/o los usuarios con los permisos asignados.
- ✓ La comunicación oficial recibida en soporte físico será archivada en el expediente que le corresponda según la tabla de retención siempre que no tenga alguna restricción.
- ✓ La Oficina de sistemas deberá disponer de los mecanismos para que las imágenes digitalizadas de las comunicaciones oficiales de entrada se archiven de forma consecutiva en carpetas en el servidor de la entidad y garantizará que éstas se conserven y puedan ser migradas a otros soportes digitales garantizando su preservación en el tiempo y los tiempos de retención que establezca la Tabla de Retención.

6.7.2. Comunicaciones oficiales enviadas

- ✓ Los consecutivos de todas las comunicaciones oficiales enviadas tendrán un único consecutivo en la entidad y la ventanilla Única de correspondencia (archivo general)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 33 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY COMUNICACIONES OFICIALES		

será la responsable del archivo y custodia de los consecutivos de todas las comunicaciones oficiales enviadas.

- ✓ Las oficinas productoras serán responsables por remitir original o copia al expediente que corresponda según tabla de retención cuando pertenezca a otra serie documental.
- ✓ El archivo se hará de manera consecutiva de acuerdo al número de radicación asignado por el sistema y en orden cronológico.
- ✓ Ninguna comunicación podrá salir de la Gobernación del Cesar, sin haber sido radicada en el sistema de gestión documental por la oficina productora.
- ✓ Salvo las oficinas que por TRD tengan asignadas la serie Derechos de Petición, llevarán un expediente en sus oficinas, debidamente organizado con todos los derechos de petición producidos y tramitados por esa dependencia.
- ✓ Las Oficina productora que realice la notificación de comunicación oficial enviada por medios distintos al de mensajería expresa, deberá remitir la copia que corresponde al consecutivo de comunicaciones oficiales enviada que lleva ventanilla única de correspondencia, de acuerdo con el procedimiento establecido en este manual.
- ✓ Las sectoriales que se encuentran por fuera de las instalaciones de la sede principal de la entidad y que realicen los envíos desde otro punto de distribución, deberán coordinar con ventanilla única la entrega de los consecutivos generados desde ésta sectoriales.

6.7.3. Comunicaciones oficiales internas

Son archivadas por cada dependencia de acuerdo con la Tabla de Retención documental, es decir, en el expediente que le corresponda y el consecutivo se archiva en el sistema de gestión documental de manera electrónica. Cuando el asunto no esté relacionado con la TRD se archiva en el consecutivo de comunicaciones oficiales internas de cada dependencia.

6.8. CONSULTA DE COMUNICACIONES OFICIALES

El acceso y consulta de los documentos producidos por la entidad, se llevará a cabo en los términos establecidos en el procedimiento GC-PPA-064 "CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS".

El registro de préstamos se llevará a cabo en el "FORMATO GC-FPA-039 FORMATO PARA PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS", y bajo ninguna circunstancia se prestarán documentos sueltos. Siempre el préstamo se hará por expedientes, indicando el nombre y código de la serie, número de carpetas, folios correspondientes y el responsable del préstamo.

Para el caso del expediente en custodia de Ventanilla Única de correspondencia, la consulta se hará por documento puntual (indicando radicado, fecha o destinatario) en sitio, y se facilitará la reproducción física o digital del documento en mención.

Salvo por orden judicial se autorizará la salida de documentos originales de la entidad y se deberá dejar una copia auténtica del documento.

6.9. INCORPORACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS

La incorporación de nuevas tecnologías de avanzada en la Administración y conservación de las comunicaciones oficiales en la Gobernación del Cesar estará sujeta al cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000, Acuerdo 060 de 2001, Decreto 2609 de 2012, Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario 103 de 2015 y demás normas que para el efecto expida el Archivo General de la Nación.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 34 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY Y COMUNICACIONES OFICIALES		

Para la información generada o guardada en medios magnéticos, deben seguirse las instrucciones de sus fabricantes en relación con su preservación y debe producirse en formatos compatibles, cuidando la posibilidad de recuperación, copiado y reproducción libre de virus informáticos.

Las comunicaciones oficiales por correo electrónico, su recepción y envío deben permitir el control y seguimiento por parte del Grupo de Gestión Documental y de la Ventanilla única para lo cual la oficina de sistemas deberá habilitar cuentas de correo Institucional por cada una de estas áreas.

Para los efectos de acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales se deben atender las disposiciones de la ley 527 de 1999 y demás normas relacionadas.

Los trámites en línea que implemente la Gobernación del Cesar en cumplimiento de las Políticas de Racionalización de trámites, Servicio al Ciudadano, Gobierno Digital, Gestión Documental y Transparencia y acceso a la información pública, deberán ser articulados con los procesos de Gestión Documental de la entidad para su debida actualización y mejora continua.

6.10. MEJORAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Será de obligatorio cumplimiento que todos los usuarios internos usen los estilos y modelos para la elaboración de documentos oficiales que se encuentran en la **GUIA PARA LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES GC-GPA-001** y/o la plataforma de documentos que se encuentre cargada en el sistema de gestión documental que la entidad adopte, con el fin de mantener la misma estructura de los documentos y proyectar la imagen corporativa de la entidad. Cuando una oficina tramite un documento sin atender los lineamientos de la GUIA o por fuera de la plataforma no deberá ser recibido internamente por la oficina destinataria.

6.11. REVISIÓN AL PROCEDIMIENTO

El responsable del grupo de Gestión documental llevará registro de las inconsistencias o quejas que sobre el procedimiento presenten los usuarios tanto internos como externos, cada seis meses se hace un análisis de la situación agrupando las quejas de acuerdo al asunto o trámite, se evalúa el procedimiento de dicho trámite al interior de comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG. Si no requiere cambios se procede a realizar una nueva socialización con los usuarios para un mejor aprovechamiento. Si requiere cambios estos se podrán adaptar siempre que los cambios repercutan en mejora para los usuarios sin afectar los objetivos del procedimiento.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 35 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY COMUNICACIONES OFICIALES		

7. CONTENIDO

- ACTIVIDADES DENTRO DEL CICLO PHVA

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	DESCRIPCION ACTIVIDAD	SALIDA	DESTINATARIO
Archivo General de la Nación, Entidades del Estado y Organismos del control	Normatividad y jurisprudencia en Gestión documental	PLANEAR	Actualizar y socializar políticas, directrices y normas de Gestión Documental	Políticas y directrices definidas, normas consultadas	Usuarios y funcionarios Gobernación del Cesar
Oficina Grupo Gestión documental	Procedimiento aprobado por MECI		Aplicar el procedimiento para la Administración y control a las comunicaciones oficiales.	Procedimiento aplicado	Usuarios externos y funcionarios Gobernación del Cesar
Oficina Grupo Gestión documental	Procedimiento aprobado por MECI		Poner en práctica la Guía para la elaboración de documentos oficiales	Documentos elaborados según formatos establecidos en la guía	Usuarios externos y funcionarios Gobernación del Cesar
Oficina Grupo Gestión documental	Procedimiento aprobado por MECI		Ajustes a políticas de operación y desarrollar actividades	Políticas de operación implementadas y ajustadas	Usuarios externos y funcionarios Gobernación del Cesar
Oficina Grupo Gestión documental	Procedimiento aprobado por MECI		Medir indicadores de gestión	Resultados indicadores gestión	Usuarios externos y funcionarios Gobernación del Cesar
Oficina Grupo Gestión documental	TRD Gobernación del Cesar		Parametrizar software de correspondencia con TRD	Direccionamiento de documentos de acuerdo con las TRD	Dependencias de la Gobernación del Cesar, expedientes de series documentales.
Grupo Gestión documental-Meci Calidad	Mapa de riesgos de grupo Gestión Documental		Prever contingencias y riesgos del proceso	Contingencias y riesgos definidos	Usuarios externos y funcionarios Gobernación del Cesar

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	DESCRIPCION ACTIVIDAD	SALIDA	DESTINATARIO
Usuarios externos (Personas naturales, entidades públicas y privadas, entes de control etc)	Solicitud documentos.	HACER	Recepción de la solicitud y determinar competencias	Documento recibido para análisis y direccionamiento	Funcionarios, dependencias de la Gobernación
Funcionario radicador en ventanilla única	Solicitud para radicación		Radicación de la solicitud e impresión de stiker	Solicitud radicada y con radicado impreso	Usuario y dependencia de la Gobernación
Funcionario radicador en ventanilla única	Solicitud radicada		Digitalización de la solicitud radicada para enviar a bandeja de entrada de funcionarios.	Documento escaneado visible en la bandeja de entrada del correo de la dependencia	Dependencias de la Gobernación
Funcionario radicador en ventanilla única	Solicitudes radicadas en el sistema		Genera consolidado para imprimir reporte a destinatarios	Reportes impresos	Mensajería interna-Dependencias de la Gobernación
Dependencias Gobernación	Solicitud para trámite		Evaluar solicitud recibida para dar trámite y elaborar respuesta	Respuesta a solicitud elaborada, firmada y/o archivada	Ventanilla única
Ventanilla única	Correspondencia para enviar		Revisión y análisis documental de la correspondencia a enviar.	Correspondencia elaborada, enviada y archivada según consecutivo.	Usuarios externos (Personas naturales, entidades públicas y privadas, entes de control etc)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 36 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY Y COMUNICACIONES OFICIALES		

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	SALIDA	DESTINATARIO
Grupo Gestión Documental	Procedimiento	VERIFICAR	Chequear la institucionalización, socialización y aplicación del procedimiento para la gestión y trámite documental	Listados de capacitación del procedimiento, resultados de la verificación a la aplicación del procedimiento	Funcionarios de la Gobernación del Cesar
Grupo Gestión Documental	Procedimiento		Realizar el monitoreo y seguimiento al desarrollo del procedimiento para la gestión y trámite documental	Resultados del seguimiento realizado al procedimiento.	Funcionarios de la Gobernación del Cesar
Grupo Gestión Documental	Procedimiento		Medir y analizar los indicadores documentales de gestión	Resultados de la aplicación de los indicadores y sus análisis.	Funcionarios de la Gobernación del Cesar
Grupo Gestión Documental	Procedimiento		Evaluar los servicios de Gestión documental (ventanilla única)	Encuestas de satisfacción tabuladas y socializadas.	Funcionarios de la Gobernación del Cesar
Grupo Gestión Documental	Procedimiento		Verificar la aplicación de las Tablas de retención documental	Comunicaciones oficiales direccionadas correctamente	Funcionarios de la Gobernación del Cesar
Grupo Gestión Documental	Procedimiento		Controlar las contingencias y riesgos del proceso	Controles aplicados	Funcionarios de la Gobernación del Cesar
Grupo Gestión Documental	Procedimiento		Verificar la actualización de TRD	TRD Actualizados	Funcionarios de la Gobernación del Cesar
Grupo Gestión Documental	Procedimiento		Evaluar la confirmación de los expedientes de comunicaciones oficiales	Diagnostico del archivo de los expedientes.	Funcionarios de la Gobernación del Cesar
Grupo Gestión Documental	Procedimiento		Medir el nivel de satisfacción de los usuarios del proceso	Encuestas de satisfacción tabuladas y socializadas	Funcionarios de la Gobernación del Cesar
Grupo Gestión Documental	Mapas de Riesgo de la oficina		Revisar Mapas de Riesgos	Ajustes al Mapa de riesgos	Funcionarios de la Gobernación del Cesar

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	SALIDA	DESTINATARIO
Grupo Gestión Documental	Resultados de encuestas realizadas y de los indicadores de gestión, diagnóstico del estado de los archivos, actualización de TRD, etc	ACTUAR	Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora y/o planes de mejoramiento	Software de Gestión documental implementado	Usuarios externos (Personas naturales, entidades públicas y privadas, entes de control etc.; funcionarios de la Gobernación)
Grupo Gestión Documental			Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora y/o planes de mejoramiento	Capacitaciones a los usuarios internos	Usuarios externos (Personas naturales, entidades públicas y privadas, entes de control etc.; funcionarios de la Gobernación)
Grupo Gestión Documental			Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora y/o planes de mejoramiento	Asignación de cuentas de correo institucional a la	Usuarios externos (Personas naturales, entidades públicas y privadas, entes

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 37 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY Y COMUNICACIONES OFICIALES		

			ventanilla única de correspondencia.	de control etc; funcionarios de la Gobernación
Grupo Gestión Documental		Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora y/o planes de mejoramiento	Seguimiento a los sistemas de alertas	Usuarios externos (Personas naturales, entidades públicas y privadas, entes de control etc; funcionarios de la Gobernación
Grupo Gestión Documental		Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora y/o planes de mejoramiento	Ajustes procedimiento al	Usuarios externos (Personas naturales, entidades públicas y privadas, entes de control etc; funcionarios de la Gobernación

8. CONTROLES AL PROCEDIMIENTO

8.1. Socialización y sensibilización del procedimiento por parte de los servidores públicos de la entidad.

A través de campañas de sensibilización, los mismos servidores públicos serán vigilantes del procedimiento, y siempre que se evidencie un documento dentro de la entidad que sea de origen externo y no presente el radicado del SGDEA el funcionario que lo detecte debe informar al Grupo de gestión documental, quien hará el seguimiento respectivo y cuando se evidencie qué funcionario recibió el documento notificará a la oficina de Control Interno Disciplinario para el llamado de atención respectivo.

Igualmente, cuando una solicitud llegue a una dependencia sin haber sido radicada en el SGDEA, no se dará trámite a dicha solicitud porque se entiende que no ha sido oficializada su entrada a la entidad.

Se publicará en lugar visible al público que todo documento que ingrese a la entidad debe ser recibido en la VENTANILLA ÚNICA de correspondencia y bajo ninguna circunstancia debe ser recibido en otra dependencia.

8.2. Seguimiento a los tiempos de respuestas

La oficina de Asuntos Internos de la entidad hará un monitoreo a los tiempos de respuesta a las solicitudes y cuando una oficina y/o dependencia presente retrasos enviará a través del sistema de Gestión documental que se encuentre implementado una ALERTA y/o manualmente enviará una NOTA INTERNA a través de correo electrónico, informando que el requerimiento con radicado xxxxx de fecha xxxxx se encuentra pendiente de respuesta.

8.3. Reportes de entrega de correspondencia

El Grupo de Gestión documental a través de los reportes de entrega a las dependencias, verificará que la ventanilla única entregue de manera oportuna la correspondencia radicada, haciendo revisión de manera aleatoria a la fecha y hora del radicado del documento y la fecha y hora de recibido en la dependencia.

8.4. Consultas en el sistema

A través del sistema se hará seguimiento y monitoreo a los radicados por dependencia y verificar aquellas solicitudes que vencido el tiempo de respuesta presente alerta en trámite o sin respuesta.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 38 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSY Y COMUNICACIONES OFICIALES		

8.5. Auditorías Internas

Programación y realización de auditorías internas del proceso y evaluaciones independientes realizadas por la oficina de control interno de gestión.

Seguimiento y auditoría a las sectoriales y/o funcionarios que no tramiten o gestionen las comunicaciones oficiales a través del SGDEA adoptado por la entidad.

8.6. Expedición de Paz y Salvos

Será requisito para la expedición de paz y salvos documentales y/o liquidación de contratos, a los funcionarios que se retiren de la entidad y/o a los contratistas que, al finalizar su contrato, hallan finalizados los trámites asignados a sus usuarios, es decir, la Bandeja de Gestión **NO** deberá tener documentos en estado **SIN INICIAR TRÁMITE**.

En los casos que dichos trámites se encuentren sin resolver, deberán trasladarlos al funcionario y/o contratistas que de común acuerdo con el jefe inmediato o supervisor determinen.

8.7. INDICADORES DE GESTIÓN.

La oficina de asuntos internos de la Gobernación del Cesar cada seis (6) meses publicará reporte, en el que se evidencien las dependencias que presentaron retrasos en las respuestas a las solicitudes, para que tomen los correctivos. Igualmente se enviará un boletín informativo haciendo énfasis en aquellas dependencias que han sido oportunas en sus respuestas y se han apropiado del uso correcto del procedimiento.

Indicador: $IG = \left(\frac{\text{No. Respuestas radicadas}}{\text{No. Correspondencias radicadas que ameriten respuesta}} \right) * 100$

$IGP = \left(\frac{\text{No. Respuestas Radicadas Dependencia}}{\text{No. Correspondencias asignadas Dependencia para respuesta}} \right) * 100$

$TP = \left(\frac{\text{Respuestas radicadas}}{\text{Respuestas extemporáneas}} \right) * 100$

9. REGISTROS

- ✓ Nota Interna
- ✓ Registro De Devolución De Documentos Enviados Por Mensajería Externa GC-FPA-085
- ✓ Registro Entrega De Documentos Para Trámite Interno GC-FPA-082
- ✓ Relación De Correspondencia Enviada Externa GC-FPA-088
- ✓ Registro De Entrega De Documentos De Origen Externos GC-FPA-023
- ✓ Devolución De Documentos Por No Competencia GC-FPA-086
- ✓ Guía Para La Elaboración De Documentos Oficiales GC-GPA-001

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: GC-MPA-001 Versión: 3 Fecha: 02/02/2021 Página: 39 de 39
	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	MANUAL DE TRÁMITE DE PQRSD Y COMUNICACIONES OFICIALES		

10. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Descripción
13/07/2009	1	GC-MPA-001
20/06/2017	2	GC-MPA-001
02/02/2021	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El presente documento modifica el MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS versión 2 GC-MPA-001 de 2017 ✓ Suprime el Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales GC-PPA-069 Versión 2 de fecha 20/06/2017. ✓ Suprime el Procedimiento de PQR ✓ Suprime el procedimiento Relación con entes de control GC-PPC-005

ELABORO		REVISO		APROBO	
Nombre	-Aracely Narváez Altamiranda -Lilibeth Torres Rangel	Nombre	-Aracely Narváez Altamiranda -Lilibeth Torres Rangel	Nombre	Lorena Hernández Dangond
Cargo	-Lider Programa Gestión Documental -Prof Universitario	Cargo	-Lider Programa Gestión Documental -Prof Universitario	Cargo	Secretaria General
Fecha	02/02/2021	Fecha	02/02/2021	Fecha	
				Resolución #	

