 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  EXTERNAS</b>	Código: PR-GD-03
		Versión: 09
		Fecha actualización: 31/01/2025

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, distribución y trámite de las comunicaciones oficiales recibidas, en la Administración Municipal de Itagüí a través de los diferentes canales de recepción de información dispuestos por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, acorde a los principios y valores institucionales.

## 2. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Secretario General y el Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental la aplicación, cumplimiento y actualización de este procedimiento.

## 3. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la habilitación del turnero para la orientación al ciudadano y recepción de los documentos en la ventanilla única y termina con la entrega de las comunicaciones oficiales externas, distribuidas en las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Itagüí, la conservación de los registros y la aplicación de acciones de mejoramiento al procedimiento.

## 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

**Atención preferencial o especial:** es aquella que se da a ciertos grupos poblacionales o personas que, por su condición física, sensorial o personal requieran de una atención prioritaria y de condiciones específicas y personalizadas al momento de acceder a los trámites, servicios y de manera presencial de la Entidad”.


**CAMI:** Centro Administrativo Municipal de Itagüí.

**Canales de recepción:** Son los medios que tiene dispuestos la Administración Municipal de Itagüí; para atender a los ciudadanos: Ventanilla única de radicación de documentos, chat institucional, Sede Electrónica Institucional, correo electrónico contáctenos, buzones de sugerencias, atención telefónica.

**Comunicaciones oficiales:** Son todas las comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente por la Administración Municipal independientemente del medio utilizado.

**Revisado por:** Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

**Aprobado por:** Secretario General

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  EXTERNAS</b>	Código: PR-GD-03
		Versión: 09
		Fecha actualización: 31/01/2025

**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, las cuales no son objeto de radicación.

**Comunicación Interna:** Es toda comunicación que cursa entre los servidores públicos de las dependencias u oficinas de la Administración Municipal en desarrollo de las funciones asignadas, independientemente del medio utilizado. Se considera, memorandos y circulares.

**Comunicaciones Oficiales Internas:** Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas entre las dependencias u oficinas, en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Alcaldía de Itagüí, independientemente del medio utilizado.

**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, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Distribución de los Documentos:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario. La distribución se relaciona con el flujo de los documentos al interior o exterior de la entidad.

**Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Administración Municipal, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de hacer más eficiente y eficaz su utilización, conservación y consulta.

**Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con 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.


**Radicación de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual la Administración Municipal asigna un número de consecutivo a las comunicaciones recibidas y producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío; con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley.

**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 de una solicitud. • **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.

**SISGED:** Sistema de Gestión Electrónica Documental (software de gestión documental) para manejo de los documentos institucionales, PQRDSF, trámites, comunicaciones internas, control del consecutivo de comunicaciones oficiales y demás documentos resultantes de las funciones o actividades propias de cada unidad administrativa.

**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.

**Trámite de Documentos:** Curso del documento desde su producción o recepción hasta el

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS EXTERNAS</b>	Código: PR-GD-03
		Versión: 09
		Fecha actualización: 31/01/2025

cumplimiento de su función administrativa.

**Ventanilla Única:** Ventanilla única: Es el sitio, sede o canal, donde se realiza la totalidad de la actuación administrativa, presencial o virtual, para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor.

## 5. CONTENIDO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>1. Habilitar el Turnero:</b> El servidor público designado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, orienta al ciudadano, inicia sesión en el aplicativo Turnstat, habilita el turnero, otorgando atención preferencial o especial a quien corresponda, de acuerdo a su condición, es decir, personas con movilidad reducida o con algún tipo de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, entre otros y dispone lo pertinente para la atención, es decir, si su condición no le permite movilizarse a la ventanilla única o la dependencia solicitada; lo que dará lugar a una atención preferencial, garantizando el acceso a la oferta institucional y radicación de documentos en los canales de atención presencial dispuestos por la Administración Municipal. Para la ejecución de esta actividad se debe tener en cuenta lo establecido en “MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano”.</p>	Servidor Público designado por el Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Turnos
<p><b>2. Ingresar al SISGED:</b> El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), para la atención en ventanilla, ingresa al SISGED desde su equipo o en la dirección URL: <a href="https://aplicaciones.itagui.gov.co/sisged/">https://aplicaciones.itagui.gov.co/sisged/</a> con su usuario y contraseña.</p> <p><b>Nota:</b> Si por alguna razón no recuerda la contraseña, puede hacer el restablecimiento de esta por medio del enlace que dice “olvido su contraseña”, automáticamente el sistema mostrará un formulario, en el cual se ingresa el número de identificación del usuario y el sistema le enviará un correo electrónico, indicándole una nueva contraseña para el ingreso al sistema.</p> <p>En caso de eventualidades como fallas en la energía eléctrica o en la red de internet, para el ingreso de información documentada el servidor público encargado de la recepción realiza lo descrito en el “PR-TS-01 Procedimiento para la Atención al Ciudadano numeral 5.3. Atención al Ciudadano en</p>	Servidor Público designado por el Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	SISGED



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  
EXTERNAS**

Código: PR-GD-03

Versión: 09

Fecha actualización:  
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<i>Ventanilla Única de Radicación de Documentos en caso de fallas en el sistema”.</i>		
<p><b>3. Recibir comunicaciones oficiales:</b> El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), para la atención en ventanilla, recibe los documentos de los ciudadanos, en cumplimiento a los lineamientos institucionales establecidos para tal fin, prestando a la comunidad un servicio eficiente, eficaz y utilizando siempre un lenguaje claro e incluyente.</p> <p><b>Nota:</b> Las sedes desconcentradas que funcionan por fuera del CAMI y que están habilitadas, pueden recibir, comunicaciones oficiales en las ventanillas únicas de radicación de documentos registradas en el decreto de horarios de atención publicado en la sede electrónica.</p> <p>Del mismo modo, aplica a los puntos de atención adscritos a la Secretaría General que están ubicadas en: Central Mayorista Antioquia, Corregimiento, Secretaría de Movilidad, Secretaria de Educación, Centro de atención El Cubo, Coltejer)</p>	Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)	SISGED
<p><b>4. Verificar requisitos:</b> El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), para la atención en ventanilla, para la atención en ventanilla, verifica inicialmente el destinatario, contenido del documento y la competencia de la Administración Municipal.</p>	Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)	Documentos SISGED
<p><b>5. Radicar los documentos recibidos:</b> El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), para la atención en ventanilla, en el módulo de radicación del software SISGED dará clic sobre “entrada” una vez haga clic sobre este botón, el sistema lo dirige a un formulario donde se debe buscar si el destinatario ya está registrado en la base de datos del sistema, para esto se puede buscar por Nit, nombre, razón social o número de identificación. El sistema le muestra un listado de las personas, empresas o entidades que cumplen con los criterios de la búsqueda y se procede a seleccionar el que se requiere.</p> <p><b>En caso de no encontrar registros con la información anterior,</b> el sistema indica que el usuario no existe, se realiza la toma de información así: crearlo como usuario nuevo, si se tiene el número de identificación de la persona, natural o jurídica, de lo contrario se crea un registro nuevo, el cual deberá contener la siguiente información: nombres y apellidos</p>	Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)	Documentos SISGED



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  
EXTERNAS**

Código: PR-GD-03

Versión: 09

Fecha actualización:  
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>completos, número de identificación personal, NIT, dirección completa del domicilio calle, carrera, circular, diagonal, interior, bloque, torre, apartamento, manzana, número de piso, sede o número de bodega para el caso de las empresas, nombre de la empresa, si la empresa cuenta con sede se debe registrar ubicación de la sede, número de teléfono fijo, número de teléfono celular, correo electrónico, ciudad, departamento, municipio, barrio de residencia o ubicación destino, país si es el caso.</p> <p>Para garantizar la entrega oportuna de documentos en las veredas del corregimiento el Manzanillo, Los Zuletas y los Gómez, entre otros, es importante solicitarle al ciudadano la siguiente información: registrar nombre completo y apellidos del ciudadano, número de teléfono fijo y/o celular, número de teléfono de contacto, número de contador, punto de referencia y correo electrónico de ser posible; para garantizar efectividad en la entrega de los documentos.</p> <p>En el caso que no se cuente con el número de identificación, se ingresa como usuario anónimo, el sistema despliega un formulario donde se ingresan los datos del remitente y del documento.</p> <p>Cuando usuario se encuentra registrado en el sistema o se creó su registro, luego de guardarlo o seleccionarlo, dependiendo del caso, se procede a diligenciar los datos del documento a radicar.</p> <p><b>PARA TENER EN CUENTA</b></p> <p><b>Nota 1: Con relación al remitente:</b> Se debe verificar que los datos del remitente coincidan con el registro creado y con la información suministrada en el documento entregado por el usuario; el sistema mostrará si se cuenta con tal información almacenada; si es necesario actualizar se realiza a través del botón “editar persona”.</p> <p>Para el caso de personas jurídicas, cuando cuentan con varias sedes o direcciones registradas, no se debe modificar la dirección de contacto, sino que se debe agregar una nueva dirección. Esta acción se realiza posterior al registro del remitente e información general del documento, en la pestaña “remitente”, el sistema mostrará un formulario en donde se ingresa la nueva dirección del usuario. Después de ingresar la</p>		



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  
EXTERNAS**

Código: PR-GD-03

Versión: 09

Fecha actualización:  
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>dirección se debe seleccionar como dirección principal y se debe dar clic al botón que dice “cambiar dirección”; el sistema mostrará todas las direcciones disponibles del remitente, para que se pueda seleccionar alguna.</p> <p>Absténgase de editar la dirección principal, a no ser que esté completamente seguro que esta debe ser actualizada.</p> <p>Advertir al ciudadano que existe la posibilidad de dejar constancia de la autorización de tratamiento de datos personales y remisión de información a través del correo electrónico como canales digitales existentes, a fin de contribuir a la transformación del cambio climático, teniendo en cuenta que es una opción normativa que permite agilizar la entrega de información.</p> <p><b>Nota 2: Con relación al documento:</b> Nit, nombre, razón social o número de identificación y registramos el tipo documental teniendo en cuenta la información que trae el oficio, registramos el documento (correspondencia entrante).</p> <p>Creando la ficha para la asignación del radicado, se debe transcribir el asunto tal cual está en el documento, indicamos el número de folios y especificamos los anexos como adjunto ya sea, físico CD, memoria USB, expediente u otros. Se debe indicar porque medio se recibió el documento y especificar el medio de respuesta, si el documento no especifica se debe seleccionar correo electrónico si la persona cuenta con él, de lo contrario por correo certificado. Si se requiere se puede ingresar alguna observación, sugerencia o requerimiento especial para el radicado y guardamos la ficha creada con la información.</p>		
<p><b>6. Clasificar la información recibida en PQRDSF o en trámites:</b> El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), para la atención en ventanilla, clasifica los documentos en PQRDS-F (Peticiónes, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones) o en trámites; de acuerdo con la normatividad establecida por la Ley y/o la Administración Municipal.</p> <p>Luego de ingresar todos los datos, al dar “guardar”, automáticamente el sistema asignará un número de radicado único generado con codificación QR, con el cual se identifica el documento, facilitando la búsqueda de este en caso de que se requiera.</p>	Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)	SISGED



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  
EXTERNAS**

Código: PR-GD-03

Versión: 09

Fecha actualización:  
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>7. Determinar el mecanismo de masivos:</b> El servidor público designado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para la Ventanilla Única de Radicación de Documentos, determina el mecanismo de masivos cuando el ciudadano o el personal de mensajería, presenta los documentos, en una cantidad igual o superior a cuatro (4) oficios. En caso de que se presente un masivo y el ciudadano y/o mensajero desee esperar los radicados, se le explicará que este procedimiento está sujeto a un tiempo determinado según el volumen de documentos a radicar que tenga dicha ventanilla y (este mecanismo deberá ser apoyado por las ventanillas de uno a uno según la demanda de estas). El procedimiento se inicia digitando en la casilla de “masivos” la cantidad de documentos independientes que se aportan; se arroja un radicado padre que se anexa a la guía de mensajería y el número de radicados dependiendo la cantidad de documentos o masivos.</p> <p>Al recibir documentación masiva se debe registrar en el “FO-GD-16 Recepción Documentación Masiva” el cual tendrá como finalidad dejar un registro de la documentación que se recibe y se devuelve.</p>	<p>Servidor Público de la Ventanilla Única de Radicación, designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>FO-GD-16 Recepción documentación masiva</p>
<p><b>8. Escanear el documento:</b> El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), luego de guardar el radicado del documento en el software SISGED, realiza el escaneo de los documentos por medio del scanner dispuesto para tal fin. Lo primero es retirar todos los excedentes metálicos de la unidad documental (clips, grapas, ganchos, etc.)</p> <p>Lo segundo es abrir el programa “Escáner”, Después de que el programa se cargue, se debe seleccionar la opción 1 (SISGED) enter, opción 1 (RADICADOS) enter. Luego el programa nos pedirá el número del radicado y los documentos deben estar ingresados en el digitalizador, ya que al ingresar el número del radicado y ejecutar la acción, el sistema automáticamente comenzará a escanear los documentos, el programa terminará el proceso y cargará automáticamente dicho documento al radicado creado por SISGED.</p> <p>Posteriormente actualiza la plataforma SISGED con la tecla (F5) para validar que el escáner de la documentación quede completo y visualizar el documento en la descripción del radicado.</p> <p><b>Nota:</b> Para cualquier duda o detalles más minuciosos remitirse al Manual de “Usuario Radicación Entrante” publicado en el</p>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>Documento escaneado</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  
EXTERNAS**

Código: PR-GD-03

Versión: 09

Fecha actualización:  
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>Sistema de Información de la Alcaldía de Itagüí - SISGED.</p> <p>A través de la incorporación de tecnología se procura legibilidad de caracteres y la calidad de los documentos escaneados.</p>		
<p><b>9. Asignar y enviar copias del radicado:</b> El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano); se remite al software SISGED a la barra de acciones del radicado y selecciona la opción "Asignar", al dar clic, el sistema desplegará una ventana donde puede buscar el usuario o la dependencia a la que va dirigido el documento, por esta razón el sistema nos permite seleccionar cualquier opción, En la opción (1) el sistema dejará seleccionar a una persona en específico para el envío del documento, en la opción (2) puede seleccionar la dependencia u oficina hacia dónde va dirigido el documento.</p> <p>Para el envío de copias se definen los funcionarios o áreas que deben de recibir el documento pero que no son el destinatario principal. En el botón que dice "Copia". Luego de dar clic sobre el botón, se desplegará una ventana en la cual podrá definir el funcionario, dependencia u oficina a la cual va dirigida la copia, el procedimiento de elección del funcionario o dependencia es el mismo que en el momento de asignar o enviar el documento.</p> <p>Lo anterior, como lineamiento que contribuye positivamente de reducir nuestra huella de carbono, contribuyendo así a un futuro más sostenible y fortaleciendo la eficiencia administrativa.</p>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>SISGED</p>
<p><b>10. Imprimir etiqueta con código QR:</b> El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), para terminar la radicación de la documentación entrante, imprime la etiqueta que contiene el código QR, el número de radicado, la fecha de la radicación y la unidad administrativa competente asignada, esta etiqueta debe ser adherido al documento principal y la copia del original en el extremo superior derecho del documento; garantizando que no se tape u oculte información.</p> <p>Se debe tener en cuenta que cuando el radicado cuenta con copias a otras unidades administrativas, el código QR de las copias es distinto al código del destinatario principal.</p> <p>Una vez generado el sistema SISGED mostrará una ventana que contiene la etiqueta principal. La etiqueta adicional, solo se usará en los casos en los que el documento cuenta con</p>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>SISGED</p>





Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  
EXTERNAS**

Código: PR-GD-03

Versión: 09

Fecha actualización:  
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>anexos, tales como carpetas, cd, memorias USB. Etc. Esta etiqueta <b>adicional</b> se debe adherir a cada uno de los anexos y escribirle el radicado asignado por el SISGED, por si se presenta perdida poder identificar a que radicado pertenece.</p> <p>Para la impresión de las etiquetas, los documentos que van como copias, en la sección de “Envió de Copia” de la pestaña “Información General” se puede encontrar cada una de las copias registradas previamente y el botón para generar la etiqueta de cada una de las copias.</p> <p><b>Nota:</b> Respecto al proceso de masivos la etiqueta se debe imprimir en el botón de generar códigos, el cual se encuentra en la información general del radicado.</p> <p>La etiqueta contiene: El código QR tiene como única función la descarga y visualización digital del documento principal que se ha escaneado en el radicado asignado. El número de radicado; Entrada, la fecha y hora en la que se realiza el registro del documento en el SISGED, remitente, destinatario, folios, Anexos.</p> <p>Con la implementación del QR mejoramos la entrega de información a nuestros grupos de valor, haciendo que el acceso a la información sea cada vez más ágil y través de cualquier dispositivo, como lineamiento de eficiencia administrativa.</p>		
<p><b>11. Entregar al usuario externo la copia del documento radicado y solicitarle la elaboración de la encuesta de satisfacción y/o percepción en la relación estado ciudadano:</b> : El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), entrega al usuario externo, la copia del documento con el número de radicado correspondiente y le solicita que diligencie (si lo desea) la encuesta FO-EM-09 Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada, con el fin de medir la satisfacción y/o percepción que se tiene de la atención del servicio prestado.</p>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>FO-EM-09 Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada</p>
<p><b>12. Registrar radicados:</b> : El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), para la ventanilla única de radicación de documentos relaciona el número del radicado en el formato FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única, para luego entregarle los documentos físicos al auditor que realiza la revisión de la información ingresada al sistema.</p>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>SISGED  FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única</p>
<p><b>13. Realizar auditoría a los radicados ingresados por ventanilla única:</b> : El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), verifica que la</p>	<p>Servidor Público designado por el</p>	<p>SISGED</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  
EXTERNAS**

Código: PR-GD-03

Versión: 09

Fecha actualización:  
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>documentación entregada por el personal responsable de recibir documentos en las ventanillas únicas; este conforme a lo descrito en el formato "FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única" y cuente con los respectivos anexos y folios en el momento que se registre; realiza auditoría a los radicados ingresados; en caso de encontrar alguna inconsistencia solicita las correcciones antes de que el documento sea remitido y entregado al destinatario, en este caso se devuelve a quien corresponda; para que realice las correcciones pertinentes en el sistema, planilla o documento y se relacionan diariamente los errores encontrados en un archivo de excel que es enviado al líder de programa de atención al ciudadano, con el fin de identificar los motivos más recurrentes que permitan retroalimentar al equipo.</p>	<p>Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única  Registro excel</p>
<p><b>14. Revisar y entregar en la carpeta de información a distribuir:</b> : El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), ubica en su puesto de trabajo la información a distribuir debidamente identificada; para que el patinador verifique, reciba y firme constancia de entrega a conformidad.  Si encuentra inconsistencias las corrige o informa a la persona responsable antes de entregar.</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única</p>
<p><b>15. Verificar y recibir documentos a distribuir:</b> : El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), verifica los documentos a recibir contra los registrados en el formato FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única; si está conforme, proceder a firmar; de lo contrario a no recibir y hacer las observaciones pertinentes antes de entregar al destinatario, allí deberá verificar anexos y folios de los documentos a recibir.</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única</p>
<p><b>16. Recibir, registrar y distribuir documentos:</b> El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), registra los números de radicados con anexos y folios, en el formato FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas y entrega las comunicaciones oficiales recibidas, durante los recorridos del día, intercambiando la carpeta que lleva el mensajero con la carpeta que permanece en la dependencia. Por tanto, el patinador interno o mensajero deberá hacer firmar en las oficinas en donde entrega la información en la planilla FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas, de forma inmediata para evitar pérdida de documentos.</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas</p>

**Nota:** No firmar la planilla podría configurarse como falta



Alcaldía de Itagüí


**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  
EXTERNAS**

Código: PR-GD-03

Versión: 09

Fecha actualización:  
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
grave, la cual daría lugar al inicio de una investigación disciplinaria.		
<p><b>17. Entregar el “FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas” para archivo:</b> Una vez el servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), tenga diligenciado FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas”; debe entregar a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental el registro de radicados diligenciado y firmado por las oficinas receptoras de los documentos en todas sus partes; para garantizar su adecuado archivo.</p> <p>La planilla “FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas” deberá estar diligenciada de forma clara y legible en todas sus partes, evitando tachones y enmendaduras que alteren el documento, registrando a demás el número completo del radicado, de los anexos y de los folios si es el caso, no hacerlo podría configurarse como falta grave, la cual daría lugar al inicio de una investigación disciplinaria.</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas</p>
<p><b>18. Conservar los registros de entrega de las comunicaciones oficiales externas, distribuidas:</b> El servidor público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), realiza la organización, conformación, digitalización, control y seguimiento de los registros correspondientes al formato “FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas.</p> <p>La organización y conformación del expediente se debe realizar en cumplimiento a lo descrito en el PR-GD-06 Procedimiento para la Organización de archivos de gestión.</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas</p>
<p><b>19. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con su equipo de trabajo realizan seguimiento a la ejecución y desempeño del procedimiento detectando oportunidades de mejora, definiendo las acciones pertinentes (correctivas, preventivas o de mejora), documentándolas de acuerdo a lo establecido en el proceso “Evaluación y Mejoramiento”, en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” y/o en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos”, ambos documentos se elaboran, conservan y comparten de manera digital.</p>	<p>Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos  FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p>
<p><b>20. Aplicar acciones de mejoramiento y realizar</b></p>	<p>Jefe de Oficina</p>	<p>FO-DE-11</p>

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS EXTERNAS</b>	Código: PR-GD-03
		Versión: 09
		Fecha actualización: 31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<b>seguimiento a la eficacia de las mismas:</b> El responsable definido en el plan de mejoramiento o mapa de riesgos realizan las acciones correspondientes y aplican los controles pertinentes acorde a lo establecido en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” y/o en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos”, el Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y el Enlace MIPG verifican la eficacia de las mismas teniendo en cuenta lo dispuesto en el proceso “Evaluación y Mejoramiento Continuo”, ambos documentos se elaboran, conservan y comparten de manera digital.	de Atención al Ciudadano y Gestión Documental  Enlace MIPG	Matriz de Riesgos  FO-EM-15 Plan de Mejoramiento

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 594 del 14 de julio de 2000. Ley General de Archivo
- Acuerdo 01 de 2024 “Acuerdo Único de la Función Archivística” - AGN
- Decreto 2609 de 2012. Gestión Documental para las Entidades del Estado
- Decreto 659 de 2009 Manual de Archivo y Correspondencia
- Plan de Desarrollo Municipal.
- Plan de Acción.
- Acuerdo Municipal N° 7 de 2022 - Plan Integral Cambio Climático
- Acuerdo Municipal 14 de 2024 Política Cero Papel
- Decreto 511 de 2020 Código de Integridad de la administración Municipal de Itagüí

## 7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
No Aplica	Turnos	Líder de Programa Atención al Ciudadano	Software dispensador de turnos	<a href="http://turnero.itagui.gov.co/">http://turnero.itagui.gov.co/</a>	Claves de acceso Back up's	No Aplica	No Aplica
FO-GD-16	Recepción documentación	Líder de Programa Atención al	Oficina de los responsables Carpeta	Archivo de Gestión de la Secretaría	Respaldos Digitales Permisos del	3 años	Archivo Central



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  
EXTERNAS**

Código: PR-GD-03

Versión: 09

Fecha actualización:  
31/01/2025

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
	masiva	Ciudadano	compartida de la unidad administrativa	General Caja 2.18.1.25.02 \\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.1-Oficina_atencion_al_ciudadano_gestion_documental\por_vigencia\2.18.1.25.02-Registros_control_de_documentacion_radicada_ventanilla	sistema Archivos de uso exclusivo del responsable		
FO-EM-09	Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada	Líder de Programa Atención al Ciudadano	Carpeta compartida de la unidad administrativa	\\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.1-Oficina_atencion_al_ciudadano_gestion_documental\por_vigencia\3.0-Documentos_de_apoyo\Encuestas_de_percepcion <a href="https://encuestas.itagui.gov.co">https://encuestas.itagui.gov.co</a> Archivo de Gestión documentos de apoyo	Respaldos Digitales Permisos del sistema Claves de acceso	3 años	Eliminar
FO-TS-16	Documentación radicada en ventanilla única	Líder de Programa Atención al Ciudadano	Oficina del responsable Carpeta compartida de la unidad administrativa	Archivo de Gestión de la Secretaría General Caja 2.18.1.25.02 Registros control de documentación radicada ventanilla por vigencia \\10.1.10.2\Secretaria	Respaldos Digitales Permisos del sistema Archivos de uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central



Alcaldía de Itagüí


**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  
EXTERNAS**

Código: PR-GD-03

Versión: 09

Fecha actualización:  
31/01/2025

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
				General\2.18.1-Oficina_atencion_al_ciudadano_gestion_documental\por_vigencia\2.18.1.25.02-Registros_control_de_documentacion_radicada_ventanilla			
No Aplica	Registro Excel	Líder de Programa Atención al Ciudadano	Carpeta compartida de la unidad administrativa Correo electrónico institucional	\\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.1-Oficina_atencion_al_ciudadano_gestion_documental\por_vigencia\2.18.1.25.04-Registros_entrega_de_documentacion_radicada_y_devuelta <a href="https://correo.itagui.gov.co">https://correo.itagui.gov.co</a>	Respaldos Claves de acceso Permisos del sistema	No Aplica	No Aplica
FO-GD-01	Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas	Líder de Programa Atención al Ciudadano	Oficina de los responsables Carpeta compartida de la unidad administrativa	\\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.1-Oficina_atencion_al_ciudadano_gestion_documental\por_vigencia\2.18.1.25.01-Registros_correspondencia_interna_y_externa Archivo de Gestión de la Secretaría General Caja 2.18.1.25.01 Registros correspondencia	Respaldo de seguridad Permisos del sistema Archivos de uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS EXTERNAS</b>	Código: PR-GD-03
		Versión: 09
		Fecha actualización: 31/01/2025

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
				interna y externa por vigencia			
FO-DE-11	Matriz de Riesgos	Enlace MIPG	Carpeta compartida de la unidad administrativa	\\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.0-Despacho_secretaria_general\por_vigencia\3.0-Documentos_apoyo\Calidad	Claves de acceso Respaldos de seguridad Permisos del sistema	3 años	Eliminar
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento						

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	No Aplica para esta versión.
02	03/02/2015	Modificación de las actividades número 3, 8 y 10. Modificación en responsables de las actividades número 1, 2, 3, 4, 5 y 11. Modificación en los registros de las actividades número 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10.
03	27/08/2015	Redefinición en cumplimiento al Decreto 2609 de 2012. Cambia el nombre del Procedimiento: Procedimiento Gestión y Trámite para la Distribución de Correspondencia Recibida. Modificación de responsable “Líder de Programa” por “Profesional designado de la Oficina de Gestión Documental”, en todo el documento.
04	26/08/2016	Se Modificó: el Objetivo, Responsable y Definiciones y términos, el nombre y cargo de los servidores que elaboran y aprueban el procedimiento, las actividades 2 y 3, el orden de las actividades, el nombre de la dependencia y el responsable en las actividades. Se incluyen: las actividades 1 y 6, el “FO-GD-11 Registro de Radicados Correspondencia Recibida” en la actividad 6. Se actualizan los Documentos de referencia y Anexos <i>Acta N° 1 “Actualización procedimientos” 26/08/2016</i>
05	01/07/2021	<b>Se modificó:</b> El código del Procedimiento, antes “PR-GD-02”. El nombre del procedimiento. La redacción del “objetivo”, la denominación del cargo del “Responsable”, la redacción del “Alcance”. La redacción de las actividades 1, 2, 3, 4, 9 y 10, La redacción, responsable y Registros de las actividades 12 y 13. El “Control de “Información Documentada” y



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  
EXTERNAS**

**Código: PR-GD-03**

**Versión: 09**

**Fecha actualización:  
31/01/2025**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		<p>“Anexos” de acuerdo a los cambios realizados en el registro de las actividades.</p> <p><b>Se elimina:</b> En las actividades 6 y 8 y la referencia a la NTCGP 1000 de los “Documentos de Referencia”.</p> <p><b>Se Incluye</b> la Actividad 7</p> <p>Cambios Aprobados mediante acta de comité primario N° 18 del 01/07/2021</p>
06	06/09/2022	<p><b>Se modificó:</b> La redacción del “Alcance; el código del formato en las actividades 7, 8, 9 y en la columna “registro/ información documentada”.</p> <p>El “responsable” por Secretario General, los tiempos de retención y disposición final.</p> <p>Del numeral 7 y 9, se eliminó el formato, FO-GD-11 Registro de Radicados Correspondencia Recibida.</p> <p>El FO-GD-11 por el FO-TS-16 Registro de Radicados Comunicaciones oficiales Recibidas</p> <p>El FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas, al cual se le modifica el nombre antes contenido, FO-GD-01 Correspondencia Interna y Externa (Entregada) en razón a optimizar recursos en uso de papel.</p> <p><b>Se Incluye:</b> En definiciones y términos canales de recepción y SISGED, En las actividades 3,4 se agregó el software SISGED</p> <p>Cambios Aprobados mediante acta de comité primario N.º 17 del 06/09/2022</p>
07	09/11/2022	<p><b>Se modificó:</b> Numeral 2 Responsable: se cambia por Secretario General, numeral 7 Control de registro: los tiempos de Retención y Disposición Final.</p> <p><b>Se Incluyó:</b> Numeral 4 Definiciones y Términos: Canales de Recepción y SISGED. Numeral 5: actividades 3 y 4 Software SISGED.</p> <p>Cambios socializados y aprobados mediante acta de comité primario N.º 23 del 09/11/2022</p>
08	13/03/2024	<p><b>Se modificó:</b> La denominación “Página Web” por “Sede electrónica” y La definición del término “correspondencia”</p> <p>El alcance, definiciones y términos, el contenido, se adicionan responsables en las actividades.</p> <p>La Redacción de las actividades 1, 2, 3, 4 10-11-12- y 13.</p> <p>La denominación del “Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y</p>





Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE DE LAS  
COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS  
EXTERNAS**

Código: PR-GD-03

Versión: 09

Fecha actualización:  
31/01/2025

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		<p>Gestión Documental” y del Enlace MIPG</p> <p><b>Se incluyó:</b> 3 actividades nuevas (8, 9, y 10), lo que da lugar a modificar el orden de las mismas, notas explicativas en el procedimiento con incidencia sancionatoria.</p> <p>Se crea el “FO-GD-16 Recepción documentación masiva”, 8. Escanear el documento, 9. Asignar y enviar copias del radicado, 10. Imprimir etiqueta con código QR.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Actas de Comité Primario N.º 4 del 15/02/2023 y N.º4 del 13/03/2024</p>
09	07/10/2024	<p><b>Se modificó:</b> Se modifican los responsables de cada una de las actividades, se actualiza la redacción de las mismas y se complementa el numeral 7 Control de Registros.</p> <p><b>Se incluyó:</b> En el numeral 4 definiciones y términos se Incluyen las definiciones de: “Atención preferencial, Denuncia, Distribución de documentos, petición, Queja Reclamo, Ventanilla Única”. En la actividad 2 la referencia al “PR-TS-01 Procedimiento para la Atención al Ciudadano” en la actividad.3. las acciones en caso de fallas en el sistema y la referencia a los documentos electrónicos o registros digitales, como estrategias que contribuyen a la reducción de las del consumo de papel y por ende a la producción de gases de efecto invernadero. En el numeral 6 Documentos de Referencia se adiciona el Acuerdo 01 de 2024 “Acuerdo Único de la Función Archivística”, el acuerdo Municipal N° 7 de 2022 “Plan Integral Cambio Climático” y el Acuerdo N°14 de 2024 “Política de Cero Papel” y el Decreto del código de Integridad</p> <p>Cambios socializados y aprobados en el Acta de Comité Primario N° 12 del 07/10/2024.</p>

## 9. ANEXOS

FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas

FO-GD-16 Recepción Documentación Masiva

FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única

FO-EM-09 Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada

FO-EM-15 Plan de Mejoramiento

FO-DE-11 Matriz de Riesgos