

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN TRÁMITE Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACION ENVIADA	Código: PR-GD-04
		Versión: 07
		Fecha actualización: 13/03/2024

1. OBJETIVO

Despachar las comunicaciones oficiales externas producidas por la Administración Municipal, enviadas a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para que lleguen oportunamente y de manera confiable a los destinatarios, facilitando la comunicación y atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y partes interesadas, en observancia de la normatividad vigente, los principios de integridad Institucionales y los que rigen la administración pública.

2. RESPONSABLE

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

3. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la programación del recibo y entrega de la documentación a enviar y finaliza con el control de entrega de documentación a distribuir por medio de la empresa de mensajería y la aplicación de acciones de mejora a este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

CAMI: Centro Administrativo Municipal de Itagüí.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la administración municipal, independientemente del medio o soporte documental utilizado.

Comunicaciones oficiales enviadas: Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia reposará en el consecutivo de la unidad de correspondencia, por el tiempo establecido en su tabla de retención documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales.

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

Revisado por: Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Aprobado por: Secretario General
--	---

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN TRÁMITE Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACION ENVIADA	Código: PR-GD-04
		Versión: 07
		Fecha actualización: 13/03/2024

Documentación Externa: Es la que cursa entre las dependencias de la Administración Municipal y entidades públicas o privadas, o con particulares.

Documentación Interna: Es toda comunicación que cursa entre dependencias o servidores públicos de la Administración Municipal. Se considera documentación interna: oficios, memorandos y las circulares internas.

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.

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.

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

5. CONTENIDO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Programar el recibo de la documentación Interna a enviar: El Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; programa con su equipo de trabajo el recibo de la documentación interna a enviar producida por las dependencias de la Administración Municipal. Esto se realiza a través de las directrices impartidas por el jefe de la Oficina en reuniones o a través de comunicados (correo electrónico, oficios, circulares, telefónicamente, verbalmente, entre otras); en lo relacionado a envío de documentos de cada dependencia, así mismo se programan dos recorridos internos en la mañana y dos en la tarde, diariamente, los cuales son realizados por los auxiliares administrativos de gestión documental.</p>	<p>El Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-DE-01 Acta</p> <p>FO-DE-02 Control de Asistencia</p> <p>Correo electrónico Circulares Oficios.</p>
<p>2. Recibir la documentación en las unidades administrativas: El Auxiliar Administrativo de Gestión Documental, mediante recorrido interno por cada unidad administrativa, recibe la información interna a enviar con destino de “enviada externa” y la planilla de control “FO-GD-15 Control de documentación entregada por las Unidades</p>	<p>Auxiliar Administrativo de Gestión Documental</p>	<p>FO-GD-15 Control de documentación entregada por las Unidades Administrativas</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
TRÁMITE Y DISTRIBUCIÓN DE LA
DOCUMENTACION ENVIADA**

Código: PR-GD-04

Versión: 07

Fecha actualización:
13/03/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><i>Administrativas</i>” en la cual debe estar relacionada dicha información, por parte del servidor público encargado en cada Unidad Administrativa.</p>		
<p>3. Verificar requisitos de la documentación a recibir, en las Unidades Administrativas: El Auxiliar Administrativo de Gestión Documental, verifica que la información recibida, corresponda con la registrada en el “<i>FO-GD-15 Control de documentación entregada por las Unidades Administrativas</i>” y que cumpla con los siguientes requisitos: Cantidad de copias, anexos, soportes, cantidad de folios y firmas, firmando el formato diligenciado; una vez revisado que todo este conforme, para el debido control y trazabilidad de los documentos.</p>	<p align="center">Auxiliares Administrativos</p>	<p align="center">FO-GD-15 Control de documentación entregada por las Unidades Administrativas</p>
<p>4. Entregar la documentación recibida de unidades administrativas en la ventanilla única de radicación de documentos salientes: El Auxiliar Administrativo de Gestión Documental y/o de apoyo, entrega la documentación remitida por las Unidades Administrativas, al auxiliar administrativo y/o de apoyo de la ventanilla unida de radicación de despachos para ser verificada y firmada por ambos, para el debido control y trazabilidad de los documentos, para el caso de documentación radicada por el software SISGED.</p> <p>Nota: Los envíos de documentos masivos (más de 10) y/o no radicados por el SISGED, deben ser entregados a mensajería y correo certificado de la administración municipal, para que se apliquen los lineamientos internos establecidos para tal fin en la circular 69 del 07 de marzo de 2024.</p>	<p align="center">Auxiliares Administrativos y/o de apoyo</p>	<p align="center">FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas.</p>
<p>5. Revisar el cumplimiento de requisitos en la documentación recibida de unidades administrativas, para despachar: El Auxiliar Administrativo y/o de apoyo encargado de la ventanilla única de radicación de documentos salientes, una vez recibida la documentación remitida por las diferentes unidades administrativas; verifica que las comunicaciones oficiales enviadas cuenten con los siguientes requisitos:</p> <p>Datos completos del Remitente: nombres completos, cargo, nombre de la oficina;</p> <p>Datos del destinatario con la siguiente información: Tratamiento (señor – señora – doctor(a), etc), nombres y apellidos completos, cargo de la persona, nombre de la empresa si aplica, dirección completa del domicilio, que contenga la siguiente información: Circular, diagonal, manzana, interior, bloque, torre, apartamento, número de</p>	<p align="center">Auxiliares Administrativo y/o de apoyo - salientes</p>	<p align="center">FO-GD-18 Entrega de Documentación Radicada y Devuelta sin Radicar.</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
TRÁMITE Y DISTRIBUCIÓN DE LA
DOCUMENTACION ENVIADA**

Código: PR-GD-04

Versión: 07

Fecha actualización:
13/03/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>piso, sede para el caso de las empresas, número de teléfono fijo, número de teléfono celular, correo electrónico, barrio de residencia o ubicación destino, municipio, departamento. Si la dirección está ubicada en una vereda; se debe registrar un punto de referencia, además un número de teléfono para su ubicación, los documentos deben estar firmados, se deben validar anexos, cantidad de copias, folios y soportes, asunto (máximo 4 palabras), lenguaje claro, breve, preciso, conciso; también debe validar que la información este radicada en el sistema de gestión documental SISGED,</p> <p>Cuando se trate de respuesta de PQRDS, Verificar que la respuesta suministrada al ciudadano sea coherente con lo solicitado.</p> <p>En el caso de que las comunicaciones oficiales no cumplan con estos requisitos, se devuelven al remitente con las observaciones pertinentes, por el SISGED y el soporte físico con el mensajero, registrando dicha devolución en el formato, FO-GD-18 Entrega de Documentación Radicada y Devuelta sin Radicar; teniendo en cuenta las indicaciones registradas en la circular 69 del 07 de marzo de 2024, expedida por la secretaría general.</p>		
<p>6. Marcar envíos en Software SISGED: Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos de la información a despachar, el Auxiliar Administrativo y/o de apoyo ingresa los datos necesarios para el despacho de acuerdo con el manual del SISGED, así mismo pega el adhesivo del radicado de salida al documento y para el caso de las copias, imprime igual número de veces el código.</p> <p>NOTA: Ver manuales, radicaciones salientes Software SISGED.</p>	Auxiliar Administrativo y/o de apoyo	Registro Radicados salientes Software SISGED
<p>7. Realizar la devolución de documentos sin radicar: El Auxiliar Administrativo y/o de apoyo de Gestión Documental, encargado del envío de la documentación, relaciona en el "FO-GD-18 Entrega de documentación radicada y devuelta sin radicar", los documentos que no cumplen con los requisitos para el envío, explicando los motivos y los devuelve a la Unidad Administrativa Productora.</p>	Auxiliar Administrativo y/o de apoyo de Gestión Documental	FO-GD-18 Entrega de documentación radicada y devuelta sin radicar
<p>8. Entregar documentación radicada a empresa de mensajería: El Auxiliar Administrativo y/o de apoyo de Gestión Documental, entrega a la empresa de mensajería, la documentación registrada para remitir en la base de datos del SISGED, identificando documentación urgente a entregar, de acuerdo con la priorización de la misma. Dejando registro de</p>	Auxiliar Administrativo y/o de apoyo	Registro Radicados salientes Software SISGED Bases de datos



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
TRÁMITE Y DISTRIBUCIÓN DE LA
DOCUMENTACION ENVIADA**

Código: PR-GD-04

Versión: 07

Fecha actualización:
13/03/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>la priorización y entrega de dicha información.</p> <p>Nota: Los envíos de documentos masivos (más de 10) y/o no radicados por el SISGED, deberán ser entregados al proceso de mensajería y correo certificado de la administración municipal, con los lineamientos internos establecidos para tal fin en la circular 69 del 07 de marzo de 2024. Así mismo se debe dejar registrada información con las notas y recomendaciones correspondientes en las bases de datos remitidas.</p>		
<p>9. Entregar y Generar guías de entrega de correo certificado: La empresa de mensajería genera guías de entrega y órdenes de servicio; para controlar la distribución y trazabilidad de los documentos y establece prioridad en las entregas, de acuerdo con lo requerido por la Administración Municipal.</p> <p>Todas las guías de distribución y entrega de correo certificado deberán quedar cargadas en el software sisged y en el aplicativo de seguimiento a guías de la empresa de mensajería.</p>	<p align="center">Coordinador empresa de mensajería</p>	<p align="center">Guías de entrega ordenes de servicio</p>
<p>10. Devolver guía con constancia de entrega: El Auxiliar administrativo y/o de apoyo devuelve guía de recibido a las diferentes unidades administrativas; cuando es el caso de las sedes alternas; este se deberá entregar al mensajero externo y este a su vez entregará a cada unidad administrativa; en la cual dejará registrado la constancia de entrega.</p>	<p align="center">Auxiliar Administrativo y/o de apoyo de la oficina de Gestión Documental y mensajero externo.</p>	<p align="center">FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas.</p>
<p>11. Conservar guías de entrega: El Auxiliar administrativo archiva guía y/o constancia de recibido en el expediente correspondiente indistintamente del soporte; con el fin de garantizar la trazabilidad del trámite.</p>	<p align="center">Auxiliar Administrativo</p>	<p align="center">Registro Software SISGED</p>
<p>12. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: El jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental periódicamente, con el Auxiliar Administrativo o Técnico de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, realizan seguimiento a la ejecución del procedimiento y a las salidas no conformes, identificando y documentando oportunidades de mejoramiento, de acuerdo a lo establecido en el Proceso Evaluación y Mejoramiento continuo, y diligenciando el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos” y/o “FO-EM-15 Plan de mejoramiento”, dependiendo del tipo de acción.</p>	<p align="center">El Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p align="center">FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p> <p align="center">FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN TRÁMITE Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACION ENVIADA	Código: PR-GD-04
		Versión: 07
		Fecha actualización: 13/03/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
13. Aplicar acciones de mejoramiento y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas: El Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y/o el Técnico de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas y lo registran en el <i>“FO-DE-11 Matriz de Riesgos”</i> y/o <i>“FO-EM-15 Plan de mejoramiento”</i> , dependiendo del tipo de acción, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso Evaluación y Mejoramiento continuo.	El Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Enlace MIPG	FO-DE-11 Matriz de Riesgos FO-EM-15 Plan de Mejoramiento

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 594 de 2000 “Ley general de archivos”.
- Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014 Transparencia y derecho de acceso a la información pública nacional.
- Acuerdo Nacional 07 de 1994 Archivo General de la Nación “Reglamento General de Archivos.
- Acuerdo Nacional 060 de 2001 Archivo General de la Nación. Administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas
- Proceso Evaluación y Mejoramiento continuo.
- Código de Integridad

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-DE-01	Acta	Profesional Universitario	Oficina y PC del responsable	PC del responsable/carpeta digital - Instrumentos de control	Carpeta física de uso exclusivo del Responsable	3 años	Eliminación
FO-DE-02	Control de Asistencia	Técnico de Atención al Ciudadano y Gestión Documental					
No Aplica	Correo electrónico						
No Aplica	Circulares oficio						
FO-GD-01	Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y	Auxiliar Administrativo Técnico de	Oficina del Responsable	Carpeta de Gestión Documental - Instrumentos de control	Carpeta física de uso exclusivo del	3 años	Eliminación



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
TRÁMITE Y DISTRIBUCIÓN DE LA
DOCUMENTACION ENVIADA**

Código: PR-GD-04

Versión: 07

Fecha actualización:
13/03/2024

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
	enviadas externas e internas	la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental			Responsable		
FO-GD-15	Control de Documentación Entregada por las Unidades Activas						
FO-GD-18	Entrega de documentación radicada y devuelta sin radicar						
No Aplica	Guía envío correo						
FO-DE-11	Matriz de Riesgos	Enlace MIPG	Oficina del Responsable	Carpeta Digital-Mejoramiento continuo por vigencia	Carpeta de uso exclusivo del Responsable	3 años	Eliminación
FO-EM-15	Plan de mejoramiento						

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del documento.
02	27/08/2015	<p>Redefinición del Procedimiento en cumplimiento al Decreto 2609 de 2012. Cambia el nombre del procedimiento a Gestión y trámite para la Distribución de Documentación enviada.</p> <p>Se Modificó la actividad 3:</p> <p>Modificación de responsable “Líder de Programa” por “Profesional designado de la Oficina de Gestión Documental”, en todo el documento.</p>
03	26/08/2016	<p>Se modificó:</p> <p>El nombre de la oficina así: “Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental” en todo el procedimiento, el nombre del Responsable del Procedimiento, la palabra funcionario por servidor (lo anterior por cambios en la estructura administrativa), el orden en Definiciones y Términos.</p> <p>En el Numeral N° 5 Contenido, en el punto 5.1 se generan los siguientes cambios:</p> <p>Se elimina documentación enviada en documentación interna. Operativo en el cargo de Técnico en todas las actividades. Se modifican las actividades:</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
TRÁMITE Y DISTRIBUCIÓN DE LA
DOCUMENTACION ENVIADA**

Código: PR-GD-04

Versión: 07

**Fecha actualización:
13/03/2024**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		1, 2, 3, 11 y 12. <i>Acta N° 1 "Actualización procedimientos" 26/08/2016</i>
04	07/03/2017	<p>Se modificó: El título del procedimiento, objetivo, Alcance, Definiciones y Términos, las actividades 4-11 acorde a la fusión de las actividades de los numerales 5.1 y 5.2, la redacción y registros de, el Control de registros-Información Documentada, y los Anexos, de acuerdo a los cambios en los registros las actividades.</p> <p>Se Eliminó: Los numerales: 5.1 Correspondencia interna y 5.2 Correspondencia Externa enviada</p> <p>Se Incluyó: Las actividades 1-3 Los Formatos: FO-GD-15 Control de documentación entregada por las Unidades Administrativas FO-GD-16 Devolución de Documentación FO-GD-17 Control de distribución de los documentos FO-GD-18 Entrega de documentación radicada y devuelta sin radicar</p> <p><i>Acta N° 13 del 08/11/2017.</i></p>
05	06/09/2022	<p>Se modificó: El código del Procedimiento, antes "PR-GD-01". La redacción del "objetivo", la denominación del cargo del "Responsable", la redacción del "Alcance". La redacción y responsable de las actividades 1, 3, 4, 7, 8, 12 y 13. El "Control de "Información Documentada" de acuerdo a los cambios realizados en el registro de las actividades. El responsable por Secretario General, los tiempos de retención y disposición final</p> <p>Se incluyó: En términos y definiciones SISGED, en la actividad 4 se reemplaza el FO-GD-15 Control de documentación entregada por las Unidades Administrativas, por el formato FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas, en razón a optimizar recursos en uso de papel.</p> <p>En la actividad 5 se reemplaza el formato FO-GD-15 Control de documentación entregada por las Unidades Administrativas, por el formato FO-GD-18 Entrega de Documentación Radicada y Devuelta sin Radicar.</p> <p>En la actividad 10 se reemplaza el formato FO-GD-15 Control de documentación entregada por las Unidades Administrativas, por el formato FO-GD-01 Distribución de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas externas e internas.</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
TRÁMITE Y DISTRIBUCIÓN DE LA
DOCUMENTACION ENVIADA**

Código: PR-GD-04

Versión: 07

Fecha actualización:
13/03/2024

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		<p>Se Incluyó: La Actividades 6, 10 y 11 y el Código de Integridad en los “Documentos de Referencia”</p> <p>Se eliminó: Las actividades 5 y 6 y la referencia a la NTCGP 1000 de los “Documentos de Referencia”.</p> <p>Este formato se elimina porque no se utiliza, FO-GD-16 Devolución de documentación</p> <p>Cambios Socializados y Aprobados mediante Acta de Comité Primario N.º 17 del 06/09/2022</p>
06	09/11/2022	<p>Se modificó: Numeral 2 Responsable: Secretario General. Numeral 7 Control de Registro: los tiempos de respuesta y disposición final.</p> <p>Se incluyó: Numeral 4 Términos y definiciones: SISGED.</p> <p>Cambios Socializados y Aprobados mediante Acta de Comité Primario N.º 23 del 09/11/2022</p>
07	13/03/2024	<p>Se modificó: En el numeral 2 del responsable, se complementa nombre del cargo del Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. En definiciones y términos, se cambia la redacción en la definición del software SISGED.</p> <p>En el contenido, se modifica la denominación del “Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental” en las actividades, donde se referencia en razón a que solo estaba registrado como jefe de gestión documental.</p> <p>Se modifica la actividad 4, 5, 8, 9, 10 en razón a que se complementa la información y redacción con las nuevas indicaciones para la remisión de documentos por correo certificado expedida por la secretaría general mediante la circular 69 del 7 de marzo de 2024.</p> <p>Se cambia la denominación “Líder SIGI” por Enlace MIPG en todos los apartes donde se referencia.</p> <p>Se incluyó: Personal de Apoyo en los responsable en la actividad 4, 6, 7, 8, 10 y se agrega la “base de datos para distribución de documentos masivos” en el registro de información documentada.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en el Acta de Comité Primario N.º4 del 13/03/2024</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN TRÁMITE Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACION ENVIADA	Código: PR-GD-04
		Versión: 07
		Fecha actualización: 13/03/2024

9. ANEXOS

FO-DE-01 Acta

FO-DE-02 Control de asistencia

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

FO-GD-15 Control de documentación entregada por las Unidades Administrativas

FO-GD-18 Entrega de Documentación Radicada y Devuelta sin Radicar

FO-DE-11 Matriz de Riesgos

FO-EM-15 Plan de mejoramiento