1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la recepción, radicación, clasificación, distribución, trámite, seguimiento y respuesta de las comunicaciones oficiales externas y de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), garantizando la trazabilidad, oportunidad, control de tiempos de respuesta, transparencia y calidad en la atención al ciudadano, conforme a la normatividad vigente y los lineamientos institucionales.

2. ALCANCE

Aplica a todas las dependencias de la Institución Universitaria del Putumayo – UNIPUTUMAYO, sede principal, subsedes y ampliaciones, y es de obligatorio cumplimiento para funcionarios, docentes y contratistas que intervienen en la gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD.

Comprende la recepción, radicación, clasificación, distribución, trámite, seguimiento y respuesta de las comunicaciones; inicia con la recepción de la comunicación física o electrónica por la Oficina de Atención al Usuario, en su función de unidad de correspondencia, y finaliza con la notificación de la respuesta al ciudadano y su respectivo archivo conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD).
Se excluye la correspondencia de carácter personal que no genere trámite institucional.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

3.1 DEFINICIONES

Accesibilidad: La disponibilidad y usabilidad de la información, en el sentido de la capacidad o facilidad futura de la información de poder ser reproducida y por tanto usada.

Acceso a documentos de Archivo: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la ley.

Activo de la Información: En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o sistema relacionado con el tratamiento de la misma que tenga valor para la organización.

Almacenamiento de Documentos: Acción de guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios, mobiliario y unidades de conservación apropiadas.

Archivado Electrónico: Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Archivo de Gestión: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Archivo Central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

Archivo Electrónico: Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

Archivo Público: Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

Comunicaciones oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Consulta de Documentos: Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

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.

Custodia de Documentos: Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de estos, cualquiera que sea su utilidad.

Digitalización Certificada: En el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte físico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento, con certificación tecnológica de integridad, disponibilidad, fiabilidad y autenticidad.

Digitalización con Fines Probatorios: Tiene como objetivo la sustitución del soporte físico de los documentos, por imágenes digitales de los mismos, la cual debe se debe realizar cumpliendo el protocolo para digitalización de documentos con fines probatorios, que tiene como marco de referencia la autenticidad del documento digital.

Disposición Final de Documentos: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción. Un sistema de reproducción debe garantizar la legalidad y la perdurabilidad de la información.

Documento Electrónico de Archivo: Registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad debido a sus actividades y debe ser tratada conforme los principios y procesos archivísticos.

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

Documento Original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Documento Público: Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Eliminación Documental: Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.

Expediente Electrónico: Es un conjunto de documentos electrónicos que hacen parte de un mismo trámite o asunto administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan y que se encuentren vinculados entre sí para ser archivados.

Expediente Físico: Compuestos únicamente por documentos en soporte físico.

Expediente Hibrido: Son los que componen de documentos electrónicos y documentos físicos.

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

Firma Electrónica: Corresponde a métodos tales como códigos, contraseñas, datos biométricos o claves criptográficas privadas, que permiten identificar a una persona en relación con un mensaje siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.

Función Archivística: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico que comprenden desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Gestión y Trámite: Abarca el inicio, la vinculación a un trámite, la distribución, la descripción, la disponibilidad, recuperación y acceso del expediente hasta que cumple la función por la que fue creado.

Iniciativa Cero papel: El concepto de oficinas Cero Papel u oficina sin papel se relaciona con la reducción ordenada del uso del papel mediante la sustitución de los documentos en físico por soportes y medios electrónicos. Es un aporte de la administración electrónica que se refleja en la creación, gestión y almacenamiento de documentos de archivo en soportes electrónicos, gracias a la utilización de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La Oficina Cero Papel no propone la eliminación total de los documentos en papel.

Instrumento de Consulta: Documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo o intelectual de los mismos, que permita su adecuada localización y recuperación.

Inventario Documental: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

Organización de Archivos: Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales.

Organización Documental: Proceso archivístico orientado a la clasificación, la ordenación y la descripción de los documentos de una institución.

Producción Documental: Generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por los ciudadanos ante 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.

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 de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

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

Soporte Documental: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales o medios tecnológicos empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

TRD: Instrumento archivístico que permite establecer los tiempos de retención y disposición final de los documentos.

Unidad de correspondencia: Dependencia encargada de gestionar de manera centralizada la recepción, radicación, distribución y control de las comunicaciones oficiales

Unidad Administrativa: Unidad técnico- operativa de una institución.

Unidad de Conservación: Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas, y los libros o tomos.

Unidad Documental: Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está constituida por un solo tipo documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente.

Vínculo Archivístico: La red de relaciones que cada documento de archivo tiene con otros documentos de archivo que pertenecen a la misma agregación (expediente, serie, fondo).

3.2 SIGLAS

- **GDA:** Gestión Documental y Archivística
- **PQRSD**: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **TRD:** Tablas de Retención Documental
- **UNIPUTUMAYO:** Institución Universitaria del Putumayo

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Constitución Política de Colombia, Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley**.**

- **Ley 527 de 1999**. Por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 594 de 2000.** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos.

- **Ley 962 de 2005.** Por el cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- **Ley 1273 de 2009**. Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado “de la protección de la Información y de los datos” – y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

- **Ley 1581 de 2012**. Por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos.

- **Ley Estatutaria 1581 de 2012**. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

- **Ley 1712 de 6 de marzo de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 1080 de mayo de 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario único del sector cultura

- **Decreto 103 de 20 de enero 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

  "Articulo 16. *Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:*

  (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

  (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

  (3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

  (4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

  (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a troves de la estrategia de Gobierno en Línea.

  Parágrafo 1°. *Los sujetos obligados deben divulgar en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública.*

  Parágrafo 2°. *Las condiciones de seguridad que deben atender los medios electrónicos señalados en el presente artículo y los adicionales que defina el sujeto obligado para la recepci6n de solicitudes, serán establecidas por el Ministerio de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones a troves de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en Línea".*

- **Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024;** Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano

y se fijan otras disposiciones.

- **Circular 002 de 1997**; Parámetros a tener en cuenta para la implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos.

- **Circular 002 de 2012**; Adquisición de herramientas tecnológicas de Gestión Documental.

- **Circular 005 de 2012**; Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel.

- **Circular 001 de 2015**; Alcance de la expresión "*cualquier medio técnico que garantice su reproducción exacta".*

- **Circular externa 002 del 25 de febrero de 2015;** Entrega de archivos, en cualquier soporte, con ocasión del cambio de administración en las entidades territoriales.

- **GUÍA NO. 5 GESTIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN** - MINTIC

- **Guía No. 7 Gestión de riesgos** - MINTIC

- **MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN - MSPI** – MINTIC

- **Documento CONPES 3854 11 de abril de 2016;** Política Nacional de Seguridad Digital.

- **Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 27001:2013;** Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Numeral A.8 del Anexo A.

- **Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015;** Sistema de Gestión de la Calidad

5. CONDICIONES GENERALES

1. La Oficina de Atención al Usuario ejercerá las funciones de unidad de correspondencia, encargada de la recepción, radicación, clasificación, distribución y control de las comunicaciones oficiales, garantizando su trazabilidad y el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

2. El procedimiento es de carácter transversal, por lo cual las dependencias son responsables del análisis, trámite y elaboración de las respuestas a las comunicaciones asignadas, conforme a su competencia.

3. La entidad garantizará la centralización y normalización de la gestión de comunicaciones oficiales, conforme a los lineamientos archivísticos vigentes establecidos por el Archivo General de la Nación, especialmente lo dispuesto en el Acuerdo 001 de 2024, asegurando su articulación con los archivos de gestión, archivo central e histórico.

4. La radicación de comunicaciones oficiales será consecutiva, sin duplicidades, enmendaduras ni alteraciones, respetando el orden de recepción y garantizando la transparencia de la actuación administrativa.

5. Toda comunicación recibida deberá ser verificada en cuanto a competencia, anexos, remitente, asunto y datos de contacto, previo a su radicación.

6. Las comunicaciones electrónicas deberán ingresar a través de los canales oficiales definidos y serán gestionadas por la unidad de correspondencia bajo los mismos criterios de control y trazabilidad.

7. La entidad deberá garantizar mecanismos de seguimiento y control de tiempos de respuesta, conforme a la normatividad vigente en materia de derecho de petición.

8. Los documentos deberán gestionarse conforme al ciclo vital documental y organizarse de acuerdo con las Tablas de Retención Documental (TRD) aprobadas y convalidadas.

9. Se deberá garantizar la protección de datos personales y la confidencialidad de la información, conforme a la normatividad vigente.

10. Solo podrán emitirse comunicaciones oficiales externas firmadas por funcionarios autorizados mediante acto administrativo.

11. En caso de inconsistencias en la radicación o numeración, se deberá dejar constancia escrita debidamente justificada.

12. La entidad deberá disponer de formatos, registros y controles que permitan evidenciar la recepción, distribución, trámite y respuesta de las comunicaciones.

13. Se deberá publicar y garantizar el cumplimiento del horario de atención al ciudadano.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Recibir	Recibir las comunicaciones oficiales físicas o electrónicas presentadas por ciudadanos, entidades externas o grupos de valor a través de los canales institucionales autorizados. Verificar que la comunicación corresponda a asuntos de competencia de la Institución Universitaria del Putumayo – UNIPUTUMAYO.	Oficina de Atención al Usuario	Documento recibido

2	Verificar	Verificar que las comunicaciones recibidas contengan la información necesaria para su trámite. Esta verificación debe incluir aspectos como: • Datos del remitente. • Asunto de la comunicación. • Información de contacto para respuesta. • Anexos relacionados en el documento. • Legibilidad e integridad de la información. • Firma del remitente cuando aplique. **Nota:** En caso de identificar inconsistencias o falta de información, se deberá dejar constancia y remitir a la dependencia competente para determinar las acciones correspondientes.	Oficina de Atención al Usuario	Radicador de comunicaciones oficiales
3	**Radicar**	Asignar número consecutivo de radicación indicando fecha y hora de recibido, garantizando la trazabilidad y control de la comunicación conforme a los lineamientos archivísticos vigentes. Cuando la comunicación sea presentada personalmente, se deberá entregar copia con constancia de radicación.	Oficina de Atención al Usuario	Radicador de comunicaciones oficiales
4	**Clasificar y remitir**	Atención al Usuario verifica la competencia de las comunicaciones radicadas y las organiza por unidades administrativas para iniciar su trámite. Así mismo, diligencia el formato F-GDA-006 "Entrega de correspondencia"; cuando se trate de comunicaciones electrónicas, realiza el envío por los medios institucionales autorizados y registra su trazabilidad correspondiente. Clasificar la comunicación de acuerdo con el asunto, tipo documental y dependencia competente para su trámite o respuesta. **Nota:** Cuando la comunicación requiera respuesta por parte de la dependencia	Oficina de Atención al Usuario	Formato F- GDA – 006 entrega de correspondencia

		competente, se continuará con las actividades de análisis, elaboración y envío de respuesta; de lo contrario, se dará por finalizado el trámite correspondiente		
5	**Analizar y Elaborar**	Analizar el contenido de la comunicación y determinar las acciones necesarias para emitir respuesta conforme a la competencia de la dependencia. Elaborar la respuesta clara, precisa y congruente con la solicitud presentada, dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente. En el oficio de respuesta al peticionario se deberá asignar el consecutivo institucional correspondiente y registrar los datos de elaboración y revisión del documento. Una vez elaborada y firmada la respuesta, esta deberá remitirse a la Oficina de Atención al Usuario para su envío o notificación al ciudadano. **Nota:** El oficio de respuesta deberá estar debidamente firmado por el jefe, líder o funcionario competente de la dependencia responsable.	Dependencia competente	Oficio de respuesta
6	**Revisar**	Revisar el contenido y cumplimiento de requisitos formales de la respuesta antes de su envío al ciudadano, verificando firmas, anexos, consecutivos y lineamientos institucionales para la elaboración de documentos. **Nota:** En caso de requerirse ajustes o correcciones, el documento deberá devolverse a la dependencia competente para su respectiva modificación.	Jefe de dependencia / funcionario autorizado	Oficio revisado

7	**Enviar**	Enviar o notificar la respuesta al ciudadano mediante los canales institucionales autorizados, garantizando evidencia de entrega o notificación. Las respuestas podrán remitirse por correo electrónico, correspondencia física o entrega personal, según corresponda.	Oficina de Atención al Usuario	Correo electrónico / guía de envío / recibido
8	**Realizar seguimiento**	Realizar seguimiento a las respuestas que deben emitir las dependencias competentes, con el fin de garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de las comunicaciones oficiales. En caso de evidenciar que no se ha emitido respuesta, la Oficina de Atención al Usuario realizará recordatorio con cinco (5) días hábiles de anticipación al vencimiento del término correspondiente. Para los tiempos de respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento P-MCO-002 “Trámite PQRSD”.	Oficina de Atención al Usuario	Reporte de seguimiento
9	**Archivar**	Organizar y archivar las comunicaciones y respuestas conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD) y lineamientos archivísticos institucionales	Dependencia competente / Gestión Documental	Expediente / archivo documental

7. FORMATOS

- F-GDA-006 Entrega de correspondencia

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

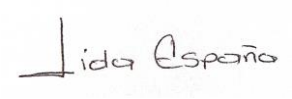
No. DE REVISIÓN	SECCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN OBSOLETA	VERSIÓN VIGENTE

Asesor SGC	XXXXXXX XXXXXXXXX	Profesional de Apoyo SGC	**Firma**	

1	N/A	N/A	10-09-2025	N/A	1

ESPACIO DE USO EXCLUSIVO DEL SGC, DESTINADO AL CONTROL DE VERSIONES Y MODIFICACIONES REALIZADAS AL DOCUMENTO.

Aquí se registran los cambios efectuados, incluyendo el número de revisión, la sección del cambio realizado, la descripción del cambio realizado, la fecha de aprobación, versión obsoleta, versión vigente, con el fin de garantizar la trazabilidad y una adecuada gestión documental.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado Por:
Lida Minglay España Lopez  Firma	Firma	Firma
XXXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXXX XXXX	XXXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXXX XXXX	XXXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXXX XXXX