

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Procedimiento Atención en Ventanilla Única
FECHA:	28/04/2026
VERSIÓN:	3.0



OBJETIVO: Recibir, radicar, registrar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y en Orden consecutivo.

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS	CONTROLES
1	Realizar radicación de la documentación que se recibe por correo electrónico institucional, página web y en medio físico e ingresarlo al aplicativo de gestión documental vigente dispuesto en la entidad para el registro de las comunicaciones oficiales y PQRSB recibidas, las cuales son ingresadas con los siguientes datos: Fecha, nombre persona natural o jurídica, cédula o Nit, dirección, teléfono, correo electrónico, objeto o asunto, cuando el documento traiga anexos estos se relacionarán, se escanea y se transfiere a quien corresponda dar respuesta.	-secretaria ejecutiva -Contratista de apoyo	Humanos, técnicos, tecnológicos y de la información	Acuerdo 001 del 2024 capítulo 2 – Gestión y trámite de los documentos	-Aplicativo de Gestión Documental vigente	-Asegurar que toda comunicación recibida sea ingresada en el sistema vigente de la entidad y que sea correcta y consistente con el documento recibido. -Verificar que todos los anexos mencionados en la comunicación sean relacionados en el sistema. -Validar y garantizar que la comunicación sea transferida al funcionario o dependencia competente para dar respuesta. -Asegurar que la radicación se realice en tiempos establecidos (inmediata o dentro de los plazos definidos). Mantener evidencia desde la recepción hasta la asignación para respuesta.
2	Cuando son comunicaciones en físico, entregar, relacionar y hacer firmar al responsable en el libro radicador con fecha, asunto, número de radicado y oficina a la cual fue dirigido el documento, de igual manera se envía por medio del aplicativo de gestión documental de vigente.	-secretaria ejecutiva	Humanos, técnicos, Tecnológicos y de la información	Acuerdo 001 del 2024 capítulo 2 – Gestión y trámite de los documentos	Libro Radicador -Aplicativo Gestión Documental	-Toda comunicación en físico debe quedar registrada en el libro radicador institucional, con la firma de recibido. - El registro debe incluir como mínimo: fecha, asunto, número de radicado y oficina destinataria.

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Procedimiento Atención en Ventanilla Única
FECHA:	28/04/2026
VERSIÓN:	3.0



						-La comunicación debe ser entregada directamente al funcionario o área correspondiente y registrada en el aplicativo de gestión documental vigente. - La información registrada en el libro radicador debe coincidir con la registrada en el aplicativo de gestión documental.
3	Las radicaciones de salida o repuestas brindadas a los usuarios tanto para solicitudes como PQRSD deberán ser elaboradas en el aplicativo de la entidad para así tener la trazabilidad de todas comunicaciones oficiales y PQRSD; las cuales deben ser firmadas por la gerencia.	-secretaria ejecutiva -Contratista de apoyo en mensajería	Humanos y Tecnológicos	Acuerdo 001 del 2024 capítulo 2 – Gestión y trámite de los documentos	Aplicativo de Gestión Documental	-Toda solicitud y respuesta emitida debe quedar registrada en el sistema para garantizar el control y seguimiento. -Todas las radicaciones de salida deben contar con la firma de la gerencia antes de su envío. -Se debe identificar claramente el responsable de la elaboración y gestión de cada respuesta dentro del sistema.
4	En relación con las comunicaciones oficiales y PQRSD a enviar, se establece que aquellas en las que se haya indicado como medio de notificación el correo electrónico, serán remitidas automáticamente, una vez cuenten con la firma de la Gerencia, al correo electrónico correspondiente.	Secretaria Ejecutiva	Humanos, Físicos tecnológicos	Acuerdo 001 del 2024 capítulo 2 – Gestión y trámite de los documentos	Expedientes de Comunicaciones oficiales	-Verificar que en la comunicación o PQRSD se haya indicado el correo electrónico como medio de notificación antes de enviarla. -Confirmar que la comunicación cuente con la firma de la Gerencia antes

PROCESO:	Gestión Documental y de Recursos Físicos
DOCUMENTO:	Procedimiento Atención en Ventanilla Única
FECHA:	28/04/2026
VERSIÓN:	3.0



Por otra parte, las comunicaciones que deban enviarse en medio físico serán impresas en dos (2) copias: una destinada a su entrega por parte del mensajero de la entidad y otra que servirá como constancia de entrega. Esta última deberá estar debidamente firmada por la persona que recibe y será archivada en el expediente correspondiente de comunicaciones oficiales o PQRSD enviadas.					de su envío. -El sistema o procedimiento debe asegurar que el envío solo se realice automáticamente cuando se cumpla la condición de firma previa. -Garantizar que quede evidencia del envío (fecha, hora, destinatario, contenido).
--	--	--	--	--	--

Elaboró: CLAUDIA P. LOPEZ VALENCIA	Revisó: KARENT LEISCY PALOMEQUE ABUHATAB	Aprobó: KARENT LEISCY PALOMEQUE ABUHATAB
Cargo: Contratista	Cargo: Subgerente Administrativa y Financiera	Cargo: Subgerente Administrativa y Financiera