

Contenido

1. OBJETIVO

Realizar la radicación de las comunicaciones oficiales recibidas en el ICETEX a través de los canales establecidos por la Entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la entrega y/o recepción de la documentación en el ICETEX a través de los canales establecidos, por parte de personas naturales o jurídicas, hasta la indexación de la imagen en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

3. DEFINICIONES

- **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. (Acuerdo 060 de 2001 – AGN)
- **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. (Acuerdo 060 de 2001 – AGN)
- **Unidad Administrativa, Oficina Productora, Serie y Subserie:** Dependencia dentro de la entidad a la cual se direccionan las comunicaciones oficiales y desde donde se generan las mismas.
- **Indexar:** Relacionar una imagen digitalizada con sus datos de radicación en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.
- **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA:** Es el sistema de información o aplicativo diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos velando por su organización e imágenes digitales en una localización centralizada a la que se pueda acceder de forma fácil y sencilla.

4. CONDICIONES GENERALES

- Todo documento (físico o electrónico) recibido en la Entidad debe ser radicado, digitalizado e indexado al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. (Para documentos físicos como libros, cartillas, informativos y documentos empastados o argollados se digitaliza únicamente la comunicación adjunta y/o la carátula de estos).
- Los documentos recibidos en físico o a través del correo comunicacionesoficiales@icetex.gov.co y que se catalogan como de entrega inmediata son las Tutelas y los requerimientos de los entes de control. Los demás documentos serán entregados así: Aquellos que se reciban a través de comunicacionesoficiales@icetex.gov.co se radicarán y direccionarán por orden de llegada y los que se reciban y radiquen en físico, después de su radicación, se informará al área a través del correo para que se acerquen al grupo de correspondencia a recogerlos.
- La persona que se encargue de hacer la apertura de sobres dejará constancia de recibo sobre la planilla y/o guía del Courier, así como en la copia de la guía que entregan en esta entidad, con nombre claro y fecha de recibo, posteriormente procederá con la radicación en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, cuando ésta aplique, conforme a lo establecido en el párrafo anterior.
- Cuando en una dependencia se reciba un correo electrónico y ese documento sea soporte de un proceso o función del ICETEX, deberá reenviarse al correo comunicacionesoficiales@icetex.gov.co, para que se radique y siga todo el proceso de gestión de las comunicaciones oficiales, especificándose que se envía el mismo para su respectivo trámite.
- Las PQRS atribuibles al servicio que lleguen a los correos institucionales de los funcionarios y los contratistas de la entidad, se direccionarán al correo comunicacionesoficiales@icetex.gov.co. Una vez recibidas por el Grupo de Correspondencia definirá, si se encuentra clara y completa la información para proceder con la radicación en el gestor documental y se asignarán a las bandejas de Atención al Usuario.
- De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, toda petición debe contener como mínimo la siguiente información:
 - Nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante o apoderado.
 - Documento de identidad
 - Objeto y razones en que se fundamenta su petición
 - Documentos soporte para la gestión del trámite (si aplica).
- Los casos remitidos al Grupo de Correspondencia a través de correos electrónicos serán radicados en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, en las 24 horas siguientes al recibido de la solicitud.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Personas naturales o jurídicas

5.2.1. Entrega o envía la documentación al ICETEX a través de los canales establecidos y publicados a través de la página web de la Entidad.

Técnico – Auxiliar / Secretaría General - Grupo de Correspondencia, Líder / Proveedor de Atención al Usuario

5.2.2 Recibe las comunicaciones oficiales a través de los canales autorizados por la Entidad de forma física o digital (comunicaciones mediante correo electrónico).

- Si la comunicación recibida es mediante correo electrónico, continua a actividad 5.2.3
- Si la comunicación recibida es física, continua con la actividad 5.2.11

COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO

5.2.3 Ingresar al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo o al correo Outlook por opción de Radicar Correo, allí se visualiza la información del remitente y dirección del correo recibido, se procede a asignar la prioridad y diligenciar los pasos siguientes para completar la radicación.

5.2.4. Verifica que la documentación contenga por lo menos los datos de: nombres y apellidos completos, dirección y documento de Identificación.

- Si los datos básicos están completos, continúa con la actividad 5.2.5.
- Si los datos básicos no están completos, continúa con la actividad 5.2.9

Técnico – Auxiliar / Secretaría General - Grupo de Correspondencia, Líder / Proveedor de Atención al Usuario

5.2.5 Lee y analiza el documento con el fin de identificar el área competente para el trámite de la comunicación.

5.2.6 Registra o selecciona en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo entre otros, la siguiente información, para que una vez diligenciada se genere automáticamente el número de radicado que asigna el sistema en mención, así:

- Unidad Administrativa, Oficina Productora, Serie y Subserie.
- País, departamento y municipio
- Asunto: Breve descripción del contenido de la comunicación e información que considere pertinente. En caso que la comunicación sea para un área administrativa y se encuentre incompleta incluir en esta sección lo siguiente: "No fue posible completar los datos básicos requeridos en la comunicación".
- Documento: Número de identificación de quien envía la comunicación.
- Nombre: Nombre del remitente (persona natural o jurídica), el cual se asigna automáticamente si ya está creado en la herramienta, de lo contrario debe crearse un remitente nuevo.
- Correo Electrónico
- No. Anexos o folios.
- Adjuntos, detalle.

5.2.7 Copia los datos de radicación (sticker) requeridos, desde el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo y los coloca en el documento.

5.2.8 Dirige la comunicación de acuerdo con la Unidad administrativa seleccionada. Para el caso de las PQR'S se direccionan al Sistema de Administración de Clientes, a cargo del proveedor de atención al usuario.

Fin del procedimiento.

5.2.9. Analiza si la comunicación es una PQR'S o corresponde a un área administrativa del ICETEX.

- Si corresponde a un PQR'S continúa con la actividad 5.2.10
- Si corresponde a un área administrativa, continúa con la actividad 5.2.5

5.2.10 Direcciona al proveedor de Atención al Usuario a través del correo canalinterno@icetex.gov.co para que siga el curso normal de la petición.

Fin del procedimiento.

COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS EN FISICO

Técnico – Auxiliar / Secretaría General - Grupo de Correspondencia, Líder / Proveedor de Atención al Usuario

5.2.11 Verifica que la documentación física contenga por lo menos los datos de: nombres y apellidos completos, dirección y documento de Identificación.

- Si los datos básicos están completos, continúa con la actividad 5.2.13.
- Si los datos básicos no están completos y quien entrega o envía puede completar la información, se le devuelve el documento para que se continúe con la actividad 5.2.12
- Si los datos básicos no están completos, no es posible completar la información y se insiste en la radicación, continúa con la actividad 5.2.19.

Beneficiarios, Proveedores, Entidades, y operadores de servicios postales

5.2.12 Completa la información en el documento físico a radicar.

Técnico – Auxiliar / Secretaría General - Grupo de Correspondencia, Líder / Proveedor de Atención al Usuario

5.2.13 Lee y analiza el documento físico con el fin de identificar el área competente para el trámite de la comunicación.

5.2.14 Registra o selecciona en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo entre otros, la siguiente información, para que una vez diligenciados se genere automáticamente el número de radicado que asigna el sistema en mención, así:

- Unidad Administrativa, Oficina Productora, Serie y Subserie.
- País, departamento y municipio
- Asunto: Breve descripción del contenido de la comunicación e información que considere pertinente. En caso que la comunicación sea para un área administrativa y se encuentre incompleta incluir en esta sección lo siguiente: *"No fue posible completar los datos básicos requeridos en la comunicación"*.
- Documento: Número de identificación de quien envía la comunicación.
- Nombre: Nombre del remitente (persona natural o jurídica), el cual se asigna automáticamente si ya está creado en la herramienta, de lo contrario debe crearse un remitente nuevo.
- Correo Electrónico
- No. Anexos o folios.
- Adjuntos, detalle.

5.2.15 Imprime los datos de radicación (sticker) requeridos, desde el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo y los coloca en el(los) documentos.

- Si la entrega se hace personalmente, continua con la actividad 5.2.16.
- Si la entrega se hizo por medio de un courier del operador de servicio postal continúa con la actividad 5.2.17.
- Si la entrega no se hizo por courier del operador de servicio postal sino por medios electrónicos continúa con la actividad 5.2.18.

5.2.16. Devuelve una copia del documento cuando quien entrega trae copia del mismo.

5.2.17. Retira el material abrasivo del documento y digitaliza el(los) documentos.

5.2.18. Indexa imagen en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, relacionándola al número de radicado.

- Si no se requiere envío de documentos por Tula, continúa con la Guía ["Distribución de Correspondencia" \(G86\)](#), y finaliza procedimiento.
- Si se requiere el envío entre los CEP'S de los documentos radicados, continúa con la Guía ["Preparación y envío de sobres o tulas" \(G87\)](#).

Fin del procedimiento.

5.2.19. Analiza si la comunicación es una PQR'S o corresponde a un área administrativa del ICETEX.

- Si corresponde a un PQR'S continúa con la actividad 5.2.20
- Si corresponde a un área administrativa, continúa con la actividad 5.2.13

5.2.20 Revisa si la comunicación es entregada en forma personal o llegó a través de un courier

Si la comunicación se está entregando en forma personal, continúa con la actividad 5.2.21

Si la comunicación llegó a través de courier, continúa con la guía ["Distribución de Correspondencia" \(G86\)](#) y finaliza el procedimiento.

5.2.21 Contacta a un agente del proveedor de Atención y le solicita atención para la PQR.

Fin del procedimiento.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Pérdida de documentos recibidos y generados en la entidad Falta de oportunidad en la entrega y envío de los documentos recibidos y generados en la entidad	Existe un aplicativo de gestión documental donde se radican, direccionan, digitalizan e indexan los documentos para cada una de las áreas existentes en el sistema, lo cual permite tener acceso a la gestión realizada en la entidad Se realiza una verificación	Registros en el aplicativo de gestión documental	

	<p>del listado vs los documentos físicos radicados y digitalizados, antes del reparto, para el control y seguimiento respectivo.</p> <p>Se registra en archivo de excel el nombre claro de la persona que verifica los documentos registrados en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo frente a los físicos</p> <p>Se cuenta con funcionarios de la Secretaría General capacitados (back up) para soportar el proceso en situaciones que se requiera.</p>	<p>Planillas de documentos recibidos en excel con el nombre de la persona que hace la revision de los físicos a entregar y planillas físicas donde el funcionario que recoge registra el acuse de recibo</p> <p>Funcionarios en otras áreas que cuentan con el conocimiento del proceso y que pueden apoyar el mismo cuando se requiera</p>	<p>Técnico – Auxiliar / Grupo de Correspondencia</p>
--	---	---	--

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Guía Distribución de Correspondencia.	G86
Guía Preparación y envío de tulas.	G87
"Planilla Documentos Recibidos".	N/A
Formato Planilla para el envío de correspondencia por tula o sobre	F224
Instructivo Planilla para el envío de correspondencia por tula o sobre	I224
Ley 594/2000 " Ley General de Archivos"	N/A
Acuerdo 60 de 2001	N/A
	39

Anexos:
[DIAGRAMA EN ACTUALIZACIÓN.pdf](#)

Modificaciones

Descripción de cambios

Se realiza la actualización total del documentos dado a:

Se incluye el correo de canalinterno@icetex.gov.co para las comunicaciones recreational con las PQRS que no cuenten con la información completa para su tramite.

Dado al cambio en el aplicativo documental se realiza la actualización del documento cambiando el nombre a "Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA"

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-02-05	10	<p>Se realiza la actualización total del documentos dado a:</p> <p>Se incluye el correo de canalinterno@icetex.gov.co para las comunicaciones recreational con las PQRS que no cuenten con la información completa para su tramite.</p> <p>Dado al cambio en el aplicativo documental se realiza la actualización del documento cambiando el nombre a "Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA"</p>
2021-07-12	9	Se realizan las modificaciones por parte del área, teniendo en cuenta que el aplicativo de gestión documental cambio y se debe ajustar tal como hoy se realizan las actividades
2018-07-03	8	<p>Se agrega en las condiciones generales la relación del reglamento interno de correspondencia y archivo en donde se indican las acciones a seguir, cuando se recepciones correos de entidades oficiales.</p> <p>Se coloca el documento creado en el sistema como reglamento, como documento relacionado.</p>
2017-9-27	7	El área solicito ajustar las actividades en general, de acuerdo con lo las actividades que se realizan
2016-6-13	6	<ul style="list-style-type: none"> El objetivo se ajusta y se precisa el texto en relación con los puntos de atención al usuario Alcance y condicione generarles se cambia aplicativo mercurio por el sistema de gestión documental al igual que en las actividades; estas se ajustan en los textos con el fin de precisar la descripción
2015-11-03	5	<ul style="list-style-type: none"> Se elimina la definición de correspondencia Se adiciona la última condición general, relacionada con la recepción de la tula del operador de servicios postales. Se modifican las actividades a controlar, alineándolas con los controles establecidos en el mapa de riesgo operativo del proceso Gestión documental. El diagrama de flujo no cambia de versión,
2012-12-21	4	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye definición de Objetos Postales Se modifica Procedimiento Distribución de Correspondencia y Preparación y Envío de Tulas por Guías
23/06/2011	3	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica en todo el documento "Outsourcing de correo" por "Operador de Servicios Se modifica la redacción de la actividad 5.2.8, 5.2.115.2.15 y 5.2.16 Se modifica redacción de actividades a controlar.
6/7/2010	2	- Se Eliminan los códigos de los formatos F61, F201 y F202 dado que son reportes generados por el sistema Mercurio. - Se modifica la pregunta que se encuentra entre las actividades 5.2.10 y 5.2.11, dado que aplica para cualquier centro de atención nacional, no solo es para fuera de Bogotá. - En actividades de seguimiento y control se adiciona el solicita a través de correo electrónico la digitalización e indexación de documentos o el enrutamiento de documentos y la evidencia de la actividad.
-	1.0	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI