
	PROCEDIMIENTO		CODIGO	PA-SIAU-PR02
	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
	RADICACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS		PAGINA 1 DE 7	

1. **OBJETIVO:** Definir las actividades requeridas que permitan de manera oportuna y confiable la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales externas recibidas.
2. **ALCANCE:** Inicia estableciendo el horario de atención de la Unidad de Correspondencia, el cual es publicado en un lugar visible del instituto y finaliza archivando todas las planillas diarias físicas y digitales en orden cronológico y custodiado en el área de ventanilla única para consultas posteriores.
3. **NORMATIVIDAD:**
 - **Ley 527 del 18 de agosto de 1999.** “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los 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 del 14 de julio de 2000.** “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
 - **Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001.** “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.
 - **Ley 1437 del 18 de enero de 2011.** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
 - **Ley 1755 del 30 de junio de 2015.** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
 - **Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014.** “Por la cual se establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 del 2009 y se dictan otras disposiciones”.
4. **TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:**
 - **Archivo electrónico:** Conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, acumulados por la entidad, en el transcurso de su gestión.
 - **Comunicaciones oficiales enviadas:** Son todas aquellas producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
 - **Correo certificado:** Servicio diseñado para el manejo de toda clase de comunicaciones con seguimiento y control en todos sus procesos. La entrega se realiza en cada dirección destino obteniendo la firma e identificación de quien recibe el envío en planillas de la empresa de correo y sirve como prueba judicial.
 - **Documento:** Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.
 - **Radicación de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual, la entidad asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o enviadas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir

NOMBRE: Adriana Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Avila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 INDERHUILA	PROCEDIMIENTO	CODIGO	PA-SIAU-PR02
	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN	01
		VIGENCIA	OCTUBRE 2020
RADICACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	PAGINA 2 DE 7		

con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.


Unidad de Correspondencia: Gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN: Se debe dar cumplimiento a la Política de Gestión Documental y de Servicio al Ciudadano.

6. ACTIVIDADES


No.	CICLO PHVA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD A REALIZAR	REGISTRO
1	P	Comunicaciones	Establecer el horario de atención de la ventanilla única, el cual es publicado en un lugar visible del instituto. El horario de apertura al público es: <ul style="list-style-type: none"> • Lun – Jue: 7:30 AM – 12:00 PM • Lun – Jue: 2:00 PM – 5:30 PM • Vie: 7:30 AM – 12:00 PM • Vie: 2:00 PM – 4:30 PM 	Aviso informativo
2	H	Usuario	Acudir al Instituto Inderhuila, a la ventanilla única con la comunicación oficial que desea presentar.	Comunicación externa para radicación
3	H	Atención al usuario	La oficina de atención al usuario (ventanilla única) deberá recibir todas las comunicaciones de manera centralizada, manejará los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones recibidas de forma física, correo	Comunicación externa para radicación

NOMBRE: Adriana Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Avila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	PA-SIAU-PR02
	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
	RADICACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS		PAGINA 3 DE 7	


			<p>electrónico o página web; el correo electrónico institucional al cual deberán llegar las comunicaciones es atencionusuario@inderhuila.gov.co.</p> <p>Nota: Debe verificar que la comunicación esté dirigida al INDERHUILA, que contenga la identificación, dirección del remitente, anexos, correo electrónico y en lo posible teléfono. Si no tiene estos datos deberá solicitarle a la persona que entrega la comunicación que los aporte. Cuando una comunicación no este firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considera anónimo, no se le asigna radicado y deberá ser remitido a la oficina de su competencia, donde se determinará las acciones a seguir.</p>	
4	H	Atención al usuario	A cada comunicación recibida se le asignará un número de radicado, la numeración será	Correo institucional atencionusuario@inderhuila.gov.co

NOMBRE: Adriana Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Avila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	PA-SIAU-PR02
	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
RADICACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS		PAGINA 4 DE 7		


			<p>en estricto orden de recepción.</p> <p>Cuando la comunicación sea entregada por el peticionario en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Físico: Se deberá entregar copia debidamente radicada con sello de la institución. <p>Correo electrónico: Se responderá acusando recibido, e indicando número de radicado y fecha de recepción.</p>	
5	H	Atención al usuario	<p>La ventanilla única en la radicación de comunicaciones oficiales velará por la transparencia de la actuación administrativa:</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se podrá reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de las comunicaciones oficiales. <p>Hacer entrega al remitente de la comunicación, copia de la misma debidamente radicada con sello, el cual se coloca en la parte superior derecha del documento.</p>	Sello de radicación con número consecutivo

NOMBRE: Adriana Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Avila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 INDERHUILA	PROCEDIMIENTO		CODIGO	PA-SIAU-PR02
	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
	RADICACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS		PAGINA 5 DE 7	


6	H	Atención al usuario	Una vez radicada la comunicación recibida, se procede a su digitalización, registro en el sistema manual, y se asignará el área responsable de la contestación y/o custodia de las mismas.	Comunicación externa Radicada Formato de control de comunicaciones oficiales recibidas PA-GSIAU-F03
7	H	Atención al usuario	Para llevar un control de comunicaciones oficiales recibidas, la oficina de atención al usuario elaborará planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permita certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios/contratistas competentes y deberá hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas, enviando alertas semanales a los responsables.	Planilla de control de distribución de comunicaciones oficiales recibidas PA-GSIAU-F01
8	H	Atención al usuario	Deberá hacer recorrido diariamente para la entrega de las comunicaciones a cada una de las oficinas, llevando el control con la planilla donde el funcionario debe diligenciar nombre, fecha y hora de la entrega.	Planilla de control de distribución de comunicaciones oficiales recibidas PA-GSIAU-F01
9	V		Verificar que las comunicaciones cuyo asunto	

NOMBRE: Adriana Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Avila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 INDERHUILA	PROCEDIMIENTO		CODIGO	PA-SIAU-PR02
	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
	RADICACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS		PAGINA 6 DE 7	

		Atención al usuario	refiera documentos como circulares, resoluciones, decretos, leyes de los entes vigilantes y de control, deberán ser remitidos a las oficinas responsables con copia a la oficina de control interno.	
10	A	Dueños de proceso	Recibir la comunicación original en físico y digital en donde cada una de las diferentes áreas del Instituto, deberán ejecutar las actividades administrativas pertinentes y después proceder al archivo de las comunicaciones físicas en los archivos de gestión y su digitalización correspondiente.	Archivo
11	A	Atención al usuario	Archivar todas las planillas diarias físicas y digitales en orden cronológico y custodiado en el área de ventanilla única para consultas posteriores.	Archivo
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS				
NOMBRE		CODIGO		VERSION
FORMATO DE CONTROL DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS		PA-GSIAU-F03		01
				RESP.ARCHIVAR
				Atención al usuario

NOMBRE: Adriana Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Avila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 INDERHUILA	PROCEDIMIENTO		CODIGO	PA-SIAU-PR02
	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO RADICACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	OCTUBRE 2020
			PAGINA 7 DE 7	

PLANILLA DE CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	PA-GSIAU-F01	02	Atención al usuario
8.CONTROL DE CAMBIOS			
REV. NO. (VERSIÓN)	DESCRIPCIÓN		VIGENTE DESDE
01	CREACIÓN DEL DOCUMENTO		2020



NOMBRE: Adriana Arias CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Avila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge García Quiroga CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ