

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>ADMINISTRATIVO - FINANCIERO</b>			 <b>Avante</b> <small>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</small>
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>Manejo en la Unidad de Correspondencia de Solicitudes externas y Gestión de Respuesta</b>			
<b>VIGENCIA</b> 01 de febrero 2024	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CÓDIGO</b> AF-P-023	<b>PAGINA</b> 1/6	

## PRESENTACIÓN DE PQRD

- 1. OBJETIVO:** Recepcionar las solicitudes externas que son remitidas a la UAE SETP AVANTE y entregarlas a las diferentes áreas responsables de gestionar el trámite y respuesta oportuna.
- 2. ALCANCE:** Aplica para todos los documentos externos que son remitidos a la UAE SETP AVANTE de manera física y a través del correo electrónico oficial [notificaciones@avante.gov.co](mailto:notificaciones@avante.gov.co).

### 3. GENERALIDADES

La **Unidad de correspondencia** es una estación de trabajo que recibe, clasifica, registra y distribuye de forma centralizada comunicaciones y documentos internos y externos para todos los miembros de una organización entre las diferentes áreas. Su objetivo es el de garantizar que sean entregados a su destinatario de manera eficaz, rápida y en las mejores condiciones

Las entidades privadas y públicas implementan este programa de gestión de documentos para agilizar procesos de control de la correspondencia. Se trata de un proceso que se integra a la dinámica organizacional y permite la consecución de los objetivos de la empresa

La unidad de correspondencia tiene funciones específicas destinadas a documentar, organizar y distribuir de manera eficiente las correspondencias que contienen información inherente al negocio o servicio que se presta, así como toda la documentación vital para el respaldo de la actividad administrativa y organizacional.

Entre las funciones específicas de la unidad de correspondencia destacan las siguientes:

- ✓ Controlar el ingreso y salida de documentos.
- ✓ Distribuir las comunicaciones a las áreas correspondientes.
- ✓ Tramitar la correspondencia y comunicaciones que se generen interna y externamente.
- ✓ Digitalizar documentos.
- ✓ Ordenar, clasificar y describir los documentos del fondo documental de la empresa.
- ✓ Conservar y controlar la producción documental.
- ✓ Asignar números consecutivos a la correspondencia que se produce o se recibe (radicación).
- ✓ Seleccionar los documentos y comunicaciones que deben ser conservados y trasladarlos al archivo central.

### 4. DEFINICIONES:

**Cliente interno:** Son los servidores públicos (libre nombramiento y remoción, carrera administrativa y contratistas que adquiere los servicios que ofrece la UAE SETP AVANTE.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>ADMINISTRATIVO - FINANCIERO</b>			 <b>Avante</b> <small>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</small>
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>Manejo en la Unidad de Correspondencia de Solicitudes externas y Gestión de Respuesta</b>			
	<b>VIGENCIA</b> 01 de febrero 2024	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CÓDIGO</b> AF-P-023	<b>PAGINA</b> 2/6

**Cliente externo:** Son los ciudadanos, ex funcionarios, ex contratistas, entidades externas, entes de control, que adquiere los servicios que ofrece la UAE SETP AVANTE.

**Solicitudes Externas:** Son requerimientos formales que realizan los actores externos a la UAE SETP AVANTE y que requieren una respuesta de fondo y oportuna.

**Unidades de conservación:** Son las unidades en las que se guarda la documentación como carpetas y cajas para su conservación.

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Recepcionar en la unidad de correspondencia las solicitudes externas.	Técnico Aactivo. Unidad de Correspondencia.	Documentos Externos Físicos y/o electrónicos.	Este puesto de trabajo se ubica en el segundo piso de la sede administrativa de Avante, CAM ANGANOY. Ningún funcionario y/o Contratista pueden recibir comunicaciones oficiales en los puestos de trabajo, debe ser direccionado a la unidad de correspondencia. Si el documento es electrónico, se recepciona a través del correo electrónico oficial de la entidad <a href="mailto:notificaciones@avante.gov.co">notificaciones@avante.gov.co</a> .

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>ADMINISTRATIVO - FINANCIERO</b>			 <b>Avante</b> <small>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</small>
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>Manejo en la Unidad de Correspondencia de Solicitudes externas y Gestión de Respuesta</b>			
<b>VIGENCIA</b> 01 de febrero 2024	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CÓDIGO</b> AF-P-023	<b>PAGINA</b> 3/6	

2.	Revisar los documentos que ingresan a la UAE SETP AVANTE, para verificar la competencia, anexos, destino y los datos de origen de la persona o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente.	Técnico Aactivo. Unidad de Correspondencia.	Documentos Externos Físicos y/o electrónicos.	Si el Documento externo no es competencia de la Organización se devuelve el documento al remitente en el momento de la entrega física ó a través del correo electrónico.
3.	Recibir los documentos externos y radicarlos en el Software Orfeo.	Técnico Aactivo. Unidad de Correspondencia.	Documentos Externos Físicos y/o electrónicos	Se procede a realizar la radicación de la solicitud en el software Orfeo, si se presentan fallas en el aplicativo, la radicación del documento físico se debe realizarse de manera manual con el sello de radicado, firma y hora de recibido. Para el oficio electrónico se realiza la recepción radicando en el software Orfeo.
4.	Pegar el sticker de radicación en el documento y escanearlo.	Técnico Aactivo. Unidad de Correspondencia.	Documentos Externos Físicos y/o electrónicos	Se generar el sticker a través del dispositivo zebra para los documentos recibidos. Se deben imprimir dos sticker, uno para el documento recibido que reposa en la entidad y otro para el usuario.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>ADMINISTRATIVO - FINANCIERO</b>			 <b>Avante</b> <small>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</small>
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>Manejo en la Unidad de Correspondencia de Solicitudes externas y Gestión de Respuesta</b>			
<b>VIGENCIA</b> <b>01 de febrero 2024</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>02</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>AF-P-023</b>	<b>PAGINA</b> <b>4/6</b>	

5.	Analizar el tipo de documento y trámite presentado, y notificar al área o responsable de gestionar el trámite del documento a través del software Orfeo.	Técnico Aactivo. Unidad de Correspondencia.	Documentos Externos Físicos y/o electrónicos	Una vez se genera la notificación a través del aplicativo orfeo, llega un mensaje de aviso al correo corporativo del responsable de gestionar el trámite, indicando que tiene pendiente una notificación.
6.	Ubicar el documento en la unidad de conservación asignada a cada área de la entidad.	Técnico Aactivo. Unidad de Correspondencia.	Documentos Externos Físicos y/o electrónicos-Matriz PQRDS	Se remite copia física del documento al líder de cada área para el trámite respectivo, cuando la solicitud es electrónica, se remite a través del software Orfeo, previa digitalización del documento y se diligencia la matriz PQRDS en los campos que corresponda al técnico de la Unidad de Correspondencia.
7.	Entregar los documentos externos a cada área de la Entidad	Técnico Aactivo. Unidad de Correspondencia.	Carpeta de Control Documentos de Ingreso	En la carpeta de control física se deja evidencia del área que tiene el oficio.
8.	Respuesta de las solicitudes externas.	Líder de área	Documentos Externos Físicos y/o electrónicos	El líder de área debe verificar de manera física y electrónica a través del Orfeo, las notificaciones que tienen pendientes de respuesta.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>ADMINISTRATIVO - FINANCIERO</b>			 <b>Avante</b> <small>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</small>
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>Manejo en la Unidad de Correspondencia de Solicitudes externas y Gestión de Respuesta</b>			
<b>VIGENCIA</b> 01 de febrero 2024	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CÓDIGO</b> AF-P-023	<b>PAGINA</b> 5/6	

9.	Realizar revisión de las solicitudes externas.	Líder de área	Documentos Externos Físicos y/o electrónicos	El líder de área debe verificar las solicitudes externas, si son competencia de su área, Si no son competencia de su área, se debe devolver la solicitud a la Unidad de Correspondencia para que sea re direccionada al área competente.
10.	Realizar respuesta a las solicitudes externas.	Líder de área	Documentos Externos Físicos y/o electrónicos- Matriz PQRDS google drive.	El líder de área con su equipo de trabajo debe proyectar la respuesta de manera completa y oportuna a través del aplicativo Orfeo y debe diligenciar la matriz de PQRDS en google drive.
11.	Entrega de la respuesta a la Unidad de Correspondencia.	Líder de área	Oficio de respuesta sin firmas	El líder de área debe entregar a la unidad de correspondencia la respuesta en dos copias.
12.	Recolección de firmas	Técnico Aactivo. Unidad de Correspondencia	Oficio de respuesta con firmas	El técnico administrativo se encarga de realizar la recolección de firmas oportuna de los oficios de respuesta y entrega a técnico de mensajería.
13.	Envío de correspondencia	Técnico Aactivo. Mensajería.	Oficio de respuesta con entrega de radicado.	El técnico administrativo de mensajería procede a la entrega de la respuesta a la entidad o persona natural que realizo la solicitud, validando la recepción del documento con la firma y hora.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>ADMINISTRATIVO - FINANCIERO</b>			 <b>Avante</b> <small>SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO</small>
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO <b>Manejo en la Unidad de Correspondencia de Solicitudes externas y Gestión de Respuesta</b>			
<b>VIGENCIA</b> 01 de febrero 2024	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CÓDIGO</b> AF-P-023	<b>PAGINA</b> 6/6	

14.	Entrega de correspondencia de Avante a la unidad de correspondencia del solicitante y/o a quien corresponda.	Técnico Activo. Mensajería.	Oficio de respuesta con entrega de radicado.	El técnico administrativo de mensajería procede a la entrega de los soportes de la correspondencia al técnico administrativa de la unidad de correspondencia, quien verifica la entrega respectiva.
15.	Impresión de planilla de radicados	Técnico Activo. Unidad de Correspondencia	Planilla de radicados	Se procede a imprimir la planilla de radicados y se hace firmar del líder que proyecto la respuesta, dejando la evidencia de entrega.
16.	Archivo de las respuestas	Líder de área	Carpeta de respuestas	De acuerdo a la TRD se procede a archivar las respuestas remitidas.

## 6. NORMATIVIDAD

Ley 594 de 2000, Ley General de archivo  
 Ley 4 de 1993 – Entrega y recepción de inventarios