

1. Objetivo, Alcance y Definiciones

Objetivo	Proporcionar los lineamientos para recepcionar, radicar, registrar y direccionar las comunicaciones de origen externo, a través de los canales dispuestos por la Entidad.
-----------------	---

Alcance	Inicia con la recepción del documento, su ingreso al sistema y la distribución interna para el trámite respectivo por el área asignada.
----------------	---

Definiciones	<p>Correspondencia de entrada: toda comunicación dirigida a la Superintendencia de Transporte.</p> <p>Correspondencia enviada: documentos de salida producidos o generados por las diferentes dependencias de la Entidad en desarrollo de sus funciones, los cuales tienen un destino externo o interno.</p> <p>Foliar: Acción de numerar hojas.¹</p> <p>Radicación de comunicaciones oficiales: 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.²</p> <p>Recepción de documentos: conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.³</p>
---------------------	--

¹ Acuerdo Archivo General de La Nación 027 del 31 de diciembre de 2006.

² Ibidem

³ Ibidem

Proceso Gestión Documental Procedimiento Radicación de Correspondencia

Código: GD-PR-006
Versión: 2
Fecha aprobación: 30-dic-2022

	<p>Registro de comunicaciones oficiales: procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.⁴</p> <p>Ventanilla Única de Radicación (VUR) presencial: canal oficial de recepción presencial de comunicaciones entrantes ubicado en la sede principal de la Entidad.</p>
<p>Marco Normativo</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Ley 1437 del 18 de enero de 2011; Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Circular externa 05 del 11 de septiembre de 2012 AGN: Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papeles.</p> <p>Decreto 1080 del 26 de mayo de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”.</p> <p>Resolución 28748 del 18 de diciembre de 2015: por la cual, se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte.</p> <p>Resolución 1835 del 30 de enero de 2017: Por la cual se adiciona el trámite de las peticiones presentadas verbalmente, en el reglamento de tramite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte.</p>

⁴ Ibidem

2. Disposiciones generales

El Registro de comunicaciones oficiales recibidas deben tener un único número consecutivo (deberá iniciar en 001 cada vigencia) así como la fecha de recibido, destinatario, remitente.

Para la radicación de las comunicaciones oficiales, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada.

La recepción y registro de comunicaciones física, a través de correo electrónico, página WEB y aplicativo trámite en la Entidad se realizará de manera centralizada por el Grupo de Gestión Documental.

La recepción y registro de comunicaciones verbales, a través de #767 y Call Center, se realizará por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

La radicación presencial se realizará dentro del horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 4:00 p.m.

El sistema realizará, de manera automática, la radicación de las comunicaciones enviadas a través del correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co, y de los cuales el Grupo de Gestión Documental complementa la información, clasificación y reasignación respectiva.

Los correos electrónicos que lleguen a direcciones electrónicas diferentes a las oficiales para la recepción de comunicaciones deberán ser remitidas al correo ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co para su registro en el sistema de gestión documental.

Las comunicaciones oficiales físicas allegadas a la Entidad que adjunten información en medio magnético o digital, se le asignará el mismo stiker con que quedó radicado el oficio remitario. La Ventanilla Única de Radicación no verificará el contenido de dichos anexos, y el funcionario designado del Grupo de Gestión Documental digitalizará el contenido del medio magnético o digital únicamente si la información está disponible, en dado caso que la información

no pueda ser extraída se realizará la respectiva anotación dentro del sistema de gestión documental, para que el área encargada tenga conocimiento de la incidencia en mención.

Los servidores públicos de la entidad no podrán recibir comunicaciones oficiales de los vigilados de la SuperTransporte a mano en visitas, asambleas, foros, entre otras, estas deberán allegarse por el vigilado o usuario a la ventanilla única para su correspondiente radicación, digitalización y direccionamiento correspondiente.

Sí un radicado es asignado a una dependencia que no compete, esta deberá darle traslado de inmediato a la dependencia responsable.

La prolongación de radicados recibidos en el usuario de gestión documental, sobreentiende que la correspondencia es de conocimiento y competencia del funcionario y/o contratista.

Los documentos que deban ser direccionados al Grupo de Control Interno Disciplinario se realizará marcación “como privado”.

La codificación de cada una de las dependencias de la Superintendencia de Transporte es la siguiente:

- 100 - Despacho Superintendente
- 110 - Oficina de Las Tecnologías de La Información
- 200 - Oficina de Control Interno
- 300 - Oficina Asesora jurídica
- 310 - Grupo Cobro por Jurisdicción Coactiva
- 330 - Grupo de Arbitraje, Conciliación Y Amigable Composición.
- 400 - Oficina Asesora de Planeación
- 500 - Secretaría General
- 501 - Grupo de Control Interno Disciplinario
- 502 - Grupo de Talento Humano
- 503 - Grupo de Comunicaciones
- 530 - Dirección Administrativa
- 533 - Grupo de Notificaciones

Proceso Gestión Documental Procedimiento Radicación de Correspondencia

Código: GD-PR-006
Versión: 2
Fecha aprobación: 30-dic-2022

- 534 - Grupo de Gestión Documental
- 535 - Grupo Relacionamiento con el Ciudadano
- 536 - Grupo de Servicios Generales y Recursos Físicos
- 537 - Grupo de Gestión Contractual
- 540 - Dirección Financiera
- 541 - Grupo de Análisis Y Gestión del Recaudo
- 542 - Grupo de Gestión Financiera, Presupuestal Y Contable
- 600 - Superintendencia Delegada de Puertos
- 630 - Dirección en Promoción y Prevención en Puertos
- 640 - Dirección de Investigaciones de Puertos
- 700 - Superintendencia Delegada de Concesiones E Infraestructura
- 730 - Dirección en Promoción y Prevención de Concesiones e Infraestructura
- 740 - Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura
- 800 - Superintendencia delegada de Tránsito Y Transporte Terrestre Automotor
- 860 - Dirección de Promoción Y Prevención en Tránsito Y Transporte Terrestre
- 870 - Dirección de Investigaciones de Tránsito Y Transporte Terrestre
- 871 - Grupo de Autoridades, Organismos de Tránsito y de Apoyo al Tránsito
- 872 - Grupo de Transporte Terrestre de Carga
- 873 - Grupo de Transporte Terrestre de Pasajeros
- 900 - Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte
- 910 - Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte
- 911 - Grupo de Actuaciones Administrativas
- 912 - Grupo de Averiguaciones Preliminares
- 920 - Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
1	<p>Escoger el medio de recepción Elegir el medio para la recepción de correspondencia, los vigilados, la ciudadanía en general, los funcionarios y contratistas elegirán el medio a convenir entre los cuales cuenta la Superintendencia: Así:</p> <p>Call Center y #767: continuar con la actividad 2. Correo electrónico: continuar con la actividad 13. Mensajería: continuar con la actividad 23. Página WEB: continuar con la actividad 32. Ventanilla Presencial: continuar con la actividad 39. Verbal: continuar con la actividad 48.</p>	Vigilados, Ciudadanía en General, Funcionarios y Contratistas.	Grupos de Valor / Todos los procesos de la SuperTransporte	
2	<p>Recepcionar la llamada y radicar la comunicación Atender la llamada del vigilado o ciudadano proveniente de la línea telefónica nacional 018000915615 o el #767 y conocer el tipo de comunicación que va a radicarse y las particularidades de la misma.</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	
3	<p>Registrar la comunicación Proceder a radicar la comunicación en el sistema de gestión documental a través de la pestaña Radicación>Entrada, verificar si hay alguna radicación previa.</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>Ⓞ ¿Existe una radicación previa? Sí: continuar con actividad 4 No: continuar con la actividad 5</p>			
4	<p>Validar la radicación previa Verificar que la radicación previa corresponde o está relacionada con el asunto que pretende radicarse en el momento.</p> <p>Ⓞ ¿Radicación previa corresponde al mismo asunto o solicitud que pretende radicarse? Sí: informar al vigilado o ciudadano con el fin de evitar duplicidades y finaliza procedimiento. No: continuar con la siguiente actividad 6</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	
5	<p>Registrar la correspondencia nueva</p> <p>Radicar en el sistema de gestión documental mediante la opción Radicación> Entrada >Nuevo Ingresar los datos del remitente +Nuevo tales como: Tipo de documento. RC: registro civil. TI: tarjeta de identidad. CC: cédula de ciudadanía. CE: cédula de extranjería. PAS: pasaporte. NIT: número de identificación tributaria. NR: no registra.</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>Documento. Ingresar número de documento sin puntos ni comas, para el NIT no se ingresa el dígito de verificación.</p> <p>Nombres y Apellidos. Ingresar nombres y apellidos con mayúscula inicial en caso de corresponder a una empresa, entidad o cualquier tipo de persona jurídica, ingresar la razón social en el campo de Nombres, Siglas en Apellidos y en Dignatario el nombre del representante legal y/o apoderado.</p> <p>Teléfono. Ingresar el número de teléfono y/o celular sin puntos ni comas.</p> <p>Dirección. Ingresar la dirección física de manera completa sin utilizar ningún tipo de abreviaturas y elegir el departamento y municipio, en caso de referirse al número dentro de la dirección, hacer uso del signo numeral #.</p> <p>Correo electrónico. Ingresar la dirección de correo electrónico, no podrá existir más de una dirección de correo electrónica dentro del campo.</p>			

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>¿Existe más de un remitente? Sí: registrar un +Nuevo remitente como se indica al inicio de la actividad. No: continuar con la actividad 6.</p> <p>📍: Revisar que los datos contenidos son los correctos y que contienen la dirección electrónica o física para notificar debidamente al vigilado o ciudadano.</p>			
6	<p>Ingresar los metadatos de la comunicación en el sistema de gestión documental</p> <p>Registrar de manera clara y concisa el asunto de lo que pretende ser la comunicación ante la Entidad, este deberá contener la información de más relevancia para facilitar la búsqueda e identificación de los radicados generados. El espacio para este campo será de hasta 350 caracteres. Elegir el medio de recepción <u>Call Center o #767 según corresponda</u> e ingresar el número y descripción de anexos, estos deberán ser concisos y acorde a la cantidad y tipos documentales que se adjuntan a la comunicación que se pretende radicar.</p>	<p>Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas</p>	<p>Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano</p>	<p>Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia</p>

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
7	<p>Complementar los datos acordes a la naturaleza de la comunicación.</p> <p>📍: ¿La comunicación corresponde a una PQRSD (resoluciones 28748 de 2015 y 1835 de 2017)?</p> <p>No: continuar con la actividad 8 Si: continuar con la actividad 10</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	
8	<p>Escoger la dependencia responsable</p> <p>Elegir la dependencia competente acorde con la codificación descrita en las disposiciones generales</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia
9	<p>Radicar documento, generar imagen y cargar los anexos</p> <p>Realizar clic en el botón radicar, el sistema de gestión documental generará el número del consecutivo, seguidamente se realiza clic en Generar Imagen y se carga los anexos a través de la opción > Asociar Imagen >Asociar Anexo Al Radicado.</p> <p>Continuar con la actividad 12</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Radicado de entrada generado en el sistema de gestión documental

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
10	<p>Complementar proceso PQRS</p> <p>Seleccionar en el campo proceso > PQRS e ingresar los datos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> >Género del peticionario (si aplica) >Estado Civil (si aplica) > Grupo étnico (si aplica) >Protección constitucional (Obligatorio) >Nivel educativo (si aplica) >Nombre o Razón social del implicado (obligatorio) >Empresa o Persona relacionada (obligatorio) >Tipo de vigilado (obligatorio) >Tipo de PQR (obligatorio y se realiza acorde a las definiciones establecidas en la resolución 28748 de 2015) >Tipo de solicitud (obligatorio) >Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) (obligatorio) >Tipo de solicitante (obligatorio) >Medio de respuesta (opcional) >Descripción de los hechos (obligatorio) 	<p>Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas</p>	<p>Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano</p>	<p>Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia</p>
11	<p>Radicar documento, generar imagen y cargar los anexos</p> <p>Realizar clic en el botón radicar, el sistema de gestión documental generará el número del consecutivo, seguidamente se realiza clic en generar Imagen y cargar los anexos a través de la opción > Asociar Imagen >Asociar Anexo Al Radicado.</p>	<p>Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas</p>	<p>Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano</p>	<p>Radicado de entrada generado en el sistema de gestión documental</p>

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
12	<p>Informar el número del radicado generado Transmitir al vigilado y/o ciudadano, el número de radicado generado por el sistema de gestión informando los datos que fueron registrados y la dependencia responsable.</p> <p>Finalizar el procedimiento</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	
13	<p>Radicar correspondencia a través del correo electrónico</p> <p>Recibir correo electrónico enviado a: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con el asunto claro y conciso del objeto de la comunicación que pretende radicar, acompañado de la información y anexos necesarios para el debido trámite.</p>	Correo electrónico institucional	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Correo electrónico en bandeja de entrada
14	<p>Generar consecutivo, registrar datos, cargar los documentos adjuntos y comunicar el radicado asignado</p> <p>Registrar los datos contenidos en el correo electrónico, generar número de radicado, cargar los anexos, enviar a la bandeja de entrada del usuario clasificador del GIT Gestión Documental y comunicar el radicado asignado</p>	Sistema de gestión documental	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de entrada en el sistema de gestión documental

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
15	<p>Distribuir radicados por dependencias y tipo Clasificar cada uno de los radicados ingresados a la bandeja de clasificador por dependencia y tipo de proceso (PQR o no) y moverlo a la carpeta personal correspondiente.</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el histórico del sistema de gestión documental.
16	<p>Asignar responsables por cada radicado Crear carpetas personales con el nombre del responsable, el tipo de proceso, la dependencia y mover los radicados asignados para modificación y asignación.</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el histórico del sistema de gestión documental.
17	<p>Modificar los datos de remitente Ajustar en el sistema de gestión documental mediante la acción Modificación> Número de Radicado >Buscar Radicado los datos del remitente tales como: Tipo de documento. RC: registro civil. TI: tarjeta de identidad. CC: cédula de ciudadanía. CE: cédula de extranjería. PAS: pasaporte. NIT: número de identificación tributaria. NR: no registra. Documento. Ingresar número de documento sin puntos ni comas, para el NIT no se ingresa el dígito de verificación.</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>Nombres y Apellidos. Ingresar nombres y apellidos con mayúscula inicial en caso de corresponder a una empresa, entidad o cualquier tipo de persona jurídica, ingresar la razón social en el campo de Nombres, Siglas en Apellidos y en Dignatario el nombre del representante legal y/o apoderado.</p> <p>Teléfono. Ingresar el número de teléfono y/o celular sin puntos ni comas.</p> <p>Dirección. Ingresar la dirección física de manera completa sin utilizar ningún tipo de abreviaturas y elegir el departamento y municipio, en caso de referirse al número dentro de la dirección, hacer uso del signo numeral #.</p> <p>Correo electrónico. Ingresar la dirección de correo electrónico, no podrá existir más de una dirección de correo electrónica dentro del campo.</p> <p>¿Existe más de un remitente? Sí: registrar un +Nuevo remitente como se indica al inicio de la actividad. No: continuar con la actividad 18.</p>			

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>Ⓞ: Revisar que los datos contenidos son los correctos y que contienen la dirección electrónica o física para notificar debidamente al vigilado o ciudadano.</p>			
18	<p>Modificar los metadatos de la comunicación en el sistema de gestión documental</p> <p>Registrar de manera clara y concisa el asunto de lo que pretende ser la comunicación ante la Entidad, este deberá contener la información de más relevancia para facilitar la búsqueda e identificación de los radicados generados, así como el código interno asignado a cada responsable (GD#) El espacio para este campo será de hasta 350 caracteres. Ingresar el número y descripción de anexos, estos deberán ser concisos y acorde a la cantidad y tipos documentales que se adjuntan a la comunicación que se pretende radicar. En la descripción de anexos se detallará las modificaciones realizadas al radicado y el código del responsable (GD#).</p> <p>Ⓞ: validar que los anexos relacionados en los correos electrónicos u oficios remisorios fueron remitidos y hacer las respectivas observaciones en los campos del radicado.</p>	<p>Auxiliares, Técnicos y Contratistas</p>	<p>Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental</p>	<p>Acción reflejada en el sistema de gestión documental a través del histórico de cada radicado.</p>

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
19	<p>Modificar y asignar los radicados asignados</p> <p>Ⓢ: ¿Los radicados asignados corresponden a PQRSD (resoluciones 28748 de 2015 y 1835 de 2017)?</p> <p>No: continuar con la siguiente actividad 20 Si: continuar con la actividad 21</p>			
20	<p>Asignar de manera masiva a la dependencia responsable</p> <p>Enviar los radicados que fueron debidamente modificados a la dependencia responsable a través de la acción Enviar a> Escoja una Dependencia y escribir dentro del comentario “para dar trámite del asunto y el código del responsable GD#)</p> <p>Finaliza el procedimiento</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el sistema de gestión documental a través del histórico de cada radicado.
21	<p>Complementar proceso PQRS</p> <p>Seleccionar en el campo proceso > PQRS e ingresar los datos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> >Género del peticionario (si aplica) >Estado Civil (si aplica) > Grupo étnico (si aplica) >Protección constitucional (Obligatorio) >Nivel educativo (si aplica) 	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el sistema de gestión documental a través del histórico de cada radicado.

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	>Nombre o Razón social del implicado (obligatorio) >Empresa o Persona relacionada (obligatorio) >Tipo de vigilado (obligatorio) >Tipo de PQR (obligatorio y se realiza acorde a las definiciones establecidas en la resolución 28748 de 2015) >Tipo de solicitud (obligatorio) >Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) (obligatorio) >Tipo de solicitante (obligatorio) >Medio de respuesta (opcional) >Descripción de los hechos (obligatorio)			
22	Asignar de manera masiva a la dependencia responsable Enviar los radicados que fueron debidamente modificados a la dependencia responsable a través de la acción Enviar a> Escoja una Dependencia y escribir dentro del comentario “para dar trámite del asunto y el código del responsable GD#) Finaliza el procedimiento	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el sistema de gestión documental a través del histórico de cada radicado.
23	Radicar correspondencia a través de mensajería Recepcionar sobre con oficio remitario dirigido a la Superintendencia de Transporte, en el que describa el asunto, la información al detalle y los anexos necesarios para tramitar la comunicación enviada, a través de una empresa de servicio de mensajería a la dirección Diagonal 25G# 95 A 85 Piso 1 Torre 3	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
24	<p>Recibir sobres de correspondencia</p> <p>Destapar el sobre, verificar el contenido de este, analizar el objeto de la comunicación contenida y colocar stiker de recibido en la guía de mensajería, relacionando el usuario receptor y la fecha y hora de recepción.</p> <p>Ⓢ: Devolver el paquete de mensajería si va dirigido a una Entidad, persona natural o persona jurídica diferente a la Superintendencia de Transporte.</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Guía de mensajería recibida.
25	<p>Registrar la correspondencia nueva</p> <p>Radicar en el sistema de gestión documental mediante la opción Radicación> Entrada >Nuevo Ingresar los datos del remitente +Nuevo tales como:</p> <p>Tipo de documento. RC: registro civil. TI: tarjeta de identidad. CC: cédula de ciudadanía. CE: cédula de extranjería. PAS: pasaporte. NIT: número de identificación tributaria. NR: no registra.</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>Documento. Ingresar número de documento sin puntos ni comas, para el NIT no se ingresa el dígito de verificación.</p> <p>Nombres y Apellidos. Ingresar nombres y apellidos con mayúscula inicial en caso de corresponder a una empresa, entidad o cualquier tipo de persona jurídica, ingresar la razón social en el campo de Nombres, Siglas en Apellidos y en Dignatario el nombre del representante legal y/o apoderado.</p> <p>Teléfono. Ingresar el número de teléfono y/o celular sin puntos ni comas.</p> <p>Dirección. Ingresar la dirección física de manera completa sin utilizar ningún tipo de abreviaturas y elegir el departamento y municipio, en caso de referirse al número dentro de la dirección, hacer uso del signo numeral #.</p> <p>Correo electrónico. Ingresar la dirección de correo electrónico, no podrá existir más de una dirección de correo electrónica dentro del campo.</p>			

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>¿Existe más de un remitente?</p> <p>Sí: registrar un +Nuevo remitente como se indica al inicio de la actividad.</p> <p>No: continuar con la actividad 26.</p> <p>📍: Revisar que los datos contenidos son los correctos y que contienen la dirección electrónica o física para notificar debidamente al vigilado o ciudadano.</p>			
26	<p>Ingresar los metadatos de la comunicación en el sistema de gestión documental</p> <p>Registrar de manera clara y concisa el asunto de lo que pretende ser la comunicación ante la Entidad, este deberá contener la información de más relevancia para facilitar la búsqueda e identificación de los radicados generados. El espacio para este campo será de hasta 350 caracteres. Elegir el medio de recepción <u>Mensajería</u> e ingresar el número y descripción de anexos, estos deberán ser concisos y acorde a la cantidad y tipos documentales que se adjuntan a la comunicación que se pretende radicar.</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
27	<p>Complementar los datos acordes a la naturaleza de la comunicación</p> <p>📍: ¿La comunicación corresponde a una PQRSD (resoluciones 28748 de 2015 y 1835 de 2017)?</p> <p>No: continuar con la actividad 28 Si: continuar con la actividad 30</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	
28	<p>Escoger la dependencia responsable y radicar</p> <p>Elegir la dependencia competente acorde con la codificación descrita en las disposiciones generales, realizar clic en el botón radicar, el sistema de gestión documental generará el número del consecutivo.</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de entrada
29	<p>Generar stiker y digitalizar</p> <p>Incorporar stiker del radicado generado por el sistema de gestión documental y remitir al usuario responsable para ejecutar el procedimiento de digitalización código GD-PR-009</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Stiker del radicado
30	<p>Complementar proceso PQRS</p> <p>Seleccionar en el campo proceso > PQRS e ingresar los datos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> >Género del peticionario (si aplica) >Estado Civil (si aplica) > Grupo étnico (si aplica) >Protección constitucional (Obligatorio) 	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	> Nivel educativo (si aplica) > Nombre o Razón social del implicado (obligatorio) > Empresa o Persona relacionada (obligatorio) > Tipo de vigilado (obligatorio) > Tipo de PQR (obligatorio y se realiza acorde a las definiciones establecidas en la resolución 28748 de 2015) > Tipo de solicitud (obligatorio) > Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) (obligatorio) > Tipo de solicitante (obligatorio) > Medio de respuesta (opcional) > Descripción de los hechos (obligatorio)			
31	Radicar documento, generar imagen y digitalizar Realizar clic en el botón radicar, el sistema de gestión documental generará el número del consecutivo, seguidamente se realiza clic en Generar Imagen y se remite al responsable para ejecutar el procedimiento de digitalización código GD-PR-009 Finalizar el procedimiento	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de entrada tipo PQRSD
32	Radicar la correspondencia a través de la Página WEB Recibir la PQRSD registrada en la página WEB de la entidad a través del usuario CLASIFICADOR en la correspondiente bandeja del sistema de gestión documental	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de entrada tipo PQRSD

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
33	<p>Distribuir radicados por dependencias responsables Clasificar cada uno de los radicados ingresados a la bandeja de clasificador por dependencia responsable y moverlo a la carpeta personal correspondiente.</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el histórico del sistema de gestión documental.
34	<p>Asignar responsables por cada radicado Crear carpetas personales con el nombre del responsable, la dependencia y mover los radicados asignados para modificación y asignación.</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el histórico del sistema de gestión documental.
35	<p>Modificar los datos de remitente Ajustar en el sistema de gestión documental mediante la acción Modificación> Número de Radicado >Buscar Radicado los datos del remitente tales como: Tipo de documento. RC: registro civil. TI: tarjeta de identidad. CC: cédula de ciudadanía. CE: cédula de extranjería. PAS: pasaporte. NIT: número de identificación tributaria. NR: no registra. Documento. Ingresar número de documento sin puntos ni comas, para el NIT no se ingresa el dígito de verificación.</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>Nombres y Apellidos. Ingresar nombres y apellidos con mayúscula inicial en caso de corresponder a una empresa, entidad o cualquier tipo de persona jurídica, ingresar la razón social en el campo de Nombres, Siglas en Apellidos y en Dignatario el nombre del representante legal y/o apoderado.</p> <p>Teléfono. Validar que el número de teléfono y/o celular esté sin puntos ni comas.</p> <p>Dirección. Validar que la dirección física esté de manera completa sin utilizar ningún tipo de abreviaturas y elegir el departamento y municipio, en caso de referirse al número dentro de la dirección, hacer uso del signo numeral #.</p> <p>Correo electrónico. Validar que no haya más de una dirección de correo electrónico.</p> <p>¿Existe más de un remitente? Sí: registrar un +Nuevo remitente como se indica al inicio de la actividad. No: continuar con la siguiente actividad 36.</p>			

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>Ⓞ: Revisar que los datos contenidos son los correctos y que contienen la dirección electrónica o física para notificar debidamente al vigilado o ciudadano.</p>			
36	<p>Modificar los metadatos de la comunicación en el sistema de gestión documental</p> <p>Registrar de manera clara y concisa el asunto de lo que pretende ser la comunicación ante la Entidad, este deberá contener la información de más relevancia para facilitar la búsqueda e identificación de los radicados generados, así como el código interno asignado a cada responsable (GD#). El espacio para este campo será de hasta 350 caracteres. Ingresar el número y descripción de anexos, estos deberán ser concisos y acorde a la cantidad y tipos documentales que se adjuntan a la comunicación que se pretende radicar. En la descripción de anexos se detallará las modificaciones realizadas al radicado y el código del responsable (GD#).</p> <p>Ⓞ: validar que los anexos relacionados en los correos electrónicos u oficios remisorios fueron remitidos y hacer las respectivas observaciones en los campos del radicado.</p>	<p>Auxiliares, Técnicos y Contratistas</p>	<p>Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental</p>	<p>Acción reflejada en el sistema de gestión documental a través del histórico de cada radicado.</p>

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
37	<p>Verificar proceso PQRS</p> <p>Validar que en el campo proceso > PQRS los datos corresponden:</p> <ul style="list-style-type: none"> >Género del peticionario (si aplica) >Estado Civil (si aplica) > Grupo étnico (si aplica) >Protección constitucional (Obligatorio) >Nivel educativo (si aplica) >Nombre o Razón social del implicado (obligatorio) >Empresa o Persona relacionada (obligatorio) >Tipo de vigilado (obligatorio) >Tipo de PQR (obligatorio y se realiza acorde a las definiciones establecidas en la resolución 28748 de 2015) >Tipo de solicitud (obligatorio) >Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) (obligatorio) >Tipo de solicitante (obligatorio) >Medio de respuesta (opcional) >Descripción de los hechos (obligatorio) 	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el sistema de gestión documental a través del histórico de cada radicado.
38	<p>Asignar de manera masiva a la dependencia responsable</p> <p>Enviar los radicados que fueron debidamente modificados a la dependencia responsable a través de la acción Enviar a> Escoja una Dependencia y</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el sistema de gestión documental a través del histórico de cada radicado.

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>escribir dentro del comentario “para dar trámite del asunto y el código del responsable GD#)</p> <p>Finalizar el procedimiento</p>			
39	<p>Radicar de correspondencia a través de la ventanilla presencial</p> <p>Recibir a través de un oficio remisorio dirigido a la Superintendencia de Transporte, en el que describa el asunto, la información al detalle y los anexos necesarios para tramitar la comunicación allegada a la dirección Diagonal 25G# 95 A 85 Piso 1 Torre 3 sede principal</p> <p>📍: Atender las recomendaciones generales establecidas en el protocolo de atención al ciudadano de la entidad</p>	<p>Auxiliares, Técnicos y Contratistas</p>	<p>Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental</p>	
40	<p>Registrar la correspondencia nueva</p> <p>Radicar en el sistema de gestión documental mediante la opción Radicación> Entrada >Nuevo Ingresar los datos del remitente +Nuevo tales como: Tipo de documento. RC: registro civil. TI: tarjeta de identidad. CC: cédula de ciudadanía.</p>	<p>Auxiliares, Técnicos y Contratistas</p>	<p>Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental</p>	<p>Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia</p>

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>CE: cédula de extranjería. PAS: pasaporte. NIT: número de identificación tributaria. NR: no registra.</p> <p>Documento. Ingresar número de documento sin puntos ni comas, para el NIT no se ingresa el dígito de verificación.</p> <p>Nombres y Apellidos. Ingresar nombres y apellidos con mayúscula inicial en caso de corresponder a una empresa, entidad o cualquier tipo de persona jurídica, ingresar la razón social en el campo de Nombres, Siglas en Apellidos y en Dignatario el nombre del representante legal y/o apoderado.</p> <p>Teléfono. Ingresar el número de teléfono y/o celular sin puntos ni comas.</p> <p>Dirección. Ingresar la dirección física de manera completa sin utilizar ningún tipo de abreviaturas y elegir el departamento y municipio, en caso de referirse al número dentro de la dirección, hacer uso del signo numeral #.</p> <p>Correo electrónico. Ingresar la dirección de correo electrónico, no podrá existir más de una dirección de correo electrónica dentro del campo.</p>			

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>¿Existe más de un remitente? Sí: registrar un +Nuevo remitente como se indica al inicio de la actividad. No: continuar con la siguiente actividad 41.</p> <p>Ⓢ: Revisar que los datos contenidos son los correctos y que contienen la dirección electrónica o física para notificar debidamente al vigilado o ciudadano.</p>			
41	<p>Ingresar los metadatos de la comunicación en el sistema de gestión documental</p> <p>Registrar de manera clara y concisa el asunto de lo que pretende ser la comunicación ante la Entidad, este deberá contener la información de más relevancia para facilitar la búsqueda e identificación de los radicados generados. El espacio para este campo será de hasta 350 caracteres. Elegir el medio de recepción <u>Ventanilla Presencial</u> e ingresar el número y descripción de anexos, estos deberán ser concisos y acorde a la cantidad y tipos documentales que se adjuntan a la comunicación que se pretende radicar.</p> <p>Ⓢ: La documentación deberá estar foliada por parte del usuario, ciudadano y/o vigilado, con el fin de que</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	identifique plenamente la secuencia del documento y sus anexos.			
42	<p>Complementar los datos acordes a la naturaleza de la comunicación.</p> <p>📍: ¿La comunicación corresponde a una PQRSD (resoluciones 28748 de 2015 y 1835 de 2017)?</p> <p>No: continuar con la actividad 43 Si: continuar con la actividad 46</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	
43	<p>Escoger la dependencia responsable y radicar</p> <p>Elegir la dependencia competente acorde con la codificación descrita en las disposiciones generales, realizar clic en el botón radicar, el sistema de gestión documental generará el número del consecutivo.</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de entrada
44	<p>Generar stiker y digitalizar</p> <p>Incorporar stiker del radicado generado por el sistema de gestión documental y remitir al usuario responsable para ejecutar el Procedimiento de Digitalización código GD-PR-009</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Stiker del radicado

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
45	<p>Entregar copia de la comunicación radicada Remitir comunicación con el stiker incorporado, el cual deja constancia de la recepción de la misma ante la Entidad, esta deberá contener el número de consecutivo, la fecha y hora de radicación, el usuario radicador, el destinatario, remitente y asunto.</p> <p>Finalizar el procedimiento</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Correspondencia radicada
46	<p>Complementar proceso PQRS Seleccionar en el campo proceso > PQRS e ingresar los datos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> >Género del peticionario (si aplica) >Estado Civil (si aplica) > Grupo étnico (si aplica) >Protección constitucional (Obligatorio) >Nivel educativo (si aplica) >Nombre o Razón social del implicado (obligatorio) >Empresa o Persona relacionada (obligatorio) >Tipo de vigilado (obligatorio) >Tipo de PQR (obligatorio y se realiza acorde a las definiciones establecidas en la resolución 28748 de 2015) >Tipo de solicitud (obligatorio) >Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) (obligatorio) >Tipo de solicitante (obligatorio) >Medio de respuesta (opcional) >Descripción de los hechos (obligatorio) 	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
47	<p>Radicar documento, generar imagen y digitalizar Realizar clic en el botón radicar, el sistema de gestión documental generará el número del consecutivo, seguidamente se realiza clic en Generar Imagen y se remite al responsable para ejecutar el Procedimiento de Digitalización código GD-PR-009</p> <p>Finaliza el procedimiento</p>	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de entrada tipo PQRSD
48	<p>Radicación de correspondencia verbal</p> <p>Atender al ciudadano, vigilado y/o usuario conforme lo establece el protocolo de atención al ciudadano de la entidad y recibir la comunicación de manera verbal. Ⓢ: El funcionario y/o contratista del GIT Relacionamento con el ciudadano aplicará y tendrá en cuenta las disposiciones establecidas en el artículo 2 de la resolución 1835 de 2022.</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	
49	<p>Registrar la correspondencia nueva</p> <p>Radica en el sistema de gestión documental mediante la opción Radicación> Entrada >Nuevo Ingresar los datos del remitente +Nuevo tales como: Tipo de documento. RC: registro civil. TI: tarjeta de identidad. CC: cédula de ciudadanía. CE: cédula de extranjería.</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>PAS: pasaporte. NIT: número de identificación tributaria. NR: no registra.</p> <p>Documento. Ingresar número de documento sin puntos ni comas, para el NIT no se ingresa el dígito de verificación.</p> <p>Nombres y Apellidos. Ingresar nombres y apellidos con mayúscula inicial en caso de corresponder a una empresa, entidad o cualquier tipo de persona jurídica, ingresar la razón social en el campo de Nombres, Siglas en Apellidos y en Dignatario el nombre del representante legal y/o apoderado.</p> <p>Teléfono. Ingresar el número de teléfono y/o celular sin puntos ni comas.</p> <p>Dirección. Ingresar la dirección física de manera completa sin utilizar ningún tipo de abreviaturas y elegir el departamento y municipio, en caso de referirse al número dentro de la dirección, hacer uso del signo numeral #.</p> <p>Correo electrónico. Ingresar la dirección de correo electrónico, no podrá existir más de una dirección de correo electrónica dentro del campo.</p>			

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	<p>¿Existe más de un remitente? Sí: registrar un +Nuevo remitente como se indica al inicio de la actividad. No: continuar con la actividad 50.</p> <p>📍: Revisar que los datos contenidos son los correctos y que contienen la dirección electrónica o física para notificar debidamente al vigilado o ciudadano.</p>			
50	<p>Ingresar los metadatos de la comunicación en el sistema de gestión documental</p> <p>Registrar de manera clara y concisa el asunto de lo que pretende ser la comunicación ante la Entidad, este deberá contener la información de más relevancia para facilitar la búsqueda e identificación de los radicados generados. El espacio para este campo será de hasta 350 caracteres. Elegir el medio de recepción <u>Verbal</u> e ingresar el número y descripción de anexos, estos deberán ser concisos y acorde a la cantidad y tipos documentales que se adjuntan a la comunicación que se pretende radicar.</p>	<p>Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas</p>	<p>Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano</p>	<p>Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia</p>

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
51	<p>Complementar los datos acordes a la naturaleza de la comunicación</p> <p>📍: ¿La comunicación corresponde a una PQRSD (resoluciones 28748 de 2015 y 1835 de 2017)?</p> <p>No: continuar con la actividad 52 Si: continuar con la actividad 55</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	
52	<p>Escoger la dependencia responsable y radicar</p> <p>Elegir la dependencia competente acorde con la codificación descrita en las disposiciones generales, realizar clic en el botón radicar, el sistema de gestión documental generará el número del consecutivo.</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Radicado de entrada
53	<p>Generar imagen y digitalizar</p> <p>Realizar clic en el botón Generar Imagen y se carga los anexos a través de la opción > Asociar Imagen >Asociar Anexo Al Radicado.</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Stiker del radicado
54	<p>Entregar constancia de la comunicación radicada</p> <p>Remitir documento que da constancia que la comunicación fue registrada, está deberá contener el número de consecutivo, la fecha y hora de radicación,</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT	Correspondencia radicada

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	el usuario radicador, el destinatario, remitente y asunto. Fin del procedimiento		Relacionamiento con el Ciudadano	
55	<p>Complementar proceso PQRS</p> <p>Seleccionar en el campo proceso > PQRS e ingresar los datos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> >Género del peticionario (si aplica) >Estado Civil (si aplica) > Grupo étnico (si aplica) >Protección constitucional (Obligatorio) >Nivel educativo (si aplica) >Nombre o Razón social del implicado (obligatorio) >Empresa o Persona relacionada (obligatorio) >Tipo de vigilado (obligatorio) >Tipo de PQR (obligatorio y se realiza acorde a las definiciones establecidas en la resolución 28748 de 2015) >Tipo de solicitud (obligatorio) >Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) (obligatorio) >Tipo de solicitante (obligatorio) >Medio de respuesta (opcional) >Descripción de los hechos (obligatorio) 	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia
56	<p>Radicular documento, generar imagen y cargar anexos</p> <p>Realizar clic en el botón radicar, el sistema de gestión documental generará el número del consecutivo,</p>	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT	Radicado de entrada tipo PQRS

Proceso Gestión Documental Procedimiento Radicación de Correspondencia

Código: GD-PR-006
Versión: 2
Fecha aprobación: 30-dic-2022

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
	seguidamente se realiza clic en Generar Imagen y se carga los anexos a través de la opción > Asociar Imagen >Asociar Anexo Al Radicado. Finalizar el procedimiento		Relacionamiento con el Ciudadano	

4. Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	11-dic-2019	Se crea el documento
2	29-dic-2022	Se incluye marco normativo, se adicionan actividades y controles, así como la ampliación del alcance y disposiciones generales, se actualiza formato.

5. Aprobación del documento		
Etapas	Nombres y apellidos	Cargo
Elaboró	Andres Felipe Fonseca Lopez	Contratista Profesional Grupo Gestión Documental
Revisó	Denis Adriana Monroy Rugeles	Directora Administrativa
Aprobó	Claudia Yaneth Sepúlveda Martínez	Coordinadora Líder del Proceso de Gestión Documental

La Superintendencia de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el aplicativo de cadena de valor, y entra en vigencia a partir de la publicación, toda copia de este documento, se declara COPIA NO CONTROLADA