



PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Radicación De Correspondencia

Código: GD-PR-006

Versión: 003

Fecha

Aprobación:
10/DIC/2024

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	Correspondencia de entrada: toda comunicación dirigida a la Superintendencia de Transporte. 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. Foliar: Acción de numerar hojas.[1] 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] 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] 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.[1] Ventanilla Única de Radicación (VUR) presencial: canal oficial de recepción presencial de comunicaciones entrantes ubicado en la sede principal de la Entidad.
	[1] Ibidem [1] Acuerdo Archivo General de La Nación 027 del 31 de diciembre de 2006. [2] Ibidem. [3] Ibidem
	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". Ley 1437 del 18 de enero de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Marco Normativo

Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024: “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

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.

Decreto 1080 del 26 de mayo de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”.

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.

Resolución 1835 del 30 de enero de 2017: Por la cual se adiciona el trámite de las peticiones presentadas verbalmente, en el reglamento de trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte.

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 Relacionamiento 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 de la página WEB de la superintendencia de Transporte www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/, 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 a la página WEB de la superintendencia de Transporte www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/ para su registro en el sistema de gestión documental.

Los correos electrónicos para Cuentas de Cobro son a financiera, Los correos electrónicos de Notificaciones Judiciales y los de TPC (Entidades Atención al Ciudadano) son calificados por 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 remitido. 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
- 534 - Grupo de Gestión Documental
- 535 - Grupo Relacionamento 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
- 610 - Grupo de Vigilancia e Inspección (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
- 820 - Grupo de Vigilancia e Inspección (Tránsito)
- 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
- 874 - Grupo Interno de Trabajo de Informes Unicos de Infracciones al Transporte
- 875 - Grupo Interno de Trabajo de Investigaciones por no Suministro de Información Subjetiva de Vigilados de Transito y Transporte Terrestre
- 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	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: 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.	Vigilados, Ciudadanía en General, Funcionarios y Contratistas.	Grupos de Valor / Todos los procesos de la SuperTransporte	
2	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	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamento con el Ciudadano / GIT Relacionamento	

	las particularidades de la misma.		con el Ciudadano	
3	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. 🔴: ¿Existe una radicación previa? Sí: continuar con actividad 4 No: continuar con la actividad 5	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamento con el Ciudadano / GIT Relacionamento con el Ciudadano	
4	Validar la radicación previa Verificar que la radicación previa corresponde o está relacionada con el asunto que pretende radicarse en el momento. 🔴: ¿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	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamento con el Ciudadano / GIT Relacionamento con el Ciudadano	
5	Registrar la correspondencia nueva 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. Documento. Ingresar número de documento sin puntos ni comas, para el NIT no se ingresa el dígito de verificación. 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. Teléfono.	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamento con el Ciudadano / GIT Relacionamento con el Ciudadano	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

	Ingresar el número de teléfono y/o celular sin puntos ni comas. 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 #. Correo electrónico. Ingresar la dirección de correo electrónico, no podrá existir más de una dirección de correo electrónica dentro del campo. ¿Existe más de un remitente? Sí: registrar un +Nuevo remitente como se indica al inicio de la actividad. No: continuar con la actividad 6. ☺: Revisar que los datos contenidos son los correctos y que contienen la dirección electrónica o física para notificar debidamente al vigilado o ciudadano.			
6	Ingresar los metadatos de la comunicación en el sistema de gestión documental 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.	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
7	Complementar los datos acordes a la naturaleza de la comunicación. ☺: ¿La comunicación corresponde a una PQRS (resoluciones 28748 de 2015 y 1835 de 2017)? No: continuar con la actividad 8 Si: continuar con la actividad 10	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	
8	Escoger la dependencia responsable Elegir la dependencia competente acorde con la codificación descrita en las disposiciones generales	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
	Radicar documento, generar imagen y cargar los anexos		Gestión de	

9	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. Continuar con la actividad 12	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Radicado de entrada generado en el sistema de gestión documental
10	Complementar proceso PQRS Seleccionar en el campo proceso > PQRS e ingresar los datos de: • Esta solicitud está relacionada con el paro camionero (septiembre 2024) • Tipo de PQRS • Tipo de solicitud • Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) • Tipo de solicitante • Nombre o Razón Social del implicado. • Género del peticionario (si aplica) • Nivel Educativo • Estado Civil (si aplica) • Grupo étnico (si aplica) • Protección constitucional (Obligatorio) • Tipo de Vigialdo • Empresa o Persona relacionada (obligatorio) • Si la denuncia es contra una aerolínea indique la aerolínea. • Indique el número de Reserva. • Medio de Respuesta. • Asunto/descripción de los hechos.	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
11	Radical documento, generar imagen y cargar los anexos 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.	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
12	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. Fin del procedimiento	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	
13	Radical correspondencia a través del correo electrónico Recibir correos electrónicos enviados a: atencionciudadano@supertransporte.gov.co, (traslado por entidades gubernamentales) notificajuridica@supertransporte.gov.co (para procesos judiciales); 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.	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Correo electrónico en bandeja de entrada

14	Generar consecutivo, registrar datos, cargar los documentos adjuntos y comunicar el radicado asignado 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	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de entrada en el sistema de gestión documental
15	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.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el histórico del sistema de gestión documental.
16	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.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el histórico del sistema de gestión documental.
17	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. 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. Teléfono. Ingresar el número de teléfono y/o celular sin puntos ni comas. Dirección. Ingresar la dirección física de manera completa sin utilizar ningún tipo de abreviaturas y elegir el	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

	departamento y municipio, en caso de referirse al número dentro de la dirección, hacer uso del signo numeral #. Correo electrónico. Ingresar la dirección de correo electrónico, no podrá existir más de una dirección de correo electrónica dentro del campo. ¿Existe más de un remitente? Sí: registrar un +Nuevo remitente como se indica al inicio de la actividad. No: continuar con la actividad 18. ☉: Revisar que los datos contenidos son los correctos y que contienen la dirección electrónica o física para notificar debidamente al vigilado o ciudadano.			
18	Modificar los metadatos de la comunicación en el sistema de gestión documental 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#). ☉: validar que los anexos relacionados en los correos electrónicos u oficios remisorios fueron remitidos y hacer las respectivas observaciones en los campos del radicado.	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.
19	Modificar y asignar los radicados asignados ☉: ¿Los radicados asignados corresponden a PQRSD (Resoluciones 28748 de 2015 y 1835 de 2017)? No: continuar con la siguiente actividad 20 Si: continuar con la actividad 21	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	
20	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#) Fin del 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.

21	Complementar proceso PQRS Seleccionar en el campo proceso > PQRS e ingresar los datos de: • Esta solicitud está relacionada con el paro camionero (septiembre 2024) • Tipo de PQRS • Tipo de solicitud • Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) • Tipo de solicitante • Nombre o Razón Social del implicado. • Género del peticionario (si aplica) • Nivel Educativo • Estado Civil (si aplica) • Grupo étnico (si aplica) • Protección constitucional (Obligatorio) • Tipo de Vigialdo • Empresa o Persona relacionada (obligatorio) • Si la denuncia es contra una aerolínea indique la aerolínea. • Indique el número de Reserva. • Medio de Respuesta. • Asunto/descripción de los hechos.	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.
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#) Fin del 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	Radical correspondencia a través de mensajería Recepcionar sobre con oficio remisario 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	
24	Recibir sobres de correspondencia 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. 🕒: Devolver el paquete de mensajería si va dirigido a una Entidad, persona natural o persona jurídica diferente a la Superintendencia de Transporte.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Guía de mensajería recibida.
	Registrar la correspondencia nueva Radical en el sistema de gestión documental mediante la opción Radicación> Entrada >Nuevo			

25	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. Documento. Ingresar número de documento sin puntos ni comas, para el NIT no se ingresa el dígito de verificación. 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. Teléfono. Ingresar el número de teléfono y/o celular sin puntos ni comas. 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 #. Correo electrónico. Ingresar la dirección de correo electrónico, no podrá existir más de una dirección de correo electrónica dentro del campo. ¿Existe más de un remitente? Sí: registrar un +Nuevo remitente como se indica al inicio de la actividad. No: continuar con la actividad 26. ☺: Revisar que los datos contenidos son los correctos y que contienen la dirección electrónica o física para notificar debidamente al vigilado o ciudadano.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia
26	Ingresar los metadatos de la comunicación en el sistema de gestión documenta 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	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

	deberán ser concisos y acorde a la cantidad y tipos documentales que se adjuntan a la comunicación que se pretende radicar.			
27	Complementar los datos acordes a la naturaleza de la comunicación Ⓢ: ¿La comunicación corresponde a una PQRSD (Resoluciones 28748 de 2015 y 1835 de 2017)? No: continuar con la actividad 28 Si: continuar con la actividad 30	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	
28	Escoger la dependencia responsable y radicar 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.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de entrada
29	Generar stiker y digitalizar Incorporar stiker del radicado generado por el sistema de gestión documental y remitir al usuario responsable para ejecutar el procedimiento de digitalización código Procedimiento de digitalización GD-PR-009 (002) .	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Stiker del radicado
30	Complementar proceso PQRS Seleccionar en el campo proceso > PQRS e ingresar los datos de: • Esta solicitud está relacionada con el paro camionero (septiembre 2024) • Tipo de PQRS • Tipo de solicitud • Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) • Tipo de solicitante • Nombre o Razón Social del implicado. • Género del peticionario (si aplica) • Nivel Educativo • Estado Civil (si aplica) • Grupo étnico (si aplica) • Protección constitucional (Obligatorio) • Tipo de Vigialdo • Empresa o Persona relacionada (obligatorio) • Si la denuncia es contra una aerolínea indique la aerolínea. • Indique el número de Reserva. • Medio de Respuesta. • Asunto/descripción de los hechos.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia
	Radicar documento, generar imagen y digitalizar Realizar clic en el botón radicar, el sistema de gestión		Proceso de	

31	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 Procedimiento de digitalización GD-PR-009 (002) . Fin del procedimiento	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de entrada tipo PQRS
32	Radicar la correspondencia a través de la Página WEB Recibir la PQRS 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 PQRS
33	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.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el histórico del sistema de gestión documental.
34	Asignar responsables por cada radicado Crear carpetas personales con el nombre del responsable, la dependencia y mover los radicados asignados para modificación y asignación.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acción reflejada en el histórico del sistema de gestión documental.
35	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. 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	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia

	apoderado. Teléfono. Validar que el número de teléfono y/o celular esté sin puntos ni comas. 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 #. Correo electrónico. Validar que no haya más de una dirección de correo electrónico. ¿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. ☉: Revisar que los datos contenidos son los correctos y que contienen la dirección electrónica o física para notificar debidamente al vigilado o ciudadano.		Documental	
36	Modificar los metadatos de la comunicación en el sistema de gestión documental 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#). ☉: validar que los anexos relacionados en los correos electrónicos u oficios remisorios fueron remitidos y hacer las respectivas observaciones en los campos del radicado.	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.
	Verificar proceso PQRS Validar que en el campo proceso > PQRS los datos corresponden: • Esta solicitud está relacionada con el paro camionero (septiembre 2024) • Tipo de PQRS • Tipo de solicitud • Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) • Tipo de solicitante • Nombre o Razón Social del implicado.		Proceso de Gestión	Acción reflejada en el sistema de

37	• Género del peticionario (si aplica) • Nivel Educativo • Estado Civil (si aplica) • Grupo étnico (si aplica) • Protección constitucional (Obligatorio) • Tipo de Vigialdo • Empresa o Persona relacionada (obligatorio) • Si la denuncia es contra una aerolínea indique la aerolínea. • Indique el número de Reserva. • Medio de Respuesta. • Asunto/descripción de los hechos.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Documental / Grupo de Gestión Documental	gestión documental a través del histórico de cada radicado.
38	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#) Fin del 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.
39	Radical correspondencia a través de la ventanilla presencial 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 ☺: Atender las recomendaciones generales establecidas en el protocolo de atención al ciudadano de la entidad.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	
	Registrar la correspondencia nueva Radical 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. Documento.			

40	Ingresar número de documento sin puntos ni comas, para el NIT no se ingresa el dígito de verificación. 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. Teléfono. Ingresar el número de teléfono y/o celular sin puntos ni comas. 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 #. Correo electrónico. Ingresar la dirección de correo electrónico, no podrá existir más de una dirección de correo electrónica dentro del campo. ¿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. Ⓢ: Revisar que los datos contenidos son los correctos y que contienen la dirección electrónica o física para notificar debidamente al vigilado o ciudadano.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia
41	Ingresar los metadatos de la comunicación en el sistema de gestión documental 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. Ⓢ: La documentación deberá estar foliada por parte del usuario, ciudadano y/o vigilado, con el fin de que identifique plenamente la secuencia del documento y sus anexos.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia
42	Complementar los datos acordes a la naturaleza de la comunicación. Ⓢ: ¿La comunicación corresponde a una PQRSD (Resoluciones 28748 de 2015 y 1835 de 2017)?	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de	

	No: continuar con la actividad 43 Si: continuar con la actividad 46		Gestión Documental	
43	Escoger la dependencia responsable y radicar 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.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de entrada
44	Generar stiker y digitalizar Incorporar stiker del radicado generado por el sistema de gestión documental y remitir al usuario responsable para ejecutar el Procedimiento de Digitalización código Procedimiento de digitalización GD-PR-009 (002)	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Stiker radicado del
45	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, está deberá contener el número de consecutivo, la fecha y hora de radicación, el usuario radicador, el destinatario, remitente y asunto. Fin del procedimiento	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Correspondencia radicada
46	Complementar proceso PQRS Seleccionar en el campo proceso > PQRS e ingresar los datos de: • Esta solicitud está relacionada con el paro camionero (septiembre 2024) • Tipo de PQRS • Tipo de solicitud • Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) • Tipo de solicitante • Nombre o Razón Social del implicado. • Género del peticionario (si aplica) • Nivel Educativo • Estado Civil (si aplica) • Grupo étnico (si aplica) • Protección constitucional (Obligatorio) • Tipo de Vigialdo • Empresa o Persona relacionada (obligatorio) • Si la denuncia es contra una aerolínea indique la aerolínea. • Indique el número de Reserva. • Medio de Respuesta. • Asunto/descripción de los hechos.	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia
47	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 Procedimiento de digitalización GD-PR-009 (002)	Auxiliares, Técnicos y Contratistas	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de entrada tipo PQRS

	Fin del procedimiento			
48	Radicación de correspondencia verbal 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 Relacionamiento con el ciudadano aplicará y tendrá en cuenta las disposiciones establecidas en el artículo 2 de la resolución 1835 de 2022.	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	
49	Registrar la correspondencia nueva 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. Documento. Ingresar número de documento sin puntos ni comas, para el NIT no se ingresa el dígito de verificación. 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. Teléfono. Ingresar el número de teléfono y/o celular sin puntos ni comas. 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 #. Correo electrónico. Ingresar la dirección de correo electrónico, no podrá existir más de una dirección de correo electrónica dentro del campo. ¿Existe más de un remitente?	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

	Sí: registrar un +Nuevo remitente como se indica al inicio de la actividad. No: continuar con la actividad 50. ☉: Revisar que los datos contenidos son los correctos y que contienen la dirección electrónica o física para notificar debidamente al vigilado o ciudadano.			
50	Ingresar los metadatos de la comunicación en el sistema de gestión documental 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 Verbal 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	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
51	Complementar los datos acordes a la naturaleza de la comunicación ☉: ¿La comunicación corresponde a una PQRSD (Resoluciones 28748 de 2015 y 1835 de 2017)? No: continuar con la actividad 52 Si: continuar con la actividad 55	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	
52	Escoger la dependencia responsable y radicar 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.	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Radicado de entrada
53	Generar imagen y digitalizar Realizar clic en el botón Generar Imagen y se carga los anexos a través de la opción > Asociar Imagen >Asociar Anexo Al Radicado.	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Stiker del radicado
54	Entregar constancia de la comunicación radicada Remitir documento que da constancia que la comunicación fue registrada, está deberá contener el número de consecutivo, la fecha y hora de radicación, el usuario radicador, el destinatario, remitente y asunto. Fin del procedimiento	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano / GIT Relacionamiento con el Ciudadano	Correspondencia radicada

55	Complementar proceso PQRS Seleccionar en el campo proceso > PQRS e ingresar los datos de: • Esta solicitud está relacionada con el paro camionero (septiembre 2024) • Tipo de PQRS • Tipo de solicitud • Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) • Tipo de solicitante • Nombre o Razón Social del implicado. • Género del peticionario (si aplica) • Nivel Educativo • Estado Civil (si aplica) • Grupo étnico (si aplica) • Protección constitucional (Obligatorio) • Tipo de Vigialdo • Empresa o Persona relacionada (obligatorio) • Si la denuncia es contra una aerolínea indique la aerolínea. • Indique el número de Reserva. • Medio de Respuesta. • Asunto/descripción de los hechos.	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamento con el Ciudadano / GIT Relacionamento con el Ciudadano	Metadatos que se verán reflejados a la hora de radicar la correspondencia
56	Radicar documento, generar imagen y cargar anexos 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. Fin del procedimiento	Auxiliares, Técnicos, Profesionales y Contratistas	Gestión de Relacionamento con el Ciudadano / GIT Relacionamento con el Ciudadano	Radicado de entrada tipo PQRS

4. Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	11-dic-2019	Se crea el documento
2	30-dic-2022	Se incluye marco normativo, se adicionan actividades y controles, así como la ampliación del alcance y disposiciones generales, se actualiza formato.
002	26-oct-2023	se revisa sin cambios de acuerdo a evidencia
003	2024-12-10	Se actualiza documento. Se incluyen 2 dependencias con sus códigos. Actividades 10, 21, 30, 37, 46 y 57 se organiza información de acuerdo al aplicativo. Actividad 13 se incluyen correos.

5. Aprobación del documento			
Etap	Nombres y apellidos	Cargo	
Elaboró	Wilson Eduardo Monroy Martínez	Contratista Profesional	Grupo Gestión Documental
Revisó	Claudia Yaneth Sepúlveda Martínez	Coordinadora del Grupo	Gestión Documental
Aprobó	Daniela Peñaloza Mejía	Directora Administrativa	

