

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento institucional para la recepción, verificación, radicación, digitalización (ver procedimiento de digitalización), clasificación y enrutamiento de las comunicaciones dirigidas a la entidad, garantizando su adecuada identificación, control, trazabilidad y gestión mediante el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), en concordancia con la normatividad archivística vigente, los lineamientos de Gobierno Digital, la estrategia de Transformación Digital del Estado y las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, asegurando la gestión oportuna de las comunicaciones institucionales y el cumplimiento de los términos legales aplicables a las actuaciones administrativas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la recepción de las comunicaciones dirigidas a la entidad a través de los diferentes canales institucionales habilitados, tales como ventanilla única de radicación presencial, servicios de mensajería, correo electrónico institucional, página web institucional, canales telefónicos.

Continúa con la verificación preliminar de la información recibida, el registro de metadatos documentales en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), la radicación de la comunicación, la asignación del número consecutivo institucional, la digitalización de documentos físicos cuando corresponda, y la clasificación y enrutamiento del documento a la dependencia competente para su trámite administrativo.

Finaliza con la distribución interna del documento radicado a la dependencia responsable para su gestión, garantizando la trazabilidad documental, el registro de las actuaciones en el sistema institucional y el control del ciclo de vida del documento dentro del sistema de gestión documental de la entidad.

3. DEFINICIONES

GD-GL-001

daruma.supertransporte.gov.co/app.php/staff/document/index

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

[Normograma Gestion Documental.xlsx](#)

5. LINEAMIENTOS Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La radicación de correspondencia de entrada constituye el mecanismo institucional mediante el cual la entidad garantiza el registro oficial, control, trazabilidad y gestión oportuna de las comunicaciones recibidas por los canales dispuestos por la entidad, permitiendo su adecuada incorporación al sistema de gestión documental y su enrutamiento a las dependencias competentes para el trámite administrativo correspondiente.

En este sentido, la gestión de la correspondencia deberá desarrollarse bajo principios de legalidad, transparencia, trazabilidad documental, eficiencia administrativa, integridad de la información y transformación digital, garantizando que todas las comunicaciones dirigidas a la entidad sean debidamente recibidas, radicadas, clasificadas y gestionadas dentro del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), evitando la gestión de documentos por canales informales o no autorizados.

El proceso de radicación deberá asegurar que las comunicaciones recibidas por la entidad cuenten con un número consecutivo único, fecha y hora de recepción, identificación del remitente, asunto, anexos y dependencia responsable, permitiendo el seguimiento institucional de las actuaciones administrativas y el cumplimiento de los términos legales asociados a cada trámite.

5.1 Lineamiento de Recepción de Comunicaciones

La recepción de correspondencia constituye la actividad inicial del proceso de radicación documental y comprende el conjunto de acciones mediante las cuales la entidad recibe, verifica y admite las comunicaciones dirigidas a la institución a través de los diferentes canales institucionales habilitados.

Las comunicaciones oficiales podrán ser recibidas a través de los siguientes medios institucionales:

- Ventanilla única de radicación presencial
- Servicios de mensajería o correo postal
- Correo electrónico institucional
- Plataformas digitales o formularios web

- Los correos electrónicos que lleguen a direcciones electrónicas diferentes a los dispuestos por la entidad para radicación y/ o lleguen a correos personales de los funcionarios y contratistas de la entidad, deberán ser redireccionados a los canales estipulados para recepción de correspondencia según se el caso (Pagina web Correo institucional De Gestión documental)

La recepción de las comunicaciones deberá realizarse de manera centralizada a través del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental o del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con el Ciudadano, según la naturaleza del canal utilizado, garantizando que toda comunicación dirigida a la entidad sea incorporada al sistema institucional mediante el correspondiente proceso de radicación.

Los servidores públicos o contratistas de la entidad no podrán recibir comunicaciones por fuera de los canales institucionales establecidos, debiendo orientar a los ciudadanos o usuarios para que las mismas sean radicadas a través de los medios oficiales dispuestos para tal fin.

Una vez finalizado el proceso de radicación presencial de la petición, se hará entrega al usuario de la impresión del formulario de radicación cuando se trate de una PQRSDF. Cuando corresponda a un radicado de entrada, se entregará al usuario un sticker con el número de radicado asignado.

Nota: El horario de Ventanilla única de Correspondencia funciona de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

5.2 Lineamiento de Verificación y Control Documental

Una vez recibida la comunicación, el funcionario o contratista responsable deberá realizar una verificación preliminar del documento con el fin de garantizar su adecuada identificación y registro dentro del sistema de gestión documental.

Esta verificación permitirá identificar:

- La entidad o persona remitente
- Los datos de contacto del remitente
- El asunto o naturaleza de la comunicación
- La existencia y descripción de anexos
- La claridad de la solicitud o información remitida

Cuando la comunicación no corresponda a la competencia de la entidad se realiza traslado por competencia a la otra entidad.

La verificación documental deberá garantizar que las comunicaciones cuenten con la información mínima necesaria para su registro y radicación, evitando la generación de radicados incompletos o inconsistentes dentro del sistema documental.

A los anexos en medio magnético o digital, se les asignara el mismo sticker con el que quedo radicado el documento principal. La VUR no verificará el contenido de este tipo de anexos, el funcionario designado digitalizara y subirá al radicado el contenido únicamente si la información está disponible, en dado caso que la información no pueda ser extraída se realizara la respectiva anotación en el (SGDEA), para que el área a la cual se le asigna la comunicación tenga conocimiento de la situación.

Cualquier comunicación dirigida o de competencia de Control Interno Disciplinario deberá ser marcada como Confidencial.

5.3 Lineamiento de Registro de Metadatos Documentales

El registro de metadatos documentales constituye un elemento fundamental para la gestión electrónica de documentos, permitiendo la adecuada identificación, recuperación, control y trazabilidad de las comunicaciones registradas en el sistema institucional.

Los metadatos documentales deberán ser registrados de manera completa, clara y coherente dentro del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, garantizando que la información consignada permita identificar plenamente el contenido y la naturaleza del documento radicado.

El registro de metadatos deberá incluir como mínimo:

- Identificación del remitente
- Tipo de documento de identificación
- Dirección física o electrónica
- Medio de recepción de la comunicación
- Asunto o descripción de la solicitud
- Número y descripción de anexos
- Dependencia responsable del trámite

El adecuado registro de metadatos asegura la correcta gestión documental institucional, facilitar la consulta de documentos y garantizar la trazabilidad de las actuaciones administrativas.

5.4 Lineamiento de Radicación Documental

La radicación documental constituye el procedimiento mediante el cual la entidad registra oficialmente una comunicación recibida, asignándole un número consecutivo único que permite identificarla dentro del sistema institucional y garantizar su trazabilidad durante todo su ciclo de gestión.

Toda comunicación dirigida a la entidad deberá ser registrada en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) mediante el proceso de radicación, el cual permitirá:

- Asignar un número consecutivo institucional
- Registrar la fecha y hora exacta de recepción
- Identificar el remitente de la comunicación
- Registrar el asunto del documento
- Relacionar los anexos asociados
- Identificar la dependencia responsable del trámite

La radicación de las comunicaciones oficiales deberá realizarse respetando el orden cronológico de recepción de los documentos y garantizando la integridad de la información registrada en el sistema institucional; así mismo las comunicaciones remitidas por organismos de control congreso, despachos judiciales y demás entidades gubernamentales que establezcan un tiempo determinado de respuesta, deberán ser gestionadas de manera prioritaria.

5.6 Lineamiento de Clasificación y enrutamiento de Comunicaciones

Una vez radicada la comunicación, el documento deberá ser clasificado y enrutado a la dependencia competente para su trámite administrativo, teniendo en cuenta la naturaleza del asunto, las competencias institucionales y la estructura organizacional de la entidad.

El enrutamiento de las comunicaciones deberá garantizar que los documentos sean remitidos a la dependencia responsable de atender la solicitud, evitando reprocesos administrativos o retrasos en la gestión de los trámites.

Cuando una comunicación sea enrutada a una dependencia que no corresponda, esta deberá realizar el traslado inmediato al área competente dentro del sistema documental, garantizando la continuidad del trámite y el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Si no se realiza la respectiva reasignación del radicado al área competente dentro de los términos de respuesta, la obligatoriedad de la misma estará bajo el conocimiento y la competencia del funcionario y/o contratista quien no gestione dicha acción.

5.7 Lineamiento de Transformación Digital y Gestión Electrónica de Documentos

El procedimiento de radicación de correspondencia se desarrollará en concordancia con la política institucional de Transformación Digital y Gobierno Digital, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de la información y la automatización de los procesos documentales.

En este sentido, la entidad promoverá la implementación progresiva de mecanismos que permitan fortalecer la gestión electrónica de documentos, tales como:

- Radicación electrónica de comunicaciones
- Digitalización de documentos físicos
- Gestión de expedientes electrónicos e híbridos
- Interoperabilidad entre sistemas institucionales
- Automatización de flujos documentales

La implementación de estas herramientas permitirá optimizar los procesos institucionales, mejorar la eficiencia administrativa y fortalecer la transparencia en la gestión de la información pública.

5.8 Lineamiento de Control y Trazabilidad Documental

El Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental deberá garantizar el control institucional del proceso de radicación de correspondencia, asegurando que todas las comunicaciones dirigidas a la entidad sean registradas en el sistema documental institucional.

El sistema de gestión documental deberá permitir la trazabilidad completa de las comunicaciones recibidas, registrando las actuaciones realizadas sobre cada radicado, los responsables del trámite y las dependencias involucradas en su gestión.

La trazabilidad documental permitirá realizar seguimiento al estado de las comunicaciones recibidas, garantizar el cumplimiento de los términos legales de respuesta y fortalecer los mecanismos institucionales de control y transparencia en la gestión administrativa.

6. RESPONSABILIDADES

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y del Sistema de Control Interno, el procedimiento de radicación de correspondencia se desarrollará bajo el esquema de las Tres Líneas de Defensa, garantizando claridad en la ejecución operativa del proceso, control institucional de la gestión documental y evaluación independiente del cumplimiento del procedimiento.

6.1 Secretaria(o) General

- Dirigir y orientar estratégicamente el proceso de radicación de correspondencia institucional, asegurando su alineación con el direccionamiento institucional, el MIPG y la normatividad vigente.
- Impartir lineamientos estratégicos y administrativos, a través de la Directora(or) Administrativa(o), para garantizar la adecuada recepción, registro y trazabilidad de las comunicaciones oficiales.
- Garantizar la asignación de recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros requeridos para la operación del proceso, en su calidad de ordenadora(or) del gasto.
- Ejercer seguimiento al desempeño del proceso, mediante la revisión de indicadores, reportes y alertas asociados a la radicación de comunicaciones.
- Impulsar la modernización y automatización del proceso, fortaleciendo el uso del SGDEA y la gestión electrónica de documentos.

6.2 Coordinadora(or) del Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental

- Recibir las comunicaciones dirigidas a la entidad a través de los canales institucionales habilitados, siempre que exista un documento de entrega por parte del interesado.
- Verificar la información básica de los documentos recibidos y validar que correspondan a comunicaciones dirigidas a la entidad.
- Realizar la radicación de las comunicaciones oficiales en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).
- Registrar de manera completa y correcta los metadatos documentales asociados a cada comunicación.
- Incorporar los anexos correspondientes al radicado dentro del sistema documental.
- Clasificar y enrutar las comunicaciones radicadas a las dependencias competentes para su trámite.
- Garantizar la trazabilidad de las comunicaciones radicadas dentro del sistema documental.
- Mantener el control del consecutivo institucional de radicación.

6.3 Coordinadora(or) del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con el Ciudadano

- Atender las comunicaciones recibidas a través de los canales de atención al ciudadano, tales como atención telefónica, atención verbal o plataformas de atención ciudadana.
- Registrar y radicar en el sistema documental las comunicaciones recibidas por los canales de atención ciudadana cuando corresponda.
- Orientar a los ciudadanos sobre los canales institucionales habilitados para la radicación de comunicaciones oficiales.
- Garantizar que las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas sean registradas correctamente en el sistema institucional.
- Informar al ciudadano el número de radicado generado por el sistema cuando la comunicación sea registrada.

6.4 Jefa(e) de la Oficina de Tecnologías de la Información OTIC

- Garantizar la disponibilidad, funcionamiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) utilizado para la radicación y gestión de comunicaciones oficiales.
- Implementar mecanismos tecnológicos que permitan asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la información documental registrada en el sistema.
- Apoyar la implementación de herramientas tecnológicas orientadas a la transformación digital de la gestión documental, incluyendo la automatización de procesos y la interoperabilidad entre sistemas institucionales.
- Brindar soporte técnico a los usuarios del sistema documental cuando se presenten incidencias o fallas en la operación del sistema.

6.5 Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD

- Aprobar las políticas, lineamientos e instrumentos institucionales relacionados con la gestión documental y la gestión de la información.
- Realizar seguimiento a la implementación de las políticas institucionales asociadas al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Analizar los resultados de los procesos institucionales y promover acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión administrativa.

- Impulsar la modernización de los procesos institucionales mediante el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de la información y la transformación digital de la entidad.

6.6 Jefa(e) de la Oficina de Control Interno

- Evaluar de manera independiente la eficacia del procedimiento de radicación de correspondencia y su articulación con el Sistema Integrado de Gestión
- Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia archivística y de gestión documental aplicable a la entidad.
- Realizar auditorías internas al proceso de gestión documental, incluyendo la revisión de los mecanismos de recepción, radicación, registro, digitalización y enrutamiento de las comunicaciones.
- Identificar riesgos asociados a la gestión de correspondencia institucional y emitir recomendaciones orientadas al fortalecimiento del control interno.
- Verificar la adecuada implementación de las acciones de mejora derivadas de auditorías internas, evaluaciones institucionales o hallazgos de organismos de control.
- Promover buenas prácticas orientadas a mejorar la eficiencia, transparencia y trazabilidad en la gestión de las comunicaciones de la entidad.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

[PLANTILLA FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA.xlsx](#)

8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha de publicación	Descripción
001	11-dic-2019	Se crea el documento
002	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	10-dic-2024	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.
004	15-abr-2026	Actualización procedimiento mediante la definición de su estructura, alcance, lineamientos y responsabilidades, en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad vigente.

AUTORIZACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Derly Yurany Moreno Montoya Cargo: Contratista Gestión Documental	Nombre: Edsa Yohana Ramírez Daza Cargo: Coordinadora Grupo de Gestión Documental Nombre: Angie Marcela Baquero Perdomo Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación	Nombre: Jurgen de Jesús Guerra Arrieta Cargo: Director Administrativo