

1. OBJETIVO

Garantizar el adecuado registro de las comunicaciones oficiales recibidas y producidas por la Superintendencia de Transporte, asegurando la trazabilidad, control, disponibilidad y gestión oportuna de la información documental, en cumplimiento de los lineamientos archivísticos y de la normatividad vigente.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a la gestión de las comunicaciones oficiales recibidas y producidas por la Superintendencia de Transporte, a través de los canales físicos y electrónicos dispuestos por la Entidad.

Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales en la Ventanilla Única de Radicación o en los canales habilitados por la Entidad, continúa con su radicación, registro, digitalización, direccionamiento y trámite por parte de las dependencias competentes, y finaliza con el envío de las comunicaciones oficiales a sus destinatarios y el registro de los soportes de envío en el Sistema de Gestión Documental.

Este procedimiento aplica a todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la Entidad que intervienen en la gestión de las comunicaciones oficiales, así como al Grupo de Gestión Documental responsable de la administración de la Ventanilla Única de Radicación y del control del trámite documental institucional.

3. DEFINICIONES

GD-GL-001

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

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

[Normograma Gestion Documental.xlsx](#)

5. LINEAMIENTOS Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

5.1. Recepción y radicación de comunicaciones oficiales

- La radicación de las comunicaciones oficiales se realizará en estricto orden de recepción, registrando la fecha y hora de ingreso en el Sistema de Gestión Documental.
- La radicación de documentos se realizará dentro del horario establecido por la Entidad, actualmente de lunes a viernes entre las 07:00 a.m. y las 04:00 p.m. en jornada continua, salvo directriz institucional en contrario.
- Cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se deberá entregar copia debidamente radicada de la comunicación.
- Las comunicaciones oficiales recibidas en otras dependencias deberán ser remitidas de manera inmediata a la Ventanilla Única de Radicación para su respectiva radicación y direccionamiento.
- Cuando las hojas del documento no se encuentren foliadas, se solicitará al usuario realizar la foliación correspondiente y se verificará la cantidad de folios.
- Cuando una comunicación sea presentada sin oficio remisorio, se solicitará al usuario adjuntarlo. Si la comunicación es recibida por correo certificado sin oficio remisorio, se procederá a radicar el documento dejando la anotación “SIN OFICIO REMISORIO” en el Sistema de Gestión Documental.
- Los documentos firmados por apoderado judicial deberán ser radicados a nombre de la empresa o persona que éste represente.
- Cuando la correspondencia sea recibida a través de empresas de mensajería o correo certificado, se deberá verificar la guía de envío, la firma del documento, los anexos relacionados y la foliación correspondiente.

5.2. Registro y Radicación de documentos

- La impresión del número de radicación deberá realizarse en el original y en la copia del documento, preferiblemente en la parte superior derecha del frente del documento. Cuando no sea posible, se ubicará en la parte inferior derecha o en el respaldo del documento, con el fin de no ocultar información impresa del documento recibido.
- Las modificaciones a la información registrada en los campos de radicación de entrada solo podrán ser realizadas por la Coordinación del Grupo de Gestión Documental o el funcionario que esta delegue.
- En caso de indisponibilidad del Sistema de Gestión Documental, se utilizará un sticker de recepción sin consecutivo, previamente autorizado por la Coordinación del Grupo de Gestión Documental. Este deberá contener como mínimo la fecha, hora de recepción y el nombre completo del funcionario responsable. Una vez restablecido el sistema, se realizará la radicación correspondiente respetando el orden cronológico de recepción, dejando trazabilidad de la contingencia en el sistema mediante observación que indique el uso de sticker provisional.
- La Ventanilla Única de Radicación no verificará el contenido de los anexos en medios digitales; sin embargo, se realizará la anotación correspondiente en el sistema cuando la información no pueda ser extraída o verificada y se incluye la evidencia (captura del error que presente).
- Las comunicaciones oficiales que adjunten información en medio magnético o digital deberán asociarse al mismo número de radicación del documento remitido. En caso de archivos descargables o enlaces, estos deberán ser incorporados o referenciados de manera que se asegure su disponibilidad y trazabilidad. (incluir en este caso los archivos para descargar, asociados con comunicaciones recibidas)

5.3. Trámite de Digitalización

- Los documentos radicados deberán ser digitalizados y asociados al respectivo número de radicación en el Sistema de Gestión Documental.
- Para la digitalización de expedientes o documentos anexos, estos deberán ser entregados al Grupo de Gestión Documental libres de material abrasivo y sin legajar, con el fin de garantizar su adecuada digitalización.
- Previo a la digitalización se deberá verificar el estado físico del documento, retirar elementos metálicos o abrasivos, validar la integridad del contenido y comparar la información con el registro realizado en el Sistema de Gestión Documental. En caso de identificar anexos en medios especiales (CD, USB u otros), se deberá dejar la anotación correspondiente de su validación.
- Digitalización y/o subida de anexos
- El funcionario encargado de la digitalización deberá verificar que el documento haya sido digitalizado y cargado completamente (incluyendo anexos) y de forma legible.
- Una vez digitalizados, los documentos deberán ser remitidos a los funcionarios y/o contratistas encargados de la “organización del consecutivo de radicación” para seguir con el trámite correspondiente en el mismo orden.
- En los casos de documentos recibidos por página web y correo electrónico, es preciso aclarar el lineamiento mixto (desde la recepción / validación clasificación / asignación).

5.4. Asignación y envío de comunicaciones de entrada

- Las comunicaciones oficiales deberán ser direccionadas a la dependencia competente, conforme a la naturaleza del asunto y las funciones asignadas.
- Las comunicaciones clasificadas como prioritarias, tales como tutelas, solicitudes provenientes de organismos de control o aquellas que requieran atención inmediata, deberán ser radicadas, /o digitalizadas (si corresponde) y asignadas de manera prioritaria.

Se consideran como entidades prioritarias (nivel 1): Presidencia, Congreso, Entes de Control, Juzgados, Tribunales y Altas Cortes.

- Los documentos recibidos como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones o denuncias deberán ser priorizados para su radicación, digitalización y direccionamiento a la dependencia competente.
- Los documentos dirigidos al Grupo de Control Interno Disciplinario deberán ser clasificados en el Sistema de Gestión Documental de acuerdo con su nivel de seguridad (confidencial o reservado), de acuerdo con las normas aplicables.
- Los servidores públicos de la Entidad no podrán recibir comunicaciones y/o PQRSO directamente en eventos, visitas o reuniones; estas deberán ser radicadas a través de los canales institucionales dispuestos por la Entidad.
- Cuando las comunicaciones recibidas sean de soporte físico, el GIT de Gestión documental realizará la entrega de estos documentos a la dependencia correspondiente mediante registro en la planilla GD-FR-038 “formato entrega de documentos físicos radicados de entrada V.1.”, para que sean incorporados en el archivo de gestión de la dependencia. Estos documentos deberán ser tipificados de acuerdo con lo establecido en las TRD y el ciclo de vida del documento y dispuestos en los expedientes correspondientes.
- Cuando los servidores públicos de la Entidad reciban comunicaciones a sus correos institucionales deberán responder a los peticionarios en el sentido de informar que estas deberán ser radicadas a través de los canales institucionales dispuestos por la Entidad.

5.5. Requisitos de Elaboración y envío de comunicaciones.

- Las comunicaciones oficiales producidas por las dependencias deberán elaborarse conforme a las plantillas institucionales y lineamientos de redacción establecidos por la Entidad.

- Cada dependencia será responsable de la veracidad de la información y direcciones de los destinatarios de las comunicaciones oficiales.
- Las comunicaciones producidas por las dependencias para envío electrónico serán gestionadas por ellas mismas, garantizando la veracidad de la información y su correcta entrega a los petitionarios.
- El Grupo de Gestión Documental únicamente recibirá comunicaciones para envío físico que se encuentren establecidas con los siguientes requerimientos: destinatario, dirección, ciudad y departamento de forma clara y concisa.
- El funcionario del Grupo de Gestión Documental encargado del envío verificará que el documento se encuentre firmado por los funcionarios autorizados conforme a la política institucional de gestión documental y adicionalmente validará que los anexos referenciados se encuentren incluidos en el Gestor Documental de la Entidad.
- Cuando se presenten devoluciones de correspondencia, se deberá registrar la imagen de la guía devuelta y el motivo de la devolución directamente en el Gestor Documental, y se remitirá mensualmente por medio de memorando la información del retorno físico a la dependencia productora para su gestión.
- El Cargue de los certificados de envíos se adelantará de manera manual en el Sistema de Gestión de la entidad en donde estará dispuesto de manera automática para su visualización.

5.6. Disposiciones especiales

- Los Informes Únicos de Infracciones de Transporte (IUIT) deberán ser recibidos por el servidor público designado del Grupo de Gestión Documental, verificando su relación en las planillas correspondientes.
- Los folletos, revistas o publicaciones periódicas de carácter informativo que no constituyan una suscripción institucional no serán objeto de radicación ni trámite documental.
- Las invitaciones se remitirán a la dependencia y/o funcionario al que van dirigidas y serán objeto de radicación y trámite documental.

- La correspondencia de carácter personal dirigida a funcionarios de la Entidad no generará trámite institucional.
- Los servidores públicos que se desvinculen de la Entidad deberán entregar a su jefe inmediato los trámites documentales pendientes y realizar el respectivo paz y salvo con el Grupo de Gestión Documental.
- La anulación de cualquier número de radicado o consecutivo generado en el sistema de gestión documental es responsabilidad directa del servidor público que lo originó, quien deberá obtener la autorización del Director / Coordinador de su dependencia con la respectiva justificación, el cual deberá remitir correo electrónico al coordinador de gestión documental autorizando la anulación en el sistema.
- Las comunicaciones anónimas serán radicadas y las respuestas a las mismas se publicarán en la página web y en un lugar de acceso al público de la Superintendencia de Transporte por el término de cinco (5) días.

5.7. Codificación de dependencias para comunicaciones oficiales

- Para efectos de la radicación, direccionamiento y gestión de las comunicaciones oficiales en el Sistema de Gestión Documental, la Superintendencia de Transporte adopta la codificación institucional de dependencias de acuerdo con el Cuadro de Clasificación Documental “CCD” que se encuentra publicado en la página web de la entidad.

6. RESPONSABILIDADES

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la política de gestión documental y el Sistema de Control Interno, el procedimiento de trámite documental se desarrolla bajo un enfoque de responsabilidades por roles institucionales, garantizando la adecuada gestión de las comunicaciones oficiales, la trazabilidad de las actuaciones administrativas, el cumplimiento de los términos legales y la correcta administración de la información en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.

6.1 Secretaria(o) General

- Dirigir y orientar estratégicamente la gestión del trámite documental en la entidad, asegurando su alineación con el MIPG, la política de gestión documental y la normatividad vigente.
- Impartir lineamientos administrativos y técnicos para la adecuada gestión de las comunicaciones oficiales.
- Garantizar la articulación del trámite documental con el Sistema Integrado de Gestión y los procesos institucionales.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de los tiempos y condiciones establecidos para la atención de las comunicaciones oficiales.
- Coordinar la gestión institucional para la adecuada atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demás comunicaciones.
- Velar por la adecuada administración, conservación y custodia de la información institucional.

6.2 Directora(or) Administrativa(o), Directora(or)es y Jefa(e)s de Oficina

- Garantizar la atención oportuna y de fondo de las comunicaciones oficiales asignadas a su dependencia.
- Verificar que las respuestas emitidas cumplan con los requisitos técnicos, jurídicos y administrativos aplicables.
- Supervisar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente.
- Coordinar la gestión interna para la adecuada elaboración, revisión y aprobación de las respuestas.
- Asegurar el correcto uso del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.
- Garantizar la aplicación de las Tablas de Retención Documental (TRD) y demás instrumentos archivísticos.

6.3 Coordinadora(or)es de Grupos Internos de Trabajo y Lideresas(es) de Proceso

- Gestionar la distribución interna de las comunicaciones oficiales dentro de la dependencia.
- Realizar seguimiento al estado de trámite de las comunicaciones asignadas.
- Apoyar la revisión técnica y administrativa de las respuestas antes de su aprobación.

- Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la gestión documental.
- Reportar novedades, inconsistencias o incumplimientos en el trámite documental.

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

- Recibir, radicar, clasificar, digitalizar y distribuir las comunicaciones oficiales conforme a los procedimientos establecidos.
- Administrar el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, garantizando la trazabilidad de las actuaciones.
- Velar por la aplicación de las Tablas de Retención Documental (TRD) y demás instrumentos archivísticos.
- Garantizar la correcta organización, conservación y custodia de los documentos.
- Brindar acompañamiento técnico a las dependencias en el manejo adecuado de la documentación.

6.5 Servidoras(es) Públicas(os) y Contratistas

- Elaborar las respuestas a las comunicaciones oficiales conforme a los lineamientos institucionales.
- Cumplir con los tiempos establecidos para la atención de las solicitudes.
- Registrar y actualizar la información en el SGDEA.
- Garantizar la calidad, claridad y pertinencia de las respuestas emitidas.
- Custodiar la documentación a su cargo y asegurar su adecuado manejo.
- Gestionar el cierre de los documentos radicados, conforme al ciclo vital del documento y según corresponda.

6.6 Jefa(e) de la Oficina de Control Interno

- Evaluar la eficacia del procedimiento de trámite documental mediante auditorías internas y revisiones de control.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente y de los lineamientos institucionales en la gestión de comunicaciones oficiales.
- Identificar riesgos asociados al proceso y emitir recomendaciones para su mitigación.
- Realizar seguimiento a la implementación de acciones de mejora derivadas de auditorías o evaluaciones.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES[FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DOCUMENTAL.xlsx](#)**8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO**

Versión	Fecha de publicación	Descripción
001	25-mar-2022	Institucionalizar el Procedimiento de Trámite Documental, el cual contempla la recepción y direccionamiento a las áreas competentes de manera eficiente, así como la de garantizar la remisión de la documentación producida por la Superintendencia de Transporte
001	25-oct-2023	Se realiza revisión sin cambios por parte del líder del proceso. Se adjunta evidencia correo y Excel.
002	16-dic-2024	Se actualiza normatividad según Acuerdo 001 de 29 de febrero de 2024
003	04-may-2026	Actualización del procedimiento en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), ajustando lineamientos, actividades y responsabilidades para fortalecer la trazabilidad, control y gestión de las comunicaciones oficiales en el SGDEA.

AUTORIZACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Héctor Hernández Acevedo Cargo: Contratista Gestión Documental Nombre: Derly Yurany Moreno Montoya Cargo: Contratista Gestión Documental Nombre: Lucia Constanza Cuervo Alonso Cargo: Contratista Gestión Documental	Nombre: Edsa Yohana Ramírez Daza Cargo: Coordinadora Grupo de Gestión Documental Nombre: Marlys Uribe Martes Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación	Nombre: Jurgen de Jesus Guerra Arrieta Cargo: Director Administrativo