

**RESOLUCIÓN No. 418**  
(31 de marzo de 2025)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN 827 DE 27 DE AGOSTO DE 2024 QUE ACTUALIZA LA RESOLUCIÓN 150 DE 2019, QUE CREA LA VENTANILLA ÚNICA DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA.**

**EL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA – Umayor**, en uso de sus facultades legales y de acuerdo a lo establecido en el estatuto general, y

**CONSIDERANDO**

Que mediante la resolución No. 150 de 01 de febrero de 2019, se creó la ventanilla única de la institución.

Que el decreto 2150 de 1995 "por el cual se suprimen y se reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública establece en el artículo 32:" ventanillas únicas: para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario".

Que en cumplimiento de la ley 294 de 2000 el "archivo general de la nación Jorge Palacio Preciado" viene trabajando en su reglamentación, en especial con el uso de las nuevas tecnologías y por la iniciativa cero papeles en articulación con las entidades del gobierno nacional como el ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones, el departamento administrativo de la función pública y la alta consejería para el buen gobierno y la eficiencia administrativa.

Que el decreto 2693 de 2012. "por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea de la República de Colombia" en el artículo 60. "temas prioritarios para avanzar en la masificación de gobierno en línea "acción No.2: "interoperabilidad, cadenas de trámites y ventanillas únicas virtuales", dispone que los sujetos obligados deberán organizar su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales, las cuales permiten un acceso unificado a los usuarios, así como un control y seguimiento a la gestión de los mismos.

Que el decreto 1080 del 26 de mayo de 2015, decreto único reglamentario del sector cultura del Estado Colombiano, en el cual se unifica toda la normativa expedida en el sector cultura, desarrolla temas de la gestión documental propiamente del programa de gestión documental, del sistema de gestión documental, la gestión de documentos electrónicos de archivo, los requisitos para autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad, preservación y conservación, características fundamentales de los documentos electrónicos de archivo.

Que el acuerdo 060 de 2001, "sobre comunicaciones oficiales" fue derogado y reemplazado por el acuerdo 01 de 2024, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, que en su artículo 1.3.1, que establece que los secretarios generales, así como los jefes de las oficinas de las entidades públicas, tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento y seguimiento de las disposiciones consagradas en la normatividad archivística.

Que el acuerdo 01 de 2024, en su artículo 4.2.2 establece que los sujetos obligados deben establecer, de acuerdo con su infraestructura, la ventanilla única que gestiones de manera centralizada y normalizada, independientemente si es manual o automatizada, presencial o integrada a la sede electrónica, la recepción, radicación, y distribución de los documentos, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo y control de los procesos de producción, gestión y trámite, durante su ciclo de vida.

Que, por lo anterior expuesto,

### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO.** Derogar la Resolución 827 de 27 de agosto de 2024 que modifica la resolución 150 de 2019, por medio de la cual se creó la ventanilla única.

**ARTICULO SEGUNDO.** Crear la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano y establece el procedimiento para el funcionamiento de la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena – Umayor, el cual hará parte integral de este acto administrativo.

**ARTICULO TERCERO.** Funciones de la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al ciudadano VUC: las funciones de la ventanilla única de correspondencia y atención al ciudadano son:

1. Atención integral al ciudadano.
2. Recibir, radicar y registrar las comunicaciones oficiales entrantes y salientes que lleguen por los medios autorizados, SISTEMA DE TICKET.
3. El medio oficial para atender todas las comunicaciones oficiales de la institución es SISTEMA TICKET.
4. Enrutar las comunicaciones que lleguen a las dependencias respectivas.
5. Hacer seguimiento a la respuesta de las mismas en los términos de ley.
6. Recibir todo paquete, cuenta, u otro envío que llegue a la institución.
7. Hacer pedagogía al interior de la institución, para fortalecer el uso de sus servicios.
8. Atender y direccionar las llamadas que entren a la entidad.
9. Mantener un listado actualizado de cargos, correos y teléfonos, para lo cual se apoyará con Talento Humano.
10. Acceder a los sistemas informáticos actuales y los que se adopten para el normal funcionamiento de la entidad, tales como el sistema de correspondencia del distrito de Cartagena, SIGOB.
11. Atender de manera diferenciada a la población, tales como adultos mayores, niños, y adolescentes, grupos diversos y los que la ley determine.
12. Prestar asesoría a las partes interesadas sobre el funcionamiento del SISTEMA DE TICKET y la atención de las PQRSDF.
13. Guardar sigilo profesional y reserva sobre la información gestionada, entendiendo los principios de la confidencialidad, anonimización de información y la política Institucional de manejo de datos.

**ARTICULO CUARTO. HORARIO.** El horario de atención de la ventanilla única de correspondencia y atención al ciudadano, será de lunes a viernes, de 8:00am a 12:30 pm y de 1:30 a 5:00pm. este horario podrá ser modificado por necesidades internas y será notificado oportunamente.

**ARTICULO QUINTO. DEPENDENCIA.** La Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, depende del proceso de Gestión Documental, adscrita la Secretaria General de la Institución.

**ARTICULO SEXTO. OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS.** Todos los servidores públicos de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, tienen la obligación de usar el SISTEMA DE TICKET, para la gestión de las comunicaciones oficiales entrantes y salientes, está prohibido usar canales diferentes al mencionado en esta resolución.

**ARTICULO SEPTIMO. PROCEDIMIENTO.** El proceso de Gestión Documental adscrito a la Secretaria General, elabora el respectivo procedimiento para el manejo de la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, el cual se mantendrá dentro del Sistema Integrado de Gestión.

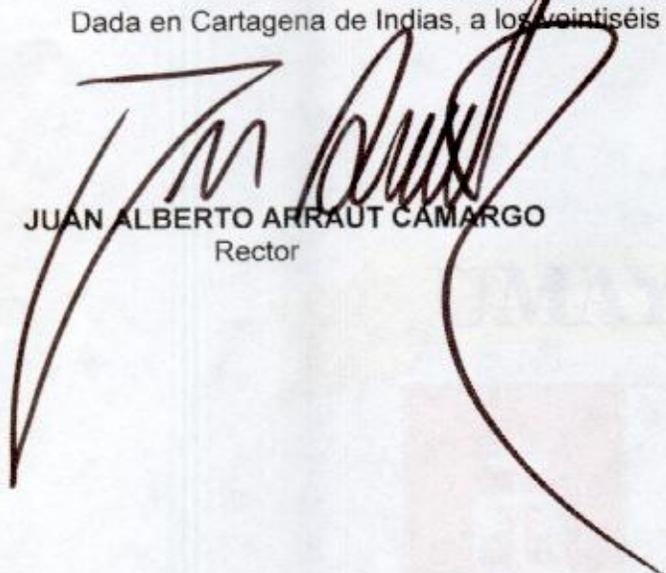
**ARTICULO OCTAVO. ARTICULACIÓN** La Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, trabaja de manera articulada con todos los procesos de la Institución.

**ARTICULO NOVENO.** Los demás protocolos, trámites, procedimientos y normativas que se generan y guarden relación con la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano, se consideran incorporados de manera tácita y no será necesario crea una nueva resolución.

**ARTICULO DECIMO.** La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición y será publicada en la página web de la institución.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Cartagena de Indias, a los veintiséis (31) días del mes de marzo del 2025.



JUAN ALBERTO ARAUT CAMARGO  
Rector



RAFAEL HERAZO BELTRAN  
Secretario General

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CASCADILLA	<b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES          EN LA VENTANILA UNICA DE          CORRESPONDENCIA (VUC)</b>	<b>Cod. Doc.</b>	PR-GD-001
		<b>Versión</b>	10
		<b>Fecha</b>	19/09/2024
		<b>Página</b>	1 de 9

### 1. OBJETIVO

Gestionar de manera centralizada y estandarizada la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales, con el fin de optimizar el flujo documental y garantizar el cumplimiento de la normatividad legal y técnica vigente, contribuyendo al fortalecimiento de la Gestión Documental en la institución

### 2. ALCANCE

Este procedimiento comienza con la recepción de documentos para su trámite dentro de las dependencias correspondientes, sigue con la emisión de respuestas a los requerimientos planteados y concluye con la integración de los documentos en sus respectivos expedientes, facilitando así su consulta por las partes interesadas

### 3. RESPONSABLE

Coordinación de Gestión Documental

### 4. DEFINICIONES

**Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente en esta entidad, independiente del medio utilizado.

**Consulta de Documentos:** Derechos de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo de una entidad, y a obtener copia de los mismos.

**Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.

**Correspondencia o Documentación Externa:** Comunicación escrita dirigida o recibida de personas, entidades, empresas u organismos sobre aspectos y actividades que surgen de la interrelación entre las instituciones.

**Correspondencia o Documentación Interna:** Son aquellas comunicaciones que se generan entre dependencias

**Correo Electrónico:** Servicio que sirve para enviar y recibir mensajes en forma rápida y segura a través de un canal electrónico o informático.

**Denuncia:** Es dar a conocer un acto sospechoso, posible hecho de corrupción o riesgo de fraude que esté realizando una persona a nombre de la entidad o dentro de ella.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

	<b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILA UNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)</b>	<b>Cod. Doc.</b>	PR-GD-001
		<b>Versión</b>	10
		<b>Fecha</b>	19/09/2024
		<b>Página</b>	2 de 9

**Derecho de Petición:** Derecho que tiene todo ciudadano (Constitución Política de Colombia, artículo 23) de realizar peticiones respetuosas a las entidades públicas, que pueden ser en beneficio particular o en beneficio general.

**Destinatario:** Persona a quien se le envía el mensaje.

**Documento:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

**Documento Electrónico de Archivo:** Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

**Expediente:** Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánicamente y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

**Folio:** Hoja de un libro, de un cuaderno o de un expediente.

**Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las áreas de la Universidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su conservación y consulta.

**Memorando:** Comunicación escrita de carácter interno de una institución, que se utiliza para transmitir información, orientaciones, pautas y recordatorios que agilicen la gestión institucional.

**OPA's:** Otros Procedimientos Administrativos, Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional.

**Petición:** Es el requerimiento que se realiza en nombre propio, apoderado, representante o entidad para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo.

**Queja:** Es la manifestación de desacuerdo, insatisfacción o descontento al recibir una atención inadecuada por parte de un servidor público.

**Radicación:** 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. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

	<b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILA UNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)</b>	<b>Cod. Doc.</b>	PR-GD-001
		<b>Versión</b>	10
		<b>Fecha</b>	19/09/2024
		<b>Página</b>	3 de 9

**Recepción de Documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

**Reclamo:** Es la exigencia ante la ausencia o indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una petición.

**Registro de Consulta:** Inclusión en un listado o formato de cada una de las solicitudes de información recibidas por el área de archivo de la entidad.

**Remitente:** Persona que envía el mensaje.

**Reprografía:** Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación, y la digitalización, que permiten copiar u duplicar documentos originalmente consignados en papel.

**Serie Documental:** Conjunto de tipos documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados por un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, generalmente exige un pago.

**Ventanilla única de correspondencia (VUC):** Lugar físico/digital donde se deben radicar todas las comunicaciones recibidas y despachadas, pero también es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, donde se reciben y radican los documentos dirigidos a la Institución.

## 5. CONTENIDO

### 5.1 GENERALIDADES

1. Debe atenderse lo preceptuado por la Resolución número 827 de 27/08/2024 o sus modificaciones.
2. Todos los funcionarios de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, deberán usar el sistema de PQRSD para todas las comunicaciones oficiales recibidas o despachadas.
3. No está permitido a los funcionarios recibir documentos a la mano, si previamente no han sido radicados.
4. La falta de atención a las peticiones, los términos para resolverlas, el desconocimiento de los derechos de las personas constituirá falta para el servidor público
5. La Oficina Asesora de Control Interno, vigilará que la atención a las peticiones, quejas y reclamos se presente de acuerdo con las normas legales vigentes
6. Toda solicitud que haga cualquier persona ante la Institución implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYAGÜEZ</b>	<b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)</b>	<b>Cod. Doc.</b>	PR-GD-001
		<b>Versión</b>	10
		<b>Fecha</b>	19/09/2024
		<b>Página</b>	4 de 9

7. Toda petición deberá contener, por lo menos:
1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
  2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica.
  3. El objeto de la petición.
  4. Las razones en las que fundamenta su petición.
  5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
  6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

El funcionario que recibe la petición tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla. (Ley 1755 de 2015).

8. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
  2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Si el funcionario a quien se dirige la petición no es el competente para resolverla, informará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción y transferirá la petición al competente, enviando copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir el competente así se lo comunicara.
- Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.
9. Los canales habilitados para la atención al ciudadano son: Sistema PQRSDF, presencial a través de la ventanilla única de Umayor, correo electrónico [ventanillaunica@umayor.edu.co](mailto:ventanillaunica@umayor.edu.co).
10. El horario de atención de la ventanilla única es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm.
11. Para efectos de las comunicaciones que lleguen después de 4:40 pm, se enviarán al día siguiente hábil.
12. Las comunicaciones que deban enviarse desde la Institución al medio externo, deberán hacerse llegar a la Ventanilla Única, a más tardar a las 4:00 pm.
13. Los líderes de proceso son los responsables de atender en los términos de Ley, las peticiones respectivas, la Ventanilla Única, sólo hará los recordatorios respectivos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

	<b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)</b>	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	10
		Fecha	19/09/2024
		Página	5 de 9

14. Las comunicaciones que lleguen al correo [notificacionesjudiciales@umayor.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@umayor.edu.co), serán abiertas por la operadora de Ventanilla única y radicadas como las demás comunicaciones, se creará una alerta por correo a los correos [secretariageneral@umayor.edu.co](mailto:secretariageneral@umayor.edu.co), [a.juridico@umayor.edu.co](mailto:a.juridico@umayor.edu.co), [a.juridico2@umayor.edu.co](mailto:a.juridico2@umayor.edu.co), en caso que algún funcionario diferente a la ventanilla única abra el correo, deberá copiar a esta última, para la radicación respectiva.
15. Gestión Documental será el enlace con la plataforma SIGOB, manejando el usuario y contraseña del mismo.
16. Tiempos de Respuesta: La Institución Universitaria Mayor de Cartagena, manejará los siguientes tiempos de respuesta para sus comunicaciones oficiales.
  - a. **15 días hábiles:** Peticiones de interés general o particular, Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
  - b. **10 días hábiles:** Solicitud de información pública y/o documentos.
  - c. **30 días hábiles:** Consulta ante las autoridades.
17. Firmas Autorizadas: En la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, están autorizados a firmar comunicaciones oficiales
  - a. El Rector
  - b. El Secretario General
  - c. Los Vicerrectores, dentro de lo de su competencia
  - d. Los directores y Coordinadores de Unidades Administrativas, dentro del resorte de sus funciones y competencias de manera específica.
18. Modelo de comunicación al medio externo, para enviar comunicaciones oficiales al medio externo, es de obligatorio uso el formato: FT-GD-025 Formato modelo de comunicaciones oficiales enviadas al medio externo.

## 1.1 PROCEDIMIENTO

### 1.1.1 Procedimiento de Recibo de Comunicaciones oficiales

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Recepción Comunicaciones Oficiales	<p>La Ventanilla Única es la responsable de recibir la comunicación oficial a través de los diferentes canales disponibles.</p> <p>Correo electrónico <a href="mailto:ventanillaunica@umayor.edu.co">ventanillaunica@umayor.edu.co</a>  <a href="mailto:notificacionesjudiciales@umayor.edu.co">notificacionesjudiciales@umayor.edu.co</a>            Página web <a href="http://www.Umayor.edu.co">www.Umayor.edu.co</a>            Presencial de manera física</p> <p>En caso de recibir una comunicación en formato físico, el personal de la Ventanilla Única deberá seguir estos pasos:</p>	Ventanilla Única	Sistema de PQRSD
<b>ELABORADO POR</b>		<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Coordinador de Gestión Documental		Profesional SIG	Director de planeación

 <p>INSTITUCIÓN GOBIERNO MAYOR DE CARTAGENA</p>	<p align="center"><b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILA UNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)</b></p>		<b>Cod. Doc.</b>	PR-GD-001
			<b>Versión</b>	10
			<b>Fecha</b>	19/09/2024
			<b>Página</b>	6 de 9
	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Abrir un ticket</b> en el sistema PQRSD.</li> <li><b>Digitalizar la comunicación:</b> Escanear y convertir la documentación física a formato digital.</li> <li><b>Asignar un radicado:</b> Cada comunicación recibida se deberá registrar con un número de radicado único para su trazabilidad Generado por el sistema.</li> <li><b>Enviar al proceso correspondiente:</b> Una vez registrado, se enviará la solicitud al área correspondiente mediante el sistema PQRSD.</li> </ol>			
Registro y asignación de radicado	Una vez recibida la documentación, el sistema genera automáticamente un número de radicado que facilita el seguimiento y control del proceso.	Ventanilla Única		Sistema de PQRSD
Asignación al área correspondiente	Según el tipo de solicitud o comunicación, el apoyo de ventanilla única dirige el ticket al área o proceso adecuado.	Ventanilla Única		Sistema de PQRSD
Seguimiento al estado de la PQRSD	<p>La Ventanilla Única deberá realizar un seguimiento continuo a las PQRSD para asegurar que las respuestas se proporcionen dentro de los tiempos establecidos. Se generarán dos alertas para garantizar el cumplimiento de los plazos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Primera alerta:</b> Se enviará una notificación 5 días después de la recepción de la comunicación para recordar el seguimiento.</li> <li><b>Segunda alerta:</b> Se generará una segunda notificación 2 días antes del vencimiento del plazo, para asegurar que se tomen las acciones necesarias antes de la fecha límite</li> </ol>	Ventanilla Única		Sistema de PQRSD

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

	<b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILA UNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)</b>	<b>Cod. Doc.</b>	PR-GD-001
		<b>Versión</b>	10
		<b>Fecha</b>	19/09/2024
		<b>Página</b>	7 de 9
<b>Cierre de TICKET</b>	<p>Una vez realizada la comunicación de salida, el usuario procederá a cerrar el ticket en el sistema PQRSD:</p> <p>Seleccionando en estado de ticket: Cerrado</p> <p><b>Estado del Ticket:</b> <input type="text" value="Cerrado"/></p> <p>Permitiendo a si el registro de todos los detalles del proceso, y garantizando la trazabilidad y cumplimiento de tiempos.</p>	<p>Todos los procesos.</p>	<p>Sistema de PQRSD</p>

### 1.1.2 Procedimiento de Despacho de Comunicaciones oficiales

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Crear Ticket en el Sistema PQRSD	Las comunicaciones oficiales hacia el exterior deben realizarse a través del sistema PQRSD. Si el usuario no está registrado en nuestras bases de datos, se deberá crear un perfil en el sistema al momento de ingresar la comunicación	Todos los procesos	Sistema de PQRSD
Escanear y Adjuntar Formato FT-GD-021	El usuario deberá escanear el formato FT-GD-021 diligenciado y adjuntarlo a la comunicación en el sistema PQRSD.  La comunicación oficial debe ser firmada utilizando el instructivo de firma digital.	Todos los procesos	Sistema de PQRSD
Registro y Asignación de Radicado	Una vez registrada la comunicación y el formato adjunto, el sistema PQRSD asignará automáticamente un número de radicado único para la comunicación de salida	Todos los procesos	Sistema de PQRSD
Envío de la Comunicación Oficial	La comunicación oficial debe enviarse electrónicamente, a través del sistema PQRSD, asegurando que todo el proceso se maneje de forma digital. El envío debe quedar registrado en la plataforma para su trazabilidad.	Todos los procesos	Sistema de PQRSD

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

 <small>UNIVERSIDAD UNIVERSITARIA MAYOR DE CAGUAYA</small>	<b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILA UNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)</b>	<b>Cod. Doc.</b>	PR-GD-001
		<b>Versión</b>	10
		<b>Fecha</b>	19/09/2024
		<b>Página</b>	8 de 9
Notificación de Confirmación de Envío	El sistema PQRSD generará una notificación de confirmación que será enviada al usuario para informar que la comunicación fue enviada correctamente.		Sistema de PQRSD

## 2. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Guía para la Implementación de un Programa de Gestión Documental
- Acuerdo 01 de 2024, del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, por el cual se establece la política archivística en reglamentación de la Ley 594 de 2000.
- Instructivo de firma digital
- Guía uso correcto sistema PQRSD

## 3. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION
0	15-09-2009	Elaboración de documento preliminar	Representante por la dirección
1	10-05-2012	Modificación actividad 5	Representante por la dirección
2	10-06-2013	Modificación actividad 6	Representante por la dirección
3	22-02-2017	Unión con procedimiento PR-GD-002	Representante por la dirección
4	05/07/2018	Modificación sección 7 control de registros	Coordinador SIG
5	12/09/2019	Se eliminan las encuestas de satisfacción y se realiza cambio del responsable.	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
6	7/02/2020	Se modifican las actividades ya que algunas se encontraban repetidas. Se agrega flujograma y se elimina ítem 7 del documento (Anexos)	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
7	17/02/2021	Modificación de todas las actividades	Director de planeación y mejoramiento de la calidad

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

 <p>UNIVERSIDAD MAJOR DE CARTAGENA</p>	<b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILA UNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)</b>		<b>Cod. Doc.</b>	PR-GD-001
			<b>Versión</b>	10
			<b>Fecha</b>	19/09/2024
			<b>Página</b>	9 de 9
8	22/06/2021	Modificación de logo por cambio de carácter institucional Modificación de denominación de los cargos Actualización de formatos utilizados en el procedimiento	Líder de archivo y correspondencia	
9	29/05/2023	Actualización de registros.	Director de Planeación	
10	19/09/2024	Se modifica nombre del procedimiento siendo el anterior "Gestión y trámite de la correspondencia". Modificación del objetivo y alcance, se agregaron definiciones de Petición, Quejas, Reclamo, OPA'S, Tramite y Ventanilla única (modificación). Modificación del procedimiento. Se agregó numeral 5.2.2 Procedimiento de Despacho de comunicaciones oficiales.	Director de Planeación	

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación