

 <p>UMAYOR INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	11
		Fecha	31/07/2025
		Página	1 de 8

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.

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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

 <p>UMAYOR INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	11
		Fecha	31/07/2025
		Página	2 de 8

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.

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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	11
		Fecha	31/07/2025
		Página	3 de 8

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.
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. 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.
5. Para efectos de las comunicaciones que lleguen después de 4:40 pm, se enviarán al día siguiente hábil.
6. 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.
7. 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.
8. Las comunicaciones que lleguen al correo 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, a.juridico@umayor.edu.co, 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.
9. Gestión Documental será el enlace con la plataforma SIGOB, manejando el usuario y contraseña del mismo.
10. Tiempos de Respuesta: La Institución Universitaria Mayor de Cartagena, manejará los siguientes

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

	GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	11
		Fecha	31/07/2025
		Página	4 de 8

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.

11. 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.

12. 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.

5.2 PROCEDIMIENTO

5.2.1 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 ventanillaunica@umayor.edu.co notificacionesjudiciales@umayor.edu.co Página web www.Umayor.edu.co 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir un ticket en el sistema PQRSD. 2. Digitalizar la comunicación: Escanear y convertir la documentación física a formato digital. 3. Asignar un radicado: Cada comunicación recibida se deberá registrar con un número de 	Ventanilla Única	Sistema de PQRSD

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

	GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	11
		Fecha	31/07/2025
		Página	5 de 8

	<p>radicado único para su trazabilidad Generado por el sistema.</p> <p>4. Enviar al proceso correspondiente: Una vez registrado, se enviará la solicitud al área correspondiente mediante el sistema PQRSD.</p>		
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 redirige el ticket al área o proceso Correspondiente.	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"> Primera alerta: Se enviará una notificación 5 días después de la recepción de la comunicación para recordar el seguimiento. Segunda alerta: 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 	Ventanilla Única	Sistema de PQRSD
Cierre de TICKET	<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> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>Estado del Ticket: Cerrado ▾</p> </div> <p>Permitiendo a si el registro de todos los detalles del proceso, y garantizando la trazabilidad y cumplimiento de tiempos.</p>	Todos los procesos.	Sistema de PQRSD

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

	GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	11
		Fecha	31/07/2025
		Página	6 de 8

5.2.2 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
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

6. 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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

 <p>UMAYOR INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	11
		Fecha	31/07/2025
		Página	7 de 8

7. 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
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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

	GESTIÓN Y TRAMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	11
		Fecha	31/07/2025
		Página	8 de 8

11	31/07/2025	Se actualiza procedimiento en su numeral 5.2 conforme a la puesta en marcha del SISTEMA PQRSD	Director de Planeación
----	------------	---	------------------------

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación