

## CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

### OBJETIVO

Establecer las actividades para la gestión de comunicaciones recibidas y producidas en la Entidad a través de la gestión de correspondencia, PQRS y archivo, mediante técnicas de planificación, normalización, elaboración y distribución de documentos para facilitar su óptima utilización, conservación y disposición final.

### ALCANCE

Aplica a todos los servidores de la entidad. Inicia con la gestión de comunicaciones recibidas y producidas por las dependencias hasta la transferencia para su custodia o disposición final.

### LÍDER

Subdirector de Gestión Documental

### RESPONSABLES

Subdirector de Gestión Documental, Subdirectores Regionales de Apoyo, Servidores destacados de PQRS, Servidores responsables de Correspondencia en las dependencias y en las VUC, servidores de la Entidad responsables de generar respuestas a las PQRS y Servidores responsables de los archivos centrales de Seccionales y Nivel Central.

### PROVEEDORES

- Usuarios
- Entidades públicas o privadas de carácter nacional e internacional.
- Entes de Control
- Todas las dependencias y procesos o subprocesos de la Entidad.

### DESARROLLO DEL PROCESO

- Planificar la Gestión Documental de la Entidad
- Establecer lineamientos para el manejo de correspondencia y archivo
- Recibir, radicar, direccionar y enviar documentos
- Gestionar las PQRS, de acuerdo con el Procedimiento de PQRS y según el canal por el cual ingresan.
- Asesorar, validar y determinar la pertinencia de las Tablas de Retención Documental, para posterior convalidación del Archivo General de la Nación, quien genera la aprobación oficial de las mismas.
- Proteger, custodiar y disponer para la consulta los documentos ubicados en los archivos centrales.
- Gestionar las Transferencias Primarias de los archivos de gestión al archivo central

### SALIDAS

- PGD y PINAR
- Gestión de Correspondencia enviada y recibida.
- Gestión de Archivo
- TRD validada y publicada
- Sensibilizaciones, acompañamientos brindados.
- Documentos disponibles para la consulta
- PQRS radicada y direccionada.
- Informes de gestión sobre PQRS.
- Informes de PQRS en cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

### ENTRADAS

- Normatividad
- Comunicaciones y solicitudes
- Requerimientos de servicios de gestión documental.
- PQRS que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales.

### CLIENTES

- Usuarios
- Entidades públicas o privadas de carácter nacional e internacional.
- Entes de Control
- Todas las dependencias y procesos o subprocesos de la Entidad.

### MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Ver Ficha Indicadores o aplicativo – Seguimientos del Líder – Monitoreos trimestrales

### DOCUMENTACIÓN Y NORMATIVIDAD

Ver Listado Maestro de Documentos - Matriz de documentación externa y normatividad – Matriz Cumplimiento requisitos ISO9001:2015

### RIESGOS

Ver Mapas de Riesgos

### FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN

2022/12/07