

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO

Establecer las actividades para la gestión de comunicaciones recibidas, producidas y tramitadas 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 las comunicaciones recibidas, producidas y tramitadas 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, Nivel Central, y demás servidores de la FGN.

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 vigente.
- Asesorar, validar y determinar la pertinencia de las Tablas de Retención Documental.
- 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.
- Unidades documentales disponibles para la consulta
- PQRS radicada y direccionada.
- Informes de PQRS.

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 ISO 9001:2015

RIESGOS

Ver Mapas de Riesgos

FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN

2025/01/08