

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GAT-AYC.VEU08-340
	PROCESO: Archivo y Correspondencia	Versión	5.0
		Fecha:	28/04/2025
PROCEDIMIENTO: Ventanilla Única		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETO:

Recibir, clasificar, radicar y/o reasignar la correspondencia (interna y externa), llamadas telefónicas y requerimientos web que ingresan a todas las dependencias de la Piedecuestana de Servicios Públicos, para asegurar una entrega efectiva de las mismas a los destinatarios y así generar oportunamente las respuestas, según la normatividad legal vigente.

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la recepción de correspondencia, llamadas telefónicas y requerimientos vía web que sean de carácter interno y/o externos, radicándolos y asignándolos a las diferentes áreas encargadas y finaliza con la respuesta al requerimiento solicitado ya sea personal, telefónico o vía página Web y descargándolos del software de información, en los tiempos estipulados en la normatividad legal vigente.

3. DEFINICIONES

Acciones populares: Las acciones populares son el mecanismo de protección de los derechos e intereses colectivos y difusos (los relacionados con ambiente sano, moralidad administrativa, espacio público, patrimonio cultural, seguridad y salubridad pública, servicios públicos, consumidores y usuarios, libre competencia económica, etc.). Una acción popular debe contener:

- Nombre e identificación del accionante.
- Indicación del derecho o interés colectivo amenazado o vulnerado.
- Narración de los hechos que motivan la acción.
- De ser posible la indicación de la persona natural o jurídica o autoridad pública presuntamente responsable de la amenaza o del agravio.
- Pretensiones.
- Dirección de notificación.

Carta de solicitud: Es un documento el cual solicita una averiguación, puede ser sobre producto o servicio, un empleo, etc. En todas ellas habrá que expresar de forma muy clara el objeto de la misma, de forma breve y clara.

Carta informativa: Son las cartas que utilizala la entidad para hacer llegar una información al público. Estas cartas se utilizan frecuentemente para informar sobre cuestiones de interés para los usuarios, como en casos de cambios de domicilio, apertura de nuevas sucursales, y promociones especiales. A su vez se manejan para

ELABORÓ Auxiliar Administrativo Recepción	FECHA 28/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/04/2025	APROBÓ Director Administrativo y de Talento Humano	FECHA 28/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

Página 1 de 7

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código GAT-AYC.VEU08-340
	PROCESO: Archivo y Correspondencia	Versión 5.0
PROCEDIMIENTO: Ventanilla Única		Fecha: 28/04/2025
		COPIA CONTROLADA

anunciar nuevas disposiciones, cambios y reorganizaciones que afecten al público en general.

Derechos de petición: Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en su asunto concreto. Su respuesta se dará de la siguiente manera:

- Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones
- Diez (10) días para contestar peticiones de información
- Treinta (30) días para contestar consultas

Memorando interno: Es la manera de comunicar en forma breve asuntos de carácter administrativo al personal de la entidad. Este documento se utiliza para el intercambio de información entre áreas de una empresa o de una entidad con el objetivo de dar a conocer información diversa como recomendaciones, dar avisos, instrucciones, disposiciones, y más.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Respuesta cartas: La respuesta de carta tiene como objetivo informar a un individuo o entidad o destinatario que sus intereses se encuentran en revisión o seleccionados y que requiere solo de una aprobación o requisito previo para su conclusión. Esta respuesta de carta debe de redactarse en un lenguaje formal, ser breve y específica, así como incluir los datos en donde se puede contactar al remitente para cualquier duda o para dar respuesta a dicha solicitud.

ELABORÓ Auxiliar Administrativo Recepción	FECHA 28/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/04/2025	APROBÓ Director Administrativo y de Talento Humano	FECHA 28/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

Página 2 de 7

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GAT-AYC.VEU08-340
	PROCESO: Archivo y Correspondencia	Versión	5.0
		Fecha:	28/04/2025
PROCEDIMIENTO: Ventanilla Única		COPIA CONTROLADA	

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Tutela: La acción de tutela es un mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales, aún aquellos que no se encuentren consagrados en la constitución, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. La acción de tutela se puede presentar tanto de forma verbal como escrita. Puede presentarse en nombre propio o en nombre de la persona perjudicada. No es necesario recurrir a abogado para presentar la acción. La tutela puede presentarse verbalmente en los siguientes casos:

- Cuando el solicitante no sabe escribir
- Cuando sea menor de edad
- Cuando exista urgencia de protección.

4. DESARROLLO

No.	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
1.	Recibir y Radicar la correspondencia	<p>Se recibe del ciudadano o empresa de mensajería la correspondencia, verificando que se encuentren datos de origen del ciudadano o entidad que lo remita, dirección donde se deba enviar respuesta, se radica en el software ARCOSIS, entregando copia del radicado.</p> <p>Para las comunicaciones de empresas de mensajería se abren los sobres o paquetes, solo en caso de No traer aviso de PRIVADO, revisando las comunicaciones para identificar el asunto y poder radicar en el software.</p>	Auxiliar Administrativa Recepción	Código Radicado

ELABORÓ Auxiliar Administrativo Recepción	FECHA 28/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/04/2025	APROBÓ Director Administrativo y de Talento Humano	FECHA 28/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

Página 3 de 7

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código GAT-AYC.VEU08-340
	PROCESO: Archivo y Correspondencia	Versión 5.0
		Fecha: 28/04/2025
PROCEDIMIENTO: Ventanilla Única		COPIA CONTROLADA

No.	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
2.	Orientar al ciudadano	Cuando el ciudadano no traiga en físico la correspondencia, se le entrega el formato de PQRSF, para que sea diligenciado, lo recibe y lo radica en el software ARCOSIS, dándole al ciudadano el código de radicado.	Auxiliar Administrativa Recepción	PQRSF
3.	Clasificar correspondencia	Al radicar la correspondencia en el software ARCOSIS, se debe clasificar por dependencias.	Auxiliar Administrativa Recepción	Software ARCOSIS
4.	Generar reporte	Diariamente se genera el reporte de correspondencia radicados durante el día, para ser distribuidos al interior de la Entidad, a cada responsable de emitir respuestas.	Auxiliar Administrativa Recepción	Distribución Interna
5.	Reasignación de la Correspondencia	<p>Cuando se radica la correspondencia, a un funcionario equivocadamente y este lo devuelve por no ser de su competencia, se debe reasignar a quien realmente deba dar respuesta al mismo, realizando la observación en el registro de Distribución interna correspondencia y generando una nueva planilla.</p> <p>En caso que no se tenga claridad a quien se debe radicar o reasignar una correspondencia, se envía a Gerencia y/o Dirección Administrativo y Financiera para que se designe un responsable para la respuesta del mismo.</p> <p>NOTA: El reasignar la correspondencia internamente a otro funcionario, no amplia los</p>	Auxiliar Administrativa Recepción	Distribución Interna Correspondencia

ELABORÓ Auxiliar Administrativo Recepción	FECHA 28/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/04/2025	APROBÓ Director Administrativo y de Talento Humano	FECHA 28/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

Página 4 de 7

 <p>Piedecuesta DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GAT-AYC.VEU08-340
	PROCESO: Archivo y Correspondencia	Versión	5.0
		Fecha:	28/04/2025
PROCEDIMIENTO: Ventanilla Única		COPIA CONTROLADA	

No.	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
		tiempos de respuesta según la normatividad, estos tiempos empiezan a regir desde que el ciudadano o empresa de mensajería radica la documentación en la Ventanilla Única de la Piedecuesta de Servicios Públicos.		
6.	Recibir, radicar comunicaciones externas	Se recibe y radican en el software ARCOsis, las comunicaciones que serán enviadas a ciudadanos o entidades externas, como resultado de respuestas a la correspondencia recibidas o solicitudes, verificando que se evidencie claramente los datos del ciudadano o entidad a la cual va dirigido la respuesta.	Auxiliar Administrativa Recepción	Código Radicado
7.	Generar reporte	Diariamente se genera el reporte de correspondencia, resultado de respuestas o solicitudes a ciudadanos y/o entidades externas.	Auxiliar Administrativa Recepción	Distribución Externa Correspondencia
8.	Notificar Devoluciones	Se debe notificar al funcionario que radica la respuesta de correspondencia para enviar externamente, la devolución y el motivo de la misma, anexando el físico.	Auxiliar Administrativa Recepción	Nota Interna O Correo Electrónico institucional
9.	Generar informe mensual	Se genera informe mensual de correspondencia interna y/o externa, que sea recibida en la ventilla, llamadas telefónicas, requerimientos vía web, evidenciando cantidad de correspondencia mensual que ingresa, respuestas emitidas, correspondencia sin respuesta y/o funcionario encargado de los mismos, con copia a Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Comercial	Auxiliar Administrativa Recepción PQR recepción de llamadas	Plantilla Informe de Gestión

ELABORÓ Auxiliar Administrativo Recepción	FECHA 28/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/04/2025	APROBÓ Director Administrativo y de Talento Humano	FECHA 28/04/2025
--	---------------------	--	---------------------	---	---------------------

Página 5 de 7

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GAT-AYC.VEU08-340
	PROCESO: Archivo y Correspondencia	Versión	5.0
		Fecha:	28/04/2025
PROCEDIMIENTO: Ventanilla Única		COPIA CONTROLADA	

No.	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
		y Control interno de Gestión.		
10.	Archivar	Se archiva según Tablas de Retención Documental	Auxiliar Administrativo Recepción	Carpetas de Archivo

5. NORMATIVIDAD LEGAL.

- Ley 1775 Junio 30 del 2015 (Por medio del cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 594 de 2000. Ley General de Archivo
- Acuerdo 060 de 2001 "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas". Artículos 3, 5, 2, 10,11 y 12 Sobre las unidades de correspondencia, radicación y control de las comunicaciones recibidas y enviadas.
- Constitución Política de Colombia, 1991. Artículo 15 Párrafo 3: "La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Solo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.
- Decreto 019 de 2012. (Ley Anti trámites)
- Decreto 2150 de 1995. Artículos 1,11 y 32 Supresión de autenticación de documentos originales y uso de sellos, ventanilla única.
- Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011
- Ley 1712 de 2014 por la cual se crea la ley de Transparencia y derecho de acceso a la información pública nacional y se crean otras disposiciones cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información
- Resolución No. 253 DE 2014 Por medio de la cual se establecen las normas generales para el manejo de las comunicaciones y se crea la ventanilla única de correspondencia en la empresa Piedecuestana de servicios públicos.

6. RIESGOS

- No generar la respuesta en el tiempo indicado.
- No registrar correctamente el PQRSF.
- Demora en la entrega de la correspondencia interna o externa y/o la enviada fuera de la entidad.
- No presentar el informe mensual consolidado para la aplicación de las respectivas acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.
- Desconocer la Normatividad Legal Vigente.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Auxiliar Administrativo Recepción	28/04/2025	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	28/04/2025	Director Administrativo y de Talento Humano	28/04/2025

Página 6 de 7

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GAT-AYC.VEU08-340
	PROCESO: Archivo y Correspondencia	Versión	5.0
		Fecha:	28/04/2025
PROCEDIMIENTO: Ventanilla Única		COPIA CONTROLADA	

7. INDICADOR

Relación de Correspondencia Mensual

8. PUNTO DE CONTROL

- Entregar informe mensual a control interno de Gestión.

9. LISTA DE DISTRIBUCION

NOMBRE/CARGO	FECHA	METODO DE ENVIO
Jefe de Control Interno	En la Inducción	Correo Electrónico
Director Administrativo y de talento humano	Cada vez que se genere un cambio	Correo Electrónico

10. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
0.0	Original	14 de julio de 2015
1.0	Actualización de Actividades	07 de diciembre de 2015
2.0	Actualización Actividades y Normatividad	19 de abril de 2017
3.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	21 de febrero de 2018
4.0	Revisión y actualización de la información	15 de abril de 2020
5.0	Actualización de la información y TRD	28 de abril de 2025

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Rita Sofía Rueda Ardila	Auxiliar Administrativo Recepción
Revisó	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	Lina Betty Quiroga Navas	Director Administrativo y de Talento Humano

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Auxiliar Administrativo Recepción	28/04/2025	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	28/04/2025	Director Administrativo y de Talento Humano	28/04/2025

Página 7 de 7