

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
	Recepción, Radicación y Control de Correspondencia		VIGENCIA 04 de mayo de 2026	VERSIÓN 06	CÓDIGO AF-P-001

1. OBJETIVO

Realizar una adecuada recepción, radicación, distribución, trámite y control de la correspondencia y documentación externa que ingresa a las oficinas de AVANTE SETP, garantizando su trazabilidad, disponibilidad y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la recepción, radicación, custodia, distribución, trámite y archivo de toda la documentación recibida en AVANTE SETP independientemente del canal de ingreso (presencial, correo electrónico, plataforma digital, mensajería), garantizando su disponibilidad durante todo el ciclo vital del documento.

3. RESPONSABLE

ROL	RESPONSABLES	FUNCIONES PRINCIPALES
Contratista/ técnico / Unidad de Correspondencia	Contratista técnico de la unidad de correspondencia Ejecutiva AVANTE SETP	Recepción, verificación, radicación, registro, distribución y archivo de correspondencia
Contratista apoyo Área de Comunicaciones y técnico de unidad de correspondencia	Contratista apoyo de Comunicaciones/ técnico de unidad de correspondencia	Gestión de correos institucionales y redirección a la Unidad de Correspondencia
Gerente general	Gerente de AVANTE SETP	Revisión y asignación de responsabilidades para trámite y respuesta
Servidores públicos y contratistas	Todos los funcionarios y contratistas	Redirigir comunicaciones recibidas en correos personales institucionales a la Unidad de Correspondencia y al personal de apoyo para que den respuesta según los tiempos asignados
Comité Institucional de Gestión y desempeño	Comité	Supervisión del cumplimiento del procedimiento y

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO	
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	Recepción, Radicación y Control de Correspondencia			
	VIGENCIA 04 de mayo de 2026	VERSIÓN 06	CÓDIGO AF-P-001	PAGINA 2/4

		actualización de instrumentos y herramientas de gestión
--	--	---

4. DEFINICIONES

Términos	Definiciones
Archivo	Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información
Comunicaciones oficiales	Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado
Ciclo vital del documento	Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final
Documento electrónico de archivo	Registro de información generada, producida, recibida o comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida
Gestión documental	Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final
Radicación de comunicaciones oficiales	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
Recepción de documentos	Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica
Ventanilla Única	Sitio, sede o canal, donde se realiza la totalidad de la actuación administrativa, presencial o virtual, para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO			 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	Recepción, Radicación y Control de Correspondencia			
	VIGENCIA 04 de mayo de 2026	VERSIÓN 06	CÓDIGO AF-P-001	PAGINA 3/4

Matriz de PQR	Herramienta de control que permite registrar, hacer seguimiento y reportar el estado de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas por la entidad
----------------------	--

5. CONTENIDO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Documento de trabajo	RESPONSABLE
1	Recepción de correspondencia: Canales: Presencial, Email, Web, Mensajería	Se recibe la correspondencia o documentación externa (cuentas de cobro, facturas, documentos informativos, peticiones, quejas, reclamos, etc.) a través de los canales habilitados: presencial, correo electrónico institucional, página web, formularios electrónicos o servicios de mensajería	Documentación recibida	Personal de la unidad de correspondencia
2	Verificación de datos y destinatario	Se corrobora que el destinatario sea UAE SETP AVANTE, que contenga los datos de contacto del remitente, asunto claro y anexos completos. Si la documentación cumple con los requisitos se pasa a la tarea 3; en caso contrario, se devuelve con observaciones por escrito.	Datos verificados	Personal de la unidad de correspondencia

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
	Recepción, Radicación y Control de Correspondencia		VIGENCIA 04 de mayo de 2026	VERSIÓN 06	CÓDIGO AF-P-001

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Documento de trabajo	RESPONSA BLE
3	Redirección de correos institucionales	ACTIVIDAD OBLIGATORIA: Todas las peticiones, requerimientos, quejas, reclamos o comunicaciones oficiales que lleguen a correos institucionales diferentes al de la Unidad de Correspondencia (notificaciones@avante.gov.co) deben ser remitidas inmediatamente a esta dirección, con copia al remitente informando el canal oficial. Esto garantiza el registro en la matriz de PQR y el control de entrada y salida de comunicaciones de la entidad	Documentación radicada	Personal de la unidad de correspondencia Contratista apoyo área Comunicaciones
4	Radicación de correspondencia	Se asigna un número consecutivo único de radicado de entrada, dejando constancia de fecha y hora de recibo. Para documentos presenciales: se coloca sello de recibido en original y copia, con firma, consecutivo, fecha y hora; la copia se entrega al remitente. Para documentos electrónicos: se genera radicado automático en el sistema con metadatos obligatorios (remitente, asunto, fecha, hora, canal de ingreso)	Número de radicado generado; sello de recibido; registro en sistema	Personal de la unidad de correspondencia

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
	Recepción, Radicación y Control de Correspondencia		VIGENCIA 04 de mayo de 2026	VERSIÓN 06	CÓDIGO AF-P-001

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Documento de trabajo	RESPONSABLE
5	Registro en sistema de radicación y matriz de PQR	Se registra la documentación recibida en el sistema de gestión documental y en la matriz de Peticiones, Quejas y Reclamos (cuando aplique), incluyendo: número de radicado, fecha/hora, remitente, asunto, tipo de comunicación, área responsable, tiempo máximo de respuesta y estado. Este registro permite el seguimiento y control de la entrada y salida de comunicaciones	Registro en sistema; matriz de PQR actualizada	Personal de la unidad de correspondencia
6	Clasificación, escaneo y vinculación documental	El personal técnico de la unidad de correspondencia escanea la documentación física, asigna la serie/subserie documental conforme al Cuadro de Clasificación Documental (CCD) y Tablas de Retención Documental (TRD) de AVANTE SETP, y vincula el documento digital al expediente electrónico correspondiente, garantizando autenticidad, integridad y disponibilidad	Documento digitalizado; vinculación a expediente; metadatos completos	Personal de la unidad de correspondencia
7	Envío para revisión y asignación del Gerente	El talento humano de la unidad de correspondencia remite al correo electrónico del Gerente de AVANTE SETP la documentación radicada, para que se lleve a cabo la revisión y se identifique el responsable de dar respuesta o trámite al documento, con indicación de tiempos de respuesta según normativa vigente.	Correo de remisión con acuse de recibo	Gerencia

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		
	Recepción, Radicación y Control de Correspondencia		
VIGENCIA 04 de mayo de 2026	VERSIÓN 06	CÓDIGO AF-P-001	PAGINA 6/4

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Documento de trabajo	RESPONSA BLE
8	Distribución y al notificación responsable	El Gerente revisa la correspondencia, identifica el área o funcionario responsable de la respuesta, asigna prioridad y establece plazo máximo de trámite, registrando esta decisión en el sistema de gestión documental.	Asignación registrada en sistema; observaciones del Gerente	Gerente de AVANTE SETP
9	Distribución y al notificación responsable	Se notifica al área o persona asignada la documentación para trámite, mediante correo electrónico o sistema interno, diligenciando la matriz de trámite con fecha de entrega, responsable y fecha límite de respuesta. Se archiva copia del documento en el expediente correspondiente.	Matriz de trámite diligenciada; acuse de recibo del responsable	Personal de la unidad de correspondencia
10	Seguimiento, control y cierre	La Unidad de Correspondencia realiza seguimiento periódico al estado de las comunicaciones radicadas, genera alertas ante proximidad de vencimiento de términos, verifica la respuesta emitida, registra la fecha de salida y vincula la respuesta al expediente original para su archivo definitivo según TRD.	Reportes de seguimiento; respuesta archivada; cierre de radicado	Personal de la unidad de correspondencia personal del archivo centralizado de Avante

NOTA IMPORTANTE: Los correos institucionales personales de servidores públicos o contratistas **NO** son canales oficiales de radicación. Cualquier comunicación recibida en estas direcciones debe ser remitida inmediatamente a **notificaciones@avante.gov.co** para su radicación formal y registro en la matriz de PQR

6. CANALES OFICIALES DE RECEPCION

--	--	--

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO			 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	Recepción, Radicación y Control de Correspondencia			
	VIGENCIA 04 de mayo de 2024	VERSIÓN 06	CÓDIGO AF-P-001	PAGINA 7/4

CANAL	DIRECCIÓN / MEDIO	USO
Unidad de Correspondencia (Oficial)	notificaciones@avante.gov.co	Recepción centralizada de todas las comunicaciones oficiales, peticiones, quejas y reclamos
Atención Presencial	Sede principal UAE SETP AVANTE SETP	Recepción de documentos físicos con acuse de recibo
Sede Web / Formularios	https://web.avante.gov.co/contactenos/	Recepción de formularios electrónicos con radicación automática
Servicios de Mensajería	Empresas autorizadas	Recepción de correspondencia física con guía de envío

7. NORMATIVIDAD

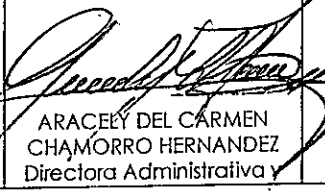
- Ley 594 de julio del 2000, ley general de archivo
- Ley 1952 de 2019 Código disciplinario único, Artículo 38 Responder de manera oportuna, clara y de fondo las peticiones (derecho de petición, quejas, reclamos).
- Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho de Petición
- Acuerdo 001 de 2024 del AGN "Acuerdo único de la función archivística en Colombia"
 - Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
 - Decreto 1081 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Interior (Título 22: Gestión Documental)
 - Política de Transformación Digital Pública – MinTIC
 - Política de gestión documental UAE SETP AVANTE.

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1.	Adición de actividad número 5. Revisar	17-marzo-	2

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO			 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
	Recepción, Radicación y Control de Correspondencia			
VIGENCIA 04 de mayo de 2026		VERSIÓN 06	CÓDIGO AF-P-001	PAGINA 8/4

	correspondencia.	2014	
2.	Incluir actividades 5, 6, 7, 8,9 y 10. En la tarea 3 se cambia la documentación recibida por fax, a la información recibida por correo institucional.	10-febrero-2016	3
3.	En el numeral 3 responsable de la actividad es la Secretaria Ejecutiva de Avante.	08- Julio 2019	4
4.	Se actualiza imagen corporativa	10- febrero-2020	5
	Se actualiza el procedimiento conforme a los parámetros dados en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo general de la Nación desde la pagina 1 a 8 del procedimiento	04 de mayo de 2026	6

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 JACQUELINE GUTIERREZ BUTRAGO Profesional gestión de calidad	 ANDRÉS FELIPE AGREDA Coordinador Jurídico	 ARACELY DEL CARMEN CHAMORRO HERNANDEZ Directora Administrativa y	 JORGE ARMANDO DAZA MUÑOZ