

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES	Código: I-DO-02
		Fecha: 20/01/2025
		Versión: 04

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión de correspondencia, que permitan cumplir con el Programa de Gestión Documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento y consulta de los documentos en la Unidad de Planeación Minero-Energética.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales de externos o la producción de las comunicaciones oficiales internas o externas, y finaliza con el archivo de las comunicaciones. Este instructivo aplica para todas las comunicaciones que se produzcan y se reciban en la Unidad de Planeación Minero-Energética, y será de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los funcionarios involucrados en el proceso de producción, recibo y trámite de correspondencia.

3. RESPONSABLES

Secretaría General, GIT - Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano - Profesional Especializado 2028 -17 con funciones de Gestión Documental, funcionarios y Contratistas de las dependencias que producen, gestionan y almacenan documentos.

4. GLOSARIO:

Para efectos del siguiente documento, se establecen las definiciones dadas por parte del Archivo General de la Nación (Ley 594 del 2000, Decreto 2609 de 2012, Decreto 1080 2015, Acuerdo 027 del 2006, Acuerdo 04 de 2019):

Administración de archivos: Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos.

Almacenamiento de documentos: Acción de guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios, mobiliario y unidades de conservación apropiados.

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 a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Archivo central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos, una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

Archivo de gestión: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES	Código: I-DO-02
		Fecha: 20/01/2025
		Versión: 04

Archivo electrónico: Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

Archivo público: Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

Conservación de documentos: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

Disposición final de documentos: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección o reproducción. Un sistema de reproducción debe garantizar la legalidad y la perdurabilidad de la información.

Distribución de documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

Documento de apoyo: Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales, pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Función archivística: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

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, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Ordenación documental: Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

SGDEA¹: Es un Sistema de Gestión Documental y de procesos desarrollado inicialmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en Colombia, licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL para compartir el conocimiento y mantener la creación colectiva.

SGDEA Software de Gestión Documental permite incorporar la gestión de los documentos a los procesos de cualquier organización, automatizando procedimientos con importantes

¹ Información tomada de <https://SGDEAlibre.org/inicio/SGDEA-software-de-gestion-documental/>

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES	Código: I-DO-02
		Fecha: 20/01/2025
		Versión: 04

ahorros en tiempo, costos y recursos tales como: toners de impresora, papel, fotocopias, entre otros, así como el control sobre los documentos.

Organización de archivos: Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales.

Organización documental: Proceso archivístico orientado a la clasificación, la ordenación y la descripción de los documentos de una institución.

Producción documental: Generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

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 y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

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.

Trámite de documentos: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Usuario Externo: Rol que se utiliza para describir a los usuarios que pueden remitir comunicaciones oficiales a la UPME entre ellos se incluye: Ciudadano, Entidad Pública, Empresa Privada, Organizaciones Sociales, Agremiaciones.

5. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

5.1 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS RECIBIDAS

Las comunicaciones oficiales deberán ser revisadas por el usuario de correspondencia de entrada, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del usuario externo que los remite², así como la dirección y correo electrónico donde se debe enviar la respuesta. Si es competencia de la entidad, se procederá con la radicación de esta en el sistema de gestión documental SGDEA, para lo cual no se debe limitar solo al asunto del documento, sino que se complementará la información de forma más detallada a fin de conocer su contenido. En el caso que la comunicación no sea competencia de la entidad, se da traslado a la autoridad competente copiando al usuario para su información y seguimiento.

Con el fin de agilizar los trámites al interior de la Unidad, las comunicaciones oficiales se direccionarán al área responsable sin importar que estas vengan dirigidas a nombre del

² Flujograma de Proceso actividades 1. Enviar Comunicación Física, 2. Radicar en Página Web (https://SGDEA.upme.gov.co/formularioWeb/#tema_-1) y 3. Enviar comunicación por correo electrónico

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES	Código: I-DO-02
		Fecha: 20/01/2025
		Versión: 04

director, a excepción de los requerimientos de las entidades de vigilancia y control, las cuales se remitirán para conocimiento del director³. En el caso de comunicaciones físicas, el usuario de correspondencia de entrada debe garantizar que la imagen sea legible y se encuentre acorde al documento físico⁴.

Para la dependencia que así lo defina se crea la figura de enrutador, cuyo rol será recibir las comunicaciones oficiales directamente de correspondencia y dirigirlas a los profesionales que las deben gestionar⁵.

Existen casos donde las comunicaciones requieren un trámite especial, como las comunicaciones de los Entes de Control y Vigilancia, las solicitudes de Ley 5 de 1992, entre otros, su trámite se detalla en el numeral *5.1.2 Manejo de Documentos Especiales*.

5.1.1 Canales Institucionales para la Recepción de Documentos

Toda comunicación externa recibida que llegue a la Unidad por cualquier medio de recepción oficial, tal como página web: https://SGDEA.upme.gov.co/formularioWeb/#tema_-1, correo electrónico personal oficial, servicios de mensajería, correo certificado, o cualquier otro medio definido como canal oficial de comunicación con la UPME, deberá ser registrada y radicada en el sistema de Gestión Documental SGDEA para su gestión al interior de la entidad.

Canales institucionales estructurados	Canales institucionales no estructurados	Canales no institucionales
Presencial (ventanilla única) Canal telefónico Correo institucional: Solicitudes: correspondencia@upme.gov.co PQRDS: info@upme.gov.co Notificaciones judiciales: notificaciones@upme.gov.co Página Web	Cuentas de redes sociales de la UPME twitter, Facebook Eventos Virtuales	Charlas informales con funcionarios de la entidad WhatsApp

Cuando un servidor de la UPME recibe comunicaciones por canales no estructurados o canales no institucionales, debe registrar dicha comunicación en un canal institucional estructurado, reenviando al correo institucional para su radicación en el sistema de gestión documental SGDEA, permitiendo así, realizar el seguimiento al trámite y a su respuesta.

5.1.2 Manejo de Documentos Especiales

- **Derechos de Petición:** El usuario de correspondencia de entrada debe seleccionar el trámite: derecho de petición, remitir al área respectiva con copia al profesional de atención al ciudadano, para control del Usuario PQRSD SGDEA; el enrutador será el encargado de asignar la serie o subserie según la Tabla de Retención, y remitir al jefe de área para la asignación al funcionario responsable de responder, verificando que la tipificación sea la adecuada. En el sistema de gestión documental SGDEA se encuentran

³ Flujograma de Proceso actividad 4. Radicar Comunicación

⁴ Flujograma de Proceso actividad 6. Vincular imagen al radicado

⁵ Flujograma de Proceso actividad 7. Asignar el trámite al funcionario responsable

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES	Código: I-DO-02
		Fecha: 20/01/2025
		Versión: 04

parametrizados los tipos de peticiones que se reciben en la entidad, con los respectivos términos de respuesta, los cuales se detallan a continuación:

Clase de Petición	Término o Plazo Ley 1437-2011 / Ley 1755 -2015 At. 14
General	15 días hábiles
Documentos e información (copias)	10 días hábiles
Consulta (asuntos de competencia de la Entidad)	30 días hábiles

- **Requerimientos de Entidades Públicas:** El usuario de correspondencia de entrada debe direccionar a la dependencia responsable de dar respuesta, informando a través del sistema de gestión documental a la Dirección, los términos para respuesta se encuentran parametrizados en el Sistema de Gestión Documental SGDEA.

Clase de Petición	Término o Plazo
Entidades públicas	10 días hábiles Ley 1437-2011 / ley 1755-2015 Art. 30

- **Solicitudes de Congreso, Donde Aplica la Ley 5 de 1992.** El usuario de correspondencia de entrada debe direccionar a la Secretaría General, quien determinará quienes deben dar respuesta y en qué términos, teniendo en cuenta los plazos para dar respuesta que se encuentran parametrizados en el Sistema de Gestión Documental SGDEA.

Clase de Petición	Término o Plazo
Congresistas (control político)	5 días hábiles ley 5 de 1992, at. 258
Solicitudes del Congreso y sus comisiones	10 días hábiles Ley 5 de 1992, art. 260

- **Tutela:** Deberá ser remitida el mismo día de la recepción, al Grupo de Gestión Jurídica y Contractual para revisar el caso y dar la respuesta correspondiente. Se informará a la Dirección y a la Secretaría General, a través del sistema de gestión documental para seguimiento y control.
- **Requerimientos de Organismos de Control y Vigilancia:** El usuario de correspondencia de entrada debe direccionar a la Secretaría General, quien determinará quienes deben dar respuesta y en qué términos. Control Interno debe realizar el seguimiento a los requerimientos de Organismos de Control como: la Procuraduría (excepto conciliaciones), la Contraloría General y las Contralorías territoriales, la Fiscalía y la Contaduría General.
- **Sobres Cerrados:** Las comunicaciones que lleguen a la entidad en sobre cerrado se abrirán, seleccionarán, radicarán y se tramitarán según corresponda. A excepción de la correspondencia de carácter confidencial, a la que se le debe dar un tratamiento de especial reserva, y cuyo trámite se debe hacer sin abrirla, enviándola a su destinatario, generando la radicación correspondiente y dejando constancia de que corresponde a un sobre cerrado. Si el destinatario considera que se debe radicar, se procederá a realizar el proceso normal.

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES	Código: I-DO-02
		Fecha: 20/01/2025
		Versión: 04

5.2 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS ENVIADAS

La radicación de las comunicaciones oficiales velará por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados; la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato una copia radicada.

Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando el Sistema de Gestión Documental SGDEA. La correspondencia externa, se radicará y se controlará en el sistema de gestión documental SGDEA; el envío de la documentación solamente se realizará a través del área de correspondencia una vez se verifique que el documento cumple con los requisitos exigidos, en caso de presentarse alguna inconsistencia, no se recibe y se devuelve.

Nota: Cuando el funcionario genere un número de radicado por error y este requiera anulación, debe realizar el requerimiento a través del sistema de gestión documental SGDEA, justificando la solicitud de anulación del número de radicado de salida.

5.2.1 Formatos para la Producción de Comunicaciones Oficiales

Se establecen las normas y procedimientos que son requeridos para el manejo de la correspondencia bajo la normatividad del Archivo General de la Nación.

- **Actas:** Relación escrita de lo sucedido, tratado o acordado en una junta o reunión. Para la elaboración de estas comunicaciones se debe atender a las indicaciones en el *Instructivo para Comunicaciones Oficiales 6.4 Formato acta. Código F-DO-01.*
- **Circulares:** Tipo documental con el mismo contenido, utilizado para divulgar interna o externamente actividades, información, normas generales, cambios, políticas, órdenes y asuntos de interés común. Esta debe ser generada únicamente por la alta Dirección General, quien numerará y conservará el original en su archivo, y distribuirá por medio de correo electrónico a los interesados. Se cuenta con un solo consecutivo para las circulares externas e internas, y se manejan dos formatos diferentes: Formato Circular Externa Código F-DI-10 y Formato Circular Interna Código F-DI-9.
- **Resolución:** Son actos administrativos que definen o resuelven situaciones de carácter particular y concreto. La numeración de los actos administrativos debe ser consecutiva y la establece el sistema de Gestión Documental en forma automática. La oficina responsable de conservar el consecutivo es la Secretaría General, quien llevará los controles y será responsable de que no se reserven, tachen o enmienden los números, no se firmen los actos administrativos que no estén debidamente radicados y cumplan con todas las disposiciones establecidas para el efecto. Para la elaboración de estas comunicaciones se debe atender las indicaciones del *Instructivo para Comunicaciones Oficiales 6.2 Formato resoluciones. Código F-DI-06.*
- **Comunicaciones Oficiales Internas (Memorandos):** Comunicación escrita que se utiliza para tratar asuntos referentes a órdenes, orientaciones y pautas a las

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES	Código: I-DO-02
		Fecha: 20/01/2025
		Versión: 04

dependencias que agilizan la gestión, de carácter Informativo, decisorio y operativo, su numeración se establece de acuerdo con el número consecutivo asignado por el sistema de Gestión Documental. Para la elaboración de estas comunicaciones se debe atender a las indicaciones en el *Instructivo para Comunicaciones Oficiales 6.3 Formato memorando*. Código F-DO-02.

- **Comunicaciones Oficiales Externas Enviadas:** Son comunicaciones escritas, producidas por las diferentes áreas, utilizadas en las relaciones comerciales entre empresas y personas naturales. De carácter informativo su numeración la establece el sistema de Gestión Documental en forma consecutiva automática. Para la elaboración de estas comunicaciones se debe atender las indicaciones del *Instructivo para Comunicaciones Oficiales 6.1 Formato oficio*. Código F-DO-03.

Las comunicaciones se deben elaborar en el formato directamente del sistema de gestión documental SGDEA, para garantizar que corresponda a la última versión⁶, adicionalmente, se debe mantener el vínculo entre la solicitud y su respectiva respuesta asociando los radicados a través del sistema⁷. Finalmente, y con el fin de mantener el vínculo archivístico y garantizar la aplicación de la TRD a los documentos gestionados a través del sistema SGDEA, se debe asignar la respectiva serie, subserie y expediente⁸.

Sin excepción, todo documento físico que salga de la Unidad debe ser entregado al área de Correspondencia, para lo cual las demás áreas deberán general el radicado y el seguimiento de la correspondencia, con el fin de dejar constancia de recibido con fecha y hora para realizar el trámite de radicación en los entes externos.

Las comunicaciones electrónicas son remitidas al usuario de SGDEA denominado correspondencia de salida, quien centraliza el envío a través del canal institucional respuestasupme@upme.gov.co.

5.2.2 Firmas de Responsables

En lo referente a la asignación de firmas, se cuenta con los siguientes lineamientos:

- Cuando la comunicación pueda sea objeto de respuesta rápida, el funcionario responsable realizará la respuesta a través de SGDEA y diligenciará los datos en SGDEA para envío, el usuario de correspondencia de salida realizará el envío desde el sistema de gestión documental SGDEA.
-
- Cuando existan comunicaciones que en virtud de su respuesta definan situaciones jurídicas, estas deben ser remitidas a través del sistema de gestión documental para un visto bueno jurídico por parte del abogado asesor del área o la coordinadora del GIT Jurídico y Contractual, según sea el caso⁹.

⁶ Flujograma de Proceso actividad 8. Proyectar Respuesta

⁷ Flujograma de Proceso actividad 9. Asociar al radicado de entrada

⁸ Flujograma de Proceso actividad 12. Tipificar documento crear expediente y enviar para visto bueno

⁹ Flujograma de Proceso actividad 13. Realizar revisión jurídica

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES	Código: I-DO-02
		Fecha: 20/01/2025
		Versión: 04

- Las comunicaciones externas deben incluir el nombre de quien la proyectó y los vistos buenos de quien revisó y aprobó, según el caso. El Subdirector o Secretario General deberá emitir el visto bueno a la comunicación previamente cuando el documento requiere la firma del Director¹⁰.
- De acuerdo con la Circular Interna 0014 de 2021 "Directrices para la Firma de Documentos Externos" Los cargos autorizados para firmar comunicaciones oficiales externas son: Director General, Secretario General, Subdirectores, Jefes de oficina, y supervisores de contratos (únicamente comunicaciones destinadas al contratista). Actualmente se manejan firmas digitalizadas y manuscritas, atendiendo a comunicaciones físicas o electrónicas¹¹.
- El asesor de Control Interno también firma documentos externos cuando remite informes de ley o responde solicitudes que le han sido remitidas directamente, para lo cual cuenta con firma digital.

5.2.3 Medios de Envío

El envío de las comunicaciones oficiales electrónicas se realiza a través del correo institucional respuestasupme@upme.gov.co, y es responsabilidad del funcionario de correspondencia que administra el usuario SGDEA¹² y el canal institucional. Se deberá anexar siempre la prueba de envío por correo electrónico en formato PDF al radicado en el sistema de gestión documental.

Para las comunicaciones físicas se cuentan con dos medios de envío¹³:

- **Mensajero:** En caso de que sea necesario se establecerá un motorizado para la entrega de la correspondencia urgente y se tendrá un horario de recepción de acuerdo con las necesidades de la Unidad de Planeación Minero-Energética.
- **Servicio especializado de mensajería (Courier):** Para el caso de la distribución y envío de la correspondencia por medio de Courier, las áreas deberán diligenciar el respectivo sobre y se entregará al responsable de correspondencia para su trámite pertinente. Este servicio se realiza cuando se trata de un envío fuera de la ciudad.
- **Correo Certificado:** A través del proveedor especializado, se cuenta con el servicio de correo electrónico certificado, el cual permite el envío de notificación o documentos a través de medios electrónicos con la misma validez jurídica y probatoria que el servicio de correo certificado por medio físico. Para utilizar este servicio, el secretario del área debe enviar el correo al destinatario con copia al correo habilitado para mensajería certificada.
- **Comisión Nacional del Servicio Civil:** Los asuntos que traten del servicio civil, como notificaciones, entre otros, son gestionados a través del correo

¹⁰ Flujograma de Proceso actividad 14. Revisar y aprobar el contenido del documento

¹¹ Flujograma de Proceso actividades 15 y 16. Firmar Documentos

¹² Usuario SGDEA denominado Correspondencia de Salida. Flujograma de Proceso actividades 18. Enviar Documentos y 20. Enviar comunicación por canales oficiales

¹³ Flujograma de Proceso actividad 20. Entregar Comunicación al usuario

	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES	Código: I-DO-02
		Fecha: 20/01/2025
		Versión: 04

talentohumano@upme.gov.co administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano y Servicio al Ciudadano.

Una vez entregado el documento por el Mensajero o Servicio especializado de mensajería, se anexará la respectiva guía de entrega o prueba de entrega al original que reposará en el expediente del área responsable del envío. Adicionalmente, la guía o prueba de entrega será digitalizada y anexada al radicado en el sistema de gestión documental¹⁴.

5.2.4 Manejo de Devoluciones

Cuando por algún motivo se presenta devolución de los documentos enviados por la UPME se debe proceder de la siguiente forma:

- **Devolución de Documentos Físicos:** El mensajero o empresa de mensajería debe presentar la respectiva justificación de la devolución (dirección incorrecta, no se encontró el destinatario, entre otras), esta información se debe registrar en SGDEA y se debe entregar la comunicación devuelta al área responsable para que verifique los datos del destinatario y se realice un nuevo envío.
 - Si la dirección es incorrecta, el funcionario responsable de la respuesta debe verificar y corregir la dirección para realizar un nuevo envío.
 - Si los datos son correctos el funcionario informa a la ventanilla de correspondencia para que se realice la reclamación ante la empresa de mensajería, para que esta realice la entrega efectiva de la comunicación.
- **Devolución de Documentos Electrónicos:** Cuando el servidor de correo electrónico informe un error en la entrega del mensaje (dirección de correo no existente, servidor no encontrado, entre otros.), el usuario de correspondencia de salida deberá reenviar el mensaje al funcionario encargado de dar respuesta, informando al secretario ejecutivo de la oficina para que este verifique los datos y se realice nuevamente el envío de la comunicación.

Cuando la devolución persiste, se deben adjuntar a los expedientes los respectivos soportes de los intentos de envío de la comunicación con las causas de la devolución.

5.3 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS (MEMORANDOS).

Para las comunicaciones internas, se deberán tener en cuenta los siguientes puntos:

- Se debe priorizar el envío de comunicaciones internas a través del sistema de gestión documental SGDEA de forma electrónica.
- Las comunicaciones internas que se requieran en formato impreso (como aquellas que tienen carácter fiscal o disciplinario, entre otras) deben igualmente ser radicadas en el sistema de gestión documental.

5.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

¹⁴ Flujograma de Proceso actividades 23. Entrega prueba de recibido, 24. Archivar documento físico y 25 Archivar documento electrónico

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1	Enviar Comunicación Física	Entrega la comunicación física en la ventanilla.	Usuario Externo	Comunicación Oficial	
2	Enviar comunicación a través Página Web	A través de la página web https://www1.upme.gov.co/	Usuario Externo		
3	Enviar comunicación por correo electrónico	Por medio de los canales institucionales: Solicitudes: correspondencia@upme.gov.co PQRDS: info@upme.gov.co Notificaciones judiciales: notificaciones@upme.gov.co	Usuario Externo		
4	Radical Comunicación	A través del Sistema de Gestión Documental SGDEA, se radica la comunicación y se direcciona al área responsable.	Usuario Correspondencia de Entrada		Selecciona la opción de informar al jefe del área
5	¿Documento Físico?	Sí: es un documento físico pasa a la actividad 6 No: es un documento electrónico pasa a la actividad 8.	Usuario Correspondencia de Entrada		
6	Escanear el Documento	Escanea el documento verificando que la imagen sea legible y sin alteraciones.	Usuario Correspondencia de Entrada		
7	Vincular la imagen al radicado	Selecciona el respectivo radicado en el sistema de gestión documental.	Usuario Correspondencia de Entrada		
8	Clasificar la Petición según la TRD	El enrutador verifica la asignación de trámite y tipifica como PQRSDF según la Tabla de Retención Documental.	Enrutador		Cuando se trata de respuesta rápida, el enrutador deja la observación con la sigla RR.
9	Asignar el trámite al funcionario responsable	De acuerdo con los diferentes procesos asigna al profesional que debe dar respuesta a la comunicación.	Director, Secretario (a) General, Subdirector, Jefe de Oficina.		
10	Proyectar Respuesta	Selecciona la plantilla adecuada en el sistema de gestión documental SGDEA y proyecta la comunicación de salida a través del módulo de borrados (Formato Firma Mecánica y Digital)	Funcionario Responsable de Respuesta	Comunicación de Salida	De ser requerido la proyección de la comunicación se trabaja entre diferentes profesionales o áreas a través del sistema. Nota: En caso de ser necesario el

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
					profesional verifica y corrige la correcta asignación de la TRD.
11	Cargar plantilla y enviar para visto bueno	Se carga la plantilla a SGDEA y se envía ha visto bueno.	Funcionario Responsable de Respuesta		
12	¿Requiere visto bueno jurídico?	Sí: se remite a la actividad 13 No: pasa a la actividad 14	Funcionario Responsable de Respuesta		
13	Realizar la revisión jurídica	Verifica que el contenido de los documentos cumpla con los requisitos legales para el envío.	Abogado		
14	¿Requiere Ajuste?	Sí: Se devuelve a la actividad 9 No: pasa a la actividad 15	Abogado		
15	Revisar y aprobar el contenido del documento	Verifica que la comunicación se encuentre acorde a la solicitud realizada por el usuario externo	Secretario (a) General, Subdirector, Jefe de Oficina.		
16	¿Firma del Director?	Sí: Pasa a la actividad 18 No: pasa a la actividad 17	Secretario (a) General, Subdirector, Jefe de Oficina.		
17	Firmar el Documento	Firma el Documento mediante firma mecánica o firma digital.	Secretario (a) General, Subdirector, Jefe de Oficina.		
18	Firmar el Documento	Firma el Documento mediante firma mecánica o firma digital.	Director		
19	Radical, tipificar documento, crear expediente y Remitir al usuario de correspondencia de salida	Realiza la asignación a través del Sistema de Gestión Documental al usuario de la ventanilla única respuestasupme@upme.gov.co para el respectivo envío del radicado con sus anexos.	Funcionario Responsable de Respuesta		Informa al secretario ejecutivo del área para control.
20	Enviar Documentos	Selecciona el medio de envío a utilizar	Usuario de Correspondencia de Salida		Informa a funcionario responsable de respuesta y al secretario ejecutivo de área
21	¿Documentos electrónicos?	Si: pasa actividad 23 No: pasa actividad 22	Usuario de Correspondencia de Salida		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
22	Entregar la comunicación al usuario	Realiza la entrega de la comunicación solicitando la respectiva prueba de recibido, copia firmada o radicada cuando es mensajero, guía de envío cuando es servicio de mensajería.	Mensajero o servicio especializado de mensajería		
23	Enviar comunicación por canales oficiales	Remite la comunicación por correo electrónico, adjuntando la respectiva prueba de envío en formato PDF al radicado de salida. Nota: Cuando se trata de una comunicación que requiere correo certificado, se debe enviar el correo al destinatario con copia al correo habilitado para mensajería certificada.	Usuario de Correspondencia de Salida		Se informa al funcionario responsable. Cuando se trata de una respuesta rápida la acción se realiza a través de SGDEA.
24	Recibir Comunicación	Recibe la comunicación firmando las respectivas pruebas de envío	Usuario Externo		
25	¿Comunicación Electrónica?	Si: pasa actividad 23 No: pasa actividad 26	Usuario Externo		
26	Entrega prueba de Recibido	Se entrega la prueba de recibió al área para digitalizar y adjuntar al expediente.	Mensajero o servicio especializado de mensajería		
27	Archivar Documento	Se archiva el documento en el respectivo expediente, según lo estipulado en las TRD.	Secretario Ejecutivo del área		

6. ANEXOS

No aplica.

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción de los cambios
30/11/2021	1	Creación del documento
29/08/2022	2	En el manejo de comunicaciones especiales, frente a los tiempos de respuesta se eliminan los tiempos que se tenían en el marco de la emergencia sanitaria.

		- Se incluye en medios de envío el correo certificado por 4/72.
27/04/2023	3	<ul style="list-style-type: none"> - El cambio se presenta en que los responsables del envío eran los secretarios ejecutivos de cada área, como se puede ver en el instructivo vigente, columna "responsables" - Se cambia radicador por usuario de correspondencia de entrada - Se incluye el rol usuario de correspondencia de salida. - Se incluye el rol enrutador - Se incluye el código de los formatos.
20/01/2025	4	<p>Actualización del formato a la nueva plantilla de procedimiento.</p> <p>Se incluyen responsables en los campos 5,12,14,16,21 y 25</p> <p>Se realiza el cambio de la imagen institucional en atención a la Ley antimaras 2345 de 2023</p>

COPIA NO CONTROLADA