

INSTITUTO DE
DESARROLLO
MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

Comité Institucional de Gestión y
Desempeño

OCTUBRE DE 2020



MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES

- 1.1 Introducción
- 1.2 Objetivo
- 1.3 Alcance

2. FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL

- 2.1 Aspectos Generales y definiciones
- 2.2 Definiciones
- 2.3 Propósito Principal
 - 2.3.1 Beneficios que trae la utilización del software de Gestión Documental SAIA.
 - 2.3.2 Soportes legales y políticas Institucionales

3. ADMINISTRACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES

- 3.1 Comunicaciones oficiales recibidas externas
- 3.2 Tiempo de respuesta a las comunicaciones oficiales externas
- 3.3 Comunicaciones reservadas y confidenciales
 - 3.3.1 Comunicaciones oficiales enviadas externas
 - 3.3.2 Correspondencia personal
 - 3.3.4 Horario de atención Ventanilla Única
 - 3.3.5 Trámite de Documentos
 - 3.3.6 Radicación de Correspondencia
 - 3.3.7 Radicación Rápida
 - 3.3.8 Radicación Tradicional
 - 3.3.9 Entrega Interna a Ventanilla

4. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES

5. PASO A PASO MANUAL PROCESO DE RADICACIÓN CORRESPONDENCIA - Sistema de Administración Integral de Archivo (SAIA)

- 5.1 Descripción del documento

6. RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

- 6.1 Radicación rápida
- 6.2 Radicación tradicional
- 6.3 Radicación de correspondencia – origen externo

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

6.3.1 Radicación de correspondencia – origen interno

6.3.2 Visualización de colilla

7. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

7.1 Buzon distribución

7.2 Entregas interna a ventanilla

7.3 Correspondencia por distribuir

7.3.1 Correspondencia en distribución

7.3.2 Correspondencia finalizada

7.3.3 Finalizar distribución

7.3.4 Finalizar sin planilla

7.3.5 Finalizar desde el documento

8. OBSERVACIONES GENERALES

8.1 Cargos

8.2 Mensajero

8.3 Mensajero externo

8.3.1 Administrador de mensajería

8.3.2 Ventanillas de radicación

8.3.3 Empresas transportadoras

8.3.4 Rutas de distribución

9. ACERCA DEL MANUAL

10. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

MANUAL DE VENTANILLA UNICA Y PASO A PASO INGRESO AL SISTEMA DEL INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

1. GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

Para el I.D.M Instituto De Desarrollo Municipal de Dosquebradas es muy importante cumplir con la normatividad concerniente al Programa de Gestión Documental específicamente en la implementación de la Ventanilla Única de Correspondencia y a los lineamientos de la política Cero Papel en la administración pública, por tal razón y en aras de garantizar la aplicación de la normatividad archivística expedida por el Archivo General de la Nación, exactamente el Acuerdo 060 de 2001 “Por medio del cual se dictan pautas para la administración de comunicaciones oficiales”, y la Directiva Presidencial Nro. 04 del 03 de abril de 2012 “Eficiencia Administrativa y lineamientos de la política cero papel”. Implementaremos el siguiente manual.

1.2 OBJETIVO

Gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de los documentos por medio del software de gestión documental (SAIA), de tal manera que se contribuya a la reducción de tiempos para entrega, envío, recepción y búsqueda de documentos y al desarrollo del Programa de Gestión Documental de la entidad, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, central e histórico.

3

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

1.3 ALCANCE

Este Manual de Ventanilla Única está dirigido a todos los funcionarios y/o áreas de Instituto De Desarrollo Municipal de Dosquebradas – IDM se aplicará en la administración de todos los documentos y niveles de archivo de la entidad y debe ser ejecutado por todos los servidores públicos y contratistas del IDM en cuanto entrega de documentos internos que se han de distribución externa. Facilitando esta manera los mecanismos de participación ciudadana.

2. FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL

- Recibir, radicar, registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan del de Instituto De Desarrollo Municipal de Dosquebradas y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y en orden consecutivo.
- Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.
- Proponer métodos, procedimientos e incorporación de nuevas tecnologías, que permitan modernizar y agilizar los procesos en las unidades de correspondencia.
- Prestar asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales a las dependencias que lo requieran.
- Informar oportunamente a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de los términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes realizadas por personas naturales y jurídicas.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

- Radicar y tramitar las comunicaciones con celeridad, imparcialidad y respetando los principios archivísticos.
- Atender con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores que acudan a Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, a fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.

2.1. ASPECTOS GENERALES Y DEFINICIONES

El Manual de Ventanilla única del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas – IDM, será desarrollado bajo los siguientes principios:

Protección del medio ambiente: El IDM está orientado a la eficiencia administrativa y a los lineamientos de la política cero papel, para contribuir de esta manera a una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz.

Transparencia: La información que proporciona el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas siempre es veraz, verificable, precisa y de fácil accesibilidad para el ejercicio del control ciudadano y así respaldar todas las actuaciones administrativas y de los servidores públicos.

Tecnología: El Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas pondrá en práctica la innovación del software (SAIA) del Programa de Gestión Documental de convertir, almacenar, proteger, procesar, transmitir y recuperar la información para el desarrollo tecnológico de la entidad.

Capacitación: El Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas establece lineamientos que permitan una constante capacitación en cuanto al correcto uso del software y el procedimiento del manejo del manual de ventanilla única.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

2.2. DEFINICIONES

Archivo electrónico: Es una herramienta que permite almacenar un conjunto de documentos de forma electrónica, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión, para garantizar así su disponibilidad, legibilidad y accesibilidad a largo plazo.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Correspondencia: Es el conjunto de comunicaciones y documentos de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.

Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanezca en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Radicación de Comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio el cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibido o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

2.3 PROPÓSITO PRINCIPAL

Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002



Municipio de
Dosquebradas



MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Centralizar y normalizar mediante los servicios de verificación, recepción, radicación, registro y distribución de las comunicaciones oficiales externas recibidas y enviadas que por razones administrativas o asistenciales que se producen en el Instituto De Desarrollo Municipal de Dosquebradas – IDM.

2.3.1 BENEFICIOS QUE TRAE LA UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL (“SAIA”).

- Procesos y Servidores más eficaces y eficientes
- Optimización de los recursos
- Eliminar la duplicidad de documentos
- Disminuir los tiempos de localización de archivos
- Aumento de la productividad
- Buenas prácticas de Gestión Documental
- Mejorar el acceso a la información de la entidad
- Reducir las necesidades de espacios de almacenamiento
- Disminución de costos asociados a la administración de papel, tales como almacenamiento e insumos.

2.3.2 SOPORTES LEGALES Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

La Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos”, tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, por intermedio del Archivo General de la Nación.

El Acuerdo 060 de 2001 expedida por el Archivo General de la Nación establece las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas,

El Artículo 3 del Acuerdo 060 de 2001 expedida por el Archivo General de la Nación las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la

7

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Ventanilla Única de Correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de verificación, recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del Programa de Gestión Documental y los Programas de Conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de (Gestión, Central e histórico).

Directiva Presidencial Nro. 04 del 03 de abril de 2012 “Eficiencia Administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.”

3. ADMINISTRACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES

3.1 COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS EXTERNAS

RECIBIDAS: Son las comunicaciones que ingresan a través de la Ventanilla Única de correspondencia, dirigidas al Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, como entidad y a las personas que presten sus servicios en la entidad en el ejercicio de las actividades propias del IDM, a través del correo o de manera personal. Comprende entre otras, oficios, informes, fax, correo electrónico, etc.

Se consideran oficiales las comunicaciones que sean recibidas, enviadas y radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia a través del software de gestión documental (SAIA); por lo tanto ningún empleado del IDM puede recibir o distribuir correspondencia a través de otras oficinas o dependencias.

La recepción de todas las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad, con fecha, hora y nombre de quien recibe, previo a ello se hace una revisión y selección para determinar su carácter personal, general, oficial, si está completa la información y si tiene sus anexos, se procede a radicar en consecutivo.

El registro y Radicación de las comunicaciones oficiales, se registran de la siguiente manera: fecha, nombre, persona natural o jurídica, cédula o Nit, dirección, teléfono, correo electrónico, objeto de la petición y fecha de vencimientos.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

La respuesta oportuna de las comunicaciones que se reciben proyecta una buena imagen y contribuye a que nuestra gestión sea eficaz y nuestra imagen institucional sea cada vez mejor.

3.2. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS:

De acuerdo a los términos de ley y con relación al Manual de Derechos de Petición (resolución No. 263 de 2017). La Dirección General determinará a quien le corresponde el trámite de dicha respuesta, si por alguna razón la elaboración de la respuesta requiere de más tiempo, se informará mediante oficio, como lo establece la norma (ley 1755 de 2015, parágrafo del artículo 14).

Radicar las respuestas dadas a las comunicaciones oficiales y a las diversas solicitudes realizadas por la entidad, entregadas para firma del Director (a) y posterior notificación y despacho.

Las comunicaciones oficiales de la Entidad se clasificarán en comunicaciones recibidas y enviadas externas y se les definirá como a continuación se indica:

Las comunicaciones oficiales recibidas se clasificarán en reservada o confidencial.

3.3 COMUNICACIONES RESERVADAS O CONFIDENCIALES

Son las comunicaciones que ingresan a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, dirigidas al Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas como entidad y a las personas que presten sus servicios en la entidad en el ejercicio de las actividades propias del IDM y cuyo contenido debe ser conocido únicamente por el destinatario. Esta correspondencia sólo se definirá así, cuando el sobre o empaque que la contiene haga explícita la categoría de confidencial o reservado, por lo tanto éste tipo de comunicaciones únicamente será radicada en el Software de Gestión Documental y se escaneará únicamente cuando el destinatario del documento así lo indique.

9

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

En este punto se consideran a las invitaciones públicas, las cuales se reciben en la Ventanilla Única de correspondencia en sobre sellado, el cual debe ser revisado en presencia de la persona que lo entregó. Una vez se verifica que el sobre este debidamente sellado, se procede a radicar en este sin abrirlo, mediante formato publicado en la intranet, para ser entregado directamente al Comité Evaluador (Director General).

3.3.1. COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS

ENVIADAS: Son las comunicaciones dirigidas a los usuarios externos, entidades públicas y privadas a través de la Unidad de Correspondencia en el ejercicio de las actividades propias del IDM, las cuales son elaboradas, proyectadas automáticamente desde el software Sistemas de Administración Integral de Archivos (SAIA); estas comunicaciones son distribuidas de forma personal (mensajero externo del IDM), correo físico (empresas de mensajería), correo electrónico.

La documentación para despachar será entregada por los funcionarios directamente en la oficina de correspondencia para hacer el respectivo trámite, en la copia y original se consignará el día, fecha, hora y número de recibido, luego se procederá a su envío.

3.3.2 CORRESPONDENCIA PERSONAL

Son aquellas comunicaciones que se reciben en el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas - IDM a título personal y cuyo contenido interesa únicamente al destinatario. Esta correspondencia sólo se definirá así, cuando el sobre o empaque que la contiene haga explícita la categoría de personal. Comprende entre otros, documentos bancarios, tarjetas, invitaciones, etc. Esta no se podrá recibir en la Ventanilla Única de Correspondencia, por lo tanto no se radica, y no genera ningún trámite, ni responsabilidad para el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas - IDM. La Ventanilla Única de correspondencia no recibirá ninguna correspondencia o documento de tipo personal.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

3.3.3. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

La recepción de las comunicaciones oficiales externas se hará siempre a través de la Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en las instalaciones del Instituto De Desarrollo Municipal de Dosquebradas – IDM, en el SAIA.

3.3.4 HORARIO DE ATENCIÓN VENTANILLA UNICA

El horario normal es de lunes a jueves de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm y Viernes de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 4:30 pm, según resolución No. 084 de 2016, pero en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público y el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, habilitó un horario de atención de 7:00 am a 3:00 pm, según resolución No. 109 del 01 de agosto de 2020, y demás que se vayan dando, según directrices emanadas por el Gobierno Nacional y Municipal de Dosquebradas.

3.3.5 TRÁMITE DE DOCUMENTOS

Todas las comunicaciones oficiales que ingresen al Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas - IDM, deben ser radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia a través del Software de Gestión Documental (SAIA), en ésta área se identificará y asignará tanto el trámite como la dependencia responsable de iniciar y orientar el proceso con el fin de dirigirlas correctamente y se cumplirá el siguiente procedimiento:

Cada uno de los funcionarios de la ventanilla única del IDM, tiene asignado un usuario y clave de acceso en el software Sistemas de Administración Integral de Archivos (SAIA), con el objetivo de evidenciar la trazabilidad de los documentos generados y recibidos de manera externa e interna.

3.3.6 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002



Municipio de
Dosquebradas



MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Existen dos formas de radicar un documento de correspondencia, la primera es de manera rápida y la segunda de la forma tradicional, a continuación se explica cada una:

3.3.7 RADICACIÓN RÁPIDA

Esta opción es usada para generar un número de radicado sin que sea necesario realizar el ingreso de todos los datos de la información a radicar. Es importante tener en cuenta el número de radicado, con este se podrá consultar el documento y proceder al ingreso de los datos. Verificar paso a paso No. 6.1 Pagina 14.

3.3.8 RADICACIÓN TRADICIONAL

Esta opción es usada para realizar una radicación en el caso de que se requiera proceder al ingreso de todos los datos justo en el momento de radicar el documento. Verificar paso a paso No. 6.2 Pagina 18.

3.3.9 ENTREGA INTERNA A VENTANILLA

En este reporte se permite confirmar la recepción de los documentos que no requieren de un servicio de mensajería para recogida de documentos, pero sí requieren servicio de entrega. Por tanto, se debe confirmar la recepción de los mismos para proceder a distribuirlos. Verificar paso a paso No. 7.2 Pagina 35.

4. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES

- Sobre, paquete o envío postal recibido en el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas - IDM, será revisado y se tomarán medidas especiales con aquellas comunicaciones que presenten, entre otras, las siguientes señales sospechosas:
- Sobres o empaques con alambres, cuerdas o papel metálico que sobresalga.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

- Sobres o empaques con manchas de aceite o decoloraciones.
- Sobres o paquetes sin remitente
- Correspondencia en la cual sólo figura como destinatario el cargo, sin nombre
- Exceso de avisos o de sellos postales.
- Paquetes amarrados con cables o presencia de cables.
- Verificar la correcta identificación tanto del remitente como del destinatario
- Revisar la(s) firma(s) del documento y la copia idéntica al original presentado, cuando fuere el caso.
- Verificar la cantidad de anexos que acompañan la comunicación y dejar constancia del número como parte integral del radicado
- Mediante el software de gestión documental SAIA, asignar el radicado a cada comunicación recibida.

La correspondencia personal - extractos bancarios, telegramas, notificaciones judiciales, invitaciones, etc., los folletos, las publicaciones periódicas (revistas) y el material bibliográfico (libros) que no constituyan una suscripción institucional no darán lugar a ningún tipo de trámite por parte del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas - IDM, no se radicarán, serán puestas en un casillero que se designará para que el interesado acceda a ellas.

Cuando una comunicación no esté firmada ni presenta el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima; no obstante, se radicará y será remitida mediante imagen digital y físico a la oficina de su competencia, quien determinará las acciones a seguir.

Teniendo en cuenta que el software de gestión documental (SAIA) cumple la función de asignar número de consecutivo único tanto a comunicaciones internas como a externas se prohíbe la utilización de cualquiera número consecutivo paralelo al asignado por el aplicativo SAIA.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

4.1 VENTANILLAS DE RADICACIÓN

Todas las personas que presten sus servicios en la entidad y proyecten un documento en el ejercicio de las actividades propias del IDM, serán los responsables de asignar el código de la dependencia o área consecuentemente con el asignado por las Tablas de Retención Documental y con lineamientos del Programa de Gestion Documental.

5. PASO A PASO MANUAL PROCESO DE RADICACIÓN CORRESPONDENCIA - Sistema de Administración Integral de Información (SAIA)

5.1 DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Este manual se realiza con el fin de proporcionar una guía paso a paso para la elaboración, consulta y edición del proceso de Radicación de Correspondencia.

6. RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

Existen dos formas de radicar un documento de correspondencia, la primera es de manera rápida y la segunda de la forma tradicional, a continuación se explica cada una:

6.1 RADICACIÓN RÁPIDA

Esta opción es usada para generar un número de radicado sin que sea necesario realizar el ingreso de todos los datos de la información a radicar. Es importante tener en cuenta el número de radicado, con este se podrá consultar el documento y proceder al ingreso de los datos.

A continuación se explica el procedimiento a seguir:

Paso 1. En el módulo “2. Radicación”, haga clic en la opción “Radicado Rápido”.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Paso 2. En el menú que se observa en la parte derecha de la pantalla, seleccione la opción “Radicación de Correspondencia Origen Externo”, “Radicación de Correspondencia Origen interno” o “Petitionen Quejas Reclamos Solicitudes Felicitaciones” según sea la necesidad, a continuación digite la descripción y haga clic en “Radicar”.

1. La opción de “Radicación de Correspondencia Origen Externo”, se selecciona cuando los documentos a radicar llegan de la parte externa a la empresa.
2. La opción de “Radicación de Correspondencia Origen interno”, se selecciona cuando los documentos a radicar son del interior de la empresa hacia la parte externa o de alguna persona de la empresa hacia otra persona de la empresa.
3. La opción de “Petitionen Quejas Reclamos Solicitudes Felicitaciones”, se selecciona cuando los documentos a radicar son de tipo PQRSF.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Tener en cuenta que al hacer clic en “Radicar” el consecutivo se generará inmediatamente, y automáticamente queda aprobado el documento, así que se debe estar muy seguro de generar el radicado.

Paso 3. A continuación se muestra la opción para imprimir la colilla. En caso de que no se desee imprimir se debe dar clic en cancelar.



El número de radicado está compuesta por: Fecha de radicación - Consecutivo de ingreso - Origen (Externo, Interno o PQRSF)

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



En caso tal de que se requiera realizar seguimiento al estado del documento, se puede proceder con la lectura del código QR que se encuentra en la colilla, haciendo uso de una aplicación instalada en un dispositivo móvil que permita realizar la lectura de códigos QR.

Paso 4. Una vez se pasa de la pantalla de impresión de la colilla, el sistema genera el documento aún sin datos y brinda la opción de diligenciar a través del botón “Llenar datos” que lleva a editar el documento.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

	Radicación de Correspondencia	
--	-------------------------------	--

Cerrar datos

←

INFORMACIÓN GENERAL				
Fecha de radicación:	2019-06-04	No. Radicado:	2019-06-04-1-E	
Descripción o asunto:	Prueba			

Número Oficio:		Fecha Oficio:	
Número Guía:		Empresa Transportadora:	
Anexos digitales:		Anexos Físicos:	
Número de folios:			

Las radicaciones rápidas pasan al buzón “Por ingresar”, ya que aún no cuentan con datos, lo anterior con el fin de que posteriormente se permita realizar el diligenciamiento de los campos del formato.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Nota: Para continuar consulte el punto 6.3 para el ingreso de los datos cuando el origen es Externo y el punto 6.3.1 cuando el origen es Interno.

6.2 RADICACIÓN TRADICIONAL

Esta opción es usada para realizar una radicación en el caso de que se requiera proceder al ingreso de todos los datos justo en el momento de radicar el documento.

Paso 1. En el módulo “2.Radicación”, haga clic en la opción “Radicar”.




MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Paso 2. Haga clic en la opción “Radicación Correspondencia” que aparece en el panel que sedesplegará en la parte derecha de la pantalla.

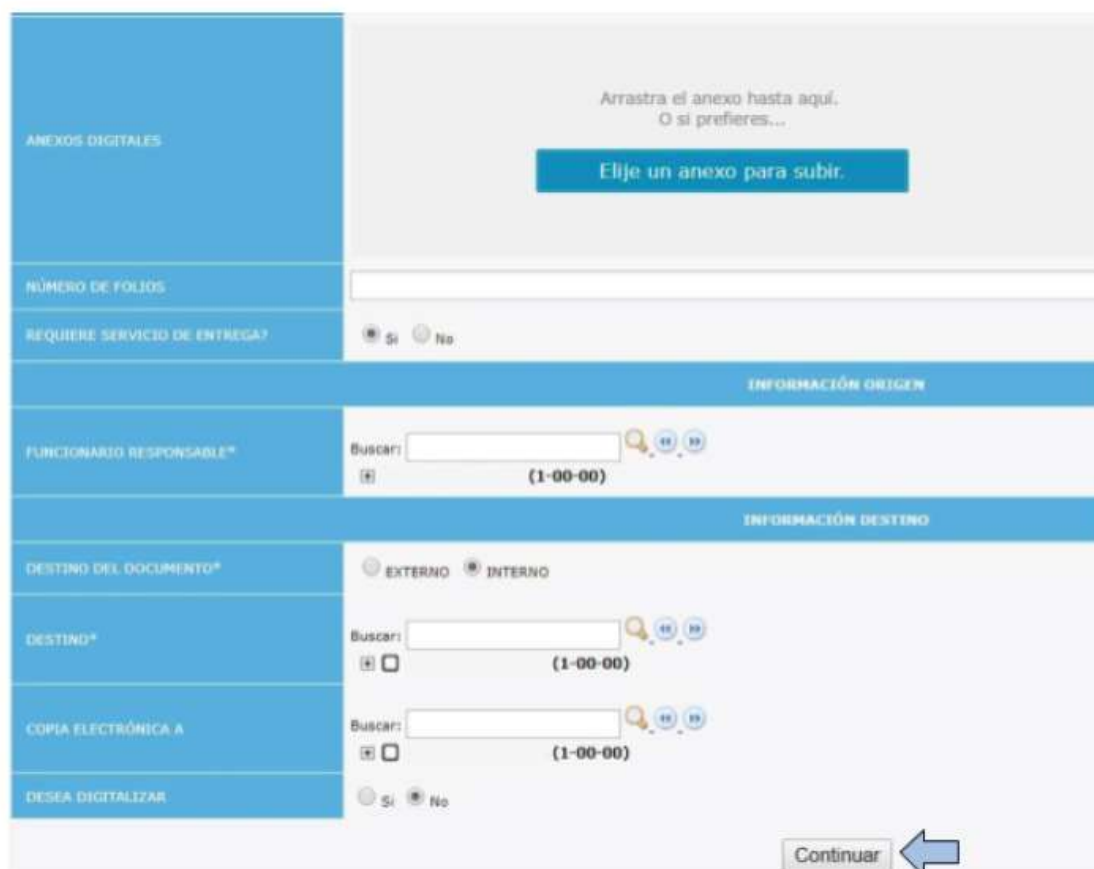


Paso 3. Diligencie el formulario.

RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA	
DEPENDENCIA DEL CREADOR DEL DOCUMENTO*	SECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL - (Gestor Documental)
DATOS GENERALES	
FECHA DE RADICACIÓN*	2019-06-04 17:17
NÚMERO DE RADICADO	2019-06-04-2-I
ORIGEN DEL DOCUMENTO*	<input type="radio"/> EXTERNO <input checked="" type="radio"/> INTERNO 
ASUNTO*	<input type="text"/>
ANEXOS FISICOS	<input type="text"/>

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Se debe tener en cuenta que de acuerdo a la opción seleccionada en el campo “Origen del documento” cambia el “Número de Radicado”, Ejemplo:

Si selecciona la opción “Externo” el número de radicado sería 2019-01-18- **01** -E
Si se selecciona la opción “Interno” el número de radicado sería 2019-01-18- **01** -I

El número de radicado se compone por:

- Fecha creación del documento + Consecutivo + Tipo de origen

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



6.3 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA - ORIGEN EXTERNO

Paso 1. Ingrese al módulo "2.Radicación" y después haga clic en el botón "Radicar"



Paso 2. Haga clic en la opción "Radicación Correspondencia" que aparece en el panel que se desplegará en la parte derecha de la pantalla.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Paso 3. Ingrese los datos solicitados en el formulario de radicación de Correspondencia, seleccionando el origen del documento la opción Externo.

RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA	
DEPENDENCIA DEL CREADOR DEL DOCUMENTO*	SECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL - (Gestor Documental)
DATOS GENERALES	
FECHA DE RADICACIÓN*	2019-06-04 17:10
NÚMERO DE RADICADO	2019-06-04-2-E
ORIGEN DEL DOCUMENTO*	<input checked="" type="radio"/> EXTERNO <input type="radio"/> INTERNO
FECHA DOCUMENTO ENTRADA	0000-00-00
NÚMERO DE DOCUMENTO	
ASUNTO*	
ANEXOS FÍSICOS	

Seleccione la fecha de entrada del documento.

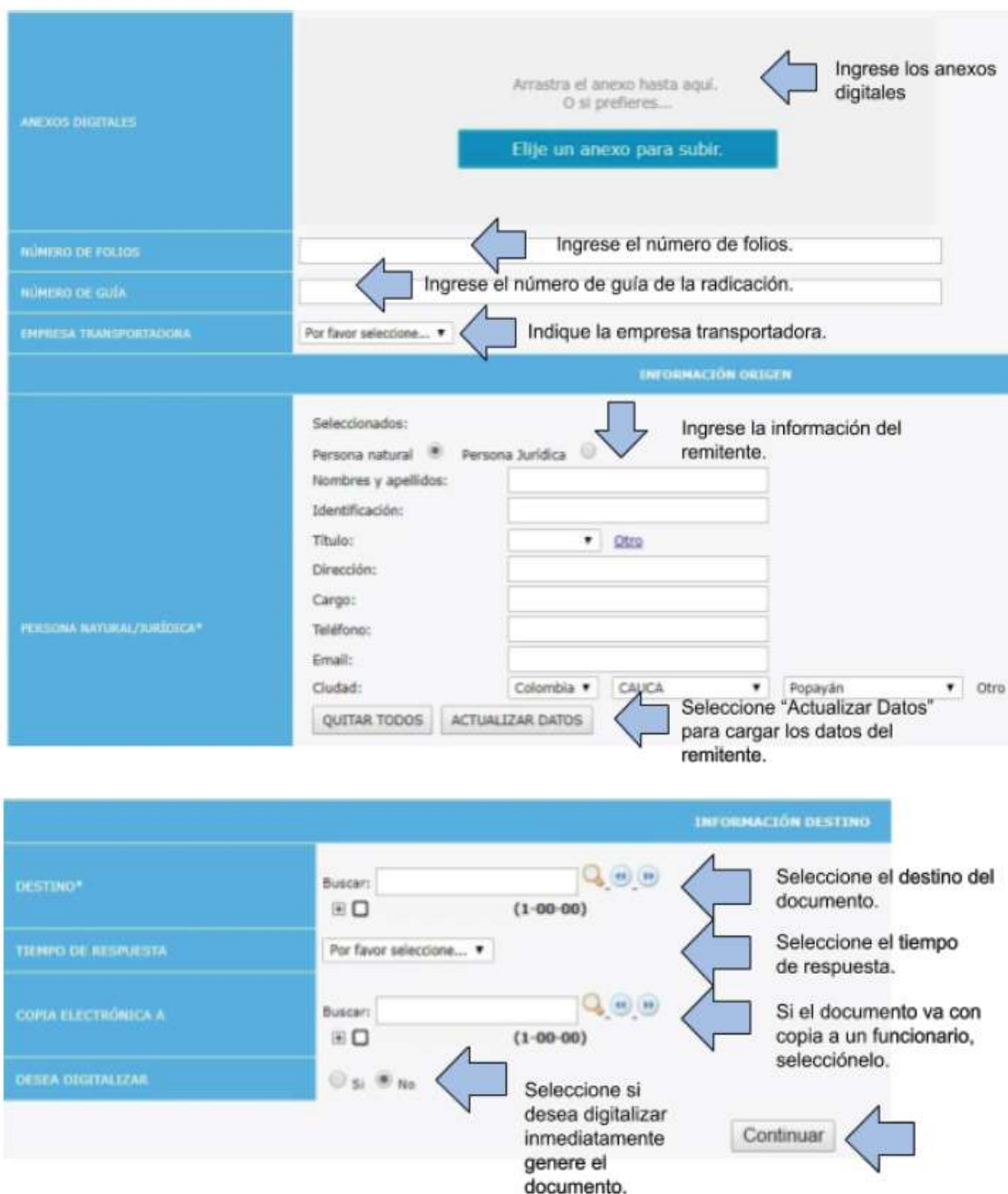
Ingrese el número de radicado que trae el documento.

Ingrese el asunto del documento.

Ingrese la información de los anexos físicos, si corresponde.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



ANEXOS DIGITALES

Arrastra el anexo hasta aquí. O si prefieres...

Ingrese los anexos digitales

Elije un anexo para subir.

NÚMERO DE FOLIOS

Ingrese el número de folios.

NÚMERO DE GUÍA

Ingrese el número de guía de la radicación.

EMPRESA TRANSPORTADORA

Por favor seleccione...

Indique la empresa transportadora.

INFORMACIÓN ORIGEN

PERSONA NATURAL/JURÍDICA*

Seleccionados:

Persona natural ☒ Persona Jurídica ☐

Ingrese la información del remitente.

Nombres y apellidos:

Identificación:

Título:

Dirección:

Cargo:

Teléfono:

Email:

Ciudad:

Colombia CAUCA Popayán Otro

QUITAR TODOS ACTUALIZAR DATOS

Seleccione "Actualizar Datos" para cargar los datos del remitente.

INFORMACIÓN DESTINO

DESTINO*

Buscar: (1-00-00)

Seleccione el destino del documento.

TIEMPO DE RESPUESTA

Por favor seleccione...

Seleccione el tiempo de respuesta.

COPIA ELECTRÓNICA A

Buscar: (1-00-00)

Si el documento va con copia a un funcionario, selecciónelo.

DESEA DIGITALIZAR

☐ Si ☒ No

Seleccione si desea digitalizar inmediatamente genere el documento.

Continuar

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Paso 4. Haga clic en el botón Continuar.

Paso 5. A continuación se muestra la opción de imprimir la colilla. En caso de que no se desee imprimir se debe hacer clic en cancelar.



Paso 6. En caso de seleccionar la opción “Sí” en el campo “Desea digitalizar”, después de la colilla de radicación se mostrará la pantalla de digitalización, ejecute el aplicativo de digitalización scantool y proceda con el escaneo de las páginas correspondientes.

Paso 7. De esta forma el documento quedará generado de forma correcta.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

	Radicación de Correspondencia	
--	-------------------------------	--

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de radicación:	2019-06-04	No. Radicado:	2019-06-04-2-E	
Descripción o asunto:	Prueba			

Número Oficio:	321	Fecha Oficio:	2019-06-04
Número Guía:	1233	Empresa Transportadora:	TCC
Anexos digitales:		Anexos Físicos:	
Número de folios:	10		

Paso 8. El documento quedará en estado “Pendiente por distribuir” por lo cual pasará al buzón de Distribución al reporte “Por Distribuir”.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

INFORMACIÓN ORIGEN			
Tipo de Origen:	EXTERNO		
Origen:	Nombre: Cero k, Identificación:		

INFORMACIÓN DESTINO			
Entrega Física	No. Item	Nombre origen	Nombre destino
Pendiente por distribuir 	2.1	Cero k Dirección: Cargo:	CLAUDIA LORENA ATUESTA CAMACHO Dependencia: RECTORÍA Cargo: Asistente de Rectoría

FERNEY YUNDA ROA
Secretario (a) de Sede y Cartera

Nota: El paso a paso para la distribución de documentos se describe en el ítem “3. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS”.

Paso 9. El documento radicado también se puede consultar en el Módulo “2. Radicación”, en el buzón de “Ingresados”, en la opción “Ingresados origen externo”. Sólo las personas con el permiso a dicha opción pueden acceder a ella.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Paso 10. El documento se visualizará de la siguiente manera en el buzón de Ingresados:



MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

6.3.1 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA - ORIGEN INTERNO

Paso 1. Ingrese los datos solicitados en el formulario de radicación de correspondencia, seleccionando el origen del documento la opción Interno.

En el campo “Destino del documento”:

- Use la opción “Interno” cuando los documentos a radicar van hacia la parte interna de la empresa, es decir de un funcionario a otro dentro de la misma entidad:

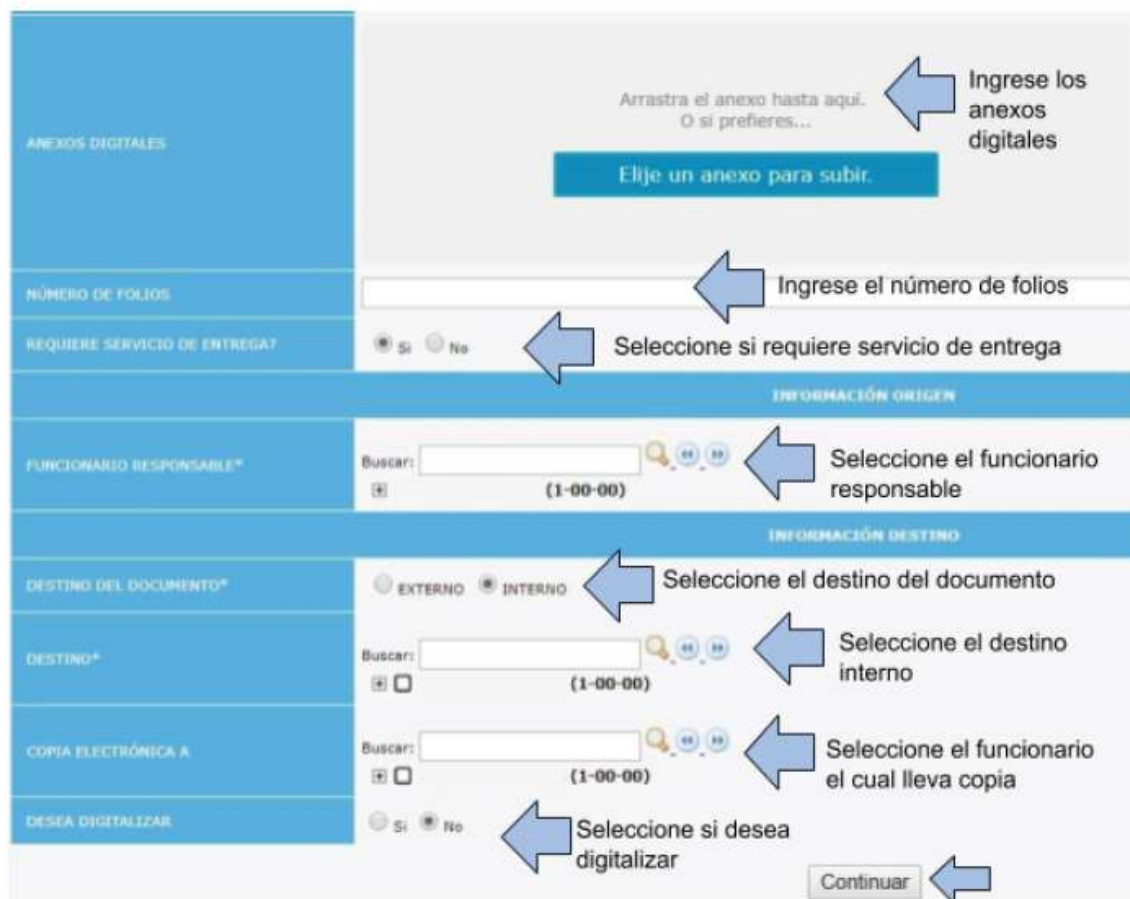
RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA	
DEPENDENCIA DEL CREADOR DEL DOCUMENTO*	SECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL - (Gestor Documental)
DATOS GENERALES	
FECHA DE RADICACIÓN*	2019-06-04 17:17
NÚMERO DE RADICADO	2019-06-04-2-1
ORIGEN DEL DOCUMENTO*	<input type="radio"/> EXTERNO <input checked="" type="radio"/> INTERNO
ASUNTO*	<input type="text"/>
ANEXOS FÍSICOS	<input type="text"/>

← Ingrese el asunto

← Ingrese lo anexos físicos

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



ANEXOS DIGITALES

Arrastra el anexo hasta aquí.
O si prefieres...

Ingrese los anexos digitales

Elige un anexo para subir.

NÚMERO DE FOLIOS

Ingrese el número de folios

REQUIERE SERVICIO DE ENTREGA?

Seleccione si requiere servicio de entrega

INFORMACIÓN ORIGEN

FUNCIONARIO RESPONSABLE*

Buscar: (1-00-00)

Seleccione el funcionario responsable

INFORMACIÓN DESTINO

DESTINO DEL DOCUMENTO*

EXTERNO INTERNO

Seleccione el destino del documento

DESTINO*

Buscar: (1-00-00)

Seleccione el destino interno

COPIA ELECTRÓNICA A

Buscar: (1-00-00)

Seleccione el funcionario el cual lleva copia

DESEA DIGITALIZAR

Seleccione si desea digitalizar

Continuar

En el campo “Destino del documento”:


- Use la opción “Externo”, cuando los documentos a radicar van hacia un usuario externo a la compañía:

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



- Use la opción “Interno”, cuando los documentos a radicar van hacia un Funcionario/dependencia de la compañía:



Después de seleccionar el destino del documento, continúe diligenciando los campos del formato.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Paso 2. Finalmente haga clic en el botón “Continuar”.

Paso 3. A continuación se muestra la opción de imprimir la colilla. En caso de que no se desee imprimir se debe dar clic en cancelar.



Tener en cuenta:

En la radicación de correspondencia origen “Interno”, si en el campo “Requiere servicio de recogida” seleccionan la opción “NO”, en la opción “Colaborador que radica”, el estado de este será “Finalizado” y pasa al módulo de distribuciones al buzón “Finalizado”.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

INFORMACIÓN DESTINO			
Entrega Física	No. Item	Nombre origen	Nombre destino
Confirmado 	2.1	FERNEY YUNDA ROA Dependencia: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Cargo: Secretario (a) de Sede y Cartera	CLAUDIA LORENA ATUESTA CAMACHO Dependencia: RECTORÍA Cargo: Asistente de Rectoría

Nota: El paso a paso para la distribución de documentos se describe en el ítem “3. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS”.

Paso 4: El documento radicado también se puede observar en el Módulo “2. Radicación”, en el buzón de “Ingresados”, en la opción Ingresados origen Interno:



Paso 5. El documento se visualizará de la siguiente manera en el buzón de Ingresados:

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



6.3.2 VISUALIZACIÓN DE COLILLA

La colilla de radicación contiene la siguiente información:

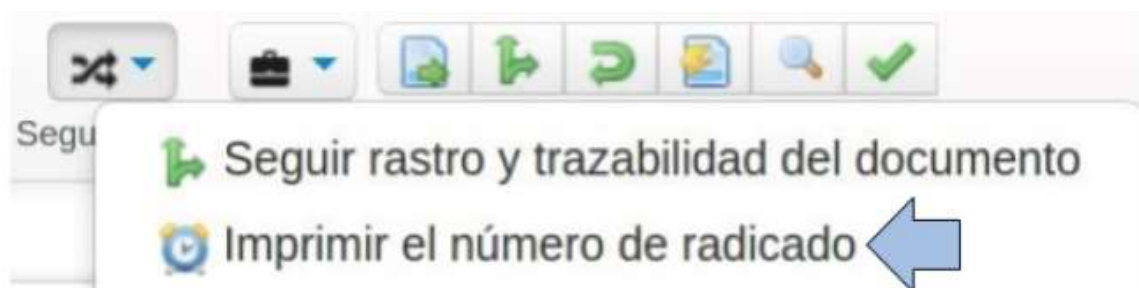


MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Existen dos maneras de realizar la visualización de la colilla, la primera es en el momento en que se crea el documento y la segunda por medio del menú intermedio con la opción “Imprimir número de radicado”, a continuación se explica cada una:

1. Después de diligenciar el formulario de radicación hacer clic en el botón “Continuar” se puede observar la pantalla para realizar la impresión y visualización de la colilla.
2. Después de estar ubicados en el documento, en el menú intermedio por la opción “Seguimiento” se hace clic en el botón “Imprimir el número de radicado”.



Después de usar alguna de las 2 opciones explicadas anteriormente se podrá observar la siguiente pantalla.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Imprimir

Total: 1 página

Cancelar Guardar

Destino

Guardar como PDF

Cambiar

Páginas

☒ Todos

☐ p. ej. 1-5, 8, 11-13



UNICOMFACAUCA

Radicado: 2019-06-04-2-I

Fecha: 2019-06-04 23:39

Asunto: Prueba...

Origen: FERNEY YUNDA ROA

El radicado no implica su aceptación

7. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

7.1 BUZÓN DISTRIBUCIÓN

En la siguiente imagen se muestra los 4 estados de la Distribución de documentos. Los documentos pasarán entre cada uno de los reportes según sea el estado en el que se encuentre.

1. Entregas Interna a Ventanilla: En este reporte se encuentran los documentos que están pendientes por confirmación de recepción.

2. Por Distribuir: En este reporte se encuentran todos los documentos (Entrada y Salida) que están pendientes de iniciar su distribución.

1. Entregas Interna a ventanilla	▶
2. Por Distribuir	▶
3. En distribución	▶
4. Finalizado	▶

3. En Distribución: En este reporte se encuentran todos los documentos que están en proceso de recogida y entrega.

4. Finalizado: En este reporte se encuentran todos los documentos que ya ha finalizado su ciclo de correspondencia.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

7.2 ENTREGAS INTERNA A VENTANILLA

En este reporte se permite confirmar la recepción de los documentos que no requieren de un servicio de mensajería para recogida de documentos, pero sí requieren servicio de entrega. Por tanto, se debe confirmar la recepción de los mismos para proceder a distribuirlos.

Paso 1. En el módulo “2. Radicación” haga clic en la opción “Distribución”.



Paso 2. Haga clic sobre la opción “Entregas Interna a Ventanilla”.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Distribución	
1. Entregas Interna a ventanilla	▶
2. Por Distribuir	▶
3. En distribución	▶
4. Finalizado	▶

Paso 3. Allí se encuentran los documentos con origen Interno en los cuales se seleccionó la opción “NO” en el campo “Requiere servicio de recogida?”.



1. Entregas Interna a ventanilla

Busqueda Acciones... Exportar

Mostrando desde 1 hasta 1 - En total 1 resultados

Radicado	No. Distribución	Estado	Diligencia	Ruta	Mensajero	Planilla Asociada	Acción
Radicación de Correspondencia 2019-03-21-254	25.1	Pendiente	ENTREGA	Ruta 2	Jorge López	No tiene planilla asociada	✕

Paso 4. Seleccione el/los documento(s) que ya fueron recibidos y están listos para su distribución con diligencia de entrega.

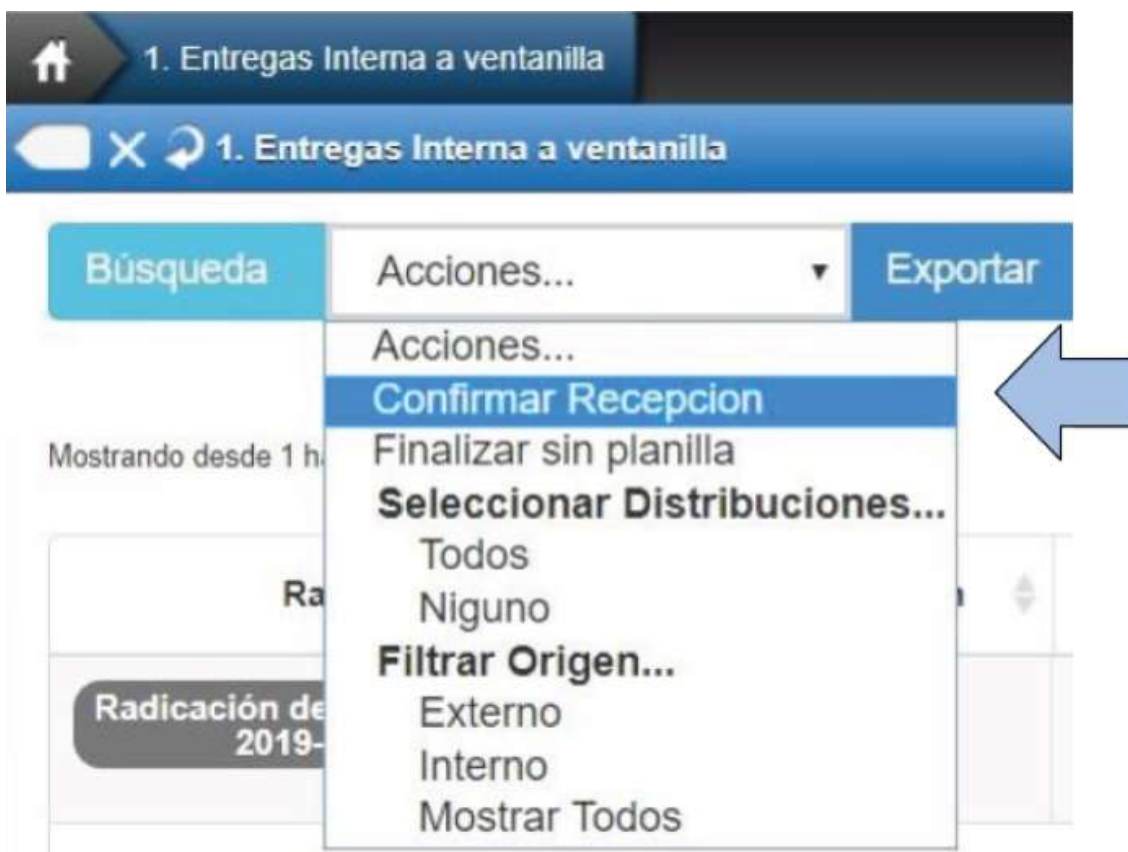
MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Radicado	No. Distribución	Estado	Diligencia	Ruta	Mensajero	Planilla Asociada	Acción
Radicación de Correspondencia 2019-03-21-25-1	25.1	Pendiente	ENTREGA	Ruta 2	Jorge López	No tiene planilla asociada	

Paso 5. Haga clic en “Acciones” y seleccione la opción “Confirmar recepción”



MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Paso 6. De esta forma los documentos saldrán del buzón “Entregas interna a ventanilla” y pasarán al buzón “Por Distribuir”, el cual se describe en el ítem “3.3 Correspondencia por distribuir”.



7.3 CORRESPONDENCIA POR DISTRIBUIR

En este reporte se encuentran todos los documentos (de origen Interno y Externo) que están pendientes de iniciar su distribución ya sea para “Recogida” o “Entrega”.

Paso 1. En el módulo “2. Radicación” haga clic en la opción “Distribución”.



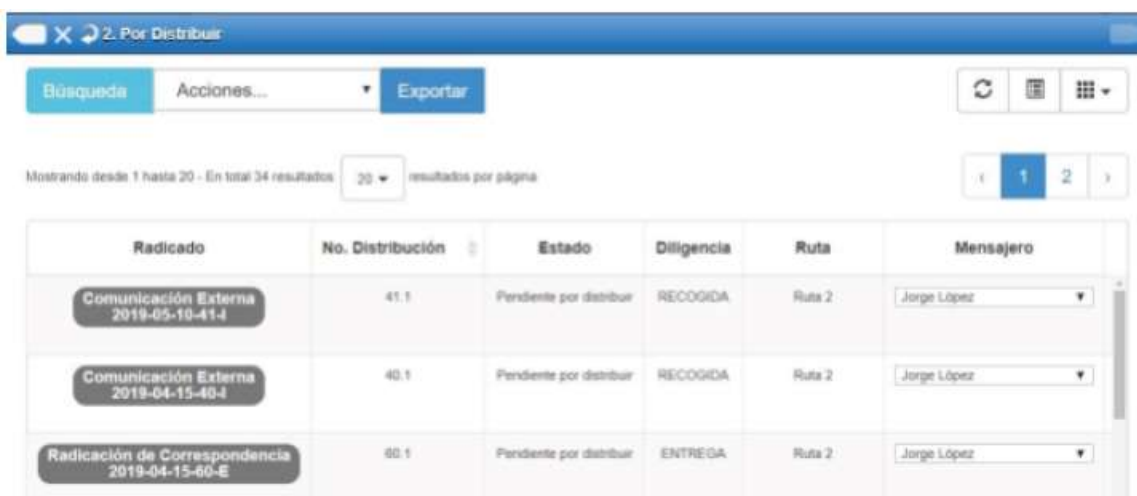
Paso 2. Haga clic sobre la opción “Por Distribuir”.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Paso 3. Allí se encuentran los documentos pendientes por iniciar diligencia de recogida o entrega.



Paso 4. Se debe asignar cada mensajero según sea el caso. En primer lugar se debe seleccionar el mensajero asignado para realizar el trámite de respectiva entrega.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Diligencia	Ruta	Mensajero
RECOGIDA	Ruta 2	Jorge López
RECOGIDA	Ruta 2	Jorge López
ENTREGA	Ruta 2	Jorge López

Paso 5. Una vez se ha asignado el mensajero para cada documento, se deben seleccionar aquellos que deban ser distribuidos, generando la planilla de soporte. Se debe generar una planilla por cada mensajero.




Paso 6. En la siguiente imagen se observa la opción de generación de planilla para el mensajero asignado la cual permite dar inicio al proceso de distribución.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Paso 7. El sistema generará la respectiva planilla como soporte, y automáticamente todos los documentos relacionados pasarán al reporte “En Distribución”.

		PLANILLA DE MENSAJERIA - SECCION DE GESTION DOCUMENTAL		
Auxiliar de Oficina: Angie Melissa Rodriguez Galarza RUTA B		Recorrido del Dia: MATUTINA - Fecha Planilla: 2019-02-22 10:24:48		Página 1

TRAMITE	TIPO	RAD. ITEM	FECHA DE RECIBO	ORIGEN	DESTINO	ASUNTO	FIRMA DE QUIEN RECIBE	OBSERVACIONES
ENTREGA	E	39.1	2019-02-21	JUAN VALDEZ Dirección: MZ 15 # 8-96 Cargo: Director Ciudad: El Encanto, AMAZONAS, Colombia	CESAR AUGUSTO SOLANO VELANDIA Dependencia: GERENCIA GENERAL Cargo: GERENTE GENERAL	Asunto: Asunto de prueba manual		
RECOGIDA	I	16.1	2019-02-21	ANA MILENA DUQUE GOMEZ Dependencia: GERENCIA DE MERCADEO Cargo: GERENTE DE MARCA	DAVID SCHWIMMER Dirección: Circunvalar Cargo: Representante Ciudad: Bogotá D.C., BOGOTA D.C., Colombia	Asunto: Radicación Origen Interno 1-16		

NOTA: Los documentos pasarán al reporte “En Distribución”, el cual se describe a continuación en el ítem “3.4 Correspondencia en Distribución”.

7.3.1 CORRESPONDENCIA EN DISTRIBUCIÓN

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

En este reporte se encuentran todos los documentos que están en proceso de distribución.

Paso 1. En el módulo “2. Radicación” haga clic en la opción “Distribución”.



Paso 2. Haga clic sobre la opción “En distribución”.



MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Paso 3. En el Reporte “En Distribución” se finalizará el trámite de “Recogida” o “Entrega” que se haya iniciado de acuerdo a lo descrito en el ítem “3.3 Correspondencia Por Distribuir”.

Para lo anterior, seleccione las radicaciones correspondientes y haga clic sobre la opción “Acciones” y luego en “Finalizar Trámite”.



Sobre este reporte también se pueden tomar dos acciones diferentes: Finalizar sin planilla y generar una nueva planilla de distribución si se requiere.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Paso 4. Después de finalizar el trámite de entrega, el documento saldrá del reporte “En Distribución” y pasará al reporte “Finalizado” o “Por Distribuir” según corresponda.

1. Cuando el documento estaba en diligencia de “Recogida”, después de finalizar el trámite, este pasará nuevamente al reporte “Por Distribuir” para que se continúe con la diligencia de entrega.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Radicado	No. Distribución	Estado	Diligencia	Ruta
Comunicación Externa 2019-05-10-41-I	41.1	En distribución	RECOGIDA	Ruta 2



2. Cuando el documento estaba en diligencia de “Entrega”, después de finalizar el trámite, este pasará al reporte “Finalizado”.

Radicación de Correspondencia 2019-03-06-10-E	10.1	En distribución	ENTREGA	RUTA 1
--	------	-----------------	---------	--------



7.3.2 CORRESPONDENCIA FINALIZADA

En este reporte se encuentran todos los documentos que ya ha finalizado su ciclo de correspondencia.

Paso 1. En el módulo “2. Radicación” haga clic en la opción “Distribución”.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

2. RADICACION



Paso 2. Haga clic sobre la opción “En distribución”.



Paso 3. En el Reporte “Finalizado” se podrán observar los documentos que han terminado su ciclo en la distribución.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Radicado	No. Distribución	Estado	Planilla Asociada	Origen
Radicación de Correspondencia 2019-05-10-62-E	62.1	Confirmado	28	Andres Agudelo Dirección: Cra 1 No 2e-73 Cargo: Desarrollador
Radicación de Correspondencia 2019-03-08-13-E	13.1	Confirmado	No tiene planilla asociada	Juan Valdez Dirección: Cargo:

Paso 4. Se podrá acceder a las planillas generadas para realizar registros de novedades o para adjuntar las respectivas pruebas de entrega.



Radicado	No. Distribución	Estado	Planilla Asociada	Origen
Radicación de Correspondencia 2019-05-10-62-E	62.1	Confirmado	28	Andres Agudelo Dirección: Cra 1 No 2e-73 Cargo: Desarrollador
Radicación de Correspondencia 2019-03-08-13-E	13.1	Confirmado	No tiene planilla asociada	Juan Valdez Dirección: Cargo:

Paso 5. Ingrese al formato “Novedad Despacho Mensajeros”.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



4 Finalizado No Radicado 28

No Radicado 28

VL 2019-05-23

Novedad Despa

DEPENDENCIA DEL CREADOR DEL DOCUMENTO*

Comité de Calidad - (Asistente de Gerencia)

FECHA DE NOVEDAD*

2019-06-05 00:51

ITEMS DE PLANILLA*

TRÁMITE	TIPO	Rad. Item	FECHA DE RECIBO	ORIGEN	DESTINO	ASUNTO
ENTREGA	E	62.1	2019-05-10	Andres Agudelo Dirección: Cra 1 No 2e-73 Cargo: Desarrollador	Juliana Valencia Dependencia: 2. Dirección Administrativa Cargo: Asistente Administrativa (E)	Asunto: Prueba lentitud

NOVEDAD*

Por favor seleccione...

Paso 6. Seleccione el ítem al cual le registrará la novedad y diligencie los campos correspondientes.



NOVEDAD DESPACHO MENSAJEROS

DEPENDENCIA DEL CREADOR DEL DOCUMENTO*

Comité de Calidad - (Asistente de Gerencia)

FECHA DE NOVEDAD*

2019-06-05 00:51

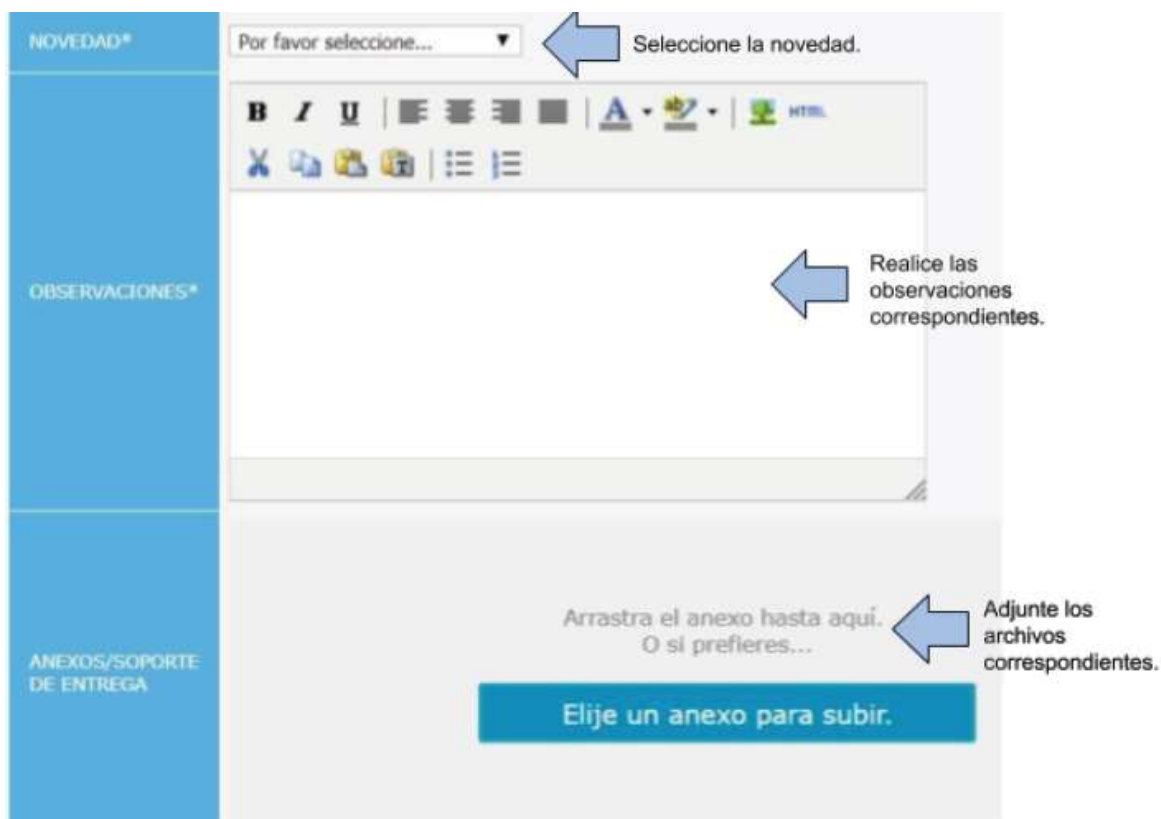
ITEMS DE PLANILLA*

TRÁMITE	TIPO	Rad. Item	FECHA DE RECIBO	ORIGEN	DESTINO	ASUNTO
<input checked="" type="checkbox"/> ENTREGA	E	62.1	2019-05-10	Andres Agudelo Dirección: Cra 1 No 2e-73 Cargo: Desarrollador	Juliana Valencia Dependencia: 2. Dirección Administrativa Cargo: Asistente Administrativa (E)	Asunto: Prueba lentitud

Seleccione el ítem.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



The screenshot shows a web form with three main sections on the left: 'NOVEDAD*', 'OBSERVACIONES*', and 'ANEXOS/SOPORTE DE ENTREGA'. The 'NOVEDAD*' section has a dropdown menu with the text 'Por favor seleccione...'. An annotation with a blue arrow points to this dropdown, saying 'Seleccione la novedad.'. The 'OBSERVACIONES*' section is a large text area. An annotation with a blue arrow points to it, saying 'Realice las observaciones correspondientes.'. The 'ANEXOS/SOPORTE DE ENTREGA' section contains a large blue button that says 'Elije un anexo para subir.'. An annotation with a blue arrow points to this button, saying 'Adjunte los archivos correspondientes.'. Above the button, there is text that says 'Arrastra el anexo hasta aquí. O si prefieres...'

Paso 7. Finalmente haga clic en el botón continuar.



Paso 8. El formato se visualizará de la siguiente manera:

Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002



MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Fecha: 16/09/2016	Novedad Despacho Mensajeros	
Edición No 01		

Fecha de Novedad:	2019-06-05 00:51:00
Items de Planilla:	62.1
Novedad:	Soporte físico de entrega
Observaciones:	Prueba
Anexos/Soporte de entrega:	



CATALINA VARGAS
Asistente de Gerencia

7.3.3 FINALIZAR DISTRIBUCIÓN

Existen 3 formas de finalizar la distribución de los documentos, la primera es realizando los trámites de distribución correspondientes explicada en los ítems 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4, y las otras dos se explican a continuación:

7.3.4 FINALIZAR SIN PLANILLA

En los reportes “Entregas a Ventanilla”, “Por Distribuir” y “En Distribución”; en la parte se permite finalizar sin planilla como se indica a continuación:

Paso 1. Ingrese al reporte “Entregas a Ventanilla”, “Por Distribuir” o “En Distribución”.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Radicado	No. Distribución	Estado	Diligencia	Ruta	Mensajero	Planilla Asociada	Acción
Radicación de Correspondencia 2019-03-21-25-I	25.1	Pendiente	ENTREGA	Ruta 2	Jorge López	No tiene planilla asociada	

Paso 2. Seleccione el documento que requiere finalizar sin planilla.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Radicado	Acción
Radicación de Correspondencia 2019-03-21-25-I	<input checked="" type="checkbox"/>

Paso 3. Haga clic en “Acciones” y seleccione la opción “Finalizar sin planilla”.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Paso 4. De esta forma el documento quedará con estado de entrega física “Confirmado” y por tanto pasará al reporte “Finalizado”.



7.3.5 FINALIZAR DESDE EL DOCUMENTO

Cuando el documento es de Origen o Destino “Interno”, el funcionario Origen o Destino podrán confirmar la entrega física y así dar por finalizada la distribución.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Paso 1. Ingrese al documento. Sólo en caso de que usted sea el Origen o Destino del mismo.

Radicación de Correspondencia			
INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha de radicación:	2019-06-05	No. Radicado:	2019-06-05-3-I
Descripción o asunto:	Prueba		
Requiere servicio de recogida?:	No	Requiere servicio de entrega?:	Si
Anexos digitales:		Anexos Físicos:	
Número de folios:			
INFORMACIÓN ORIGEN			
Tipo de Origen:	INTERNO		
Origen:	Nombre: CLAUDIA LORENA ATUESTA CAMACHO Dependencia: RECTORÍA Cargo: Asistente de Rectoría		

Paso 2. En la información del destino, en la primera columna “Entrega física” se habilita un botón “Confirmar”, haga clic sobre este.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

INFORMACIÓN DESTINO			
Entrega Física	No. Item	Nombre origen	Nombre destino
Pendiente 	3.1	CLAUDIA LORENA ATUESTA CAMACHO Dependencia: RECTORÍA Cargo: Asistente de Rectoría	CLAUDIA LORENA ATUESTA CAMACHO Dependencia: RECTORÍA Cargo: Asistente de Rectoría



FERNEY YUNDA RIZA
Secretario (a) de Sede y Contorno

NOTA: El botón sólo es visible para los funcionarios seleccionados en el campo “Funcionario responsable” y “Destino del documento”, además sólo se habilita en los siguientes casos:

1. Cuando usted es el origen del documento y este se encuentra en estado “Pendiente por distribuir” (Diligencia de recogida).
2. Cuando usted es el destino del documento y este se encuentra en estado “Pendiente por distribuir” (Diligencia de entrega).

8. OBSERVACIONES GENERALES

Para el correcto funcionamiento del proceso de radicación de correspondencia se deben tener en cuenta las siguientes observaciones:

8.1 CARGOS

Se deben crear y asignar los siguientes cargos: Administrador de Mensajería, Mensajero Externo y Mensajero. En caso de que no se asignen los cargos indicados previamente a los funcionarios correspondientes, no se podría realizar el proceso de distribución.

57

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

8.2 MENSAJERO

Los funcionarios con este cargo se habilitarán para selección en el reporte “Por Distribuir” para realizar las diligencias de recogida de documentos y entregas (sólo para el caso de que el destino sea interno).

Radicado	No. Distribución	Estado	Diligencia	Ruta	Mensajero
Comunicación Externa 2019-05-10-41-I	41.1	En distribución	RECOGIDA	Ruta 2	Jorge López




Es importante tener en cuenta que los mensajeros se habilitan de acuerdo a las rutas de distribución establecidas. Para crear rutas de distribución vaya al ítem “4.3 Rutas de distribución”.

8.3 MENSAJERO EXTERNO

Los funcionarios con este cargo se habilitarán para selección en el reporte “Por Distribuir”, para realizar la diligencia de entrega sólo cuando los documentos tienen destino externo.

Estado	Diligencia	Ruta	Mensajero
Pendiente por distribuir	ENTREGA	Distribución Externa	<div> Selecione... <div> Selecione... ERIKA CAIRASCO GOMEZ TCC SERVIENTREGA ENVÍA </div> </div>
Pendiente por distribuir	ENTREGA	RUTA B	



MANUAL DE VENTANILLA UNICA

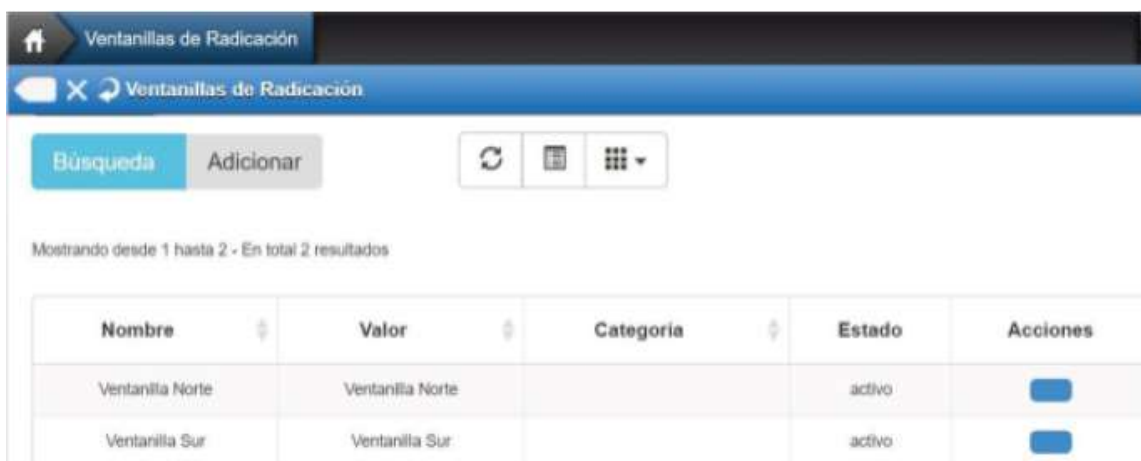
NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

8.3.1 ADMINISTRADOR DE MENSAJERÍA

Los funcionarios con este cargo podrán tener acceso a todos los documentos radicados sin importar la ventanilla de radicación desde la cual se radiquen, también podrá generar las rutas de distribución y administrar las distribuciones.

8.3.2 VENTANILLAS DE RADICACIÓN

Las ventanillas de radicación permiten agrupar las radicaciones de correspondencia de una misma compañía y separarlos de otras. Los usuarios tendrán acceso sólo a las radicaciones realizadas desde la ventanilla a la que pertenecen. A excepción del administrador de mensajería quién tiene acceso a los documentos de todas las ventanillas.



Nombre	Valor	Categoría	Estado	Acciones
Ventanilla Norte	Ventanilla Norte		activo	
Ventanilla Sur	Ventanilla Sur		activo	

El administrador del sistema deberá crear las ventanillas de radicación por medio de las tablas de configuración y posteriormente asignarle una ventanilla a cada radicador. Sólo el usuario con los respectivos permisos podrá realizar dicha acción.

8.3.3 EMPRESAS TRANSPORTADORAS

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Las empresas transportadoras que se muestran en el campo “Mensajero” cuando el destino del documento es externo, son administrables por tablas de configuración, por tanto, se pueden crear tantas como se requieran.

Radicado	No. Distribución	Estado	Diligencia	Ruta	Mensajero
Radicación de Correspondencia 1-2019-02-21-16-I	16.1	Pendiente por distribuir	ENTREGA	Distribución Externa	Seleccione... ERRIA CARRASCO GOMEZ TCC SERVIENTREGA ENVÍA
Radicación de Correspondencia 1-2019-02-14-36-E	36.1	Pendiente por distribuir	ENTREGA	RUTA B	

El administrador del sistema deberá crear las empresas transportadoras por medio de las tablas de configuración. Sólo el usuario con los respectivos permisos podrá realizar dicha acción.

8.3.4 RUTAS DE DISTRIBUCIÓN

Por medio de este formato se asignan los mensajeros a cada dependencia, de tal forma que al momento de generar las planillas de distribución se habiliten los mensajeros correspondientes de acuerdo a la dependencia del Origen/Destino del documento.

Las rutas de distribución sólo pueden ser generadas por el administrador de mensajería, para crear rutas de distribución siga los siguientes pasos:

Paso 1. En el módulo “1. Mis Documentos”, haga clic en “Formatos”.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16



Paso 2. Seleccione el formato “Trámites generales”.



Paso 3. Haga clic en rutas de distribución.



61

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Paso 4. Diligencie el formulario



The screenshot shows the 'RUTAS DE DISTRIBUCIÓN' form with the following fields and annotations:

- DEPENDENCIA DEL CREADOR DEL DOCUMENTO***: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - (Secretario (a) de Sede y Cartera)
- FECHA***: 2019-06-05
- NOMBRE DE LA RUTA***: Indique el nombre de la ruta. (Annotation with arrow pointing to the input field)
- DESCRIPCIÓN RUTA**: Realice una descripción de la ruta. (Annotation with arrow pointing to the input field)
- DEPENDENCIAS DE LA RUTA***: Buscar: (1-00-00) (Annotation with arrow pointing to the search field)
- MENSAJEROS DE LA RUTA***: Por favor seleccione... (Annotation with arrow pointing to the dropdown menu)
- Continuar**: (Annotation with arrow pointing to the button)

Paso 5. Haga clic en el botón “Continuar” para generar la ruta.

Paso 6. De esta forma se generará la ruta de distribución.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

RUTA DE DISTRIBUCIÓN	
Fecha	2019-06-05
Nombre de la Ruta	Sistemas
Descripción Ruta	

Adicionar dependencias a la Ruta

Fecha	Dependencia	Descripción	Estado
2019-06-05 00:00:00	SECCIÓN DE SISTEMAS	<input type="text"/>	Activo ▼

Guardar Cambios

Adicionar mensajeros a la Ruta

Fecha	Mensajero	Estado	Asignar Ruta
2019-06-05	MARIA ALEJANDRA CONCHA RUIZ	Activo ▼	<input checked="" type="checkbox"/>

Paso 7. Las dependencias o mensajeros asignados en las rutas se pueden retirar de la misma en cualquier momento, sólo se debe cambiar el estado de la dependencia o del mensajero de la ruta. Seleccione la dependencia o funcionario que requiere retirar.

Adicionar dependencias a la Ruta

Fecha	Dependencia	Descripción	Estado
2019-06-05 00:00:00	SECCIÓN DE SISTEMAS	<input type="text"/>	Activo ▼



MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

Paso 8. Cambie el estado de “Activo” a “Inactivo” o viceversa y haga clic en el botón “Guardar Cambios”.



Adicionar mensajeros a la Ruta

Fecha	Mensajero	Estado	Asignar Ruta
2019-06-05	MARIA ALEJANDRA CONCHA RUIZ	Activo Activo Inactivo	<input checked="" type="checkbox"/>

Guardar Cambios

Paso 9. De esta forma se actualizará la ruta. En caso de inactivar una dependencia, ésta quedará habilitada para otras rutas y en caso de que se inactive un mensajero, este ya no se habilitará para selección en los reportes de distribución.

9. ACERCA DEL MANUAL

El presente Manual constituye una guía para la aplicación de criterios uniformes a los problemas y situaciones que se presentan en el desarrollo de las actividades administrativas.

Este Manual no podrá contener en forma exacta y detallada las respuestas a todos los problemas que se presentan en el desempeño de las actividades de cada dependencia y/o área del Instituto.

El Manual de Ventanilla Única de Correspondencia y Software de Gestión Documental “SAIA” permite modificaciones que con el transcurrir del tiempo, la experiencia y la necesidad se irán dando.

El Manual de Ventanilla Única de Correspondencia y Software de Gestión Documental “SAIA” puede incorporar guías a manera de anexos los cuales se irán implementando a medida que las características del software así lo permitan.

Los jefes de las dependencias, coordinadores y líderes de proceso, serán los responsables de la difusión, aplicación y cumplimiento de las normas de Ventanilla Única de Correspondencia y Software de Gestión Documental “SAIA” así como de su utilización.

MANUAL DE VENTANILLA UNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL
COD. SAF 110.07 VERSIÓN: 6 FECHA: 23-09-16

La difusión, supervisión, control y asesoría en materia de Ventanilla Única de Correspondencia y Software de Gestión Documental “SAIA”, serán responsabilidad del Subdirector Administrativo y Financiero y del funcionario encargado del procedimiento de Ventanilla Unica.

10. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

<http://www.homo.gov.co/sites/default/files/archivos/Manual%20Unidad%20de%20Correspondencia.pdf>

<http://www.santasofia.com.co/ss/phocadownload/Gestion-documental/Manual-Ventanilla-Unica-Correspondencia-y-Software-de-Gestion-Documental-GD080-R4-M01-VERSION02-2014.pdf>

Software SAIA

© Copyright CERO K S.A.S. Todos los derechos reservados
soporte@cerok.com

ELABORÓ:	CLAUDIA PATRICIA LOPEZ VALENCIA	REVISÓ:	MARTA CONTRERAS CORREA	APROBÓ:	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO
Contratista		Subdirectora Administrativa y Financiera		IDM	