1. Objeto: Establecer el control en la producción, recepción, registro, distribución y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la Universidad, a partir de la centralización y normalización del proceso de correspondencia externa, en concordancia con las normas establecidas, como parte integral del proceso de gestión documental.

2. Alcance: El procedimiento se aplica para todas las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas que se administren de forma física en soporte papel y las virtuales que se reciben a través de los correos institucionales, desde su recepción, radicación y registro hasta su entrega al destinatario correspondiente y el archivo de las respectivas copias de "recibido" y de las planillas de control en la oficina de correspondencia.

3. Referencias Normativas:

- **Ley 190 de 1995,** "*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa*"
- **Ley 594 de 2000,** "P*or medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones"*
- **Ley 1952 de 2019,** *"Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la* **Ley 1474 de 2011***, relacionadas con el derecho disciplinario", modificada por la Ley 2094 de 2021*
- **Ley 962 de 2005,** *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de las entidades y organismos del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".*
- **Ley 1369 de 2009**, *"Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones".*
- **Acuerdo 001 de 2024 "***Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones."*
- **Resolución Rectoral No.2123 de 2002** *"Por la cual se organiza el área de recepción de la Sección de Correspondencia y Archivo y se dictan otras disposiciones".*
- **Resolución Rectoral 2281 del 14 de noviembre de 2023 "**Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Acceso a la Información, y se dictan otras disposiciones".
- Manual de Correspondencia y Archivo **MN-GDC-01**

4. Definiciones:

- **Anexo:** Complemento de un documento enviado o remitido, integrado por uno o varios folios y por distintos soportes (papel, magnético, etc.)
- **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente en esta entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Correspondencia:** Todas las comunicaciones de carácter oficial o privado que llegan o se envían a una entidad pública, privada o a título personal. No todas generan trámites para las instituciones.
- **Correspondencia Externa:** Es la que se realiza entre la Universidad y una persona natural o jurídica y se elaborará en el formato estandarizado en la institución.
- **Radicación de Comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones producidas, dejando constancia de la fecha y hora de la fecha de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.
- **Registro de Comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan a sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como nombre de la persona o entidad

remitente o destinataria, nombre o código de la(s) dependencia(s) competente(s), número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

5. Condiciones Generales:

- "Los sujetos obligados deben establecer, de acuerdo con su infraestructura, la ventanilla única que gestione de manera centralizada y normalizada, independientemente si es manual o automatizada, presencial o integrada a la sede electrónica, la recepción, radicación y distribución de los documentos, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo y control de los procesos de producción, gestión y trámite, durante su ciclo de vida". (Acuerdo 001 de 2024).
- "Los sujetos obligados deben formular los procedimientos para la recepción, radicación y distribución de documentos en concordancia con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente y demás documentos técnicos desarrollados por el Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones, en el marco de los lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública". (Acuerdo 001 de 2024).
- "La Ventanilla Única deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan de manera oportuna y ágil la recepción, radicación y distribución, así como controlar el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa y sistemas de información, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública". (Acuerdo 001 de 2024).
- La Ventanilla Única debe habilitar los canales básicos de recepción de documentos físicos o electrónicos, en cualquier soporte, medio o formato, entre los cuales se encuentran: presencial, correo electrónico, página web, formularios electrónicos, sedes electrónicas o sistemas de información, dejando constancia del número de radicado, la fecha y hora de recepción y envío, con el propósito de oficializar el trámite, cumplir con los términos de respuesta que establezca la normatividad vigente y hacer seguimiento a todas las actuaciones recibidas. Sí al momento de la recepción de documentos, la Entidad receptora cambia el formato o el soporte, deberá dar aplicación a lo dispuesto en el Capítulo 3 "reproducción de documentos por otros medios técnicos", del Título 6 del Acuerdo 001 de 2024.
- "Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán 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. Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida. La numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta" (Acuerdo 001 de 2024).
- "Cuando la entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, el módulo de radicación deberá centralizar la administración del servicio de la Ventanilla Única para que desde cualquier sede o medio de atención se recepcionen las comunicaciones oficiales o peticiones, y en concordancia con la normatividad y lineamientos vigentes para el registro de documentos electrónicos" (Acuerdo 001 de 2024)
- "Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia en un acta o documento equivalente, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad o área responsable de la función de archivo o gestión documental en la entidad". (Acuerdo 001 de 2024)
- "Para el control y distribución de las comunicaciones oficiales, se debe disponer de sistemas manuales o automatizados que a través de planillas o formatos electrónicos permitan constatar la recepción de los documentos por los canales habilitados, bien sean físicos o electrónicos, por parte de las personas competentes de su gestión y trámite, y disponer de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta, de acuerdo con las disposiciones vigentes sobre la materia. (Acuerdo 001 de 2024)

- La elaboración de las comunicaciones internas y externas, así como de los demás documentos que se producen en la Universidad (actas, acuerdos, resoluciones, circulares, memorandos, cartas u oficios, conceptos, notas internas y sobres), los funcionarios deben ajustarse a las instrucciones del Manual de Procedimientos de Correspondencia y Archivo de la Universidad **MN GDC -01**.
- Únicamente los jefes de dependencia, están autorizados para suscribir correspondencia (se incluyen decanos, directores de programa, directores de instituto y directores de centro). Ningún CONTRATISTA está autorizado para suscribir correspondencia en nombre de la Universidad. (Concordante con el artículo cuarto del Acuerdo 001 de 2024 del A.G.N., el cual señala que "Toda entidad debe establecer en los manuales de procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución. Las unidades de correspondencia velarán por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido".

5.1. De las comunicaciones recibidas:

"Las comunicaciones oficiales que ingresen a la Universidad deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo. (Acuerdo 001 de 2024). Se exceptúa la correspondencia personal que se identifique como tal y la que traiga la identificación de "confidencial", caso en el cual se entregará al interesado sin abrir.

- Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, o se reciba por el aplicativo de recepción de PQRSD anónima, de acuerdo a su contenido, remitirá a la dependencia competente, quien emitirá una respuesta que se publicará en el portal web institucional habilitado para tal fin.
- Cuando por alguna circunstancia una oficina reciba una comunicación vía correo electrónico, WhatsApp o telefónica, esta deberá registrarse en el aplicativo habilitado para interponer PQRSD para el trámite respectivo.
- Los libros y revistas que ingresan a la Universidad son de carácter Institucional en consecuencia serán remitidos a la Biblioteca de la Universidad, allí son seleccionados y controlados. El responsable de la Biblioteca informará oportunamente el listado del nuevo material que ingresa a la Entidad para su consulta y da respuesta cuando se requiera, a quien haya remitido dicho material.

5.2. De las comunicaciones enviadas:

- Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y una copia, remitiéndose el original al destinatario y la primera copia de recibido para la Oficina remitente, teniendo en cuenta los anexos correspondientes. En la Oficina de Correspondencia y Archivo reposará una segunda copia en forma electrónica (digitalizada), por el tiempo establecido en la tabla de retención documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales.
- De conformidad con el Manual de Correspondencia y Archivo, el personal vinculado a la Universidad mediante la modalidad de Contrato u Orden de Prestación de Servicios NO está autorizado para firmar correspondencia, con excepción de aquellos cuyas funciones son de interventoría. (Resolución Rectoral No. 2124 de 2002).
- El manejo y control de la correspondencia externa (enviada y recibida) en la Universidad de los Llanos es centralizado y se halla bajo la responsabilidad exclusiva de la Oficina de Correspondencia y Archivo, la cual es la única autorizada para dar trámite a las comunicaciones externas generadas por cada unidad académica y administrativa, al igual que de toda la correspondencia externa recibida, con el fin de tener un estricto control sobre ésta, en consecuencia esta oficina contará con el personal capacitado y los medios necesarios para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones institucionales, mediante servicios de mensajería interna (entre las sedes) y externa, correo electrónico y otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios y las comunicaciones expedidas por la Universidad.

6. Contenido:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Recepcionar las comunicaciones oficiales Externas Recibida y Enviada (correspondencia, libros, revistas, muestras) de la Universidad a través de la Ventanilla única	Auxiliar de correspondencia	Comunicaciones oficiales externas (recibidas y enviadas)
2.	Revisar y verificar.		
3.	Radicar y registrar en la Base de Datos	Auxiliar de correspondencia	Comunicaciones oficiales radicadas y registradas en la Base de Datos
4.	Elaborar guías (cuando se realiza el envío en forma física) según el destino		Guías para envío de correspondencia Externa
5.	Imprimir o elaborar planilla Correspondencia Externa Recibida en físico. Nota: Cuando se recibe por medio electrónico no se elabora planilla, el registro queda en el correo electrónico de ventanilla única.		Planillas de Correspondencia Externa Recibida / Guías de Correspondencia Enviada y Recibida
6.	Clasificar las comunicaciones oficiales		
7	Distribuir las Comunicaciones Externas (Enviada y Recibida) de la Universidad de los Llanos Apoyar la Distribución de Mensajería Interna	Mensajeros (Externo e Interno)	Comunicaciones oficiales entregadas a sus destinatarios
8	Verificar la entrega de correspondencia	Auxiliar de Correspondencia /Mensajero	
9	Archivar los expedientes en los respectivos legajos	Auxiliar de correspondencia	Expedientes organizados por Consecutivo de Correspondencia Externa Enviada, planillas de correspondencia externa recibida, registro en libro.

7. Flujograma:

N/A

8. Documentos de Referencia:

- **MN-GDC-01** Manual de Correspondencia y Archivo de la Universidad de los Llanos
- Comunicaciones oficiales radicadas y registradas en la Base de Datos
- Guías de Correspondencia Enviada y Recibida
- Planillas de control de entrega de correspondencia.

9. Historial de Cambios:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
05	25/09/2025	Se actualiza encabezado, logo, códigos, nombre del proceso y versión.	Luz Saida Arias Mena *Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia*	Paula Morales Robayo *Profesional de apoyo de Planeación*	Luz Saida Arias Mena *Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia*
06	31/08/2026	Se realiza actualización normativa y ajustes en las actividades y productos.	Luz Saida Arias Mena *Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia*	Paula Morales Robayo *Profesional de apoyo de Planeación*	Luz Saida Arias Mena *Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia*

Al imprimir este documento se convierte en copia no controlada del SIG y su uso es responsabilidad directa del usuario