

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE- VENTANILLA ÚNICA</b>	<b>Código: GD-PRO-02</b>
		<b>Fecha: 2020-01-15</b>
		<b>Página: 1 de 9</b>

<b>1</b>	<b>OBJETIVO</b>
<p>Gestionar los servicios de recepción, radicación, registro, distribución y seguimiento de las comunicaciones oficiales, de tal manera que se contribuya al desarrollo del Programa de Gestión Documental de la empresa, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión.</p>	

<b>2</b>	<b>ALCANCE</b>
<p>Abarca la recepción, clasificación, radicación, registro, distribución y trámite de las comunicaciones enviadas y recibidas, desde el mismo momento de su ingreso o despacho hasta cuando quede dispuesta para ser archivada.</p>	

<b>3</b>	<b>DEFINICIONES</b>
<p><b>Comunicaciones Oficiales:</b> Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.</p> <p><b>Correspondencia:</b> Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.</p> <p><b>Radicación de comunicaciones oficiales:</b> Es el 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.</p> <p><b>Ventanilla única:</b> Es la unidad de correspondencia que gestiona de manera centralizada y normalizada los servicios de 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.</p>	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
MARLY PASCUAS SABOGAL	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



**PROCEDIMIENTO  
GESTIÓN Y TRÁMITE- VENTANILLA ÚNICA**

**Código: GD-PRO-02**

**Fecha: 2020-01-15**

**Página: 2 de 9**

4 CONTENIDO				
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
0				
1		Usuario con información se comunica por los diferentes medios a la ventanilla única (presencial, correo electrónico, correo certificado o empresas de mensajería).	Comunicación	Usuario
2		Revisa que los destinatarios de las comunicaciones oficiales y otros envíos pertenezcan a SERVAF S.A E.S.P, además que la comunicación esté firmada y se encuentren anexos los folios y copias que se anuncian.	Comunicaciones oficiales	Servicio al Cliente (con funciones de recepción)
3		Recibe las comunicaciones y otros envíos postales remitidos a través de las diferentes vías de correo tales como: entrega personal, empresas de mensajería, correo electrónico y cualquier otra forma de envío de documentos que se desarrollen de acuerdo con los avances tecnológicos, en el horario de lunes a viernes de 7:30 a 11:30 horas y de las 14:00 a las 17:30 horas y los sábados de las 8:00 a las 11:30 horas.	Comunicaciones Oficiales	Servicio al Cliente (con funciones de recepción)
4		Se registra la información contenida en la comunicación en el aplicativo de gestión documental.	Aplicativo de Gestión Documental	Servicio al Cliente (con funciones de recepción)
5		Se imprime el sello de radicación asignado en el original y en la copia del documento, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, tipo de documento, anexos y firma de quien recibe, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de respuesta oportuna.	Aplicativo de Gestión Documental	Servicio al Cliente (con funciones de recepción)
6		Registra la información relacionada con la comunicación en el libro radicador y se pasa a la ventanilla única en los siguientes horarios: las recibidas en la mañana a las 11:30 horas y las recibidas en la tarde a las 17:30 horas.	Libro Radicador	Servicio al Cliente (con funciones de recepción)
7		Escanear las comunicaciones y entregar a gestión documental	Aplicativo de Gestión Documental	Asistente gestión documental

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
MARLY PASCUAS SABOGAL	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



**PROCEDIMIENTO  
GESTIÓN Y TRÁMITE- VENTANILLA ÚNICA**

**Código: GD-PRO-02**

**Fecha: 2020-01-15**

**Página: 3 de 9**

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
8		Direccionar a las dependencias que correspondan, enviando copia de ellas a la Gerencia para su conocimiento.	Aplicativo de Gestión Documental	Gestión Documental
9		Se entrega los documentos originales a cada una de las dependencias. Se diligencia en el libro radicador de comunicaciones oficiales recibidas el control de entrega físico de las comunicaciones oficiales a las dependencias destinatarias.	Libro radicador	Asistente gestión documental
10		Recibe la comunicación, proyecta y elabora en la plantilla oficial de la empresa la comunicación de respuesta en original y una copia aplicando el procedimiento GD-PRO-01 Producción Documental y la Tabla de Retención Documental.	Libro radicador Programa de Gestión Documental Aplicativo de Gestión Documental	Responsable de área y Funcionarios
11		Firma el documento de respuesta, lo envía tanto físicamente como por el aplicativo de Gestión Documental a ventanilla única; dicha comunicación debe ser remitida como mínimo tres (3) días antes de la fecha de vencimiento de los términos, en los horarios 7:30 a las 11:00 horas y de las 14:00 a las 17:00 horas.	Aplicativo de Gestión Documental	Responsable de área y Funcionarios
12		Recibe los documentos producidos, en medio físico y magnético, para radicar por la persona encargada de la dependencia	Aplicativo de Gestión Documental	Asistente Gestión Documental
13		Revisa que las comunicaciones producidas cumplan con lo establecido en el PGD y que estén firmadas por el responsable, acompañadas de sus anexos, así como de las copias que se anuncian. Si la comunicación no se ajusta a los criterios del PGD, se devolverá a la oficina productora para que se efectúe la corrección respectiva y así poder continuar con su trámite; Así mismo, se verifica que la comunicación se encuentre en Ventanilla única en el aplicativo de Gestión Documental para el enlace respectivo.	Comunicación Oficial Programa de Gestión Documental (PGD) Aplicativo de Gestión Documental	Asistente Gestión Documental
14		Registrar la comunicación producida y enlazarla con la comunicación de entrada (si aplica) en el Aplicativo de Gestión Documental.	Aplicativo de Gestión Documental	Asistente Gestión Documental

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
MARLY PASCUAS SABOGAL	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



**PROCEDIMIENTO  
GESTIÓN Y TRÁMITE- VENTANILLA ÚNICA**

**Código: GD-PRO-02**

**Fecha: 2020-01-15**

**Página: 4 de 9**

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
15		Imprime el radicado respectivo en la comunicación producida.	Aplicativo de Gestión Documental	Asistente Gestión Documental
16		Registra en el libro radicador de comunicaciones producidas, dejando constancia de la fecha y hora de entrega.	Libro Radicador	Asistente Gestión Documental
17		Las comunicaciones producidas se entregan al mensajero o a los trabajadores y/o a la empresa de correo certificado para la notificación personal al destinatario; cuando sea necesario se envía vía correo electrónico.	Libro Radicador	Asistente Gestión Documental
18		Las comunicaciones notificadas se digitalizan y se guardan en el sistema.	Aplicativo de Gestión Documental	Asistente Gestión Documental
19		Las comunicaciones notificadas, se entregan en medio físico a la oficina productora, dejando constancia en el libro radicador de su entrega.	Libro Radicador	Asistente Gestión Documental
20				

**Nota 1:**La correspondencia dirigida a funcionarios o miembros de Junta Directiva no se debe radicar en el aplicativo de Gestión Documental, se recepcionará en el libro de registro de correspondencia y si ésta viene en sobre sellado no se debe abrir, entregándose directamente al destinatario.

**Nota 2:**Las comunicaciones recibidas de la Contraloría que referencien auditorías cuya respuesta sea interdisciplinaria, deberán direccionarse por el sistema de información adoptado en la empresa a las dependencias que corresponda, con copia a las líneas Staff (Control Interno, Dirección Jurídica y Contratación) realizando mesas de trabajo para consolidar la información y así generar la respuesta de manera oportuna. Los documentos físicos se entregarán a la oficina que le corresponda el trámite según la Tabla de Retención Documental.

**Nota3:** En caso de remitir documentos (actas, resoluciones, acuerdos, certificaciones, constancias, entre otros) se debe realizar un oficio remisorio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
MARLY PASCUAS SABOGAL	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE- VENTANILLA ÚNICA</b>	<b>Código: GD-PRO-02</b>
		<b>Fecha: 2020-01-15</b>
		<b>Página: 5 de 9</b>

**Nota 4:** El aplicativo de Gestión Documental genera un recordatorio de alertas, con el fin de ayudar al trabajador a estar atento para generar la respuesta a las comunicaciones antes de vencerse los términos.

**Nota 5:** El consecutivo iniciará cada año y se cerrará el último día hábil del año.

**Nota 6:** El radicado no debe presentar tachones ni enmendaduras y en caso de fallas en el aplicativo de gestión documental, éste puede asignarse de manera manual utilizando sello de la empresa entregado para tal fin.

**Nota 7:** Las comunicaciones recibidas por correo electrónico en los correos institucionales, se deben imprimir y radicar en ventanilla única para realizar el trámite normal.

**Nota 8:** De acuerdo con lo previsto en las normas legales, el plazo para el trámite oportuno de las comunicaciones oficiales será de quince (15) días hábiles. Las solicitudes de los organismos de control, Tribunales o Juzgados se atenderán en el plazo establecido en la solicitud correspondiente. Además, se tendrá en cuenta las recomendaciones emitidas por el área Jurídica y Contratación de la Empresa, en el A, B, C del Derecho de Petición (anexo 1). Se realizará seguimiento a las comunicaciones oficiales recibidas pendientes de trámite y se informará al Responsable del Área sobre aquellas que no hayan sido tramitadas. Si éstas no han sido atendidas, se informará a la Gerencia para los fines pertinentes, con el fin de salvaguardar la Empresa. A través del aplicativo de Gestión Documental se genera un informe donde reporta el indicador de tiempos de respuesta en un periodo determinado, con el fin evaluar la oportunidad de respuesta.

<b>5</b>	<b>ASPECTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ERGONÓMICOS: Buenas posturas</li> <li>➤ FÍSICO: Protector de pantalla para el computador, Buena Iluminación</li> </ul>	

<b>6</b>	<b>ANEXOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo 1 - El A, B, C del derecho de Petición</li> </ul>	

<b>7</b>	<b>IDENTIFICACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	
	RIESGOS	CONTROL
	*Mal Manejo de la Información	*Políticas de Confidencialidad.
	*Falta de control de los datos y gestión de la Información	* Aseguramiento de la información
	*Pérdida de datos por falla inesperada de Energía/virus	*Backups automáticos mediante programación debida por parte del área de informática de la organización.
	*Demandas por silencios administrativos	*Seguimiento cumplimiento tiempos de respuesta
	<b>OPORTUNIDADES</b>	N.A.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
MARLY PASCUAS SABOGAL	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



**PROCEDIMIENTO  
GESTIÓN Y TRÁMITE- VENTANILLA ÚNICA**

**Código: GD-PRO-02**

**Fecha: 2020-01-15**

**Página: 6 de 9**

# ANEXO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
MARLY PASCUAS SABOGAL	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE- VENTANILLA ÚNICA</b>	<b>Código: GD-PRO-02</b>
		<b>Fecha: 2020-01-15</b>
		<b>Página: 7 de 9</b>

## Anexo 1

### El A, B, C del derecho de Petición:

#### *¿Qué es el derecho de petición?*

El derecho de petición es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, que permite a cualquier persona natural o jurídica presentar peticiones respetuosas ante cualquier autoridad pública o privada. Como todo derecho dentro de nuestro ordenamiento este no es absoluto y por lo tanto será la autoridad a quien se presenta, la encargada de efectuar la valoración constitucional y legal para definir si lo que se solicita puede ser resuelto favorablemente o ser negado.

#### *¿Qué se pueden catalogar como petición?*

Toda actuación que inicie cualquier persona implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

#### *¿Qué tipos de peticiones existen?*

De manera general, el derecho de petición se *subdivide* en tres clases o *subespecies*: i) *petición de carácter particular*; ii) *peticiones de documentos* y iii) *petición de consulta*.

#### *¿Cómo identificar si la petición es particular, documental o de consulta?*

De manera general toda petición es de carácter particular; será documental cuando lo que se busca con ella es la expedición de copia de documentos que estén bajo custodia de la entidad y consulta cuando se soliciten conceptos a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

#### *¿Qué términos existen para dar respuestas a cada uno?*

Para resolver las peticiones de carácter particular se cuenta con quince (15) días hábiles; a las peticiones de documentos se les debe dar respuesta dentro de los diez (10) días hábiles y se contará con treinta (30) hábiles días para contestar las consultas.

#### *¿Si no es posible resolver la petición en los términos fijados por la ley, que mecanismos ha dispuesto el legislador para superar la contingencia?*

Cuando no sea posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
MARLY PASCUAS SABOGAL	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE- VENTANILLA ÚNICA</b>	<b>Código: GD-PRO-02</b>
		<b>Fecha: 2020-01-15</b>
		<b>Página: 8 de 9</b>

*¿Si no se da aviso al peticionario de la imposibilidad de dar respuesta en el término establecido, que consecuencia acarrea dicha omisión?*

Para el funcionario público esto constituye una falta disciplinaria y para el trabajador de SERVAF S.A E.S.P constituye una falta a sus obligaciones laborales y por lo tanto el inicio del correspondiente proceso disciplinario. No obstante lo anterior, al ser SERVAF S.A E.S.P una empresa de servicios públicos vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, podría verse avocada a una sanción pecuniaria por parte de la SSPD.

Otra de las consecuencias tiene que ver con el silencio administrativo de carácter positivo consagrado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual opera ante la falta de respuesta por parte de la entidad prestadora de servicios públicos, cuyo resultado no es otro que tenerse por resuelto en forma favorable la petición.

Tratándose de peticiones de documentos, pasado los diez (10) días sin que se dé repuesta o aviso al peticionario de prórroga del plazo, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la autoridad ya no podrá negar la entrega de los documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

*¿Cómo deben contarse los días otorgados para dar respuesta a las distintas clases de peticiones?*

En este punto es necesario tener en cuenta que SERVAF S.A E.S.P es una sociedad cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos, por lo tanto, cuando la petición sea elevada por un usuario y/o suscriptor y esta tenga relación con la prestación del servicio, tal y como lo dispone el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el termino se contará a partir de la fecha de su presentación. En las demás, el término empezará a contarse a partir del día siguiente a su presentación, siempre que éste sea hábil.

*¿Cómo deben presentar las peticiones?*

Las peticiones pueden presentarse verbalmente o por escrito; si se presenta de manera verbal deberá quedar constancia de la misma.

*¿Es posible negarse la recepción de una petición?*

Se encuentra prohibido, es un deber y una obligación de toda autoridad.

*¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir una petición?*

De manera general la legislación ha dispuesto unos requisitos mínimos que debe contener toda petición, no obstante si la petición no cumple con uno de ellos, no puede ser rechazada, por el contrario la autoridad deberá en el acto de recibo o dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, requerir al peticionario para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
MARLY PASCUAS SABOGAL	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE- VENTANILLA ÚNICA</b>	<b>Código: GD-PRO-02</b>
		<b>Fecha: 2020-01-15</b>
		<b>Página: 9 de 9</b>

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o lo requerido, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto motivado, que se notificará personalmente.

*¿Las peticiones pueden ser objeto de desistimiento?*

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones.

*¿Si la autoridad no es la competente para conocer de la petición, que debe hacer?*

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se remitirá la petición al competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

*¿Cuál es el procedimiento que se debe seguir para notificar el contenido de las respuestas a las diferentes peticiones?*

La respuesta que se dé a la solicitud se notificará personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona que se encuentre autorizada para ello. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden. Respecto de los recursos solo habrá lugar a ellos cuando se trate de un suscriptor y/o usuario y la petición tenga relación con la prestación del servicio, tal y como lo disponen los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994.

*¿Cómo se debe efectuar la notificación personal?*

Se enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente, para que el interesado comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición de la respuesta, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

*¿Si no es posible efectuar la notificación personal, que procedimiento se debe efectuar?*

Si no fue posible efectuar la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, se efectuará la notificación mediante aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente. En el aviso deberá advertirse de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar de destino.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
MARLY PASCUAS SABOGAL	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	