



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central  
Establecimiento Público de Educación Superior

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES OFICIALES y/o PQRSD

CÓDIGO: GDO-PC-01

VERSIÓN: 4

VIGENCIA: 2023-11-30

PÁGINA : 1 de 6

DOCUMENTO CONTROLADO

<b>1. OBJETIVO</b>	Establecer los lineamientos respectivos para la recepción, radicación, trámite y despacho de las comunicaciones oficiales, recibidas en la Ventanilla Única de Radicación (VUR)
<b>2. ALCANCE</b>	Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales recibidas y finaliza con el envío de la comunicación de salida al respectivo destinatario.
<b>3. RESPONSABLE</b>	<p>Del funcionario de Atención al Ciudadano: Orientar, recibir, radicar y direccionar las comunicaciones externas, internas, despachadas o PQRSD, de acuerdo con lo establecido en este procedimiento.</p> <p>Del funcionario o personal interno o externo asignado de correspondencia: Entregar las comunicaciones externas, internas, despachadas o PQRSD de acuerdo con lo establecido en este procedimiento.</p> <p>Del funcionario de ventanilla de radicación: radicar las comunicaciones oficiales y/o PQRSD.</p> <p>Del funcionario que origina la comunicación: Elaborar las comunicaciones siguiendo los parámetros establecidos en este procedimiento y con la firma autorizada.</p>

### 4. DEFINICION DE TERMINOS

TERMINO	DEFINICION
Acuse de recibo	Documento que certifica la entrega de un bien enviado por un servicio de correo, se consigna en un formato con los datos del destinatario, para dejar constancia de la entrega, y ser firmado por éste, después de la recepción remitido a la unidad de correspondencia.
Archivo electrónico	Es el conjunto de documentos electrónicos, 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.
Chat	Comunicación en tiempo real que se realiza entre varios usuarios cuyas computadoras están conectadas a una red, generalmente Internet; los usuarios escriben mensajes en su teclado, y el texto aparece automáticamente y al instante en el monitor de todos los participantes.
Circular	Comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico de personas.
Comunicación Oficial	Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
Contingencia:	Son las actividades que se llevan a cabo para mitigar las fallas en el sistemas o insuficiencia en el recurso humano.
Correo electrónico	Servicio de red que permite a los usuarios recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónica.
Conservación de Registros	Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición final de los registros.
Copia Auténtica	Es la reproducción de un documento, refrendada por el funcionario competente para revestirlo de ciertas formas según lo establecido por la ley y que le confieren la fuerza jurídica del original.
Correspondencia	Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posible conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación, El canal para el trámite de denuncias establecido por la Entidad es el correo electrónico soytransparente@itc.edu.co. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Digitalizar	Técnica que permite la reproducción de información que se encuentran registradas en soportes análogos (papel, video, casset, cinta, película, microfilme), en uno que solo puede leerse o interpretarse mediante un computador.
Distribución	Corresponde a la acción de entregar a las diferentes dependencias, los documentos recibidos y procesados.
Documento de Archivo	Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural, y debe ser objeto de conservación.
Documento Electrónico de Archivo	Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece 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.
Documento Original	Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
Documento Público	Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
Felicitación	Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero daría proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.
Folio	Unidad mínima de un documento.
Memorando	Es la comunicación escrita de carácter interno, general o particular que se utiliza para solicitar un trabajo, transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias en los niveles administrativos.
Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos	Describe los requisitos funcionales, no funcionales en la gestión de documentos electrónicos de archivo. Y da las directrices sobre los requisitos para la gestión de archivos tradicionales.



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central  
Establecimiento Público de Educación Superior

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES OFICIALES y/o PQRSD

CÓDIGO: GDO-PC-01

VERSIÓN: 4

VIGENCIA: 2023-11-30

PÁGINA : 1 de 6

DOCUMENTO CONTROLADO

<b>Petición</b>	<p>Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.</p> <p>Presentar un Derecho de Petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero. Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representadas por un mayor de edad.</p> <p>Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015: Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Petición:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Diez (10) días hábiles para peticiones de información.</li> <li>•Quince (15) días hábiles para peticiones generales.</li> <li>•Treinta (30) días hábiles para peticiones de consulta.</li> </ul>
<b>Planilla</b>	Formato donde se registra los datos de las comunicaciones oficiales radicadas.
<b>Portal Web</b>	El servicio está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.
<b>Queja</b>	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones. Los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Queja es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Radicación de Comunicaciones Oficiales</b>	Es el procedimiento por medio del cual la entidad asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío.
<b>Reclamo</b>	Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a un Reclamo es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Registro</b>	Evidencia de actividades ejecutadas.
<b>Registro de Comunicaciones oficiales</b>	Es el procedimiento por medio del cual, la entidad ingresa en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos.
<b>Rótulo</b>	Es la etiqueta mediante la cual se identifica el número de radicado que se le asigna a la comunicación oficial.
<b>Sistema Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC)</b>	Es el sistema de información que permite el control, seguimiento y manejo de las comunicaciones oficiales
<b>Sugerencia</b>	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la ETITC. Esto es para todas las 4 categorías, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones (consultas). Para consultar el estado o la respuesta de su petición, quejas, reclamo, sugerencia o trámite, puede ingresar al aplicativo con el código de consulta y realizar el respetivo seguimiento, el sistema le reportará cualquier cambio de estado a su correo electrónico. Los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Sugerencia es de (15) días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Unidad de Correspondencia</b>	Dependencia encargada de la radicación de las comunicaciones oficiales.
<b>Ventanilla única de correspondencia</b>	Es un canal de comunicación por medio del cual los usuarios interactúan con la entidad, mediante la presentación de solicitudes de trámites, servicios y PQRSD, de forma escritas en medio físico.
<b>5. CONDICIONES GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN</b>	<p>· Oficina de Gestión Documental.</p> <p>· Todas las PQRSD recibidas en medio físico y los diferentes canales de comunicación deberán radicarse en el área de Atención al Ciudadano y ser registradas en el Aplicativo SIAC por los funcionarios encargados.</p> <p>· Todo direccionamiento de las PQRSD serán direccionadas a los funcionarios del área competente para generar la respuesta, en virtud de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>· Cualquier petición formulada por medio escrito deberá contener la información completa: nombre y apellido, identificación del peticionario, el objeto de la petición, las razones en que se apoya, la firma, el correo electrónico, la dirección y teléfono para direccionar la respuesta.</p>

### 6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	DIAGRAMA	ACTIVIDAD- DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1		<p><b>INGRESAR Y REGISTRARSE EN EL SISTEMA</b></p> <p>La persona autorizada ingresa al sistema SIAC con el usuario y clave asignado y busca el módulo de radicar correspondencia o PQRSD.</p>	Funcionario de ventanilla de radicación	Aplicativo SIAC



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central  
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO  
DE COMUNICACIONES OFICIALES y/o PQRSD**






CÓDIGO: GDO-PC-01

VERSIÓN: 4

VIGENCIA: 2023-11-30

PÁGINA : 1 de 6

DOCUMENTO CONTROLADO

2		<p><b>RECEPCIONAR LAS COMUNICACIONES FÍSICAS</b></p> <p>Las comunicaciones oficiales recibidas en formato físico que ingresan a la ventanilla única de correspondencia debe contener el asunto, los datos completos del usuario, el correo institucional y solicitar el envío de la respuesta vía correo electrónico.</p> <p>Las comunicaciones oficiales recibidas en la Sede en formato físico, se digitalizarán y enviarán al correo de atencionalciudadano@itc.edu.co para ser radicadas.</p> <p>El funcionario de ventanilla analizará el contenido del documento y determinará a que tipo de trámite pertenece, si es una comunicación o PQRSD.</p> <p><b>NOTA:</b> Se tendrá en el área de atención al ciudadano, a disposición de los ciudadanos el formato GDO-FO-02, en caso de requerirlo para presentar una PQRSD.</p>	<p>Funcionario de ventanilla de radicación</p> <p>Funcionario de la Sede</p>	<p>Aplicativo SIAC GDO-FO-02</p>
3		<p><b>RECEPCIONAR LAS COMUNICACIONES POR CORREO</b></p> <p>Las comunicaciones oficiales que se reciban en el correo electrónico de la ventanilla se radicarán. Cuando las áreas reciben por su correo institucional deberán reenviarlas al correo de atencionalciudadano@itc.edu.co, para ser radicadas y centralizadas en el aplicativo SIAC.</p> <p>El funcionario de ventanilla analizará el contenido del documento y determinará a que tipo de trámite pertenece, si es una comunicación o PQRSD.</p>	<p>Funcionario de ventanilla de radicación</p> <p>Líder de dependencia</p>	<p>Aplicativo SIAC Correo electrónico</p>
4		<p><b>RECEPCIONAR LAS COMUNICACIONES POR PORTAL WEB</b></p> <p>Las comunicaciones oficiales que se reciban por el portal web se radican y direccionan a cada área competente con copia a los correos teniendo en cuenta el direccionamiento del protocolo de atención al ciudadano.</p>	<p>Funcionario de ventanilla de radicación</p>	<p>Aplicativo SIAC</p>
5		<p><b>VERIFICAR Y SELECCIONAR LAS COMUNICACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Las comunicaciones recibidas que requieren respuesta, y facturas de servicios públicos se deben radicar, se envían a los correos electrónicos de las áreas financieras.</li> <li>•Los periódicos, revistas, plastificados, avisos informativos, etc., no se radican, se coloca el sello de atención al ciudadano manualmente.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Se abren los sobres sellados, que son dirigidos a la institución. Excepto los sobres con mensaje de PRIVADO o PERSONAL</p>	<p>Funcionario de ventanilla de radicación</p> <p>Funcionario interno o externo patinador</p>	<p>Aplicativo SIAC</p>
6		<p><b>REGISTRAR Y ENTREGAR COMUNICACION</b></p> <p>Las comunicaciones se registran y entregan o direccionan de acuerdo a su formato.</p> <p>La comunicación que no se radica, se debe registrar en el formato GDO-FO-12 y se entrega en la oficina correspondiente.</p> <p>En las comunicaciones oficiales electrónicas despachadas se registrará en cada una el número de radicado asignado por el sistema.</p> <p>Las facturas de los servicios públicos en formato físicos o electrónicos se radicarán por correspondencia registrando el número de cada factura, documento al cual se le incluirá el número de radicación asignado por el sistema y el archivo se renombrará con el nombre de la entidad remitente y con el número de radicado asignado.</p> <p><b>NOTA:</b> Se remite copia del radicado registrando los números de las facturas a los correos de presupuesto, gestión documental, contabilidad, tesorería, gestión ambiental y gestor vice administrativa</p> <p>En la planilla de registro de correspondencia externa sin radicar el funcionario que recibe deberá firmar horizontalmente frente de cada radicado que tenga asignado al área.</p>	<p>Funcionario de ventanilla de radicación</p> <p>Funcionario interno o externo patinador</p>	<p>GDO-FO-12 registro correspondencia externa sin radicar</p> <p>GDO-FO-05 Planilla distribución comunicaciones oficiales externas</p>



**PROCEDIMIENTO  
DE COMUNICACIONES OFICIALES y/o PQRSD**

CÓDIGO: GDO-PC-01

VERSIÓN: 4

VIGENCIA: 2023-11-30

PÁGINA : 1 de 6

DOCUMENTO CONTROLADO

7		<p><b>CLASIFICAR Y RADICAR LAS COMUNICACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Comunicaciones recibidas en formato físico</li> </ul> <p>Identificar si es "Correspondencia" o "PQRSD", y procede a la radicación, diligenciando todos los campos requeridos marcados con (*), conforme a los manuales, que se encuentran vinculados en el aplicativo SIAC; valide la información, si no requiere corregir teclee guardar para enviar al destinatario, teniendo en cuenta devolver una copia al remitente con su respectivo número de radicación.</p> <p>Este numeral también aplica para radicar las:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Comunicaciones recibidas por canal web</li> <li>•Comunicaciones recibidas por correo electrónico</li> </ul>	<p>Funcionario de ventanilla de radicación</p> <p>Líder de dependencia</p>	<p>Aplicativo SIAC</p>
8		<p><b>DISTRIBUIR COMUNICACIONES</b></p> <p>Generar las planillas para la entrega de las comunicaciones a las áreas correspondientes y se solicitara al funcionario que recibe la firmar frente a cada radicado de forma horizontal, según corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Comunicaciones oficiales recibidas Realizar el recorrido de entrega de comunicaciones en las dependencias teniendo en cuenta el acuse de recibido para las que se reciben en físico.</li> <li>•Comunicaciones oficiales despachadas internas Realizar el recorrido de entrega o envío de comunicaciones a los destinatarios teniendo en cuenta el acuse de recibido, en caso de ser firmada por un funcionario especializado deberá llevar la aprobación del jefe inmediato.</li> <li>• Comunicaciones oficiales despachadas externas Realizar la entrega o envío de comunicaciones al destinatarios o entidad que corresponda solicitando la firma, fecha y hora de entregar, deberá ser digitalizada en el aplicativo SIAC como evidencia de la entrega.</li> </ul>	<p>Funcionario de ventanilla de radicación</p> <p>Funcionario interno o externo patinador</p>	<p>GDO-FO-04 Planilla distribución comunicaciones oficiales internas</p> <p>GDO-FO-05 Planilla distribución comunicaciones oficiales externas</p> <p>GDO-FO-12 registro correspondencia externa sin radicar</p>
9		<p><b>VERIFICAR</b></p> <p>El funcionario que recibe la notificación en el correo institucional que tiene una PQRSD o Comunicación asignada en SIAC verifica que sea de su competencia; si SI pasa al numeral 11, si NO pasa al numeral 10.</p>	<p>Líder de dependencia</p>	<p>Aplicativo SIAC</p>
10		<p><b>DEVOLVER COMUNICACIONES A RADICACIÓN</b></p> <p>El funcionario debe ingresar al aplicativo SIAC, selecciona el número del radicado, el cual no es de su competencia y da clic en la pestaña "Devolver Comunicado" al usuario de radicación.</p>	<p>Funcionario que recibe el oficio</p>	<p>Documento devuelto</p>
11		<p><b>GENERAR RESPUESTA</b></p> <p>Elaborar las comunicaciones de acuerdo con el instructivo GDO-IN-02 y proceder a la radicación estipulada en el numeral 5 del procedimiento.</p> <p>Solicitar al correo de atención al ciudadano el número de radicado de salida</p> <p>Proyectar la respuesta con la firma autorizada, el documento en físico debe remitirse al área de correspondencia para su despacho.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Envío Físico: El funcionario proyecta la respuesta en documento Word en la plantilla institucional. Se verifica que se haya incluido el número de radicado solicitado, los datos del destinatario y la firma autorizada.</li> </ul> <p>Si la comunicación es firmada por otro funcionario del área deberá llevar la firma de aprobación del jefe del área.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Digital: El funcionario proyecta la respuesta en el aplicativo SIAC y la envía para ser aprobada por el jurídico correspondiente quien cerrará el trámite.</li> </ul>	<p>Líder de dependencia</p> <p>Funcionario interno o externo patinador</p> <p>Jurídico asignado</p>	<p>Oficio respuesta a solicitud</p> <p>GDO-IN-02 instructivo para elaborar cartas, memorandos y circulares</p> <p>Aplicativo SIAC</p>



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central  
Establecimiento Público de Educación Superior

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES OFICIALES y/o PQRSD

CÓDIGO: GDO-PC-01

VERSIÓN: 4

VIGENCIA: 2023-11-30

PÁGINA : 1 de 6

DOCUMENTO CONTROLADO

12		<b>REGISTRAR RESPUESTA</b> El líder de dependencia entrega la comunicación oficial para ser enviada en la plantilla Word institucional al funcionario de atención al ciudadano para que proceda a registrarla en el aplicativo SIAC y ser enviada.	Líder dependencia Funcionario de atención al ciudadano	Aplicativo SIAC
13		<b>RECEPCIÓN PQRSD POR CHAT</b> Al recibir por el canal "CHAT", alguna solicitud de PQRSD se enviara al correo de atención al ciudadano para ser registrada en el aplicativo SIAC Continúa con el numeral 5.	Funcionario de ventanilla de radicación	Aplicativo SIAC CHAT
14		<b>RADICACIONES SEDES DE LA ETITC</b> Para las sedes de la ETITC diferentes a la Calle 13, los funcionarios recibirán las peticiones de los usuarios y proceden a escanearlas, enviarlas al correo de atención al ciudadano para su radicación, cumpliendo con lo establecido en el numeral 2. Nota: Se utilizará el formato GDO-FO-02 cuando el ciudadano requiera radicar la PQRSD y cuando lo solicite.	Funcionarios responsables de las sedes. Funcionario interno o externo patinador	GDO-FO-02 Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias
15		<b>RECOLECCIÓN DE LAS COMUNICACIONES SEDES DE LA ETITC</b> El personal encargado de entregar y recibir las comunicaciones, deberá realizar la recolección de las PQRSD o comunicaciones en físico en las sedes con el fin de ser entregadas en la ventanilla de radicación de la sede Principal al servidor responsable de la radicación.	Funcionario interno o externo patinador Funcionario de ventanilla de radicación	El registro se encuentra en la actividad 4
16		<b>PLAN DE CONTINGENCIA</b> Cuando se presente un fallo en el sistema de radicación SIAC, el funcionario de la ventanilla de radicación deberá recepcionar las comunicaciones oficiales recibidas, utilizando el método manual, para lo cual colocaran el sello de atención al ciudadano manualmente, registrando el número de folios, la hora de recibo y el nombre del funcionario que recibe la comunicación. se deberá informar al ciudadano que recibirá en el correo registrado el número de radicación asignado. Al radicar se puede presentar un error en el aplicativo SIAC, cuando se radica desde del SIAC en la bandeja de correo electrónico sin visualizar los datos del remitente ni destinatario, se deberá radicar de manera manual. Continúa con el numeral 5.	Funcionario de ventanilla de radicación	Sello de Atención al Ciudadano
17		<b>DISTRIBUCIÓN MANUAL</b> El funcionario registra las comunicaciones en el formato GDO-FO-05 Planilla distribución comunicaciones oficiales externas, y expide una copia para entregar al destinatario el oficio, para que firme en la planilla el recibido en cada uno de los radicados.	Funcionario de ventanilla de radicación Funcionario interno o externo patinador	GDO-FO-05 Planilla distribución comunicaciones oficiales externas
18		<b>RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO</b> Una vez se restablezca nuevamente el servicio, el funcionario de radicación deberá dar cumplimiento a este procedimiento a partir del numeral 5, y se dejará una descripción en el aplicativo SIAC en el campo de observación sobre el inconveniente presentad y se entrega o remite el documento original al destinatario.	Funcionario de ventanilla de radicación	SIAC



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central  
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO  
DE COMUNICACIONES OFICIALES y/o PQRSD**

CÓDIGO: GDO-PC-01

VERSIÓN: 4

VIGENCIA: 2023-11-30

PÁGINA : 1 de 6

DOCUMENTO CONTROLADO

<b>7. ANEXOS</b>	GDO-FO-02	RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS
	GDO-FO-04	PLANILLA DISTRIBUCIÓN COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS
	GDO-FO-05	PLANILLA PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS.
	GDO-IN-02	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR CARTAS, MEMORANDOS Y CIRCULARES.

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
1/07/2009	1	Adopción del procedimiento
30/03/2016	2	Actualización del procedimiento
24/05/2019	3	Actualización del procedimiento, cambio de nombre, cambio de proceso, cambio en objetivo, alcance, responsabilidades, descripción del procedimiento y anexa de plan de contingencia. Se incluye etiquetado de seguridad de información y se cambia el código del proceso de los formatos anexos a este procedimiento.
30/11/2023	4	Se incluyo en los términos el Chat con su respectiva definición. Se adicionaron los numerales 3 -Recepción de comunicaciones oficiales por correo electrónico y 4 Recepción de comunicaciones oficiales por el portal web.  Actualización del procedimiento, se realizó ajustes en los numerales 6, 8, 9 y 10, se especifica que los documentos deben contar con la firma autorizada para su envío.  Se incluyeron los numerales 13 y 14 los cuales son para la recolección de las comunicaciones o peticiones de las sedes.  Se incluyó en los términos el concepto de Chat; el numeral 11 recepción de PQRSD por el canal chat y se ajustó la numeración en adelante del procedimiento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>ALICIA JANETH PEÑA SÁNCHEZ</b> Líder del Proceso de Gestión Documental	<b>ANAY PINTO VALENCIA</b> Administrador de la Documentación	<b>DORA AMANDA MESA CAMACHO</b> Representante de la Dirección

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---