1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos respectivos para la recepción, radicación, trámite y despacho de las comunicaciones oficiales, recibidas en la Ventanilla Única de Radicación (VUR)

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales recibidas y finaliza con el envío de la comunicación de salida al respectivo destinatario.

3. RESPONSABILIDADES

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.

Del Funcionario de comunicaciones o responsable de redes sociales: Monitorear los canales oficiales de redes sociales para identificar solicitudes, comentarios o mensajes que puedan constituir PQRSD y remitirlas al correo de atencionalciudadano@itc.edu.co

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.

Del funcionario de ventanilla de radicación: radicar las comunicaciones oficiales y/o PQRSD.

Del funcionario que origina la comunicación: Elaborar las comunicaciones siguiendo los parámetros establecidos en este procedimiento y con la firma autorizada.

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

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 AUTENTICA: 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, caset, 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 darla 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.

PETICIÓN: 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.

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.

Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015: Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Petición:

- Diez (10) días hábiles para peticiones de información.
- Quince (15) días hábiles para peticiones generales.
- Treinta (30) días hábiles para peticiones de consulta.

PLANILLA: Formato donde se registra los datos de las comunicaciones oficiales radicadas.

PORTAL WEB: El servicio está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.

QUEJA: 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.

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: 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.

RECLAMO: 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.

REDES SOCIALES: Plataformas digitales utilizadas por la ciudadanía para interactuar con la entidad, tales como Facebook, Instagram, Linkedin, Tiktok, Youtube, WhatsApp y X (antes Twitter). Las quejas y sugerencias recibidas por estos medios deben ser tratadas como PQRSD y gestionadas conforme al procedimiento establecido.

REGISTRO: Evidencia de actividades ejecutadas.

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: 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.

Rótulo: Es la etiqueta mediante la cual se identifica el número de radicado que se le asigna a la comunicación oficial.

SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SIAC): Es el sistema de información que permite el control, seguimiento y manejo de las comunicaciones oficiales

SUGERENCIA: 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.

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA: Dependencia encargada de la radicación de las comunicaciones oficiales.

VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA: 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.

5. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES

- Política de Servicio al Ciudadano
- 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.
- Todo direccionamiento de las PQRSD será remitido 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.
- 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.
- Deberán radicarse las PQRSD recibidas a través de redes sociales oficiales, siguiendo el mismo procedimiento de recepción, análisis y direccionamiento.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
1.INGRESAR Y REGISTRARSE EN EL SISTEMA La persona autorizada ingresa al sistema SIAC con el usuario y clave asignado y busca el módulo de radicar correspondencia o PQRSD.	Funcionario de ventanilla de radicación	Verificar en el SIAC la radicación de PQRSD	N/A	Aplicativo SIAC
2.RECEPCIONAR LAS COMUNICACIONES FÍSICAS Las comunicaciones oficiales recibidas en formato físico que ingresan a la ventanilla única de correspondencia deben contener el asunto, los datos completos del usuario, el correo institucional y solicitar él envió de la respuesta vía correo electrónico. Las comunicaciones oficiales recibidas en la Sede en formato físico se digitalizarán y enviarán al correo de atencionalciudadano@itc.edu.co para ser radicadas. El funcionario de ventanilla analizará el contenido del documento y determinará a que tipo de trámite pertenece, si es una comunicación o PQRSD. **NOTA:** Se tendrá en el área de atención al ciudadano, a disposición de los ciudadanos el formato GSC-FO-01 , en caso de requerirlo para presentar una PQRSD.	Funcionario de ventanilla de radicación Funcionario de la Sede	Verificar Completitud de los datos registrados	N/A	Aplicativo SIAC GSC-FO-01 Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
3.RECEPCIONAR LAS COMUNICACIONES VERBALES Las solicitudes verbales presentadas por los ciudadanos en el punto de atención presencial deberán ser atendidas por el funcionario de Atención al Ciudadano, quien diligenciará el formato GSC-FO-01 con la información suministrada por el ciudadano. Posteriormente, se enviará al correo electrónico atencionalciudadano@itc.edu.co para su radicación en el aplicativo SIAC.	Funcionario de ventanilla de radicación	Realizar registro en el formato	N/A	Aplicativo SIAC GSC-FO-01 Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias
4.RECEPCIONAR LAS COMUNICACIONES POR CORREO 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. El funcionario de ventanilla analizará el contenido del documento y determinará a que tipo de trámite pertenece, si es una comunicación o PQRSD.	Funcionario de ventanilla de radicación Líder de dependencia	Velicar que las solicitudes recibidas por correo electrónico estén radicadas en el SIAC	N/A	Aplicativo SIAC Correo electrónico

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
5 RECEPCIONAR LAS COMUNICACIONES POR CORREO 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.	Funcionario de ventanilla de radicación	Verificar que todas las solicitudes sean remitidas a las dependencias competentes	N/A	Aplicativo SIAC
6. VERIFICAR Y SELECCIONAR LAS COMUNICACIONES • Las comunicaciones recibidas que requieren respuesta, y facturas de servicios públicos se deben radicar, se envían a los correos electrónicos de las áreas financieras. • Los periódicos, revistas, plastificados, avisos informativos, etc., no se radican, se coloca el sello de atención al ciudadano manualmente. **NOTA:** Se abren los sobres sellados, que son dirigidos a la institución. Excepto los sobres con mensaje de PRIVADO o PERSONAL	Funcionario de ventanilla de radicación Funcionario interno o externo patinador	Verificar el tipo de comunicación y proceder según lineamiento	N/A	Aplicativo SIAC

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
7.REGISTRAR Y ENTREGAR COMUNICACIÓN Las comunicaciones se registran y entregan o direccionan de acuerdo a su formato. La comunicación que no se radica, se debe registrar en el formato GSC-FO-04 y se entrega en la oficina correspondiente. En las comunicaciones oficiales electrónicas despachadas se registrará en cada una el número de radicado asignado por el sistema. 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. **NOTA:** Se remite copia del radicado registrando los números de las facturas a los correos de presupuesto, gestión documental, contabilidad, tesorería, gestión	Funcionario de ventanilla de radicación Funcionario interno o externo patinador	Verificar la entrega de las comunicaciones	N/A	GSC-FO-04 Registro correspondencia externa sin radicar GSC-FO-03 Planilla para la distribución de comunicaciones oficiales externas.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
ambiental y gestor vice administrativa 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.				
8.CLASIFICAR Y RADICAR LAS COMUNICACIONES • Comunicaciones recibidas en formato físico 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. Este numeral también aplica para radicar las: • Comunicaciones recibidas por canal web • Comunicaciones recibidas por correo electrónico	Funcionario de ventanilla de radicación Líder de dependencia	Realizar la clasificación de las comunicaciones	N/A	Aplicativo SIAC
9.DISTRIBUIR COMUNICACIONES Generar las planillas para la entrega de las comunicaciones a las áreas correspondientes y se	Funcionario de ventanilla de radicación	Verificar la distribución de las comunicaciones	N/A	GSC-FO-02 Planilla distribución comunicaciones oficiales internas

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
solicitara al funcionario que recibe la firmar frente a cada radicado de forma horizontal, según corresponda. • 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. • 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. • 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.	funcionario interno o externo patinador			GSC-FO-03 Planilla para la distribución de comunicaciones oficiales externas. GSC-FO-04 Registro correspondencia externa sin radicar
10.VERIFICAR 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.	Líder de dependencia	Verificar devolución de PQRSD cuando no son de competencia del proceso al cual	N/A	Aplicativo SIAC

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
Nota: ¿La PQRSD es la competencia del funcionario? SI pasa al numeral 11, NO continua la actividad No 12.		se le notifico inicialmente		
11.DEVOLVER COMUNICACIONES A RADICACIÓN 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.	Funcionario que recibe el oficio	Verificar si se realizó devolución de PQRSD	N/A	Documento devuelto
12. GENERAR RESPUESTA Elaborar las comunicaciones de acuerdo con el instructivo GDO-IN-02 y proceder a la radicación estipulada en el numeral 5 del procedimiento. Solicitar al correo de atención al ciudadano el número de radicado de salida Proyectar la respuesta con la firma autorizada, el documento en físico debe remitirse al área de correspondencia para su despacho. • Envío Físico: El funcionario proyecta la respuesta en	Líder de dependencia Funcionario interno o externo patinador Jurídico asignado	Verificar si la solicitud se radico según actividad No 5	N/A	Oficio respuesta a solicitud GDO-IN-02 instructivo para elaborar cartas, memorandos y circulares Aplicativo SIAC

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
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. Si la comunicación es firmada por otro funcionario del área deberá llevar la firma de aprobación del jefe del área. • Digital: El funcionario proyecta la respuesta en el aplicativo SIAC y la envía para ser aprobada por el jurídico correspondiente quien cerrará el trámite.				
13.REGISTRAR RESPUESTA 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	Verificar comunicados recibidos	N/A	Aplicativo SIAC
14.RECEPCIÓN PQRSD POR CHAT Al recibir por el canal “CHAT”, alguna solicitud de PQRSD se enviará al correo de atención al ciudadano para ser registrada en el aplicativo SIAC Continua con el numeral 5.	Funcionario de ventanilla de radicación	Verificar que la radicación cumpla con la actividad No 5	N/A	Aplicativo SIAC CHAT

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
15. RECEPCIÓN PQRSD POR REDES SOCIALES Las solicitudes recibidas por redes sociales oficiales de la ETITC deberán ser remitidas al correo electrónico de atención al ciudadano (atencionalciudadano@itc.edu.co) para su radicación en el aplicativo SIAC.	Funcionario responsable designado	Verificar correos recibidos	N/A	Aplicativo SIAC
16. RADICACIONES SEDES DE LA ETITC 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 GSC-FO-01 cuando el ciudadano requiera radicar la PQRSD y cuando lo solicite.	Funcionarios responsables de las sedes. Funcionario interno o externo patinador	Verificar que el registro cumpla con la actividad No 2	N/A	GSC-FO-01 Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias
17.RECOLECCIÓN DE LAS COMUNICACIONES SEDES DE LA ETITC 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	Verificar recepción de las solicitudes recibidas de las sedes.	N/A	El registro se encuentra en la actividad 4

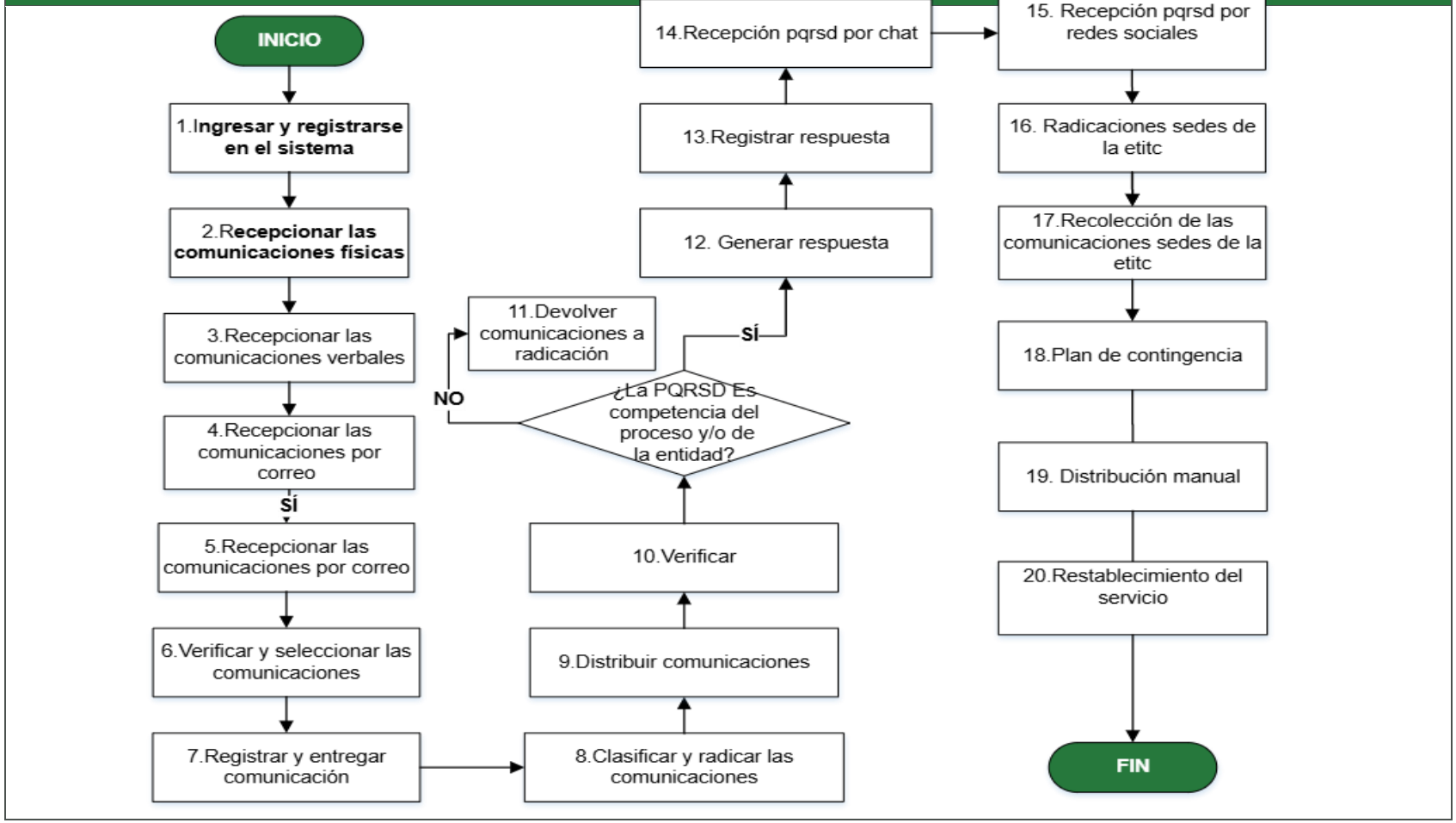
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
18.PLAN DE CONTINGENCIA Cuando se presente un fallo en el sistema de radicación SIAC, el funcionario de la ventanilla de radicación deberá tomar en cuenta las comunicaciones oficiales recibidas, utilizando el 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. Continua con el numeral 5.	Funcionario de ventanilla de radicación	N/A	N/A	Sello de Atención al Ciudadano
19. DISTRIBUCIÓN MANUAL El funcionario registra las comunicaciones en el formato GSC-FO-03 Planilla distribución comunicaciones oficiales externas, y expide una copia para entregar al	Funcionario de ventanilla de radicación Funcionario	N/A	N/A	GSC-FO-03 Planilla para la distribución de comunicaciones oficiales externas.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
destinatario el oficio, para que firme en la planilla el recibido en cada uno de los radicados.	interno o externo patinador			
20.RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Una vez se reestablezca 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	N/A	N/A	SIAC

7.ANEXOS:

GSC-FO-01 RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS
GSC-FO-02 PLANILLA DISTRIBUCIÓN COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS
GSC-FO-03 PLANILLA PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS.
GSC-FO-04 REGISTRO CORRESPONDENCIA EXTERNA SIN RADICAR
GDO-IN-02 INSTRUCTIVO PARA ELABORAR CARTAS, MEMORANDOS Y CIRCULARES.

8. DIAGRAMA DE FLUJO



9.SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
SIAC	Sistema de información que permite el control, seguimiento y manejo de las comunicaciones oficiales	Cada vez que se requiera	https://siac.itc.edu.co/

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
2025-08-26	1	Migrado de la versión 4 del procedimiento **GDO-PC-01** Se incluye el numeral 3 para recepción de PQRSD verbales Se incluye el numeral 15 para la recepción de PQRSD por redes sociales. Se adiciona las responsabilidades. Se adiciona el término “Redes Sociales” Se ajusta Requisitos y Condiciones Generales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Funcionario del Proceso Servicio al Ciudadano	**ANAY PINTO VALENCIA** Administrador de la Documentación	**ALICIA JANETH PEÑA SÁNCHEZ** Líder del Proceso Servicio al Ciudadano