

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO CORRESPONDENCIA</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> AP-GAC-PC-001	<b>VERSIÓN:</b> 03	<b>FECHA:</b> 25/04/2022

<b>1. Objetivo</b>	
Establecer los lineamientos para brindar los canales de información que permitan la interacción de la información de manera puntual, eficaz y veraz de la correspondencia enviada y recibida en el Instituto.	
<b>2. Alcance</b>	
Inicia con la recepción del documento, contempla las actividades para la admisión y envío de la correspondencia, finaliza con la entrega y/o envío y el archivo de los documentos.	
<b>3. Definiciones</b>	
<b>Cliente externo</b>	Se refiere a la ciudadanía, entes distritales, gubernamentales, entre otros, que radican documentación para ser tramitada.
<b>Cliente interno</b>	Son todas las áreas que generan correspondencia del Instituto.
<b>Comunicado</b>	Es una declaración, una nota, un informe que comunica una información para su conocimiento público. El comunicado puede ser elaborado por una persona, una empresa, una organización o un gobierno y suele ser difundido a través de los medios de comunicación masiva.
<b>Comunicación externa</b>	Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización
<b>Oficio</b>	El oficio es un tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos, de invitación, de felicitación, de colaboración, de agradecimiento, etcétera. Estas redacciones se utilizan en instituciones como: ministerios, embajadas, municipios, oficinas de gobierno, entre otras
<b>4. Documentos de referencia y normatividad</b>	
Acuerdo No. 12 de 2006 "Por el cual se modifica el acuerdo No. 10 de 2001, que crea el fondo municipal de cultura en el municipio de Cajicá, se crea el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá y se dictan otras disposiciones"	
Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de archivos y se dictan otras disposiciones".	
Ley 1755 del 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."	
Ley 1712 de 2014" Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."	
Acuerdo 060 del 2021 "por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"	
Resolución 095 del 2021 por medio de la cual se crea y adopta la ventanilla única de atención al	



<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>			
<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCEDIMIENTO CORRESPONDENCIA</b>			
CÓDIGO: AP-GAC-PC-001	VERSIÓN: 03	FECHA: 25/04/2022	Página 2 de 4

usuario

**5. Responsables del procedimiento**

Contratista ventanilla única  
Técnico administrativo

**6. Relación de formatos y anexos**

AP-GAC-MN-001 MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**7. Descripción de las actividades del procedimiento**

No.	Descripción de la actividad	Responsable		Punto de control y/o Registro
		Área	Cargo	
1.	<p><b>Recibir documento en físico:</b></p> <p>Se recibe el documento original, se diligencia en el software los datos del remitente y fecha</p> <p>Se recibe la solicitud por medio del correo electrónico <a href="mailto:pqrs@culturacajica.gov.co">pqrs@culturacajica.gov.co</a></p> <p><b>Nota:</b> de recibir una solicitud a cualquier otro de los correos institucionales esta deberá ser redirigida al correo <a href="mailto:pqrs@culturacajica.gov.co">pqrs@culturacajica.gov.co</a></p>	Atención al ciudadano	Contratista de ventanilla única	Software de ventanilla única Correo institucional
2.	<p><b>Asignar consecutivo</b></p> <p>Se asigna un consecutivo para el documento recibido.</p> <p><b>Nota:</b> La correspondencia recibida es archivada en la carpeta conforme tablas de retención documental.</p>	Atención al ciudadano	Contratista de ventanilla única	Verificar que el consecutivo asignado no se encuentre repetido.
3.	<p><b>Entregar comunicado:</b></p> <p>Se asigna y envía por medio del</p>	Todas las áreas	Funcionarios, contratistas	Correo institucional



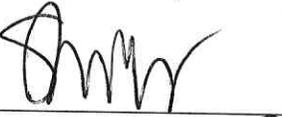
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>		
	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO CORRESPONDENCIA</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> AP-GAC-PC-001	<b>VERSIÓN:</b> 03	<b>FECHA:</b> 25/04/2022
			Página 3 de 4

	correo institucional la correspondencia a los funcionarios o colaboradores de acuerdo a su competencia.			
4.	<b>Tramitar y emitir respuesta a ventanilla única:</b> Se da respuesta al comunicado por parte del área competente al correo <a href="mailto:pqrs@culturacajica.gov.co">pqrs@culturacajica.gov.co</a>	Todas las áreas	Funcionarios, contratistas	Decreto 1755 de 2015
5.	<b>Asignar consecutivo de salida:</b> El contratista de ventanilla única asignara el consecutivo de correspondencia enviada.	Atención al ciudadano	Contratista de ventanilla única	Software e ventanilla única
6.	<b>Entregar respuesta:</b> El contratista de ventanilla única enviara la respuesta por medio físico o electrónico.	Atención al ciudadano	Contratista de ventanilla única	Correo institucional. Radicado de documento
7.	<b>Archivar documentos:</b> Se archivan los documentos generados durante la ejecución del presente procedimiento de acuerdo con los lineamientos de archivo y tablas de retención documental.	Atención al ciudadano	Contratista de ventanilla única	

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio
28/11/2014	01	Se crea el documento
13/05/2020	02	Se actualizan las actividades del procedimiento y responsables

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ</b>			
	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO CORRESPONDENCIA</b>			
	CÓDIGO: AP-GAC-PC-001	VERSIÓN: 03	FECHA: 25/04/2022	Página 4 de 4

25/04/2022	03	Se actualizan las actividades del procedimiento unificando procedimiento de correspondencia física y electrónica y cambio de codificación de proceso.
------------	----	---

CONTROL DE EMISIÓN			
Responsable	Nombres y apellidos	Firma	Cargo
<b>Elaboró:</b>	Daniel Baena		Técnico administrativo
<b>Revisó:</b>	Miguel Ricardo Quiroga		Responsable SGC (OPS)
<b>Aprobó:</b>	Shirley Jiménez		Profesional Universitario
<b>Adoptó:</b>	Héctor Moncada		Director Ejecutivo