



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

PROCESO PARA REGISTRAR INFORMACIÓN ENTRANTE Y SALIENTE DE LA CORRESPONDENCIA EXTERNA EN PERIODO DE TELETRABAJO

Antecedentes:

En la actualidad la CMP realiza todas sus actividades a través del teletrabajo como consecuencia del aislamiento social decretado por el gobierno nacional. El proceso de recibo y entrega de información institucional se debe modificar, teniendo en cuenta que los medios digitales priman para este proceso.

Se hace necesario optimizar los medios electrónicos para mantener la continuidad de las operaciones en teletrabajo y lograr la trazabilidad de las comunicaciones institucionales de entrada y salida en la CMP.

En el presente documento se establecen una serie de actividades y responsabilidades que se deben tener en cuenta para oficializar las comunicaciones recibidas y despachadas.

Partícipes:

Líder de Proceso – Responsable del medio de comunicación - Encargada de la ventanilla única – Colaborador – Secretaria de Despacho.

Actualmente existen diferentes medios de recepción de información con un responsable, a saber:

Correo Institucional: Adolfo Ruíz Henao

Página web, DPQR: Alexandra Gutiérrez Cardona

Línea de WhatsApp Jarold Wilson Messa

Chat en línea: Danelly Ceballos Valderrama

Redes sociales: Juan David Hurtado Bedoya

WhatsApp Veedurías: Andrés Holguín

Línea anticorrupción: Manuel Humberto Villamil

Firma digital: María Liliana Giraldo González

1. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS:

- 1.1 Los responsables de cada medio de recepción, deberán solicitar un número de radicación a la encargada de la ventanilla única, mediante comunicación telefónica, con el fin de oficializar toda la información recibida. De allí en adelante, este será el código de identificación para referirse al comunicado.
- 1.2 Los responsables de los medios como WhatsApp, redes sociales y línea anticorrupción, deberán generar las imágenes necesarias para soportar el



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

recibo de la información por estos medios y enviarla a la encargada de la ventanilla única (correo ventanilla@contraloriapereira.gov.co) para el respectivo proceso de radicación.

- 1.3 La encargada de la ventanilla única, radica todos los documentos recibidos en el formato del SGC establecido para este fin, describiendo el medio por donde se recibió la comunicación y la información que contiene el formato FO.1.2.4.3.1-2; registra fecha de recibo y se encarga de reenviar por el correo institucional a la secretaria de despacho, quien se encarga de hacer el reenvío a los líderes interesados del tema.
- 1.4 El (los) líder (es) deben mantener un registro del número de radicación de la información recibida, del colaborador que está a cargo de respuesta y el plazo límite que se tiene para responder.
- 1.5 Si la comunicación no tiene correo para dar respuesta, ésta debe ser tramitada y la respuesta se publica en la página web de la entidad a modo de notificación por aviso.
- 1.6 Cuando la información ingresa por el correo institucional, es recibida por el funcionario responsable en la Coordinación de Sistemas, quien reenvía al correo de la encargada de la ventanilla única para identificar con número de radicación registra y envía a la secretaria de despacho que procede a remitir la comunicación entrante al correo institucional y/o alerno del líder de proceso indicando el plazo o tiempo de respuesta si fuere necesario.
- 1.7 Una vez enterado el Líder del proceso, asignan las tareas que correspondan a sus respectivos colaboradores y registra para control de respuesta con el plazo, si así se requiere.
- 1.8 Cuando se considere que el contenido del documento que llega, es competencia de varias áreas, la secretaria de despacho envía a los líderes para lo correspondiente estableciendo los plazos de respuesta, si fuere necesario. Los líderes coordinaran los temas que cada uno debe resolver y el plazo para dar respuesta, si así se requiere.
- 1.9 Una vez tramitada la respuesta, se envía un solo documento oficial a la secretaria de despacho y esta asigna el número de radicación para la salida del documento por el correo institucional. Si se requiere se envía para la firma digital y se despacha por el correo institucional.



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

Nota:

- a. La encargada de la ventanilla única debe mantener un reporte de toda la correspondencia o comunicación recibida.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES DESPACHADAS:

El medio más expedito para dar trámite a la información que se despacha, es el correo institucional, aunque como se comentó en el numeral 1.5 se presenta la situación de enviar respuesta a través de notificación por Aviso (página web).

- 2.1 La comunicación despachada tiene orígenes diferentes:
Las solicitudes de información; que son resueltas por los líderes de proceso.
Las respuestas a comunicaciones recibidas provenientes de los colaboradores asignados, por lo que se debe tener en cuenta si la respuesta surge directamente de una dependencia o del despacho del contralor.
La remisión de informes y anexos; producto de las actividades misionales
- 2.2 Si el documento oficial de respuesta requiere la firma digital del señor contralor, se remite a la secretaria de despacho con todos los documentos anexos que hacen parte de la respuesta, dirigido directamente de los líderes responsable del comunicado, indicando el destino digital del(los) documento(s);
- 2.3 La secretaria asigna un número de identificación de correspondencia despacha, registra en el formato FO 1.2.4.3.1-4 y envía la responsable de la firma digital para lo correspondiente y esta seguidamente envía al responsable del correo institucional para su destino final.
- 2.4 Si se trata de una solicitud de información y no requiere la firma digital se envía al correo de la secretaria de despacho mtaborda@contraloriapereira.gov.co, quien asigna número de identificación para la correspondencia despachada y la envía al responsable del correo institucional para su destino final.

Nota:

- b) La Secretaria de Despacho debe mantener un reporte de toda la correspondencia o comunicación despachada, con el fin de clasificar las que



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

cumple con los requisitos para ser catalogadas como derechos de petición y controlar si se cumplieron los términos para dar respuesta.

c) Para optimizar el servicio de correo institucional, no se enviarán copias de los documentos recibidos o despachados, salvo los determinados en este proceso. La responsable de la ventanilla atenderá las inquietudes de los líderes de proceso, concernientes a la correspondencia recibida y la secretaria de despacho responderá correspondencia despachada y enviarán informe semanal de la correspondencia recibida y despachada a los líderes de proceso.

3. DOCUMENTOS RECIBIDOS (desde el 24 de marzo hasta el 24 de abril de 2020)

Para la información que ya fue recibida desde el día 24 de marzo hasta la fecha se procederá de la siguiente forma:

- 3.1 La encargada de la ventanilla única, deberá coordinar con todos los responsables de los diferentes medios actuales con el fin de asignar a cada documento, un número de radicado oficial teniendo el debido cuidado de las fechas de recibo.
- 3.2 Los responsables de los diferentes medios deberán allegar a la encargada de la ventanilla única todas las imágenes y los documentos digitales correspondientes a la evidencia de recibo de los comunicados.
- 3.3 La encargada de la ventanilla única deberá proceder a seleccionar toda esta información por fecha y mantener el registro en un plazo no superior a dos días, a partir de los cuales se deberá aplicar el proceso descrito en el presente documento.

La Ventanilla Virtual comienza a funcionar oficialmente a partir de 28 de abril de 2020; sin embargo, se empezó a radicar toda la correspondencia externa recibida y despachada que ingresó a la Entidad desde el 24 de marzo de los corrientes, con el fin dar una identificación oficial a los documentos entrantes y salientes.

Una recomendación muy importante ahora que las comunicaciones son virtuales es: No se debe utilizar mayúsculas sostenidas en ningún mensaje digital; los protocolos de comunicación indican que esta se utiliza para grito o regaño.

¡CULTURA DE CERO PAPEL!

Elaboró MARIA LILIANA GIRALDO
Revisó: JAROL WILSON MESA OCAMPO