









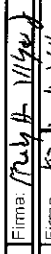
















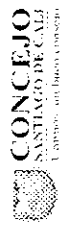












 CONCEJO MUNICIPAL SANTAGO DE CALI Corporación Municipal		PROCEDIMIENTO RECEPCIONAR DOCUMENTO			
		CODIGO: 21.2.23-08-044	FECHA DE APROBACION: 09-11-09		
VERSION: 02					
PROCESO : Gestion Documental					
PROCEDIMIENTO : Recepcionar Documento					
OBJETIVO : Verificar y controlar la admision de documentos a la entidad que son remitidos por los clientes internos y externos.					
RESPONSABLES : Jefe Oficina Archivo y Correspondencia y Secretario General.					
No.	TAREA	RESPONSABLES			PUNTO CRITICO DE CONTROL
		Jefe Oficina de archivo y correspondencia	Secretario General	Auxiliar Ventanilla Unica	
1	Inicio				
2	Identificar los medios de recepcion				
4	Verificar y constatar integridad de las comunicaciones oficiales de conformidad con el Acuerdo 060 de 2001 AGN				
5	Constatar el recibido a traves de la impresion del Sticker de radicación.				X
6	Scanear documento recepcionado y enviarlo a bandejas de email de destinatarios.				
7	Unicamente los proyectos de acuerdo no se radicarán en la ventanilla unica estos se radicarán en la Secretaria General en cumplimiento de la Ley 136 de 1994.				
8	Efectuar el registro impreso del formato de radicación y control				
9	Establecer controles de respuesta de comunicaciones enviadas y recibidas				
10	Fin				
Elaborado por: Fredy Antonio Villegas Jaramillo		Cargo: Jefe Oficina Archivo y Correspondencia		Fecha: 31-10-09	Firma: 
Revisado por: Fredy Antonio Villegas Jaramillo		Cargo: Jefe Oficina Archivo y Correspondencia		Fecha: 31-10-09	Firma: 
Aprobado por: Milon Fabian Castillon Rodriguez		Cargo: Presidente Concejo Santiago de Cali		Fecha: 11-11-09	Firma: 

Logo (CNC 3-H)		PROCEDIMIENTO DISTRIBUIR DOCUMENTO		Logo (CNC 3-H)	
CODIGO 21.2.23.2.08-043		FECHA DE APROBACION: 09 11-09	VERSION: 02		
PROCESO : Gestion Documental					
PROCEDIMIENTO : Distribuir documento					
OBJETIVO : Garantizar que los documentos lleguen a su destino y establecer un control en la entrega.					
No.	TAREA	RESPONSABLES			PUNTO CRITICO DE CONTROL
		Jefe Oficina de archivo y correspondencia	Mensajero		
1	Inicio				
2	Documento debe llegar suscrito, con destinatario claro, direccion y telefono.				
3	Clasificar las comunicaciones				
4	Organizar los documentos en buzones, casilleros y para envio externo por empresa de correo.				
5	Embrutar documentos a dependencias competentes.				
6	Distribuir Documentos Externos e Internos				
7	Reasignar documentos mal direccionados				
8	Registrar control de entrega de documentos recibidos				X
9	Definir medios de distribucion				
10	Establecer metodos de empaque y embalaje				
11	Establecer control de devoluciones y firmas de formato de entrega				
12	Fin				
Elaborado por: Freddy Antonio Villegas Jaramillo		Cargo: Jefe Oficina Archivo y Correspondencia	Fecha: 31-10-09	Firma: <i>[Firma]</i>	
Revisado por: Freddy Antonio Villegas Jaramillo		Cargo: Jefe Oficina Archivo y Correspondencia	Fecha: 31-10-09	Firma: <i>[Firma]</i>	
Aprobado por: Milton Fabian Castillon Rodriguez		Cargo: Presidente Consejo Santiago de Cali	Fecha: 11-11-09	Firma: <i>[Firma]</i>	

CONCEJO SANTIAGO DE CALI Municipio de Cali		PROCEDIMIENTO / ENDER CONSULTAS DE CLIENTE INTERNOS Y EXTERNOS		SISTEMA INFORMATICA	
Código: 212202.00.042		Fecha de Aprobación: 09-11-09		Versión: 02	
PROCESO : Gestion Documental					
PROCEDIMIENTO : Atender consultas de clientes internos y externos					
OBJETIVO : Implementar acciones para atender y brindar una informacion oportuna y veraz de manera eficiente y eficaz					
No.	TAREA	RESPONSABLES			PUNTO CRITICO DE CONTROL
		Jefe Oficina de archivo y correspondencia	Mensajero		
1	Inicio				
2	Orientar la consulta				
3	Identificar el acervo documental				
4	Solicitar documento de identificación				
5	Diligenciar ficha de consulta				
6	Acompañar al cliente a tomar la fotocopia respectiva				
7	Verificar contenido en numero de folios del documento objeto del préstamo				X
8	Devolver documento de identidad				
9	Indagar sobre la satisfaccion del servicio				
10	Fin				
Elaborado por: Fredy Antonio Villegas Jaramillo		Cargo: Jefe Oficina Archivo y Correspondencia		Fecha: 31-10-09	Firma: 
Revisado por: Fredy Antonio Villegas Jaramillo		Cargo: Jefe Oficina Archivo y Correspondencia		Fecha: 31-10-09	Firma: 
Aprobado por: Milton Fabian Castillon Rodriguez		Cargo: Presidente Concejo Santiago de Cali		Fecha: 11-11-09	Firma: 

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI <small>CONSEJO DE LA CIUDAD</small>		PROCEDIMIENTO ATENDER SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS			
		CODIGO: 21.2.23.2.08.041	FECHA DE APROBACION: 09-11-09	VERSION: 02	
PROCESO : Gestion Documental					
PROCEDIMIENTO : Atender Quejas, Sugerencias y Reclamos					
OBJETIVO : Establecer un canal de comunicación reciproco con lo clientes internos y externos y utilizar esta informacion para mejorar el servicio prestado por la entidad.					
RESPONSABLE : Jefe Oficina Archivo y Correspondencia, Responsables de Proceso.					
No.	TAREA	RESPONSABLES			PUNTO CRITICO DE CONTROL
		Jefe Oficina de archivo y correspondencia	Responsable Proceso		
1	Inicio				
2	Recepcionar la queja sugerencia o reclamo ya sea por ventanilla unica, buzón de sugerencias o por via electronica				
3	Abir el buzón de sugerencia cada tres semanas los jueves al final de cada dia en presencia del Secretario General o el jefe de Control Interno.				
4	Distribuir la queja sugerencia o reclamo al responsable del proceso respectivo.				
5	Darle tramite en el tiempo establecido para derecho de peticion a la queja sugereencia o reclamo interpuesto.				X
6	Enviar copia de la respuesta dada al lider del proceso de gestion documental para su custodia.				
7	Llevar un registro de las quejas sugerencias y reclamos interpuestas.				
8	Rendir informe de las quejas, sugerencias y reclamos a quien lo solicite				
10	Fin				
Elaborado por: Freddy Antonio Villegas Jaramillo		Cargo: Jefe Oficina Archivo y Correspondencia		Fecha: 31-10-09	Firma: 
Revisado por: Freddy Antonio Villegas Jaramillo		Cargo: Jefe Oficina Archivo y Correspondencia		Fecha: 31-10-09	Firma: 
Aprobado por: Milton Fabian Castillon Rodriguez		Cargo: Presidente Concejo Santiago de Cali		Fecha: 11-11-09	Firma: 