



CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL (LISTADO MAESTRO DE REGISTROS) - REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Propietario de los activos de información: CLARA ESPERANZA SALAZAR/Jefe Oficina De correspondencia Quejas y Soluciones

Fecha de elaboración / validación:

Norma, función o proceso	Código del procedimiento	Código del formato	Tipo Documental			Tipo de Soporte				Tipo de Origen		Clasificación documental (Categoría de información)			Estado y custodia de la información (Disponibilidad)								
			Nombre del registro o documento de archivo	Definición	Idioma	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Presentación de la información (Formato)	Interno	Externo	Serie	Subserie	Descripción de la categoría de información	Nivel de confidencialidad			Custodio de la información	Estado de la información	Localización del documento o del archivo de información	Publicada en: (link página web)	Área/ Dependencia
																Pública	Clasificada	Reservada					
Administración de comunicaciones oficiales.	61-P-01 (Versión 8)	N.A.	Comunicaciones oficiales	Oficios mediante el cual se informa, radica o recibe información pertinente a la actividad en la entidad.	Español	X			Papel	N.A.	X		CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES	consecutivo de comunicaciones Oficiales enviadas	Subserie documental de valor administrativo	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Administración de comunicaciones oficiales.	61-P-01 (Versión 8)	N.A.	Comunicaciones oficiales	Oficios mediante el cual se informa, radica o recibe información pertinente a la actividad en la entidad.	Español	X			Papel	N.A.	X		CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES	consecutivo de comunicaciones Oficiales Recibidas	Subserie documental de valor administrativo	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Resolución Reglamentaria 034 de 2009. Cap. III. Artículo 5. RESPONSABLES DE RENDIR CUENTA POR ENTIDAD.	N.A.	N.A.	Requerimiento	Solicitud formal en cumplimiento de las actividades inherentes a la función.	Español	X			Papel	N.A.	X	X	INFORMES	Informes a Organismos de Control	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Resolución Reglamentaria 034 de 2009. Cap. III. Artículo 5. RESPONSABLES DE RENDIR CUENTA POR ENTIDAD.	N.A.	N.A.	Informe	Contestación dada como efecto de una acción de requerimiento de un Organismo de Control.	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes a Organismos de Control	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Resolución Reglamentaria 034 de 2009. Cap. III. Artículo 5. RESPONSABLES DE RENDIR CUENTA POR ENTIDAD.	N.A.	N.A.	Anexos	Documentos que soportan y evidencian la información requerida.	Español	X			Papel	N.A.	X	X	INFORMES	Informes a Organismos de Control	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Resolución Reglamentaria 034 de 2009. Cap. III. Artículo 5. RESPONSABLES DE RENDIR CUENTA POR ENTIDAD.	N.A.	N.A.	Requerimiento	Solicitud formal en cumplimiento de las actividades inherentes a la función.	Español	X			Papel	N.A.	X	X	INFORMES	Informes a Otras Entidades	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Resolución Reglamentaria 034 de 2009. Cap. II. Artículo 3. RENDICIÓN DE CUENTA	N.A.	N.A.	Informe	Documento que consolida el requerimiento de información para otras entidades.	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes a Otras Entidades	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones





CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL (LISTADO MAESTRO DE REGISTROS) - REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Propietario de los activos de información: CLARA ESPERANZA SALAZAR/Jefe Oficina De correspondencia Quejas y Soluciones

Fecha de elaboración / validación:

Norma, función o proceso	Código del procedimiento	Código del formato	Tipo Documental		Tipo de Soporte			Tipo de Origen		Clasificación documental (Categoría de información)		Estado y custodia de la información (Disponibilidad)											
			Nombre del registro o documento de archivo	Definición	Idioma	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Presentación de la información (Formato)	Interno	Externo	Serie	Subserie	Descripción de la categoría de información	Nivel de confidencialidad			Custodio de la información	Estado de la información	Localización del documento o del archivo de información	Publicada en: (link página web)	Área/ Dependencia
																Pública	Clasificada	Reservada					
Resolución Reglamentaria 034 de 2009. Cap. II. Artículo 3. RENDICIÓN DE CUENTA	N.A.	N.A.	Respuesta	Oficio que responde a una solicitud específica.	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes a Otras Entidades	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Resolución Reglamentaria 034 de 2009. Cap. II. Artículo 3. RENDICIÓN DE CUENTA	N.A.	N.A.	Anexos	Documentos que soportan la información reportada en los informes a otras entidades.	Español	X			Papel	N.A.	X	X	INFORMES	Informes a Otras Entidades	Subserie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Sistema de Gestión de Calidad. Políticas Estratégicas. Núm.4.-	N.A.	03-F-05	Informe semestral del defensor del ciudadano 03-F-05	Documento que consolida la gestión de la dependencia periódicamente.	Español	X			Papel	N.A.	X		INFORMES	Informes de Gestión	Subserie documental de valor administrativo	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	03-F-05	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Administración de comunicaciones oficiales.	61-P-01 (Versión 8)	61-F-03	Planilla de comunicaciones oficiales internas IE 61-F-03	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.	X		INSTRUMENTOS DE CONTROL	Planillas de entrega de Comunicaciones por Recorrido Interno	Subserie documental de valor administrativo	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	61-F-03	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Administración de comunicaciones oficiales.	61-P-01 (Versión 8)	61-F-08	Solicitud de anulación de registros de correspondencia ER IE EE 61-F-08	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.	X		INSTRUMENTOS DE CONTROL	Registro de Control de Comunicaciones Oficiales Enviadas	Subserie documental de valor administrativo	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	61-F-08	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Administración de comunicaciones oficiales.	61-P-01 (Versión 8)	61-F-04	Planilla de acuses de recibo correspondencia externa enviada 61-F-04	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.	X		INSTRUMENTOS DE CONTROL	Registro de Control de Comunicaciones Oficiales Enviadas	Subserie documental de valor administrativo	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	61-F-04	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones





CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL (LISTADO MAESTRO DE REGISTROS) - REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Propietario de los activos de información: CLARA ESPERANZA SALAZAR/Jefe Oficina De correspondencia Quejas y Soluciones

Fecha de elaboración / validación:

Norma, función o proceso	Código del procedimiento	Código del formato	Tipo Documental			Tipo de Soporte			Tipo de Origen		Clasificación documental (Categoría de información)			Estado y custodia de la información (Disponibilidad)											
			Nombre del registro o documento de archivo	Definición	Idioma	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Presentación de la información (Formato)	Interno	Externo	Serie	Subserie	Descripción de la categoría de información	Nivel de confidencialidad			Custodio de la información	Estado de la información	Localización del documento o del archivo de información	Publicada en: (link página web)	Área/ Dependencia		
																Pública	Clasificada	Reservada							
Administración de comunicaciones oficiales.	61-P-01 (Versión 8)	61-F-17	Planilla de entrega de comunicaciones oficiales externa recibida ER 61-F-17	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.	X			INSTRUMENTOS DE CONTROL	Registro de Control de Comunicaciones Oficiales recibidas	Subserie documental de valor administrativo	X				Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	61-F-17	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Sistema de Quejas y Soluciones.	03-P-01	N.A.	Atención presencial y/o telefónica de quejas reclamos y sugerencias	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.	X			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES - PQRS		Serie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X				Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Sistema de Quejas y Soluciones.	03-P-01 (Versión 10)	N.A.	Relación de suministro de orientación a usuarios	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.	X			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES - PQRS		Serie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X				Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Sistema de Quejas y Soluciones.	03-P-01 (Versión 10)	N.A.	Asignación de Trámites SDQS	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.	X			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES - PQRS		Serie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X				Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones





CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL (LISTADO MAESTRO DE REGISTROS) - REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Propietario de los activos de información: CLARA ESPERANZA SALAZAR/Jefe Oficina De correspondencia Quejas y Soluciones

Fecha de elaboración / validación:

Norma, función o proceso	Código del procedimiento	Código del formato	Tipo Documental			Tipo de Soporte			Tipo de Origen		Clasificación documental (Categoría de información)			Estado y custodia de la información (Disponibilidad)										
			Nombre del registro o documento de archivo	Definición	Idioma	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Presentación de la información (Formato)	Interno	Externo	Serie	Subserie	Descripción de la categoría de información	Nivel de confidencialidad			Custodio de la información	Estado de la información	Localización del documento o del archivo de información	Publicada en: (link página web)	Área/ Dependencia	
																Pública	Clasificada	Reservada						
Sistema de Quejas y Soluciones.	03-P-01 (Versión 10)	N.A.	Asignación de Trámites Contáctenos	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO O DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.	X			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES - PQRS		Serie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Sistema de Quejas y Soluciones.	03-P-01 (Versión 10)	N.A.	Comunicaciones Oficiales de Traslado a Otras Entidades	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO O DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.	X			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES - PQRS		Serie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Sistema de Quejas y Soluciones.	03-P-01 (Versión 10)	N.A.	Comunicaciones Oficiales Defensor del Ciudadano	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO O DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.	X			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES - PQRS		Serie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones
Sistema de Quejas y Soluciones.	03-P-01 (Versión 10)	N.A.	Atención presencial o telefónica del defensor del ciudadano	VER GUÍA PARA LA GESTIÓN NORMALIZADA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO O DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES – PQRS	Español	X			Papel	N.A.	X			PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES - PQRS		Serie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones





CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL (LISTADO MAESTRO DE REGISTROS) - REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Propietario de los activos de información: CLARA ESPERANZA SALAZAR/Jefe Oficina De correspondencia Quejas y Soluciones

Fecha de elaboración / validación:

Norma, función o proceso	Código del procedimiento	Código del formato	Tipo Documental			Tipo de Soporte			Tipo de Origen		Clasificación documental (Categoría de información)			Estado y custodia de la información (Disponibilidad)									
			Nombre del registro o documento de archivo	Definición	Idioma	Análogo	Digital	Electrónico	Descripción del soporte	Presentación de la información (Formato)	Interno	Externo	Serie	Subserie	Descripción de la categoría de información	Nivel de confidencialidad			Custodio de la información	Estado de la información	Localización del documento o del archivo de información	Publicada en: (link página web)	Área/ Dependencia
																Pública	Clasificada	Reservada					
Sistema de Quejas y Soluciones.	03-P-02 (versión 2)	03-F-04	Atención presencial o telefonica del defensor del ciudadano 03-F-04	Documento en el que se registra la atención presencial o telefonica del defensor del ciudadano	Español	X			Papel	N.A.	X			Serie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	03-F-04	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones	
Sistema de Quejas y Soluciones.	03-P-02 (versión 2)	N.A.	Comunicaciones Oficiales de Traslado a Otras Entidades	Oficios mediante el cual se trasladan los servicios de atención al ciudadano a la entidad pertinente.	Español	X			Papel	N.A.	X			Serie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones	
Sistema de Quejas y Soluciones.	03-P-02 (versión 2)	N.A.	Comunicaciones Oficiales Defensor del Ciudadano	Oficios mediante el cual se da respuesta y se resuelven las quejas y reclamos.	Español	X			Papel	N.A.	X			Serie documental de valor administrativo, legal y jurídico	X			Archivo de Gestión Responsable del proceso.	Disponible	Archivo de gestion	N.A.	Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones	

Elaborado por: OLGA LUCIA BONILLA OROZCO
Cargo: Profesional Universitario
Firma:
Lugar y Fecha: Bogotá 10/08/2015

Aprobado por
Cargo:
Firma:
Lugar y fecha:

CLARA ESPERANZA SALAZAR
Jefe Oficina De correspondencia Quejas y Soluciones
Bogotá 12/08/2015

