

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Gobierno Nacional
CON PASO FIRME



Procedimiento ADM-03

Seguimiento de Correspondencia en TRANSDOC

Consulta Ciudadana mediante Código QR



IDAAN - Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales/Oficina de Planificación/Área de Desarrollo Institucional



Estado: Versión preliminar – Documento en revisión.



Periodo: 2025-2029

Contenido

01

Información General

Datos identificativos del procedimiento ADM-03

02

Objetivo y Alcance

Propósito y aplicación del procedimiento

03

Entradas y Salidas

Elementos necesarios y resultados esperados

04

Roles y Responsabilidades

Actores clave en el proceso

05

Desarrollo del Procedimiento

Los 7 pasos del proceso paso a paso

06

Registros y Controles

Evidencias y mecanismos de verificación

07

Indicadores y Marco Legal

KPIs y documentos de referencia

Información General

 Código del Procedimiento

ADM-03

 Nombre

Seguimiento de Correspondencia en TRANSDOC

 **Unidad Responsable**

Secretaría General / Dirección de Gestión y Servicios Administrativos / Departamento de Archivo y Correspondencia / Gestión Documental / Sistemas de Recepción Transdoc



Versión

1.0



Vigencia

2026-2029



Estado

Para aprobación



Base Legal: Ley 6 de 2002, Art. 9.4 (Transparencia)

Objetivo



Objetivo Principal

Garantizar a los usuarios internos y externos del IDAAN un mecanismo **transparente, ágil y confiable** para dar seguimiento al trámite de su correspondencia mediante el sistema TRANSDOC, utilizando el código QR asignado en el acuse de recibo.



Transparente

Visibilidad total del proceso de tramitación documental



Ágil

Acceso inmediato al estado del trámite desde cualquier dispositivo



Confiable

Información actualizada y verificable en tiempo real

Alcance

Correspondencia

Toda correspondencia física o digital radicada en el IDAAN queda sujeta a este procedimiento de seguimiento.

Plataforma de Consulta

Consultas realizadas mediante el portal institucional o plataforma habilitada para seguimiento.

Usuarios


Aplica tanto a usuarios externos (ciudadanos) como a funcionarios internos del instituto.

Ciclo Completo

Incluye desde la entrega del acuse de recibo hasta la consulta del estado final del trámite.

Canales de Ingreso

Documentos ingresados a través de ventanillas, oficinas regionales o medios autorizados.

 **Nota:** Este procedimiento asegura trazabilidad total de todos los documentos que ingresan al sistema institucional.

Entradas del Procedimiento

01 Documento Radicado

Documento físico o digital que ha sido previamente radicado en el sistema IDAAN y cuenta con número de registro único.

✓ Requisito inicial obligatorio

02 Acuse de Recibo con QR

Comprobante físico emitido al radicar el documento, que contiene el código QR único para consulta de seguimiento.

📄 Elemento clave del proceso

03 Datos del Usuario

Información de contacto del usuario incluyendo correo electrónico válido y número de teléfono para notificaciones.

📧 Para notificaciones automáticas

04 Acceso Tecnológico

Dispositivo móvil o computador con acceso a internet y capacidad para escanear códigos QR.

📶 Requisito técnico

Salidas del Procedimiento



Consulta del Estado del Trámite

Visualización en tiempo real del estado actual del documento: recibido, en proceso, resuelto, archivado, entre otros.



Información del Departamento

Identificación de la unidad organizativa responsable del trámite y datos de contacto.



Responsable asignado



Historial de Movimiento

Registro cronológico detallado de todas las etapas y acciones realizadas sobre el documento.



Trazabilidad completa



Notificación Electrónica

Alertas automáticas enviadas al correo del usuario sobre cambios de estado o avances significativos.



Cuando aplique



Valor agregado: Todas las salidas contribuyen a la transparencia institucional y empoderan al ciudadano con información oportuna sobre sus trámites.

Roles y Responsabilidades



Usuario

Ciudadano o funcionario que presenta el documento y realiza el seguimiento.

Responsabilidades: Conservar el comprobante, acceder al sistema y realizar la consulta.



Ventanilla / Recepción

Personal de primera línea que atiende al público y procesa los documentos.

Responsabilidades: Radica documentos, genera acuse con QR y registra información.



Gestión Documental / Secretaría

Unidad encargada del control y administración del flujo documental.

Responsabilidades: Administra y controla el flujo del documento en TRANSDOC.



Unidad Tramitadora

Departamento responsable de gestionar y resolver el trámite específico.

Responsabilidades: Gestiona y actualiza el estado del trámite.

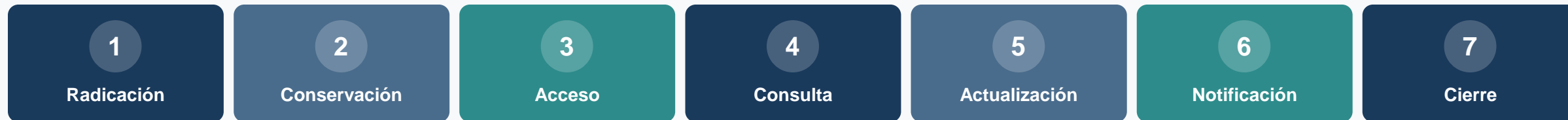


Sistemas / Informática

Equipo técnico responsable de la infraestructura tecnológica.

Responsabilidades: Mantiene operativa la plataforma TRANSDOC, asegura la seguridad de datos y disponibilidad del sistema.

Desarrollo del Procedimiento: Visión General



Fase Inicial

El proceso comienza con la radicación del documento y la emisión del acuse con código QR (Paso 1). El usuario debe conservar este comprobante de manera segura (Paso 2).

Fase de Consulta

El usuario accede a la plataforma escaneando el QR (Paso 3) y consulta el estado actual del trámite con toda la información relevante (Paso 4).

Fase de Gestión

La Unidad Tramitadora actualiza el estado del documento en el sistema (Paso 5) y el sistema envía notificaciones automáticas al usuario (Paso 6).

Fase Final


Una vez resuelto el trámite, se registra el cierre y se archiva el expediente digital (Paso 7), completando el ciclo del procedimiento.


Duración: El tiempo total del procedimiento varía según la complejidad del trámite, pero el seguimiento está disponible 24/7.


Radicación y Emisión de Acuse con QR

1 Actividad Principal

Radicación y emisión de acuse

 **Responsable Principal**
Ventanilla / Gestión Documental


 **Entradas**
Documento, datos del usuario, sistema TRANSDOC


 **Actividad Clave**
Registrar documento, asignar código único y generar etiqueta con QR


 **Salida Inmediata**
Acuse de recibo con QR

Sub-pasos Detallados

- 1 Recepción del documento en ventanilla
- 2 Verificación de datos del remitente
- 3 Ingreso de información al sistema TRANSDOC
- 4 Asignación automática de número único
- 5 Generación de código QR vinculado al registro
- 6 Impresión y entrega del acuse al usuario

 **Registros / Evidencias**
Registro en TRANSDOC, copia del acuse

 **Controles Internos**
Validación de datos, numeración automática

 **Importante:** El código QR es único e irrepetible, vinculado exclusivamente a ese documento específico.

Conservación del Comprobante y Acceso a Plataforma

2

Conservación del Comprobante

Responsabilidad del usuario

Responsable

Usuario (ciudadano o funcionario)

Entrada

Acuse físico con QR

Actividad Clave

Guardar el comprobante para futuras consultas

Salida

Comprobante disponible

3

Acceso a Plataforma

Consulta ciudadana

Responsable

Usuario

Entradas

Acuse con QR, dispositivo, internet

Actividad Clave

Escanear código QR e ingresar al portal

Salida

Plataforma abierta

Control Interno

Orientación al usuario sobre la importancia de conservar el acuse

Registro

Registro de acceso

Control

Seguridad web, autenticidad del QR



Recomendación: Utilizar la cámara del teléfono o una aplicación lectora de QR. El sistema es compatible con cualquier dispositivo con acceso a internet.

Consulta del Estado del Trámite

4

Visualización del Estado

Consulta ciudadana



Responsables

Usuario / Sistema TRANSDOC



Entradas

Código QR, base TRANSDOC



Actividad Clave

Mostrar estado, ubicación y responsable del documento



Salida

Estado visualizado

Información Mostrada



Estado Actual

Recibido, en revisión, en proceso, resuelto, etc.



Ubicación

Departamento o unidad actual



Responsable

Funcionario asignado al trámite



Fechas

Ingreso, último movimiento, estimado



Registro

Registro de consulta



Control

Validación automática de datos



Disponibilidad: La consulta está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

Actualización del Trámite y Notificación Automática

5

Actualización del Trámite

Gestión interna

 **Responsable**

Unidad Tramitadora

 **Entradas**

Documento, acciones administrativas

 **Actividad Clave**

Registrar avances y cambios de etapa en el sistema

 **Salida**

Estado actualizado

 **Control Interno**

Control de perfiles, trazabilidad completa

6

Notificación Automática

Sistema TRANSDOC

 **Responsable**

Sistema TRANSDOC (automático)

 **Entradas**

Datos del usuario, estado del trámite

 **Actividad Clave**

Enviar alertas por correo sobre avances

 **Salida**


Usuario notificado

 **Registro**

Registro de envío

 **Control**

Verificación de envíos

 **Tipos de notificaciones:** Cambio de estado, requerimientos, resolución final, recordatorios. Solo se envían cuando el usuario proporcionó correo electrónico válido.

Cierre del Trámite

7 Finalización del Proceso

Archivo y cierre

Responsables

Unidad Tramitadora / Secretaría General

Entradas

Documento resuelto, validación final

Actividad Clave

Registrar finalización y archivar expediente digital

Salida

Trámite cerrado

Checklist de Cierre

- ✓ Resolución firmada y escaneada
- ✓ Todos los anexos digitalizados
- ✓ Notificación de cierre enviada
- ✓ Expediente completo en sistema
- ✓ Validación por supervisor

Registros

Registro de cierre, expediente digital

Controles

Checklist de cierre, auditoría

Archivo: El expediente digital se conserva según la política de gestión documental del IDAAN.

Registros y Evidencias



Registro de Radicación

Registro completo en el sistema TRANSDOC que incluye fecha, hora, número único, tipo de documento y datos del remitente.

Base de datos TRANSDOC



Acuse con QR

Comprobante físico emitido al usuario con código QR único que permite el seguimiento del documento.

Documento físico/digital



Historial Electrónico

Registro cronológico de todas las acciones, movimientos y cambios de estado realizados sobre el documento.

Sistema TRANSDOC



Registro de Consultas

Bitácora de todas las consultas realizadas por los usuarios al sistema de seguimiento.

Logs del sistema



Notificaciones

Registro de todas las notificaciones electrónicas enviadas a los usuarios sobre el estado de sus trámites.

Servidor de correo



Expediente Digital

Carpeta digital completa con todos los documentos relacionados al trámite, incluyendo resolución final.

Repositorio institucional

Conservación: Todos los registros se mantienen según la normativa de archivos del IDAAN y la Ley 6 de 2002.

Controles Internos y Puntos de Verificación



Generación Automática de QR

Cada código QR se genera de forma automática y única, vinculado exclusivamente a un documento específico, evitando duplicidades.



Trazabilidad del Documento

Seguimiento completo del ciclo de vida del documento, registrando quién, cuándo y qué acción realizó en cada etapa.



Validación de Datos

Obligatoriedad de validar los datos del usuario y del documento en ventanilla antes de completar la radicación.



Respaldo Periódico

Copias de seguridad automatizadas de la base de datos para garantizar la integridad y recuperación de la información.



Control de Perfiles

Acceso restringido según roles y responsabilidades. Cada usuario solo puede realizar acciones autorizadas en el sistema.



Auditoría de Expedientes

Revisión periódica de expedientes cerrados para verificar cumplimiento de procedimientos y calidad de la información.



Monitoreo de Tiempos

Control automatizado de los tiempos de atención para identificar cuellos de botella y mejorar la eficiencia.

Indicadores de Gestión (KPI)



Tiempo Promedio de Atención

Medición del tiempo transcurrido desde la radicación hasta la resolución final de los trámites.

🕒 **Meta:** Reducir tiempos de respuesta



Documentos con Seguimiento Activo

Porcentaje de documentos radicados que cuentan con seguimiento mediante código QR.

📄 **Meta:** 100% de cobertura



Notificaciones Exitosas

Porcentaje de notificaciones electrónicas entregadas correctamente a los usuarios.

🏠 **Meta:** >95% de efectividad



Reclamos por Falta de Respuesta

Número de reclamos ciudadanos relacionados con falta de información o respuesta sobre trámites.

⚠️ **Meta:** Minimizar reclamos



Nivel de Uso del Sistema

Cantidad de consultas realizadas por los usuarios a través del código QR, indicando el grado de adopción y satisfacción con la herramienta.

Marco Legal y Documentos Relacionados



Ley 6 de 2002

Ley de Transparencia que establece el derecho de acceso a la información pública y obliga a las instituciones gubernamentales a mantener mecanismos de consulta ciudadana.

Art. 9.4: Base legal para la publicación y disponibilidad de información de trámites.



Manual de Gestión Documental

Documento del IDAAN que establece los procedimientos y lineamientos para la administración de la documentación institucional.



Reglamento Interno

Normativa interna que regula el funcionamiento administrativo y operativo del IDAAN.



Política de Gobierno Digital

Marco estratégico para la transformación digital de los servicios públicos y mejora de la atención ciudadana.



Manual del Sistema TRANSDOC

Guía técnica y operativa del sistema de gestión documental utilizado para el seguimiento de correspondencia.



Compromiso con la Transparencia

El IDAAN garantiza a todos los ciudadanos un acceso claro, ágil y transparente al seguimiento de su correspondencia, fortaleciendo la **confianza institucional** a través de la tecnología.



Transparencia

Información accesible y verificable



Agilidad

Consulta inmediata 24/7



Confianza

Trazabilidad garantizada