



# GUÍA DE DIRECCIONAMIENTO PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS (SAIA)

SAOT-39 V01

<b>ELABORADO POR:</b>  LUZ AIDA PACHÓN VICENTE Subgerente Administrativa Fecha: 10-10-25	<b>REVISADO POR:</b>  LUZ ANDREA ALVAREZ BOTERO Profesional Especializado Calidad Fecha: 10-12-2025	<b>APROBADO POR:</b>  LUZ AIDA PACHÓN VICENTE Subgerente Administrativa Fecha: 19-10-25
---	--	---



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAOT-39	<b>Versión</b> 01
Guía de Direccionamiento para las Comunicaciones Oficiales Externas	<b>Página</b> 2 de 4	

## Objetivo

Establecer lineamientos y pasos estandarizados para el registro, emisión, control y trazabilidad de las comunicaciones oficiales externas generadas por SERVICIUDAD E.S.P. mediante el Sistema SAIA®.

### 1. Tipos de Comunicaciones Externas:

- ✓ Oficios, cartas, circulares institucionales
- ✓ Respuestas a PQRS
- ✓ Citaciones, actas y notificaciones oficiales
- ✓ Informes dirigidos a entes de control o terceros

### 2. Procedimiento General en SAIA:

- ✓ El funcionario redactor accede a SAIA con su usuario y contraseña.
- ✓ Se selecciona el tipo documental y se diligencian los metadatos requeridos: asunto, destinatario, dependencia, fecha, responsable.
- ✓ Se adjunta el documento final en formato PDF con firma electrónica institucional.
- ✓ Se radica el documento con numeración automática y consecutiva.
- ✓ El sistema genera comprobante de radicación y sello digital de salida (Código QR).
- ✓ Se envía al destinatario por correo institucional o se descarga para trámite físico si aplica.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAOT-39	<b>Versión</b> 01
Guía de Direccionamiento para las Comunicaciones Oficiales Externas	<b>Página</b> 3 de 4	

### 3. Validaciones y Controles

- ✓ Revisión por el jefe inmediato o responsable del proceso antes de radicar.
- ✓ Validación ortográfica y de tono institucional.
- ✓ Revisión de anexos o soportes obligatorios antes de envío.

### 4. Trazabilidad y Seguimiento

- ✓ Cada comunicación cuenta con número único de radicado.
- ✓ SAIA registra fechas de elaboración, firma, envío y recepción.
- ✓ El historial está disponible usuario

### 5. Acceso y Seguridad

- ✓ Solo funcionarios autorizados pueden firmar electrónicamente.
- ✓ Los accesos a módulos de comunicación externa están perfilados por dependencias (Subgerencias, secretaria general, Gerencia).
- ✓ Todas las comunicaciones quedan respaldadas y con hash de integridad.

### 6. Actualización de la Guía

- ✓ Será revisada anualmente por la Coordinación de Gestión Documental y el Administrador Funcional del SGDEA.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAOT-39	<b>Versión</b> 01
Guía de Direccionamiento para las Comunicaciones Oficiales Externas	<b>Página</b> 4 de 4	

- ✓ Cualquier ajuste será informado al Comité Interno de Archivo y socializado a los usuarios SAIA.

Esta guía es de obligatorio cumplimiento para todas las áreas de SERVICIUDAD E.S.P. y busca garantizar la calidad, oportunidad y legalidad de las comunicaciones oficiales externas.