PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

# Datos Básicos del Procedimiento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | Código | Versión | Vigencia |
| Gestión Documental | SG-112-GD-PD-0063 | 0001 | 27/05/2024 |
| **Confidencialidad:** | Integridad: | Disponibilidad: | |
| Baja | Alta | Alta | |

# 2. Objetivo:

Gestionar de manera eficiente, efectiva y oportuna la correspondencia externa recibida a través de los diferentes canales de recepción con destino a las diferentes dependencias del Instituto Nacional para Ciegos – INCI.

# 3. Alcance:

Inicia con la recepción de las comunicaciones por los diferentes medios designados por el **INCI** (ventanilla de radicación, correo electrónico) luego se radican a través del sistema de Gestion documental **ORFEO**, continuando con su distribución a las diferentes dependencias del Instituto y finaliza con el respectivo archivo de la comunicación en la respectiva serie documental.

# 4. Políticas de Operación

**a)** El Horario establecido para la recepción y radicación de correspondencia es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, jornada continua.

**b)** El trámite de documentos externos recibidos, o cualquier tipo de comunicación ya sean memorandos u oficios en general deberán ser radicados única y exclusivamente a través del sistema de Gestión Documental ORFEO. Entiéndase por radicar un documento al proceso de asignar consecutivo o número de radicado, dejando constancia de la fecha, hora de recibido y la digitalización de las imágenes asociadas a ese número de radicado.

**c)** Se excluye de radicación las comunicaciones de carácter informativo, al igual que los libros, revistas, folletos, periódicos, invitaciones, tarjetas, entre otros que no hayan sido remitidos con una comunicación.

**d)** Todo documento radicado y asignado a una dependencia, debe ser tramitado oportunamente en las fechas establecidas según sea el caso, dejando trazabilidad y registro de su gestión en el Sistema de gestión Documental **ORFEO**.

**e)** Las peticiones radicadas recibidas que no correspondan a una dependencia, deberán ser devueltas a la Oficina de Servicio al Ciudadano o a Gestión Documental según corresponda a más tardar al día siguiente de haberse recibido a través de **ORFEO**, haciendo la respectiva observación con el fin de dejar trazabilidad de lo que se recibió y luego de esto se debe reasignar a la dependencia competente.

**f)** Todos los documentos que lleguen a nombre de un servidor público del Instituto en virtud de las funciones oficiales, incluyendo los requerimientos que lleguen vía fax o correo electrónico siempre deben radicarse a través del Sistema de Gestión Documental **ORFEO**.

**g)** Todo Correo electrónico que llegue a las bandejas de entrada de los funcionarios y/o Dependencias que tenga características de una **PQRSD** o comunicación externa de un usuario, cliente o entidad que requiera respuesta oficial, en relación con temas misionales, asistencia técnica y solicitudes de asesoría relacionada con temas de discapacidad visual, deberá ser remitido al correo de ***aciudadano@inci.gov.co*** para su radicación a través de **ORFEO** y asignación nuevamente al área competente para su gestión y tramite.

**h)** Todo Correo electrónico que llegue a las bandejas de entrada de los funcionarios y/o Dependencias, que tenga características de una **PQRSD** de un usuario, cliente o entidad que requiera respuesta oficial, en relación con temas de las áreas de apoyo o la solicitud de documentos o información, deberá ser remitido al correo de ***correspodencia@inci.gov.co*** para su radicación a través de **ORFEO** y asignación nuevamente al área competente para su gestión y tramite.

**i)** Las solicitudes de documentos o información realizadas a través de correo electrónico correspondientes a requerimientos de información de Historias Laborales o Historias Clínicas deberán contar con copia de la cedula de ciudadanía del peticionario.

**j)** Para la radicación de documentos como incapacidades, licencias, declaraciones de renta y permisos compensatorios por votación se deberá tener en cuenta lo siguiente:

* Las Incapacidades medicas se deberán recepcionar y radicar en Original y deberán remitirse a los correos [correspondencia@inci.gov.co](mailto:correspondencia@inci.gov.co) y [desarrollohumano@inci.gov.co](mailto:desarrollohumano@inci.gov.co).
* Las incapacidades mayores a tres (3) días se radicarán con copia de la cedula de ciudadanía del funcionario.
* Las solicitudes de licencia remuneradas y no remuneradas realizadas por los funcionarios se radicarán única y exclusivamente con visto bueno previo del Director General.
* Los permisos compensatorios por votación, deberán ser radicados con el visto bueno del jefe inmediato y tendrán vigencia de 30 días contados a partir del día siguiente a las votaciones conforme a los establecido en el **Artículo 3º de la ley 403 de 1997** “el ciudadano que ejerza su derecho al voto tendrá medio día de descanso compensatorio remunerado, que puede hacerse efectivo treinta (30) días después a la fecha de la elección”.
* Las Declaraciones de Bienes y Rentas se radicarán con firma del funcionario y se asignara nivel confidencial al momento de su radicación.

**k)** Los responsables de archivo de cada una de las dependencias crearan los expedientes virtuales teniendo en cuenta las Tablas de Retención Documental (**T.R.D**.) que corresponda.

**l)** Todos los documentos radicados a través de **ORFEO**, que se encuentren en la bandeja de entrada de cada usuario deberán ser tramitados según corresponda y de acuerdo a los términos y tiempos legalmente establecidos y a las políticas de la entidad.

**m)** Los documentos deben ser archivados y asignados a los expedientes electrónicos de cada serie documental en **ORFEO**; esto deberá ser realizado por los funcionarios responsables de archivo.

**n)** Todas las comunicaciones y documentos externos que ingresen radicados a través de **ORFEO** serán entregados por el funcionario habilitado para tal fin en Gestión Documental. Estos documentos deben ser archivados en su respectivo expediente o serie documental por el funcionario encargado de archivo de cada dependencia.

**o)** En el momento del retiro de un funcionario o cambio de dependencia dentro del Instituto, se deben archivar aquellos documentos que hayan finalizado su trámite, así mismo se deberá asignar al jefe inmediato los que estén pendientes por responder, dentro de la cuenta de **ORFEO**.

# 5. Normatividad

Ver Normograma Institucional (Proceso Gestión Jurídica)

# 6. Definiciones

* **Archivo Electrónico:** es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
* **Carta:** es una comunicación escrita, que tiene como objetivo principal dar un mensaje, se emplearán para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la Entidad. Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso).
* **Canal de Atención:**
* **Presencial:** este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.
* **Telefónico:** en este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (Call centers) y centros de contacto.
* **Virtual:** este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, formularios web, correo electrónico y redes sociales.
* **Correspondencia Física:** este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.
* **Circular:** comunicación interna o externa de carácter general informativa o normativa, con el mismo texto o contenido, se utiliza para dar a conocer actividades internas de la Institución, así como las normas generales, cambios, políticas y asuntos de interés común. Las circulares internas serán firmadas por el Secretario General o el Director General.
* **Cecograma:** impresiones que utilicen signos de Cecografía en sistema Braille-tinta o alto relieve destinadas exclusivamente para el uso de personas no videntes o con limitación visual. Se incluyen dentro de los Cecogramas, los libros, revistas, libros hablados digitales, y el papel destinado para el uso de los ciegos.
* **Correspondencia:** son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.
* **Correspondencia Recibida:** se entiende como correspondencia recibida toda comunicación de cualquier tipo (PQRSD, Facturas, incapacidades, notificaciones etc.), dentro de la cual se relacionan asuntos que le atañen a una empresa, institución, ente o persona, la correspondencia recibida se radica según lo establecen las políticas institucionales.
* **Correspondencia enviada:** la correspondencia enviada hace referencia a todas aquellas comunicaciones que Instituto Nacional para Ciegos - INCI emite a otras instituciones, entidades o personas; la correspondencia enviada se origina en cualquiera de las Dependencias o grupos del Instituto, estas deberán estar radicadas y con las firmas autorizadas para él envió de comunicaciones según lo establecido en las políticas de la entidad.
* **Correspondencia Personal:** se considera correspondencia personal a todo aquel comunicado que llegue a la institución a nombre propio de unos de sus funcionarios o que venga denominado como personal.
* En lo posible se debe evitar utilizar la dirección de la institución para tal fin.
* **Correo Certificado:** servicio de correo que a través de una certificación valida judicialmente, prueba la entrega bajo firma de los envió a territorio nacional e internacional.
* **Destinatario:** persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
* **Digitalización:** técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (soportes, papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.
* **Distribución de Documentos:** actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.
* **Destinatario:** persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
* **Digitalización:** escaneo de la prueba de entrega de los envíos y subirla a la página web, para que pueda ser consultada por los clientes.
* **Documento Electrónico de Archivo:** es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
* **Documento Original:** es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
* **Documento Electrónico:** información grabada de una manera que requiere de una computadora u otro dispositivo electrónico para visualizar, interpretar y procesar la misma. Los documentos electrónicos pueden incluir texto, gráficos u hojas de cálculo, correo electrónico y documentos transmitidos mediante intercambio electrónico de datos.
* **Envío Postal:** sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario.
* **Expediente:** conjunto de documentos relacionados con un asunto que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.
* **Expediente Electrónico:** conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un mismo trámite o asunto administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan, manteniendo su vínculo archivístico.
* **Encomienda:** servicio obligatorio para el Operador Postal Oficial o Concesionario de correo, que consiste en la recepción, clasificación, transporte y entrega no urgente, de objetos postales, mercancías, paquetes o cualquier artículo de permitida circulación en el territorio nacional o internacional, con o sin valor declarado, hasta un peso de 30 Kg, conforme a lo establecido por la Unión Postal Universal.
* **Envío Postal:** sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario.
* **Franquicia:** derecho que adquieren algunas personas jurídicas, públicas o privadas, para eximirse del pago de la tarifa por el envío de los servicios postales de correspondencia y de correo telegráfico que presta el Operador Postal Oficial o Concesionario de correo, al momento de su imposición.
* **Guía:** documento que incluye los datos del remitente, destinatario y del envío como tal. Dado que la guía incluye el número de identificación del envío, no es adecuado que un envío tenga sticker y guía al mismo tiempo.
* **Franquicia:** derecho que adquieren algunas personas jurídicas, públicas o privadas, para eximirse del pago de la tarifa por el envío de los servicios postales de correspondencia y de correo telegráfico que presta el Operador Postal Oficial o Concesionario de correo, al momento de su imposición.
* **Guía:** documento que incluye los datos del remitente, destinatario y del envío como tal. Dado que la guía incluye el número de identificación del envío, no es adecuado que un envío tenga sticker y guía al mismo tiempo.
* **Memorando:** es una comunicación escrita de carácter interno la cual se empleará para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionados con la gestión de la Entidad.
* **Recepción de Documentos:** conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.
* **PQRSD:** peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y Denuncias
* **Programa de Gestión Documental:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
* **Radicación de Correspondencia:** es el proceso mediante el cual se registra y controla toda la documentación que entra y sale de la institución, mediante unos consecutivos generales e independientes para los diferentes tipos de correspondencia.
* **Tipos de Petición:**
* **Petición**: toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (Artículo 13. Ley 1755 de 2015).
* **Queja:** manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción, hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública
* **Reclamo:** manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos ofrecidos por la entidad.
* **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
* **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

# 7. Actividades

| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Recibir para su radicación las comunicaciones o correspondencia institucional a través de los diferentes canales. (PQRSD, Facturas, incapacidades, notificaciones etc.) | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano o Técnico Gestión Documental | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información- Gestion Documental |  |  |
| 2 | Verificar que las comunicaciones, (PQRSD, Facturas, incapacidades, notificaciones etc.) tengan como destinatario el Instituto Nacional para Ciegos – INCI. Si no corresponde al instituto no se aceptará y se devolverá la correspondencia. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano o Técnico Gestión Documental | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información- Gestion Documental |  |  |
| 3 | Consultar diariamente los correos electrónicos institucionales aciudadano@inci.gov.co y correspondencia@inci.gov.co con el fin de identificar y radicar las comunicaciones que llegan a través de este medio. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano o Técnico Gestión Documental | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información- Gestion Documental |  |  |
| 3.1 | Radicación a través de correo electrónico:  Ingresar a través de ORFEO en la opción Radicación – Vía correo electrónico. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano o Técnico Gestión Documental. | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información – Gestion Documental. |  |  |
| 3.2 | Ingresar los siguientes datos para ingresar el módulo de radicación de correo electrónico:   * Nombre de Usuario: Correo electrónico. * Clave de ingreso. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano o Técnico Gestión Documental | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información – Gestion Documental. |  |  |
| 3.3 | Seleccionar el correo electrónico a radicar tipo PQRSD o comunicación. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano o Técnico Gestión Documental | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información – Gestion Documental. |  |  |
| 3.4 | Diligenciar el formulario de radicación:   * Nombre del Remitente, si no se encuentra registrado proceder a crearlo. * Asunto: ingresar asunto de la comunicación. * Medio de Recepcion de la comunicación. * Tipo de Petición según sea el caso. * Seleccionar si la comunicación requiere respuesta o no * Registrar Anexos * Seleccionar Dependencia a quien va dirigida la comunicación o según asunto a quien corresponda. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano o Técnico Gestión Documental | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información – Gestion Documental. |  |  |
| 3.5 | Asignar radicado a través de ORFEO y asociar imagen del correo electrónico. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano o Técnico Gestión Documental | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información – Gestion Documental. | Verificar que la imagen del radicado quede asociada a través de ORFEO. | Registro de Radicación de entrada a través de ORFEO. |
| 4 | Radicación a través de medio físico:  Ingresar a través en la Opción Radicación – Entrada. | Técnico Gestión Documental – Contratistas Gestión Documental. | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información – Gestión Documental. |  |  |
| 4.1 | Diligenciar el módulo de radicación de entrada de ORFEO así:  - Nombre del Remitente, si no se encuentra registrado proceder a crearlo.  - Asunto: ingresar asunto de la comunicación.  - Medio de Recepción de la comunicación.  - Tipo de Petición según sea el caso.  - Seleccionar si la comunicación requiere respuesta o no.  - Registrar Anexos con número de folios si se requiere  - Seleccionar Dependencia a quien va dirigida la comunicación o según asunto a quien corresponda. | Técnico Gestión Documental – Contratistas Gestión Documental. | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información – Gestión Documental. |  |  |
| 4.2 | Asignar radicado a la comunicación e imprimir etiqueta con número de radicado, hora y fecha de radicación. | Técnico Gestión Documental – Contratistas Gestión Documental. | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información – Gestión Documental. |  | Radicado de entrada Asignado a través de ORFEO. |
| 4.3 | Digitalizar el documento con sus respectivos anexos y guardar la imagen con el número de radicado correspondiente. | Técnico Gestión Documental – Contratistas Gestión Documental. | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información – Gestión Documental. |  |  |
| 4.4 | Asociar la imagen de la comunicación a través del aplicativo ORFEO, con el fin de que el radicado quede con la imagen adjunta y la dependencia responsable realice el trámite. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano o Técnico Gestión Documental. | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información – Gestión Documental. | Verificar que la imagen del radicado quede asociada a través de ORFEO. | Registro de imagen anexa a través del Histórico de ORFEO. |
| 4.5 | Entregar documentos físicos radicados al área responsable para su respectivo trámite o información. | Técnico Gestión Documental – Contratistas Gestión Documental. | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información – Gestión Documental. |  |  |
| 4.6 | Registrar en el Formato Registro Y Control De Correspondencia De La Dependencia, la entrega de los documentos físicos previamente radicados en el aplicativo ORFEO. | Técnico Gestión Documental – Contratistas Gestión Documental. | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información – Gestión Documental. |  | Formato Registro y Control De Correspondencia de la Dependencia - SG-110-FM-078. |
| 5 | Recibir las comunicaciones, a través de medio físico y/o ORFEO para el respectivo trámite. | Jefe de Área o Coordinador | Todas las Dependencias |  |  |
| 6 | Analizar competencia y tipo de trámite de la comunicación (PQRSD, Facturas, incapacidades, notificaciones etc.) y asignar al funcionario responsable para su información o tramite de respuesta, dentro de los términos legalmente establecidos si es necesario.  Nota: Para el trámite y respuesta a PQRSD Ver Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD. | Jefe de Área o Coordinador | Todas las Dependencias |  |  |
| 7 | Archivar documentos físicos o electrónicos a través de ORFEO en su respectiva serie documental una vez Finalizado el trámite o gestión de los documentos. | Funcionario responsable de Archivo | Todas las Dependencias | Aplicar las Tablas de Retención Documental para el archivo de los documentos. |  |

# 8. Anexos Asociados

* Procedimiento Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias.
* Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.
* Procedimiento Correspondencia Externa Enviada.
* Formato Registro y Control de Correspondencia de la Dependencia.

# 9. Control de Cambios

| Versión | Fecha de Entrada en Vigencia del Procedimiento | Relación de las Secciones Modificadas | Naturaleza del Cambio |
| --- | --- | --- | --- |
| 0001 | 27/05/2024 | Se modifica el nombre de procedimiento de código SG-112-GD-PD-0053 versión 0001 con ultima vigencia 24/02/2023 a SG-112-GD-PD-0062 versión 0001. | Se modifica el nombre del documento acorde a los lineamientos impartidos por el Archivo General de la Naciòn. |

# 10. Etapas del Documento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Etapas del Documento | Nombre de la Persona Responsable | Fecha |
| Elaboración | Carmen Elena Cantillo Forero | 03/05/2024 |
| Revisión | Karen Daniela León Gonzàlez | 20/05/2024 |
| Aprobación | Darío Javier Montañez Vargas | 27/05/2024 |