**PROCEDIMIENTO RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES ENVIADAS**

# Datos Básicos del Procedimiento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | Código | Versión | Vigencia |
| Gestión Documental | SG-112-GD-PD-0064 | 0001 | 27/05/2024 |
| **Confidencialidad:** | Integridad: | Disponibilidad: | |
| Baja | Alta | Alta | |

# 2. Objetivo:

Gestionar de manera efectiva y oportuna la correspondencia institucional, contando así con un servicio eficiente en cuanto a radicación, despacho y distribución de correspondencia de las diferentes dependencias del Instituto Nacional para Ciegos - INCI

# 3. Alcance:

Inicia con la radicación y gestión a través del software de Gestión Documental **ORFEO** de las diferentes comunicaciones, teniendo en cuenta las necesidades institucionales; continuando con el trámite para la distribución a los diferentes destinatarios externos mediante el uso de mensajería institucional y correo certificado, hasta el respectivo archivo de la comunicación en su respectiva serie documental.

# 4. Políticas de Operación

1. La correspondencia externa enviada a través del mensajero de la entidad, será recibida únicamente por la Secretaria de Administrativa y Financiera, todos los días en la mañana hasta las 9:30 a.m. y en la tarde de 12:00 m. hasta las 2:00 p.m. y se distribuirá de 10:00 a.m. hasta la 1:00 p.m. y en la tarde excepcionalmente de 3:30 p.m. en adelante.
2. La correspondencia para trámites a través del contrato de mensajeria con **Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72** será recibida por la funcionaria de la recepción un día antes, es decir de 7:00 a.m a 4:00 p.m, para ser enviada al otro día.
3. El trámite de documentos enviados y recibidos, o cualquier tipo de comunicación ya sean memorandos u oficios en general deberán ser radicados única y exclusivamente a través del software de Gestión Documental **ORFEO**. Entiéndase por radicar al proceso de asignar un numero de radicado consecutivo a un documento, la digitalización y asociación de la imagen correspondiente con sus anexos.
4. Se deberá dar estricto cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias para dar respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidos en la Entidad.
5. El documento radicado y asignado a una dependencia, debe ser tramitado oportunamente dejando trazabilidad y registro de su gestión en el Software de Gestión Documental **ORFEO**, entiéndase por trazabilidad que los documentos radicados de tipo **PQRSD**, deberá tener respuesta asociada e integrada a través de **ORFEO**, conforme se establece en el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Proceso de Servicio al Ciudadano.
6. El número de copias de comunicaciones externas enviadas que deben imprimir las dependencias será equivalente a la cantidad de destinatarios más dos, una copia reposara en el área dentro de la respectiva serie documental y la segunda copia deberá ser entregada a Gestión Documental para el archivo en los consecutivos de correspondencia.
7. Se deberá entregar a la Oficina de Gestión Documental copia de las comunicaciones externas enviadas, con el fin archivarlas en la Serie Documental Consecutivos de Correspondencia, la entrega oportuna de los oficios será responsabilidad de cada una de las áreas, motivo por el cual Gestión Documental realizara seguimiento y control a la entrega de los consecutivos de correspondencia, conforme a lo establecido en el Articulo Decimo Primero del **Acuerdo 060 de 2001**.
8. Tienen competencia para firmar comunicaciones físicas o digitales externas: Director(a), Subdirector(a), Secretario(a) General, Jefes de Oficina, Asesor de Despacho con funciones de Control Interno y de Comunicaciones, Coordinadores de grupo, Profesionales designados y autorizados por el jefe y/o Coordiandor en cumplimiento de sus funciones, Profesionales encargados de la Oficina de Atención al Ciudadano y demás servidores públicos del INCI cuando ejerzan funciones de supervisión o de Interventoría de contratos o convenios en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Supervisión e Interventoría.
9. No se podrán radicar comunicaciones que se encuentren en la etapa inicial de elaboración (Borradores) y/o comunicaciones que se encuentren sin la debida aprobación y validación de los jefes de Área.
10. Los responsables de archivo de cada una de las dependencias crearan los expedientes virtuales teniendo en cuenta lo establecido en las Tabla de Retención Documental **(T.R.D.).**
11. Los documentos deben ser archivados y asignados a los expedientes electrónicos de cada serie documental en el software de Gestión Documental **ORFEO** ; esto deberá ser realizado por los funcionarios responsables de archivo de cada una de las dependencias del Instituto.
12. En el momento del retiro de un funcionario o cambio de dependencia dentro de la Entidad, 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

* **Acuse de Recibo/prueba de Entrega:** la constancia de que el envío fue entregado en el lugar de destino. Puede ser firmada por una persona mayor de edad que recibe el envío o con descripción del domicilio, según el caso.
* **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.
* **Báscula o Gramera**: instrumento para pesar los envíos.
* **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.
* **Telefonico:** en este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la redes 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 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 Fisica:** 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 las comunicaciones que el 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 las comunicaciones que lleguen a la institución a nombre propio de uno de sus funcionarios o que venga denominado como personal, no se debe utilizar la dirección de la entidad para este fin.
* **Correo:** prestación de servicio de giros postales y telegráficos, así como el recibo, Clasificación y entrega de envíos de correspondencia y otros objetos postales, transportados por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, debidamente autorizadas por concesión, vía superficie y/o aérea, a través de la red oficial de correos. Lo otorga el Ministerio de Comunicaciones por Contrato de Concesión (exclusividad de **Servicios Postales Nacionales S.A.**-Concesionario de correo).
* **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 los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
* **Documento Electronico:** 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.
* **Imposición:** colocar un envío.
* **Mensajería Expresa:** servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos.
* **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**: las personas tienen 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.
* **Remitente:** persona Natural o Jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional.

# 7. Actividades

## 7.1. Radicaciòn comunicaciones externas, trámite y respuesta a PQRSD (Si la comunicación no es respuesta a una PQRSD - Ver Intem 7.2)

| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Analizar competencia de la petición y asignar al funcionario responsable con el fin de tramitar respuesta, dentro de los términos legalmente establecidos. | Jefe de Área o Coordinador | Todas las Dependencias | Registrar y controlar las PQRSD, para realizar seguimiento y control a las PQRSD con el fin de verificar que la respuesta se dé dentro de los términos establecidos. |  |
| 2 | Analizar y verificar conforme a los requisitos establecidos por la entidad que la P.Q.R.S.D se encuentre completa y gestionar su respuesta dentro de los tiempos establecidos:  **¿La Petición se encuentra incompleta?**  **Si:** continuar con actividades del Numeral 3 al 3.7.  **No:** continuar con actividades del Numeral 4, según sea el caso.  **Nota:** no se deberán omitir las alertas que genera el sistema de Gestión Documental Orfeo. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias | Realizar seguimiento y control a las PQRSD con el fin de verificar que la respuesta sea dentro de los términos establecidos. |  |
| 3 | **Gestion de Peticiones Incompletas:**  Proyectar la comunicación informando al usuario que su solicitud se encuentra incompleta y solicitando la información faltante, este proceso deberá ser realizado a través de ORFEO dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación de la solicitud. | Funcionario Responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 3.1 | Verificar previamente en la PQRSD o enel Ítem Autorización de Medios Electrónicos del Formato De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias – PQRSD, si el usuario autoriza el envío de correos electrónicos o el medio de respuesta requerido por el mismo en su petición.  **¿El usuario autoriza el envío de correos electrónicos?**  **Si**: continuar con actividades del Numeral 4.2 al 4.2.6 del Presente Procedimiento, para respuesta a través de correo electrónico.  **No:** continuar con actividades del Numeral 4.1 al 4.1.7 del Presente Procedimiento para respuesta a través de medio físico,  **Nota:** el usuario contará con un término máximo de un (1) mes para completar la información faltante, es decir que la entidad deberá esperar 30 días calendario con el fin de que el usuario complete la información faltante. | Funcionario Responsable | Todas las Dependencias | Realizar seguimiento y control a las PQRSD Incompletas con el fin de verificar que su respuesta se dé dentro de los términos establecidos. |  |
| 3.2 | Suspender los Términos de la Petición a través de ORFEO ingresando a través de fecha de la solicitud o PQRSD, opción fecha y dar clic en **Suspender Términos** en la pestaña derecha y en la casilla **Observación** Justificar claramente el motivo, por el cual se deben Suspender los términos de la petición, No se podrán suspender términos sin una justificación valida.  **Nota:** el Proceso de suspensión de términos a través de ORFEO deberá realizarse, con el fin de evitar que el sistema continúe realizando el conteo de los días de término. | Funcionario Responsable | Todas las Dependencias |  | Términos de la PQRSD suspendidos a través de ORFEO, registro en Histórico del Radicado |
| 3.3 | Reactivar el término para resolver la petición a través de ORFEO, a partir del día siguiente en el que el interesado aporte los documentos requeridos por la entidad, para este caso se deberán tener en cuenta los días restantes para tramitar la petición. Conforme lo establece la Política de Operación **C** del presente procedimiento.  **¿El usuario completó la información solicitada por la entidad para tramitar su petición, en el término de 30 días calendario?**  **Si:** continuar con lo establecido en la actividad 3.4.  **No:** continuar con Actividades 3.5 a la 3.7 | Funcionario Responsable | Todas las Dependencias | Realizar seguimiento y control a las PQRSD con el fin de verificar que la respuesta se dé dentro de los términos establecidos. | Términos de la PQRSD activados a través de ORFEO, registro en Histórico del Radicado |
| 3.4 | Proyectar y Radicar respuesta al usuario al usuario teniendo en cuenta las Actividades No.4.1 al 4.1.7, para radicación física de comunicaciones o las Actividades No 4.2 al 4.2.6, para radicación de Correos electrónicos según sea el caso. | Funcionario Responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 3.5 | Reasignar a través de ORFEO la PQRSD e Informar a la Oficina de Servicio al Ciudadano, la declaración de desistimiento Tácito, Si el usuario, **NO** completa la información solicitada por la entidad para tramitar la petición, en el término de los 30 días calendario establecidos. | Jefe de Área o Coordinador | Todas las Dependencias |  | Radicado de Respuesta Asignado a través de ORFEO. |
| 3.6 | Generar y Radicar la Resolución de Desistimiento Tácito | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información |  | Resolución de Desistimiento Tácito |
| 3.7 | Remitir a través de Oficio el acto administrativo (Resolución) de Desistimiento Tácito al Peticionario. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información |  | Radicado de Respuesta Asignado a través de ORFEO y Oficio enviado al Peticionario |
| 4 | **Gestión y Respuesta a una PQRSD:**  Verificar previamente en la PQRSD o enel Ítem Autorización de Medios Electrónicos del Formato De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias – PQRSD, si el usuario autoriza el envío de correos electrónicos o el medio de respuesta requerido por el mismo en su petición.  **Nota:** no omitir las alertas que genera Orfeo, para gestión oportuna de las respuestas a las PQRSD. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias | Realizar seguimiento y control a las PQRSD con el fin de verificar que la respuesta se dé dentro de los términos establecidos. |  |
| 4.1 | **Respuesta es a través de Medio Físico:**  Ingresar al Sistema Integrado de Gestión – SIG, Proceso de Apoyo – Gestión Documental o a través de ORFEO, Ayuda - Plantillas, Descargar el Formato Oficio y proyectar respuesta con los datos del usuario o entidad, Verificando que la información contenida en la comunicación este correcta. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias | Realizar seguimiento y control a las PQRSD con el fin de verificar que la respuesta se dé dentro de los términos establecidos. | SG-110-FM-039 - Formato Oficio |
| 4.1.1 | Ingresar a través del Radicado de solicitud o PQRSD en la opción Fecha Radicado, luego en la Pestaña Documentos anexar archivo y diligenciar el formulario Descripción del Documento.  **Nota:** conforme lo establece la Política de Operación **h**, Se deberá dar respuesta a las PQRSD, a través de ORFEO, ingresando a la PQRSD a tramitar con el fin de evidenciar la trazabilidad y gestión de la PQRSD y generar los informes de control y seguimiento. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 4.1.2 | Seleccionar las siguientes opciones en el Formulario Descripción del Documento:   * Opción Este Documento Sera Radicado * Tipo de Radicación Oficio * Es una respuesta a un Radicado. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 4.1.3 | Realizar la Descripción del asunto Especificando el número de radicado de solicitud y una breve descripción de la respuesta. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 4.1.4 | Adjuntar la comunicación previamente elaborada en la Opción **Examinar**, luego dar Clic en **Actualizar,** Radicar e imprimir en Original y dos copias. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 4.1.5 | Revisar, ajustar la comunicación si es necesario y firmar en Original y Dos Copias para la respectiva digitalización y envío. | Funcionario responsable y Jefe de Área o Coordinador | Todas las Dependencias |  |  |
| 4.1.6 | Digitalizar la comunicación a enviar junto con sus anexos (si los tiene) a través de ORFEO. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  | Documento Digitalizado y anexo a través de ORFEO. |
| 4.1.7 | Enviar comunicación física a través de los canales disponibles en la entidad siguiendo lo establecido en el Procedimiento de Correspondencia Externa Enviada:   * Si la correspondencia se envía a través del **Mensajero de la Entidad**:Consultar el Procedimiento de Correspondencia Externa Enviada Actividades de la No. 5 al 5.7. * Si la correspondencia es enviada a través del software de envió de correspondencia **SIPOST 4/72**: Consultar el Procedimiento de Correspondencia Externa Enviada Actividades de la No. 5 al 5.7. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  |  |
| 4.2 | **Respuesta a través de Correo Electrónico:**  Ingresar a través del Radicado de solicitud en la opción **Responder Correo**. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias | Realizar seguimiento y control a las PQRSD con el fin de verificar que la respuesta se dé dentro de los términos establecidos. |  |
| 4.2.1 | Diligenciar el formulario de radicación, verificando el correo electrónico del usuario en el formulario de radicación.  **Nota:** (Aplica solo para PQRSD recibidas vía Telefónica y Personal). Si el usuario NO autoriza el envío de la respuesta a su petición a través de correo electrónico, registrar el correo electrónico de la Oficina de Servicio al Ciudadano [aciudadano@inci.gov.co](mailto:aciudadano@inci.gov.co), con el fin de dejar evidencia de la respuesta entregada al usuario | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 4.2.2 | Diligenciar el asunto y la descripción de la respuesta, teniendo en cuenta que solo se debe ingresar la información solicitada sin usar frases de saludo o despedida, esto debido a que se encuentra prestablecido en el formato de respuesta de ORFEO. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 4.2.3 | Adjuntar archivos o anexos si la PQRSD lo requiere. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 4.2.4 | Una vez diligenciado el formulario de radicación asignar radicado de respuesta a través de ORFEO. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  | Radicado asignado a través de ORFEO |
| 4.2.5 | Reasignar solicitud y respuesta a la PQRSD al responsable de archivo del área. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 4.2.6 | Archivar solicitud y respuesta en la respectiva serie documental a través de ORFEO. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  |  |

## 7.2. Radicacion de comunicaciones externas (Si la comunicación es respuesta a una PQRSD - ver Item 7.1.)

| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Radicacion y tramite comunicaciones externas enviadas:**  ¿La comunicación a enviar es respuesta a una PQRSD?  **Si:** ver Item 7.1.  **No:** continuar con actividades del Numeral 2 a la 21. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 | Ingresar al SIG, Procesos de Apoyo – Proceso Gestión Documental en el proceso de Gestión Documental, descargar el formato Oficio, con el fin de proyectar la comunicación a enviar. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  | Formato Oficio Radicado. |
| 3 | Elaborar y proyectar la comunicación externa según la necesidad de la dependencia. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 4 | Ingresar al aplicativo ORFEO, en el Modulo de Radicación OFICIO, NUEVO y registrar datos del remitente en el módulo de radicación de entrada a través de ORFEO, si el remitente no existe proceda a crearlo. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 5 | Ingresar el asunto y describir los anexos con el número de folios, Seleccionar el medio de envió de la comunicación, tipo de documento, tipo de petición – otros trámites, No es una respuesta a un radicado y días de término si es necesario. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 6 | Generar el correspondiente número de radicado por el aplicativo ORFEO, Una vez se asigne el número de radicado, se deberá asociar el Oficio previamente elaborado para su radicación | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias | Verificar que el formulario se encuentre diligenciado correctamente | Radicado Asignado a través de ORFEO. |
| 7 | Seleccionar el Modulo Carpetas, Opción OFICIO e Ingresar a través de la fecha del Radicado generado, verificando previamente que el Radicado al cual se le va a asignar el Oficio sea el correcto. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 8 | Seleccionar la pestaña documentos, Anexar Archivo y Diligenciar el formulario Descripción del Documento. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 9 | Seleccionar las siguientes opciones en la ventanilla de Decripcion del Documento:   * Este documento Sera Radicado. * Tipo de Radicación Oficio. * No es una respuesta a un Radicado. * En Descripción, especificar el número de radicado de solicitud y una breve descripción de la respuesta o asunto. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 10 | Adjuntar Archivo en Opción Examinar y subir oficio previamente elaborado, luego dar Clic en Actualizar, Una vez anexo el oficio, seleccionar Radicar y asignar radicado. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 11 | Revisar previamente y aprobar la comunicación, verificando adicionalmente que la información contenida en la comunicación esté correcta. | Jefe de Área o Coordinador | Todas las Dependencias |  |  |
| 12 | Imprimir Original y dos copias para las comunicaciones externas o las que sean necesarias teniendo en cuenta el número de destinatarios. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  | Formato Oficio Radicado |
| 13 | Firmar en original junto a las demás copias. | Jefe de Área o Coordinador | Todas las Dependencias |  |  |
| 14 | Digitalizar la comunicación junto con sus anexos (si los tiene) y asociar imagen a través de ORFEO.  Nota: Todos los documentos deberán ser digitalizados en formato PDF/A que permita búsquedas dentro del documento. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  |  |
| 15 | Identificar el medio de envío de las comunicaciones a enviar, dentro del **Numeral 7.3 Medios de Envio de Correspondencia** y efectuar las actividades, según corresponda:   * Si el envío a realizar es a través del mensajero de la entidad ver **Numeral 7.3. Medios de Envio de Correspondencia actividades del 1 al 1.6**. * Si el envío a realizar es a través del Sistema de Correspondencia de la entidad ver **Numeral 7.3. Medios de Envio de Correspondencia actividades del 2 al 2.13.** | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  |  |
| 16 | Archivar Oficios enviados en la Serie Documental o expediente correspondiente, en Físico y a través de ORFEO. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  |  |
| 17 | Solicitar o registrar el Numero de Envió (Orden de Servicio o No de Guía) o si es Correo Certificado la Orden de servicio con Sello, y archivar junto con la comunicación en la Serie Documental Correspondiente.  Nota: Esta información se solicita en los casos que se requiere soporte de entrega de la comunicación para términos jurídicos o legales. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  |  |
| 18 | Entregar copia de los Oficios enviados a Gestión Documental para el archivo en los Consecutivos de Correspondencia. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  |  |
| 19 | Archivar las comunicaciones enviadas en medio físico en orden consecutivo mes a mes en la Serie Documental Consecutivos de correspondencia. | Técnico Gestión Documental – Contratista Gestion Documental | Secretaria General - Grupo de Gestión Humana y de la Información- Gestión Documental | Realizar seguimiento y control a los consecutivos de correspondencia y a su entrega oportuna en medio físico. |  |
| 20 | Archivar las comunicaciones enviadas en medio electrónico a través de ORFEO en orden consecutivo mes a mes en la Serie Documental Consecutivos de correspondencia. | Técnico Gestión Documental – Contratista Gestión Documental | Secretaria General - Grupo de Gestión Humana y de la Información- Gestión Documental | Realizar seguimiento y control a los consecutivos de correspondencia. |  |
| 21 | Realizar control y seguimiento de los consecutivos faltantes y reportar a las áreas responsables. | Técnico Gestión Documental – Contratista Gestión Documental | Secretaria General - Grupo de Gestión Humana y de la Información- Gestión Documental |  |  |

## 7.3. Medios de envio de correspondencia:

| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Envió de correspondencia a través del Mensajero de la entidad:**  Entregar a la Secretaria del Grupo Administrativo y Financiero el original y la copia de la comunicación para el envío al destinatario. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  | Registro de entrega de correspondencia en Formato Registro y Control de correspondencia de la Dependencia. |
| 1.1 | Entregar al Auxiliar Administrativo con funciones de mensajería la correspondencia para distribuirla a las diferentes entidades. | Secretaria | Secretaria General - Grupo Gestión Administrativa y Financiera |  | Registro de entrega de correspondencia en Formato Registro y Control de Correspondencia de la Dependencia. |
| 1.2 | Registrar la correspondencia recibida de las diferentes áreas, para programación y entrega a sus diferentes destinos. | Auxiliar Administrativo (con Funciones de Mensajería) | Secretaria General - Grupo Gestión Administrativa Y Financiera |  | Programación de Entrega de Correspondencia Externa en Formato de Salidas para Gestion Institucional y registro de entrega de correspodencia en Formato Control Entrega Fisica de Correspondencia Externa. |
| 1.3 | Identificar el destino de las comunicaciones entregadas (Dirección y destino). | Auxiliar Administrativo (con Funciones de Mensajería) | Secretaria General - Grupo Gestión Administrativa Y Financiera |  |  |
| 1.4 | Entregar comunicación original al destinatario para radicación. | Auxiliar Administrativo (con Funciones de Mensajería) | Secretaria General - Grupo Gestión Administrativa Y Financiera |  |  |
| 1.5 | Entregar copia de comunicación al destinario para el respectivo sello de recibido o radicado. | Auxiliar Administrativo (con Funciones de Mensajería | Secretaria General - Grupo Gestión Administrativa Y Financiera |  | Registro de entrega de correspodencia en Formato Control Entrega Fisica de Correspondencia Externa. |
| 1.6 | Entregar copia de la comunicación radicada, con sello o firma de recibido a las diferentes dependencias. | Auxiliar Administrativo (con Funciones de Mensajería) | Secretaria General - Grupo Gestión Administrativa Y Financiera |  | Registro de entrega de correspodencia en Formato Control Entrega Fisica de Correspondencia Externa. |
| 2 | **Envió de correspondencia a través del software de envió de correspondencia SIPOST 4/72:**  Entregar en sobre o paquete identificado la correspondencia que será enviada por medio del contrato de mensajería, según la política de operación. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 .1 | Registrar la información de destino en el aplicativo SIPOST de Servicios Postales Nacionales elaborando la orden de servicio y la guía de imposición. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  | Orden de servicio y Guía de imposición en aplicativo SIPOST (Aplicativo externo). |
| 2 .2 | Identificar la correspondencia a nivel nacional y clasificarla si es para enviar por correo certificado o Postexpress. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 .3 | Ingresar al programa SIPOST con el usuario y contraseña asignado por 4/72. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 .4 | Seleccionar las siguientes opciónes una vez se ingrese al programa SIPOST:   * Cliente corporativo * Luego en Orden de Servicio * Nueva Orden | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 .5 | Seleccionar la opción de servicio requerido ya sea correo Certificado Nacional, Postexpress etc. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 .7 | Seleccionar la opción de pago teniendo en cuenta el contrato de 4/72 (Crédito) | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 .6 | Preparar la base de datos elaborada previamente en Excel e importarla o ingresar los datos directamente en el sistema. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 .7 | Validar los errores en el sistema y corregirlos una vez este los muestre. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 .8 | Seleccionar opción validar hasta que aparezca en la pantalla “no se encontraron errores”. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 2. .9 | Asignar el código postal en la opción “Asignar Código Postal” una vez la orden de servicio este lista.  **¿Se requiere realizar una modificación a la orden de servicio?**  **Si:** seleccionar la opción posponer en el caso en que se requiera realizar alguna modificación en la orden.  **No:** dar clic en la opción transmitir. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 .10 | Imprimir:   * Orden de servicio (3 Copias) 2 Copias para 4/72 y una para la entidad. * Guías Individuales para cada comunicación a enviar. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 .11 | Identificar y pegar cada una de las guías en la respectiva comunicación. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 .12 | Entregar al mensajero de 4/72, dos copias de la orden de servicio y la correspondencia para su distribución. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 .13 | Archivar copia de la orden de servicio en la Carpeta de Documentos de Apoyo -Ordenes de Servicio con el respectivo sello de recibido. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 3 | **Devoluciones de Correspondencia:**  Registrar las devoluciones de correspondencia en la Planilla Control y Registro de Devoluciones, verificando el motivo de la devolución.  **¿La devolución se debe a ausencia o error en el destinatario?**   * Realizar nuevamente el envío. * Verificar si el error ocurrió durante el registro en el SIPOST, corregir y realizar nuevamente el envio.   Si el error es de la Dependencia remitente pasar a la actividad 3.1 | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias | Verificar que coincida la guía de envío contra la información registrada en el sobre, en caso de Cecograma verificar que coincida la Guía de Envío contra la Base de Datos | Registro de Devoluciones en Formato Planilla Control y Registro Devoluciones De Correspodencia. |
| 3.1 | Entregar devolución a la dependencia responsable, con el fin de que allí se verifiquen los datos y si es correcto el motivo de la devolución. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  | Registro de Devoluciones en Formato Planilla Control y Registro Devoluciones de Correspodencia |
| 3.2 | Verificar el motivo de la devolución, (esta actividad debe ser realizada por la dependencia).   * Realizar las correcciones o ajustes pertinentes para un nuevo envió, verificando los datos con el destinatario si es necesario. * Si no hay error, realizar nuevamente el envío y archivar copia de la guía de envío con la evidencia de la devolución. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  |  |
| 3.4 | Elaborar informe Relación de Envíos de Correspondencia:  Tener en cuenta la información remitida por 4/72 Oficio, y la relación de orden de servicio con soportes del envío. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 3.5 | Recibir oficio de la empresa contratista y archivarlo en la carpeta correspondiente de la ejecución mensual del contrato para la posterior elaboración del informe de relación de envíos. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias |  |  |
| 3.6 | Recibir mensualmente la relación de los envíos que remite 4/72 vía correo electrónico y remitir a la Secretaria con funciones de recepcionista. | Profesional Universitario | Secretaria General - Grupo Gestión Administrativa Y Financiera |  |  |
| 3.7 | Remitir informe de relación de los envíos, confirmando el valor a pagar. | Secretaria con funciones de recepcionista | Todas las Dependencias | Confrontar relación de envíos en físico y electrónico y verificar si el valor a facturar y las ordenes de servicio corresponden a los envíos realizados por la entidad. | Informe de relación de los envíos, remitido por correo electrónico por parte de la Secretaria con funciones de recepcionista. |
| 3.8 | Recibir informe definitivo de verificación de los envíos por parte de la Secretaria con funciones de recepcionista. | Profesional Universitario | Secretaria General - Grupo Gestión Administrativa Y Financiera | Verificar que los envíos correspondan a lo informado por la Secretaria con funciones de recepcionista y solicitar las aclaraciones si fuere el caso. |  |
| 3.9 | Remitir respuesta a 4/72 para que facture y entregue los documentos para pago, y posteriormente se realiza registro final de los envíos en la ejecución del contrato. | Profesional Universitario | Secretaria General - Grupo Gestión Administrativa Y Financiera |  |  |

# 8. Anexos Asociados

* Procedimiento Correspondencia Externa Recibida.
* Procedimiento Gestión de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias.
* Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.
* Formato Registro y Control De Correspondencia de la Dependencia.
* Formato de Salidas Para Gestion Institucional.
* Formato Control Entrega Física de Correspondencia Externa.
* Formato Control y Registro Devoluciones de Correspondencia.

# 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-0056 versión 0001 con ultima vigencia 03/03/2023 a SG-112-GD-PD-0064 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 |