

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	
	Proceso: GESTION DOCUMENTAL	
Versión: 1	Vigencia: 29/06/2017	

1. OBJETIVO(S)	Gestionar oportunamente la recepción, registro, radicación, clasificación y distribución de las comunicaciones oficiales remitida al MADS; a su vez controlar y realizar seguimiento a los tiempos y calidad de la
2. ALCANCE	Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales internas o externas en la Ventanilla de Correspondencia hasta la entrega de la misma a su destinatario (usuario interno o externo).
3. POLITICAS DE OPERACIÓN	<p>Toda comunicación oficial deberá ser radicada en el aplicativo SIGOMA dispuesto para tal fin.</p> <p>VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA Recibir las comunicaciones oficiales entregadas por los interesados. Se verifica: a. Que contenga la identificación del remitente: nombres y apellidos. b. Que esté registrada la dirección para respuesta, correo electrónico y un número telefónico. De lo contrario se debe solicitar al interesado los datos para la radicación del mismo. c. Que estén debidamente foliados y descritos los anexos, o en su defecto solicitar a la persona que entrega la documentación que realice la foliación o realizarla por parte del radicador. En caso que se reciba una comunicación anónima, es obligación del radicador recibirla.</p> <p>CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES Los correos autorizados para recepción de comunicaciones oficiales son: servicioalciudadano@minambiente.gov.co y correspondencia@minambiente.gov.co. Se considera comunicación oficial, los documentos que ingresen a los medios dispuestos por el Ministerio para tal fin. Todo correo que ingresen a la Entidad a través de los correos institucionales de los correspondencia. Las solicitudes remitidas a redes sociales (facebook, twitter, instagram,etc) deben ser enviados por el community manager a los correos autorizados para recepción de comunicaciones oficiales.</p> <p>SEDE ELECTRÓNICA Son las comunicaciones que ingresan a través de la sede electrónica, a la cual se puede acceder por la página web del Ministerio, opción "Atención y Participación al Ciudadano" o mediante el enlace: https://canal.telefonico.gov.co</p> <p>CANAL TELEFÓNICO Recibir las comunicaciones mediante la línea de atención nacional 018000915060 o la línea en Bogotá 3323400.</p> <p>CANAL CHAT PÁGINA WEB Se reciben las solicitudes que ingresan mediante el chat, disponible en la página web www.minambiente.gov.co, opción "Atención y Participación al Ciudadano".</p> <p>FAX Ingresan las comunicaciones por la línea de fax oficial del Ministerio 3323402.</p> <p>NOTAS: - Los servidores públicos que reciban una comunicación oficial (por fax, correo electrónico u otro medio) deberán allegarla a la ventanilla de correspondencia o remitirla a los correos autorizados para recibir el trámite de radicación o direccionar al usuario para que lleve a cabo la radicación. - Ningún servidor público podrá recibir a la mano comunicaciones oficiales del público en general, sin que sean radicadas. - Toda comunicación oficial que se reciba en sobre sellado, se deberá abrir para su gestión correspondiente o en su defecto si es información confidencial, se realizará el trámite respectivo con el usuario de la comunicación. - Las comunicaciones oficiales deberán ser direccionadas a la unidad administrativa competente para dar trámite al asunto de la comunicación. - Los documentos de carácter personal de propiedad de los colaboradores del MADS no se deben recibir, ni radicar. - Las comunicaciones oficiales recibidas se consideran anónimas si no están firmadas, o no tiene el nombre del responsable (s) de su contenido. Esta debe ser registrada y remitida a la dependencia responsable y será publicada en las carteleras de la institución destinadas para tal fin. Atendiendo lo establecido en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, la respuesta estará publicada durante cinco (5) días hábiles. - Es responsabilidad de las unidades administrativas que radican comunicaciones oficiales, mantener actualizados los datos de contacto completos de las personas naturales o jurídicas a quienes se les remitirá la comunicación.</p>
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	<p>Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dictan la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.</p> <p>Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.</p> <p>Ley 1564 de 2012, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 1755 de 2014, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Decreto 1080 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Cultural.</p> <p>Decreto 229 de 1995, por el cual se reglamenta el servicio postal.</p> <p>Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, por el cual se establecen las pautas para la administración de comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones de archivo.</p> <p>Acuerdo 027 de 2006 del Archivo General de la Nación, por el cual se actualiza el Reglamento General de Archivos, en su artículo 67 y en lo correspondiente al uso del glosario.</p>

5. PROCEDIMIENTO					
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC
			Recibir comunicaciones oficiales por medio de los siguientes canales: VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA (Presencial) CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL SEDE ELECTRÓNICA TELEFÓNICO CHAT PÁGINA WEB FAX		

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES		
Versión: 1		Proceso: GESTION DOCUMENTAL		
		Vigencia: 29/06/2017		
1	Recibir comunicaciones oficiales	H	<p>Ventanilla Única de Correspondencia: recibir las comunicaciones oficiales en la ventanilla única de correspondencia del Ministerio ubicada en la carrera 13 N° 37 - 38</p> <p>Correo Electrónico Institucional: Recibir las comunicaciones oficiales que ingresa al correo serviciociudadano@minambiente.gov.co</p> <p>Sede Electrónica: Recibir comunicaciones oficiales mediante el SIGDMA, al cual se accede mediante la página web del Ministerio, opción "Atención y Participación Ciudadana - PQRSO" o mediante el enlace https://sigdma.minambiente.gov.co/SedeElectronica/</p> <p>Telefónico: Recibir las solicitudes verbales que ingresan por la línea de atención nacional y local 018000915060 y 3323422 respectivamente.</p> <p>Chat Página Web: Recibir las comunicaciones oficiales que presenten las personas por el chat disponible en la página web del Ministerio "Atención y Participación Ciudadana - Chat"</p> <p>Fax: Recibir las comunicaciones oficiales que ingresan por el fax habilitado en la línea 3323402</p>	GGD UCGA UCGA UCGA GGD
2	Registrar información de la comunicación oficial	H	Ingresar datos del interesado en el Sistema de Integrado de Gestión Documental del Ministerio - SIGDMA.	UCGA
			<p>Ventanilla Única de Correspondencia: Ingresar en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad como mínimo la siguiente información:</p> <p>a. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.</p> <p>b. Asunto del documento</p> <p>c. Número de folios</p> <p>d. Dependencias a donde se envíe copias del documento, cuando se indique.</p> <p>e. Medio de recepción</p> <p>f. Medio de comunicación</p>	GGD
			<p>Correo Electrónico Institucional: Ingresar la siguiente información en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad:</p> <p>a. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.</p> <p>b. Asunto del documento</p> <p>c. Asunto del correo electrónico</p> <p>d. Número de folios</p> <p>e. Dependencias a donde se envíe copias del documento, cuando se indique.</p> <p>f. Medio de recepción</p> <p>g. Medio de comunicación</p>	GGD
			<p>Sede Electrónica: El ingreso de la información la realiza directamente el remitente de la comunicación oficial, la información que se registra es la siguiente:</p> <p>a. Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima.</p> <p><u>Si no es anónima el remitente diligencia la siguiente información:</u></p> <p>a. Tipo y número de identificación</p> <p>b. Nombre y apellidos del remitente</p> <p>c. Dirección de correo electrónico</p> <p>d. Medio de respuesta</p> <p>e. Tipo de petición</p> <p>f. Asunto</p> <p>g. Medio de recepción</p> <p>H. Medio e comunicación</p>	Remitente
H	<p>Telefónico: Ingresar la información del remitente de la comunicación oficial, la información que se registra es la siguiente:</p> <p>a. Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima.</p> <p><u>Si no es anónima el agente telefónico diligencia la siguiente información:</u></p> <p>a. Nombre y apellidos del remitente</p> <p>b. Tipo y número de identificación</p> <p>c. Dirección de correo electrónico</p> <p>d. Medio de respuesta</p> <p>e. Teléfono</p> <p>f. Ubicación geográfica del remitente de la comunicación oficial</p> <p>g. Asunto</p> <p>h. Motivo</p> <p>i. Medio de recepción</p> <p>j. Medio de comunicación</p>	Agente atención telefónica - UCGA		
	<p>Chat Página Web: El ingreso de la información la realiza directamente el remitente de la comunicación oficial cuando accede al chat, la información que se registra es la siguiente:</p> <p>a. Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima.</p> <p><u>Si no es anónima el agente telefónico diligencia la siguiente información:</u></p> <p>a. Nombre y apellidos del remitente</p> <p>b. Tipo y número de identificación</p> <p>c. Dirección de correo electrónico</p> <p>d. Medio de respuesta</p> <p>e. Teléfono</p> <p>f. Ubicación geográfica del remitente de la comunicación oficial</p> <p>g. Asunto</p> <p>h. Motivo</p> <p>i. Medio de recepción</p> <p>j. Medio de comunicación</p>	Remitente		
	<p>Fax: Ingresar la siguiente información en el Sistema de Gestión Documental:</p> <p>a. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.</p> <p>b. Asunto del documento o correo electrónico</p> <p>c. Número de folios o anexos</p> <p>d. Dependencias a donde se envíe copias del documento, cuando se indique.</p> <p>e. Medio de recepción</p> <p>f. Medio de comunicación</p>	Radicador - GGD		
3	Radicar y digitalizar las comunicaciones oficiales	H	Radicar la comunicación oficial	GGD
			<p>Nota 1: Es obligación del responsable de radicación abrir las comunicaciones que lleguen en sobre cerrado, en caso que presenten algún tipo de faltante dejará constancia del mismo en el SIGDMA. La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realiza, verifica y proyecta de requerirse la solicitud de completitud del expediente.</p> <p>Nota 2: A las PQRSO radicadas en la Entidad que contengan el mismo asunto dirigido a diferentes interesados, se les asigna un número de radicado independiente a cada una.</p>	Radicador - GGD
			<p>Ventanilla Única de Correspondencia: Radicar y digitalizar la comunicación oficial al SIGDMA, este asigna un número de radicado y la fecha en que se realiza el proceso; esta información, el número de anexos y folios se presenta en un adhesivo que se adhiere al oficio remititorio y a su copia.</p>	Radicador - GGD
			<p>Correo Electrónico Institucional: Radicar las comunicaciones oficiales enviadas por correo electrónico y digitalizar en el SIGDMA el correo y los anexos o archivos adjuntos que contiene el mismo. La radicación asigna un número de registro y la fecha en que se realiza el proceso</p>	Radicador - GGD
			<p>Sede Electrónica: Radicar la comunicación oficial que ingresa por la sede electrónica, el aplicativo asigna número y fecha de radicado, este proceso se realiza automáticamente.</p>	SIGDMA
			<p>Telefónico: Radicar la comunicación oficial manifestada verbalmente por el interesado, el agente que atiende la llamada transcribe la información al SIGDMA. En esta actividad el SIGDMA integra el audio de la llama a la comunicación oficial. El proceso asigna un número de radicado y la fecha en que se realizó.</p>	Agente atención telefónica - UCGA
<p>Chat Página Web: Radicar las comunicaciones oficiales enviadas por el Chat Institucional, el agente que atiende el canal ingresa la información al SIGDMA. La radicación asigna un número de registro y la fecha en que se realiza el proceso.</p>	Agente atención Chat - UCGA			
<p>Fax: Radicar y digitalizar la comunicación oficial al SIGDMA, la radicación asigna un número de registro y la fecha en que se realiza el proceso, esta información se presenta en un adhesivo que se adhiere al oficio remititorio y a su copia.</p>	Radicador - GGD			

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES			
Versión: 1		Proceso: GESTION DOCUMENTAL			
		Vigencia: 29/06/2017			
4	Notificar las radicaciones de comunicaciones oficiales	H	<p>Informar a los interesados el número de radicado asignado a la comunicación oficial, para cada canal de radicación se especifica el mecanismo de aviso de notificación. El número de radicación permite consultar el estado de gestión de la comunicación oficial en la Entidad.</p> <p>Ventanilla Única de Correspondencia: Notificar la radicación de la comunicación presentada al Ministerio, mediante la entrega de una copia del oficio con el adhesivo que indica como mínimo el número consecutivo, fecha de radicación, información del interesado, folios y anexos.</p> <p>Correo Electrónico Institucional: Notificar la radicación de la comunicación presentada al Ministerio mediante el envío de correo electrónico a la cuenta de procedencia o mediante el medio que el interesado manifieste. El correo indica como mínimo el número consecutivo, fecha de radicación, folios, anexos y los mecanismos de consulta.</p> <p>Sede Electrónica: Notificar la radicación de la comunicación oficial, el aplicativo electrónico indica al interesado el número de consecutivo asignado a la comunicación oficial presentada a la Entidad. La notificación se realiza automáticamente cuando el interesado presenta la comunicación.</p> <p>Telefónico: Notificar al interesado en la llamada el número de consecutivo de la comunicación presentada a la Entidad.</p> <p>Chat Página Web: Notificar al interesado en el chat el número de consecutivo de la comunicación presentada a la Entidad.</p> <p>Fax: Notificar al interesado la radicación de la comunicación presentada mediante fax, para ello se envía por fax o por el medio que manifieste (n) el (los) interesado (s) copia del oficio con el adhesivo que indica como mínimo el número consecutivo, fecha de radicación, información del interesado, folios y anexos.</p>	<p>Radicador - GGD</p> <p>SIGDMA</p> <p>Agente atención telefónica - UCGA</p> <p>Agente atención Chat - UCGA</p> <p>Radicador - GGD</p>	
5	Clasificar las Comunicaciones oficiales	H	<p>Clasificar las comunicaciones oficiales en dos grandes grupos:</p> <p>PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia)</p> <p>OTRAS (Publicaciones, facturas, agradecimientos, hojas de vida sin oficio e invitaciones).</p> <p>PQRS: Clasificar las comunicaciones oficiales, para realizar el envío electrónico en el Sistema de Gestión Documental y envío físico de documentos a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.</p> <p>OTRAS: Clasificar las comunicaciones oficiales para enviarlas en el Sistema de Integrado de Gestión Documental a la (s) dependencia (s) destino. Se realiza a continuación la actividad 8.</p>	Grupo de Gestión Documental	
6	Tipificar las PQRS	H	<p>Tipificar las PQRS de acuerdo a su naturaleza, para asignar en el sistema tiempos de respuesta y unidad administrativa responsable de gestionarla. Los términos que se exponen, corresponde a días hábiles.</p> <p>- Peticiones : Informativas (15 días hábiles), de fondo (30 días hábiles) y copias (10 días)</p> <p>- Quejas: 15 días</p> <p>- Reclamo: 15 días</p> <p>- Sugerencias: 15 días</p> <p>- Denuncia: 15 días</p> <p>En la tipificación se establecen dos tipos de solicitudes, aquellas con tiempos de respuesta establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y solicitudes con tiempos de respuestas diferentes al Código.</p> <p>Se establecen las siguientes solicitudes:</p> <p>Trámites de la Dirección de Cambio Climático</p> <p>- Consideración temprana PoA: 8 días hábiles</p> <p>- Carta de No Objeción PoA: primera vez 5 días - adición de información 8 días</p> <p>- Autorización de entidad Coordinadora - PoA: primera vez 8 días - adición de información 8 días</p> <p>- Aprobación Nacional PoA: requerimiento de Información: 3 días - revisión de la información requerida 12 días - Concepto técnico 5 días</p> <p>- Consideración temprana MDL: 8 días hábiles</p> <p>- Carta de No Objeción MDL: primera vez 5 días - adición de información solicitada 8 días</p> <p>- Aprobación Nacional MDL: requerimiento de Información: 3 días - revisión de la información requerida 12 días.</p> <p>Trámites de la Dirección Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos</p> <p>- Contrato de Acceso a Recursos Genéticos: 120 días</p> <p>- Levantamiento de Vedas: 62 días</p> <p>- Sustracción de áreas de Reserva Forestal: 90 días</p> <p>- Permiso CITES: 60 días</p> <p>- Informes de seguimiento: 30 días</p> <p>Proyectos</p> <p>Proyectos de Inversión: 60 días</p> <p>Informe de avances y finales: 45 días</p> <p>Procesos Judiciales</p> <p><u>Reparación directa, nulidad y restablecimiento del derecho, contractuales: 55 días</u></p>	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	
7	Asignar las PQRS		<p>Asignar las PQRS a la (s) dependencia (s) responsables de gestionar la (s) respuesta (s)</p> <p>Las PQRS de competencia de otras entidades y las que no contienen los anexos enunciados en el oficio, se asignan a la Unidad Coordinadora para la respectiva gestión.</p> <p>Las peticiones que involucre respuestas de mas de una unidad administrativa se asigna a la que mayor contenido en la respuesta aporta para su consolidación y envío. Esto lo determina la Unidad Coordinadora.</p>	UCGA	
8	Entregar reparto físico comunicaciones oficiales		Entregar la documentación física de las PQRS a las unidades administrativas a las que se le asignó en el Sistema Integrado de Gestión Documental.	GGD	

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES		
Versión: 1		Proceso: GESTION DOCUMENTAL		
		Vigencia: 29/06/2017		
9	Verificar y recepcionar las comunicaciones	H	<p>Verificar que la comunicación oficial (PQRSD u OTRA) sea competencia de la unidad administrativa designada. En esta actividad puede ocurrir las siguientes posibilidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> La comunicación oficial corresponde a la unidad administrativa. La comunicación oficial no es competencia de la Unidad Administrativa <p>1. La comunicación oficial corresponde a la unidad administrativa: Se asigna la tarea y confirma en el Sistema Integrado de Gestión Documental la competencia del área para resolver la comunicación oficial (PQRSD - OTRAS). Pasa a la actividad 11.</p> <p>2. La comunicación oficial no es competencia de la Unidad Administrativa: No acepta la asignación de gestión de la comunicación oficial, la devuelve a la dependencia que la asignó (PQRSD a la Unidad Coordinadora - OTRA al Grupo de Gestión Documental). Efectuada la devolución en el sistema, se pasa a la actividad 7.</p>	<p>Unidades Administrativas Ministerio</p> <p>Responsable Unidad Administrativa</p>
10	Devolver físicamente las comunicaciones oficiales	H	Devolver las comunicaciones físicas que se indicaron en la segunda opción de la tarea 9. Las devoluciones se registran en la planilla. Finalizada a la acción, se pasa a la actividad 7 si es PQRSD o a la actividad 5 si es "OTRA"	GGD
11	Asignar solucionador de la comunicación oficial	H	Asignar el colaborador del Ministerio que va a gestionar la respuesta a la comunicación oficial.	Responsables Unidad Administrativa
12	Proyectar respuesta	H	<p>Proyectar respuesta a la comunicación oficial, en esta actividad pueden ocurrir las acciones que se presentan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> La comunicación oficial requiere respuesta. La comunicación oficial no requiere respuesta. La comunicación oficial requiere información aportada de otra (s) Unidad (es) administrativa (s). La Comunicación oficial no es competencia de la Entidad. La comunicación oficial requiere información aportada de otra (s) Entidad (es). La comunicación oficial no se puede responder en el término inicial. <p>Los documentos se proyectan en las planillas establecidas en el SIGDMA</p> <p>1. Comunicación oficial que requiere respuesta: Proyectar la respuesta a la comunicación oficial, se indica en el oficio los datos disponibles de destino del interesado.</p> <p>2. Comunicación oficial que no requiere respuesta: Finalizar el expediente.</p> <p>3. Comunicación oficial que requiere información aportada de otra (s) Unidad (es) administrativa (s): Proyectar memorando (s) que requiera (n) respuesta (s) dirigido a la (s) Unidad (es) administrativa (s), para que aporte la información necesaria que resuelva de fondo la comunicación oficial radicada en la Entidad. Consolidar la información y realizar la opción 1 de la presente actividad (12).</p> <p>4. Comunicación oficial que no es competencia de la Entidad: Proyectar oficio de remisión de competencia a otra entidad y oficio de notificación del respectivo traslado al interesado. Se recibe apoyo de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</p> <p>5. Comunicación oficial que requiere información aportada por otra (s) Entidad (es): Proyectar oficio de remisión de competencia a la (s) entidad (es) responsable (s) de dar respuesta a la comunicación oficial y proyectar oficio de respuesta con la información de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible e indicación del traslado efectuado a otra (s) Entidad (es).</p> <p>6. La comunicación oficial no se puede responder el término inicial: Proyectar oficio de notificación de prórroga al (los) interesado (s) justificando el motivo por el cual se extiende el término. Finalizada la prórroga se realiza las acciones expuestas en la opción 1 de la actividad 12.</p>	<p>Solucionador Unidad Administrativa</p>
13	Revisar oficio de respuesta	H	<p>Revisar el (los) oficio (s) proyectado por el solucionador, durante esta actividad pueden ocurrir las siguientes situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> El oficio proyectado es correcto. El oficio proyectado no es correcto. <p>1. Oficio proyectado correctamente: Se aprueba el (los) documento (s) proyectado (s), pasa a la siguiente actividad.</p> <p>2. Oficio proyectado incorrectamente: El documento proyectado requiere correcciones, se envía de nuevo al solucionador para editar el documento y ajustar los cambios sugeridos en la revisión. (pasa a actividad 12).</p>	Revisor Unidad Administrativa
14	Firmar aviso de respuesta	H	Firmar el oficio de respuesta si es correcto (pasa a la siguiente actividad). Si no es correcto pasa a la actividad 12.	Firmante Unidad Administrativa según comunicado 8000-3-19710 de 2015
15	Radicar oficio de respuesta	H	<p>Radicar la respuesta a la comunicación oficial, en esta actividad se registra en el Sistema de Gestión Documental como mínimo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> Número de radicado de salida asignado por MinAmbiente. Fecha del documento. Datos del remitente del documento. Asunto del documento y el número de folios y/o anexos. <p>Nota: No se considera comunicación oficial los documentos que no cuenten con la respectiva radicación de salida en el sistema de gestión documental.</p>	Solucionador Unidad Administrativa - Persona Designada
16	Enviar oficios de respuesta	H	<p>Enviar los oficios de respuesta a las comunicaciones oficiales, los medios de envío son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Correo electrónico. Correo certificado. Publicación en cartelera de MinAmbiente. <p>1. Correo electrónico: Enviar el (s) oficio (s) de respuesta (s) a comunicaciones oficiales mediante el correo servicialciudadano@minambiente.gov.co</p> <p>2. Servicio de mensajería - Servicios Postales Nacionales S.A -472.: Enviar el (s) oficio (s) de respuesta (s) a comunicaciones oficiales mediante servicio de mensajería, se entrega la documentación al operador logístico para su distribución teniendo en cuenta el tipo de envío. Los envíos fuera de Bogotá y envíos masivos dentro de Bogotá se registran en el aplicativo SIPOST (propiedad intelectual de SPA-472) para el posterior envío por el servicio de recolección. Los envíos de comunicaciones oficiales se registran en una planilla de control de entrega para ser enviadas por el servicio motorizado (Bogotá). De acuerdo con las necesidades de la Entidad se realizarán entregas a través de los servicios de mensajería que hacen parte de la oferta comercial del proveedor de mensajería.</p> <p>3. Publicación en cartelera de MinAmbiente: Publicar en la cartelera los oficios de respuesta a comunicaciones oficiales de interesados anónimos y devoluciones del proveedor de servicios de mensajería, para ellos se proyecta un documento de fijación de aviso.</p>	<p>GGD</p> <p>UCGA</p>
17	Verificar el estado de envío de las comunicaciones oficiales al destinatario	H	<p>Verificar el estado de envío de la comunicación en el sistema SIPOST a través del número de orden de servicio. La verificación depende del tipo de entrega que se realizó tal como se presenta a continuación:</p> <p>Entrega servicio motorizado: Para el servicio motorizado se recibe la comunicación oficial con la constancia de recibo por parte de la entidad competente, usuario o personal natural o jurídica, en caso de no ser entregada al destinatario, la persona encargada de distribución informa directamente al Coordinador de Gestión Documental.</p> <p>En el caso del servicio certificado, se recibe la guía donde se verifica la entrega o no del documento.</p>	GGD
18	Devolver las comunicaciones oficiales a la dependencia	H	<p>Cuando la comunicación no es entregada al destinatario, se informa a la unidad administrativa el motivo por el cual fue devuelta la comunicación para que realice las correcciones correspondientes y se inicie el proceso de recepción y radicación</p>	Unidades administrativas y Unidad de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental.
			<p>Realizar seguimiento al cumplimiento en la oportunidad y en la calidad de respuestas a las PQRSD de la Entidad.</p> <p>Cumplimiento en oportunidad en la respuesta a PQRSD: Verificar mensualmente las PQRSD de la Entidad que se encuentran vencidas sin responder, proyectar comunicación dirigida a las unidades administrativas relacionando las PQRSD que requieren ser atendidas con prioridad por encontrarse vencido el término de respuesta.</p>	

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES		
Versión: 1		Proceso: GESTION DOCUMENTAL		
		Vigencia: 29/06/2017		
19	Seguimiento PQRS	V	<p>Calidad en la respuesta: Realizar medición de la calidad de respuestas a PQRS de las unidades administrativas del Ministerio mediante la calificación a los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Resolución de fondo</u> 2. <u>Fundamentación de la respuesta</u> 3. <u>Claridad y precisión</u> 4. <u>Oportunidad de lo respondido</u> 5. <u>Compleitud de la respuesta</u> <p>La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto establece un procedimiento ampliado para realizar la calidad.</p>	UCGA
20	Acciones de mejora	A	<p>Realizar acciones de mejora a las unidades administrativas que incurren en calificaciones insatisfactorias en la medición de calidad que se realiza a las respuestas de PQRS, las acciones propuestas pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en la normatividad que rige el derecho de petición • Capacitaciones en los temas misionales del Ministerio consultados en la petición que ocasionaron bajas calificaciones en la evaluación. • Presentación y apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano. • Capacitaciones en el manejo y uso de SIGDMA • Capacitación a las unidades administrativas en el proceso de gestión documental y PQRS • Compular copias a la Oficina de Control Interno Disciplinario para realizar las investigaciones y sanciones pertinentes. 	UCGA

6. TERMINOS Y DEFINICIONES

ARCHIVO ELECTRÓNICO: Conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

COMUNICACIÓN ANÓNIMA: Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido.

COMUNICACIONES INTERNAS: Comunicaciones producidas al interior de la Entidad.

COMUNICACIONES OFICIALES: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS: Es la comunicación que se recibe por entidades públicas, entidades privadas, y personas naturales.

COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS: Es la comunicación que se envía a entidades públicas, entidades privadas, y a personas naturales.

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.

DOCUMENTO ORIGINAL: Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

DOCUMENTO PÚBLICO: Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de cumplimiento que establezca la ley.

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.

RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS: Acción y efecto de obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos y requeridos.

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre, de nombre o código de la dependencia competente número de radicación, nombre del funcionario responsable de trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita).

TRÁMITE DE DOCUMENTOS: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA: Gestiona la manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones.



Código: P-A-DOC-10

respuesta .

colaboradores, deben ser remitidos al correo de
ales .

/sigdma.minambiente.gov.co./SedeElectronica.

epción de comunicaciones oficiales para surtir el

tino.

i competente. La dependencia competente dará
días hábiles mediante aviso. Es preciso que se

tan comunicaciones

ictan otras disposiciones.

s públicas.

REGISTRO



Código: P-A-DOC-10

Comunicación Oficial

Correo Electrónico

Comunicación Oficial

Audio de llamada

Chat

Comunicación Oficial

Auditoría Sistema Integrado de Gestión
Documental - SIGDMA

Comunicación oficial con el adhesivo

Documento Digitalizado

Comunicación oficial con el adhesivo

Código de identificación llamada

Chat

Comunicación oficial con el adhesivo



Código: P-A-DOC-10

Comunicación oficial con el adhesivo

Correo electrónico

SIGDMA - Auditoría

Audio de llamada

Chat

Comunicación oficial con el adhesivo

Informes de gestión del área

Auditoría - SIGDMA

Auditoría SIGDMA

F-A-DOC-14



Código: P-A-DOC-10

Auditoría SIDGMA
F-A-DOC-14

Auditoría SIDGMA
F-A-DOC-14

Auditoría SIDGMA
F-A-DOC-14

Auditoría SIDGMA

Auditoría SIDGMA
Oficio de respuesta

Auditoría SIDGMA

Auditoría SIDGMA
Oficios de respuesta

Auditoría SIDGMA
Oficio de respuesta

Auditoría SIDGMA
Oficio de respuesta

Auditoría SIDGMA
Oficio de respuesta

Documento original con sello de recibido de la
Entidad externa y/o remitente

F-A-DOC-13
F-A-DOC-12

Informe de gestión Unidad Coordinadora



Código: P-A-DOC-10

Informe medición de calidad a respuestas de
PQRS

Registro de asistencia

Finalizar su trámite y cumplir con los términos de

de la persona y/o entidad remitente o destinataria.