

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES PQRSD				
Versión: 3		Vigencia: 19/12/2017			Código: P-A-DOC-10	
<b>1. OBJETIVO(S)</b>		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 respuesta .				
<b>2. ALCANCE</b>		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).				
<b>3. POLITICAS DE OPERACIÓN</b>		<p>Toda comunicación oficial deberá ser radicada en el aplicativo SIGDMA dispuesto para tal fin.</p> <p><b>VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA</b></p> <p>Recibir las comunicaciones oficiales entregadas por los interesados.</p> <p>Se verifica:</p> <p>a. Que contenga la identificación del remitente: nombres y apellidos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En caso que se reciba una comunicación anónima, es obligación del radicador recibirla.</p> <p><b>CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES</b></p> <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 dicta 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 Cultura.</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</p>				
<b>5. PROCEDIMIENTO</b>						
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Recibir comunicaciones oficiales	H	Recibir comunicaciones oficiales por medio de los siguientes canales:			
			<b>VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA</b> (Presencial) <b>CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL</b> <b>SEDE ELECTRÓNICA</b> <b>TELEFÓNICO</b> <b>CHAT PÁGINA WEB</b>			
			<b>Ventanilla Única de Correspondencia:</b> recibir las comunicaciones oficiales en la ventanilla única de correspondencia del Ministerio ubicada en la carrera 13 N° 37 - 38 . <b>Otras Comunicaciones recibidas:</b> Se debera tener en cuenta que tambien se reciben otros documentos que hacen parte de las Comunicaciones que Ingresan al MADS, tales como: Publicaciones (Folletos, Revistas, Libros, Periódicos), Invitaciones que no requieren respuesta o Delegación, Convocatorias que no requieren respuesta, Felicitaciones, Informativos, Facturas (Servicios Públicos), Extractos y Póizas.	GGD		Comunicación Oficial
			<b>Correo Electrónico Institucional:</b> Recibir las comunicaciones oficiales que ingresa al correo <a href="mailto:servicialciudadano@minambiente.gov.co">servicialciudadano@minambiente.gov.co</a>	UCGA		Correo Electrónico
			<b>Sede Electrónica:</b> Recibir comunicaciones oficiales mediante el SIGDMA, al cual se accede mediante la página web del Ministerio, opción "Atención y Participación Ciudadana - PQRSD" o mediante el	UCGA		Comunicación Oficial
			<b>Telefónico:</b> Recibir las solicitudes verbales que ingresan por la línea de atención nacional y local 018000015060 y 3323402 respectivamente.			Audio de llamada
			<b>Chat Página Web:</b> Recibir las comunicaciones oficiales que presentan las personas por el chat disponible en la página web del Ministerio "Atención y Participación Ciudadana - Chat"	UCGA		Chat
			<b>Fax:</b> Recibir las comunicaciones oficiales que ingresan por el fax habilitado en la línea 3323402.	GGD		Comunicación Oficial
			Ingresar datos del interesado en el Sistema Integrado de Gestión Documental del Ministerio - SIGDMA.	UCGA		
			<b>Ventanilla Única de Correspondencia:</b> Ingresar en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad como mínimo la siguiente información: a. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante. b. Asunto del documento	GGD		
			<b>Correo Electrónico Institucional:</b> Ingresar la siguiente información en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad: a. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante. b. Asunto del documento c. Asunto del correo electrónico	GGD		

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES PQRSD		Y	
		Proceso: Gestión Documental			
Versión: 3		Vigencia: 19/12/2017		Código: P-A-DOC-10	
2	Registrar información de la comunicación oficial	H	<p><b>Sede Electrónica:</b> 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 b. Nombre y apellidos del remitente c. Dirección de correo electrónico d. Medio de respuesta e. Tipo de petición</p>	Remitente	Auditoría Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGDMA
			<p><b>Telefónico:</b> 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 b. Tipo y número de identificación c. Dirección de correo electrónico d. Medio de respuesta e. Teléfono f. Ubicación geográfica del remitente de la</p>	Agente atención telefónica - UCGA	
			<p><b>Chat Página Web:</b> 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 b. Tipo y número de identificación c. Dirección de correo electrónico d. Medio de respuesta e. Teléfono f. Ubicación geográfica del remitente de la</p>	Remitente	
			<p><b>Fax:</b> 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. b. Asunto del documento o correo electrónico c. Número de folios o anexos</p>	Radicador - GGD	
3	Radicar y digitalizar las comunicaciones oficiales	H	<p>Radicar la comunicación oficial</p> <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</p>	GGD	
			<p><b>Ventanilla Única de Correspondencia:</b> Radicar y digitalizar la comunicación oficial al SIGDMA, este asigna un número de radicado y la fecha en que se</p>	Radicador - GGD	Comunicación oficial con el adhesivo
			<p><b>Correo Electrónico Institucional:</b> Radicar las comunicaciones oficiales enviadas por correo electrónico y digitalizar en el SIGDMA el correo y los</p>	Radicador - GGD	Documento Digitalizado
			<p><b>Sede Electrónica:</b> Radicar la comunicación oficial que ingresa por la sede electrónica, el aplicativo asigna</p>	SIGDMA	Comunicación oficial con el adhesivo
			<p><b>Telefónico:</b> Radicar la comunicación oficial manifestada verbalmente por el interesado, el agente que atiende la llamada transcribe la información al</p>	Agente atención telefónica - UCGA	Código de identificación llamada
			<p><b>Chat Página Web:</b> Radicar las comunicaciones oficiales enviadas por el Chat Institucional, el agente que atiende el canal ingresa la información al SIGDMA.</p>	Agente atención Chat - UCGA	Chat
			<p><b>Fax:</b> 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</p>	Radicador - GGD	Comunicación oficial con el adhesivo
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</p>		
			<p><b>Ventanilla Única de Correspondencia:</b> Notificar la radicación de la comunicación presentada al Ministerio, mediante la entrega de una copia del oficio con el</p>	Radicador - GGD	Comunicación oficial con el adhesivo
			<p><b>Correo Electrónico Institucional:</b> Notificar la radicación de la comunicación presentada al Ministerio mediante el envío de correo electrónico a la cuenta de</p>		Correo electrónico
			<p><b>Sede Electrónica:</b> Notificar la radicación de la comunicación oficial, el aplicativo electrónico indica al interesado el número de consecutivo asignado a la</p>	SIGDMA	SIGDMA - Auditoría
			<p><b>Telefónico:</b> Notificar al interesado en la llamada el número de consecutivo de la comunicación presentada a la Entidad.</p>	Agente atención telefónica - UCGA	Audio de llamada
			<p><b>Chat Página Web:</b> Notificar al interesado en el chat el</p>	Agente atención Chat - UCGA	Chat
		<p><b>Fax:</b> 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)</p>	Radicador - GGD	Comunicación oficial con el adhesivo	

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES PQRSD		Y	 Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3		Proceso: Gestión Documental		Vigencia: 19/12/2017	
				Código: P-A-DOC-10	
5	Clasificar las Comunicaciones oficiales	H	<p>Clasificar las comunicaciones oficiales en dos grandes grupos:</p> <p>PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia)</p> <p><b>PQRSD:</b> Clasificar las comunicaciones oficiales, para realizar el envío electrónico en el Sistema de Gestión</p> <p><b>OTRAS:</b> Clasificar las comunicaciones oficiales para enviarlas en el Sistema de Integrado de Gestión Documental a la (s) dependencia (s) destino. Se realiza</p>	Grupo de Gestión Documental	Informes de gestión del área
6	Tipificar las PQRSD	H	<p>Tipificar las PQRSD 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peticiones : Informativas (15 días hábiles), de fondo (30 días hábiles) y copias (10 días)</li> <li>- Quejas: 15 días</li> <li>- Reclamo: 15 días</li> <li>- Sugerencias: 15 días</li> <li>- Denuncia: 15 días</li> </ul> <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><b>Trámites de la Dirección de Cambio Climático</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideración temprana PoA: 8 días hábiles</li> <li>- Carta de No Objeción PoA: primera vez 5 días - adición de información 8 días</li> <li>- Autorización de entidad Coordinadora - PoA: primera vez 8 días - adición de información 8 días</li> <li>- Aprobación Nacional PoA: requerimiento de Información: 3 días - revisión de la información requerida 12 días - Concepto técnico 5 días</li> <li>- Consideración temprana MDL: 8 días hábiles</li> <li>- Carta de No Objeción MDL: primera vez 5 días - adición de información solicitada 8 días</li> <li>- Aprobación Nacional MDL: requerimiento de</li> </ul>	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Auditoría - SIGDMA
7	Asignar las PQRSD		<p>Asignar las PQRSD a la (s) dependencia (s) responsables de gestionar la (s) respuesta (s)</p> <p>Las PQRSD 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>	UCGA	Auditoría SIDGMA
8	Entregar reparto físico comunicaciones oficiales		Entregar la documentación física de las PQRSD a las unidades administrativas a las que se le asignó en el Sistema Integrado de Gestión Documental	GGD	F-A-DOC-14
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> <p><b>1. La comunicación oficial corresponde a la unidad administrativa:</b> Se asigna la tarea y confirma en el Sistema Integrado de Gestión Documental la</p> <p><b>2. La comunicación oficial no es competencia de la Unidad Administrativa:</b> No acepta la asignación de gestión de la comunicación oficial, la devuelve a la</p>	Unidades Administrativas Ministerio	Auditoría SIDGMA F-A-DOC-14
				Responsable Unidad Administrativa	Auditoría SIDGMA F-A-DOC-14
10	Devolver físicamente las comunicaciones oficiales	H	Devolver las comunicaciones físicas que se indicaron en la segunda opción de la tarea 9. Las devoluciones	GGD	Auditoría SIDGMA F-A-DOC-14
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	Auditoría SIDGMA
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"> <li>1. La comunicación oficial requiere respuesta.</li> <li>2. La comunicación oficial no requiere respuesta.</li> <li>3. La comunicación oficial requiere información aportada de otra (s) Unidad (es) administrativa (s).</li> <li>4. La Comunicación oficial no es competencia de la Entidad</li> </ol> <p><b>1. Comunicación oficial que requiere respuesta:</b> Proyectar la respuesta a la comunicación oficial, se</p> <p><b>2. Comunicación oficial que no requiere respuesta:</b> Finalizar el expediente.</p> <p><b>3. Comunicación oficial que requiere información aportada de otra (s) Unidad (es) administrativa (s):</b> Proyectar memorando (s) que requiera (n) respuesta</p> <p><b>4. Comunicación oficial que no es competencia de la Entidad:</b> Proyectar oficio de remisión de</p> <p><b>5. Comunicación oficial que requiere información aportada por otra (s) Entidad (es):</b> Proyectar oficio de remisión de competencia a la (s) entidad (es)</p> <p><b>6. La comunicación oficial no se puede responder el término inicial:</b> Proyectar oficio de notificación de prórroga al (los) interesado (s) justificando el motivo</p>	Solucionador Unidad Administrativa	Auditoría SIDGMA Oficio de respuesta
					Auditoría SIDGMA
					Auditoría SIDGMA Oficios de respuesta
					Auditoría SIDGMA Oficios de respuesta
					Auditoría SIDGMA Oficios de respuesta
					Auditoría SIDGMA
			Revisar el (los) oficio (s) proyectado por el solucionador, durante esta actividad pueden ocurrir las siguientes situaciones:		Auditoría SIDGMA

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES PQRSD				
Versión: 3		Proceso: Gestión Documental			Código: P-A-DOC-10	
		Vigencia: 19/12/2017				
13	Revisar oficio de respuesta	H	<p><b>1. Oficio proyectado correctamente:</b> Se aprueba el (los) documento (s) proyectado (s), pasa a la siguiente</p> <p><b>2. Oficio proyectado incorrectamente:</b> El documento proyectado requiere correcciones, se envía de nuevo al</p>	Revisor Unidad Administrativa		Auditoría SIDGMA Oficios de respuesta
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		Auditoría SIDGMA Oficio de respuesta
15	Radicar oficio de respuesta	H	Radicar la respuesta a la comunicación oficial, en esta actividad se registra en el Sistema de Gestión Documental como mínimo la siguiente información: a. Número de radicado de salida asignado por MinAmbiente. b. Fecha del documento. c. Datos del remitente del documento. d. Asunto del documento y el número de folios y/o anexos.	Solucionador Unidad Administrativa - Persona Designada		Auditoría SIDGMA Oficio de respuesta
16	Enviar oficios de respuesta	H	<p>Enviar los oficios de respuesta a las comunicaciones oficiales, los medios de envío son los siguientes: 1. Correo electrónico. 2. Correo certificado. <del>3. Publicación en cartelera de MinAmbiente.</del></p> <p><b>1. Correo electrónico:</b> Enviar el (s) oficio (s) de respuesta (s) a comunicaciones oficiales mediante el correo <a href="mailto:serviciocidadano@minambiente.gov.co">serviciocidadano@minambiente.gov.co</a></p> <p><b>2. Servicio de mensajería - Servicios Postales Nacionales S.A -472.:</b> 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</p> <p><b>3. Publicación en cartelera de MinAmbiente:</b> Publicar en la cartelera los oficios de respuesta a <del>comunicaciones oficiales de interesados anónimos y</del></p>	GGD		Auditoría SIDGMA Oficio de respuesta
				UCGA		
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 <del>destinatario, unidad correspondiente de la entidad o</del></p>	GGD		Documento original con sello de recibido de la Entidad externa y/o remitente
18	Devolver las comunicaciones oficiales a la dependencia	H		Unidades administrativas y Unidad de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental.		F-A-DOC-13 F-A-DOC-12
19	Seguimiento PQRSD	V	<p>Realizar seguimiento al cumplimiento en la oportunidad y en la calidad de respuestas a las PQRSD de la Entidad.</p> <p><b>Cumplimiento en oportunidad en la respuesta a PQRSD:</b> Verificar mensualmente las PQRSD de la Entidad que se encuentran vencidas sin responder.</p> <p><b>Calidad en la respuesta:</b> Realizar medición de la calidad de respuestas a PQRSD de las unidades administrativas del Ministerio mediante la calificación a los siguientes criterios: 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>Complejidad de la respuesta</u></p> <p>La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto establece un procedimiento ampliado para realizar la calidad.</p>	UCGA		Informe de gestión Unidad Coordinadora
						Informe medición de calidad a respuestas de PQRSD
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 PQRSD, las acciones propuestas pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en la normatividad que rige el derecho de petición</li> <li>• Capacitación en los temas misionales del Ministerio <del>relacionados con la gestión de comunicaciones</del></li> </ul>	UCGA		Registro de asistencia

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES PQRSD</b>	<b>Y</b>	
	<b>Proceso: Gestión Documental</b>		
Versión: 3	Vigencia: 19/12/2017		Código: P-A-DOC-10
<p><b>COMUNICACIÓN ANÓNIMA:</b> Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido.</p> <p><b>COMUNICACIONES INTERNAS:</b> Comunicaciones producidas al interior de la Entidad.</p> <p><b>COMUNICACIONES OFICIALES:</b> Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.</p> <p><b>COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS:</b> Es la comunicación que se recibe por entidades públicas, entidades privadas, y personas naturales.</p> <p><b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS:</b> Es la comunicación que se envía a entidades públicas, entidades privadas, y a personas naturales.</p> <p><b>CORRESPONDENCIA:</b> 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.</p> <p><b>DOCUMENTO ORIGINAL:</b> Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.</p> <p><b>DOCUMENTO PÚBLICO:</b> Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.</p> <p><b>RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:</b> 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 oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.</p> <p><b>RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:</b> 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.</p> <p><b>RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS:</b> Acción y efecto de obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos y requeridos.</p> <p><b>REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES:</b> 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 la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente número de radicación, nombre del funcionario responsable de trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita).</p> <p><b>TRÁMITE DE DOCUMENTOS:</b> Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.</p> <p><b>UNIDAD DE CORRESPONDENCIA:</b> Gestiona la manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones.</p>			