


MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE COMUNICACIONES OFICIALES					
Versión: 4		Proceso: Gestión Documental				Código: P-A-DOC-10	
Vigencia: 18/05/2020							
1. OBJETIVO(S)		Gestionar oportunamente la recepción, registro, radicación, clasificación y distribución de las comunicaciones oficiales, remitidas a MINAMBIENTE.					
2. ALCANCE		Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales internas o externas en la Ventanilla de correspondencia y termina con la entrega de la misma a su destinatario (usuario interno o externo).					
3. POLITICAS DE OPERACIÓN		<p>Toda comunicación oficial deberá ser radicada en la herramienta ofimática que cuente la entidad, (aplicativo) dispuesto para tal fin.</p> <p>Los servidores públicos que reciban una comunicación oficial (por fax, correo electrónico) deberán allegarla a la ventanilla de correspondencia, para surtir el trámite de radicación y direccionar al usuario para que lleve a cabo la radicación.</p> <p>Ningún servidor público podrá recibir a la mano comunicaciones oficiales del público en general, sin que sean radicadas.</p> <p>Toda comunicación oficial que no venga identificada como confidencial, deberá ser extraída del sobre o empaque en el que venga para proceder a su radicación.</p> <p>Las comunicaciones oficiales deberán ser direccionadas a la oficina competente para dar trámite al asunto de la comunicación.</p> <p>Los documentos de carácter privado (correspondencia) dirigidos a los servidores públicos de MINAMBIENTE no se deben recibir, ni radicar.</p> <p>En concordancia con lo establecido en el Acuerdo AGN 060 de 2001, cuando una comunicación oficial recibida en MINAMBIENTE, no esté firmada, ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y debe ser registrada y remitida, sin radicar, a la dependencia competente. La dependencia competente dará respuesta 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 preciso que se publique una fotocopia de la comunicación oficial con el fin de conservar el documento original.</p> <p>Es responsabilidad de las unidades administrativas que radican comunicaciones oficiales, mantener actualizados los datos de contacto de las personas naturales o jurídicas a quienes se les remiten comunicaciones.</p> <p>La Ventanilla Única de Correspondencia de MINAMBIENTE lleva a cabo la recepción de Comunicaciones Oficiales (PQRSD), así como atención presencial por los siguientes canales de primer contacto:</p> <p>* Ventanilla Única de Correspondencia (Carrera 13 No. 37-38).</p> <p>* Recepción de Correo Electrónico Institucional: servicioalciudadano@minambiente.gov.co, correspondencia@minambiente.gov.co, procesosjudiciales@minambiente.gov.co.</p> <p>* Teléfono de contacto: Conmutador 3323400 MINAMBIENTE</p> <p>* Chat página web: http://www.minambiente.gov.co/index.php</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 dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. 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. 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. 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 las Comunicaciones Oficiales.</p>					
5. PROCEDIMIENTO							
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO	
1	Recibir comunicaciones oficiales.	H	<p>COMUNICACIÓN OFICIAL RECIBIDA.</p> <p>Recibir en la Ventanilla Única de Correspondencia las comunicaciones oficiales entregadas por el ciudadano, usuarios internos, entidades y público en general.</p> <p>Verificando se cumpla con:</p> <p>a. Que la comunicación sea competencia de MINAMBIENTE.</p> <p>b. Que contenga la identificación del remitente: nombre y apellido.</p> <p>c. Que esté registrada la dirección para respuesta y en lo posible un número telefónico. De lo contrario solicitarlo y dejarlo en el respectivo control.</p> <p>d. 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 responsabilidad del radicador registrar dicha comunicación y remitirla a la dependencia correspondiente. Estas comunicaciones no se radicarán.</p>	Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)		Registro en Aplicativo o Matriz de Radicación de Comunicaciones Oficiales	

5. PROCEDIMIENTO

N°.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
2	Registrar y radicar comunicaciones oficiales recibidas.	H	<p>Ingresar datos en el aplicativo dispuesto para tal fin, a saber:</p> <p>a. Número radicado.</p> <p>b. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.</p> <p>c. Asunto del documento, el número de folios u anexos y las dependencias a donde se envíe copias del documento, cuando se indique.</p> <p>d. Medio a través del cual se recibió el documento (correo, fax, correo electrónico, entrega personal, correo postal).</p> <p>e. Dependencia a la va dirigido el documento.</p> <p>Una vez registrado los datos del remitente, en el respectivo control, se procederá a realizar la radicación en la comunicación oficial, se imprime el rotulo o rótulo de radicado y se entrega una copia de la comunicación al usuario. Será obligación del responsable de radicación abrir las comunicaciones que lleguen en sobre cerrado, en caso que presenten algún tipo de faltante dejará constancia de la anomalía presentada en el control de registro y será responsabilidad de la dependencia destinataria informar sobre la inconsistencia al remitente.</p>	Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)	X	Comunicación oficial radicada (Externas)
3	Separar original y copias según destinatarios	P	<p>Cuando una comunicación oficial recibida está dirigida a uno o más servidores públicos o dependencias y el remitente entreguen las respectivas copias, de forma física, se procederá a su distribución. Para las comunicaciones oficiales dirigidas a uno o más servidores públicos o dependencias y el remitente entregue un solo original se procederá a escáner el documento y enviarlo mediante correo electrónico a los destinatarios</p>	Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)		Registro en Aplicativo o Matriz de Radicación de Comunicaciones Oficiales
4	Clasificar comunicaciones por unidad administrativa de destino.	P	<p>Clasificar las comunicaciones oficiales recibidas para cada dependencia de acuerdo con la competencia y con las rutas internas de distribución</p>	Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)		Registro en Aplicativo o Matriz de Radicación de Comunicaciones Oficiales
5	Realizar la distribución y entrega de las Comunicaciones Oficiales (PQRS) al área o persona destinataria	H	<p>Imprimir la planilla de control de entrega de comunicaciones oficiales para su distribución a las diferentes dependencias. Entregar al área responsable la comunicación oficial.</p>	Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)		Registro en Aplicativo o Matriz de Radicación de Comunicaciones Oficiales
6	Verificar, recepcionar y gestionar la comunicación por parte de las dependencias	V	<p>Verificar que la comunicación oficial sea competencia de la dependencia y que los anexos estén completos.</p> <p>Cuando la comunicación oficial no es competencia del área, la devuelve al funcionario responsable de la distribución (radicador) a más tardar el día hábil siguiente de su recepción, quien re direccionará al área competente realizando la respectiva modificación en el registro de control.</p> <p>En caso que no se encuentren completos los anexos se escribirá una observación en la planilla de control de entrega de comunicaciones oficiales, se firman y se recibe dicha documentación.</p> <p>Las dependencias registran en su control interno el recibo de la comunicación con el fin de realizar el reparto interno y controlar los tiempos de respuesta.</p>	Unidad Administrativa (Dependencias)		Registro en Matriz de Radicación de Comunicaciones Oficiales (Internas)
7	Recibir comunicaciones oficiales de las unidades administrativas para radicación y distribución externa.	H	<p>COMUNICACIÓN OFICIAL ENVIADA</p> <p>Distribuir las comunicaciones externas recibidas, y recepcionar las comunicaciones internas con destino externo, por parte de las unidades administrativas de la entidad, para ser llevadas a la Oficina de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental.</p> <p>Las unidades administrativas preparan las comunicaciones oficiales para radicación y distribución externa, diligenciando la planilla dispuesta como es el formato F-A-DOC-14</p>	Unidades Administrativas y Grupo de Gestión Documental.		Planilla F-A-DOC-14

5. PROCEDIMIENTO

N°.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
8	Registrar y radicar comunicaciones oficiales enviadas.	H	<p>Ingresar los datos correspondientes en el control respectivo de la entidad como:</p> <p>a. Número de radicado asignado por la entidad. b. Fecha del documento, que permita identificar fecha de expedición del mismo. c. Número radicado o referencia de la entidad que remite. d. Datos del remitente del documento. e. Asunto del documento y el número de folios. g. Nombre del usuario, sociedad o entidad a quien va dirigido e. Documento, dirección y teléfono cuando haya lugar.</p> <p>Una vez registrados los datos del remitente se procederá a realizar la radicación en la comunicación oficial.</p> <p>En caso que se presente algún tipo de faltante, en los anexos, se devuelve la comunicación a la dependencia para que se realice las correcciones correspondientes.</p>	Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)	X	Registro en la planilla de las comunicaciones enviadas por el operador de mensajería.
9	Entregar las comunicaciones, al operador logístico responsable de la entrega de las comunicaciones para su distribución.	H	<p>Entregar las comunicaciones al responsable del Operador Logístico para su distribución teniendo en cuenta el tipo de envío:</p> <p>Todos los envíos fuera de Bogotá y envíos masivos dentro de Bogotá se registran en el aplicativo SIPOST para el posterior envío por el servicio de recolección.</p> <p>Los envíos de comunicaciones oficiales se registran en una planilla de control de entrega para ser enviadas por el servicio motorizado.</p> <p>De acuerdo con las necesidades de MINAMBIENTE se realizarán entregas a través de los servicios de correo certificado, correo electrónico certificado y post-exprés</p>	Operador Logístico de Correspondencia	X	Registro en la planilla de las comunicaciones enviadas por el operador de mensajería.
10	Verificar el estado de envío de las comunicaciones oficiales al destinatario	V	<p>Para el servicio de recolección se constata el estado de envío en el sistema SIPOST a través del número de orden de servicio.</p> <p>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 mediante el número del documento. Y también se diligencia la planilla como es el formato F-A-DOC-14 para dar respuestas a las dependencias.</p>	Operador Logístico de Correspondencia		Planilla F-A-DOC-14
11	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; diligenciando la planilla dispuesta como es el formato F-A-DOC-14</p>	Unidades administrativas y Unidad de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental.	X	Planilla F-A-DOC-14
12	Recepcionar y entregar las comunicaciones oficiales internas	H	<p>COMUNICACIONES INTERNAS</p> <p>Las comunicaciones oficiales internas se reciben de las unidades administrativas remitentes a las unidades administrativas destinatarias durante los recorridos establecidos, diligenciando la planilla dispuesta como es el formato F-A-DOC-14</p>	Unidades administrativas y Unidad de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental.	X	Planilla F-A-DOC-14

5. PROCEDIMIENTO

N°.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
13	Optimizar la clasificación por PQRSD	A	Consiste en fomentar conocimiento y experticia para la clasificación PQRSD desde la ventanilla Unica de correspondencia.	Unidades administrativas y Unidad de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental.		

6. TÉRMINOS 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 oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento 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 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).

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.