

**CIRCULAR No. 000020**

Noviembre 28 de 2024

**PARA:** Coordinadores, servidores y colaboradores de la ART

**De:** Secretaria General

**Asunto:** Lineamientos y directrices para la gestión y notificación de comunicaciones oficiales.

En atención al informe de seguimiento a la gestión de las de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF del Grupo Interno de Trabajo de Control Interno relacionado con la respuesta oportuna a Derechos de Petición, traslados por competencia y radicados respondidos fuera de términos, se imparten los siguientes lineamientos que deberán ser observados y acatados por todos los Grupos Internos de Trabajo, servidores y colaboradores de la ART:

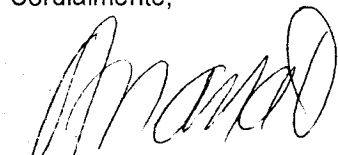
1. Toda comunicación recibida por canales diferentes a los establecidos (enlace ciudadano, correspondencia, correo electrónico) debe ser remitida al correo electrónico [correspondencia@renovacionterritorio.gov.co](mailto:correspondencia@renovacionterritorio.gov.co) para que sea radicada, asignada y tramitada desde el SGD Orfeo.
2. Los Horarios de atención a los diferentes usuarios (internos y externos) serán de lunes a viernes en jornada continua en el horario de 8:00 AM a 5:00 PM.
3. Las actividades asociadas a la radicación de correspondencia que se reciban fuera del horario establecido serán gestionadas y tramitadas el día siguiente hábil acorde al horario establecido.
4. Todos los servidores públicos son responsables del uso y disposición de las comunicaciones oficiales para el desarrollo de sus funciones u obligaciones asignadas; éstas tendrán validez con la etiqueta y/o número de radicado generado a través del Sistema de Gestión Documental-Orfeo.
5. Es deber de las dependencias iniciar la atención del trámite que corresponda al documento que le ha sido asignado, desde el momento en que el sistema le notifica; así mismo dar respuesta oportuna y archivar en el respectivo expediente según corresponda.
6. Las comunicaciones oficiales de respuesta (salida u oficios) deben ser remitidas al correo electrónico [notificacion@renovacionterritorio.gov.co](mailto:notificacion@renovacionterritorio.gov.co).
7. El uso del correo certificado se hará exclusivamente para las comunicaciones oficiales de salida que por su condición requieran plena validez jurídica o en casos de uso como: para interponer y responder PQRSDF, para notificar actos administrativos, respuestas oficiales y comunicaciones formales que requieran una evidencia, notificar resoluciones judiciales, notificar moras y diligencias de cobro, respuesta y radicación de acciones de tutela.
8. Los Grupos Internos de Trabajo y/o dependencias deberán incluir en los tiempos de respuesta, los tiempos de notificación o de salida (oficios) desde correspondencia; para ello deberán remitir al correo electrónico [notificacion@renovacionterritorio.gov.co](mailto:notificacion@renovacionterritorio.gov.co) la respuesta oficial a

notificar como mínimo con un (1) día hábil de antelación previo al vencimiento de términos legales.

9. Será responsabilidad de las diferentes dependencias y/o Grupos Internos de Trabajo el vencimiento de términos de una petición por remitir erróneamente la dirección electrónica a notificar sin contemplar inconvenientes, fallas y retrasos en su envío cuando un correo electrónico no se puede entregar a su destinatario (rebote o correo devuelto).
10. Será responsabilidad del GIT de Servicios Administrativos - Correspondencia realizar el cargué de las actas de envío y entrega de correo electrónico o prueba de envío al Sistema de gestión Documental Orfeo en el mismo radicado de salida generado.
11. Las diferentes notificaciones o salidas se atienden en orden de llegada el mismo día de su recepción en el horario establecido.
12. Al enviar la respuesta oficial al correo electrónico [notificacion@renovacionterritorio.gov.co](mailto:notificacion@renovacionterritorio.gov.co) debe incluir en el cuerpo del correo tratamiento o información relevante la cual será enviada al destinatario adjuntando el radicado de respuesta.
13. Todo radicado de salida (oficio) que se genere en el sistema de Gestión Documental Orfeo debe marcarse para envío simultáneamente al envío del correo electrónico [notificacion@renovacionterritorio.gov.co](mailto:notificacion@renovacionterritorio.gov.co); de no hacerse no se podrá culminar el trámite del radicado.
14. Desde el GIT de Servicios Administrativos – Correspondencia simultáneamente a la notificación del radicado generará la planilla de envío (histórico de envío) para poder cerrar el trámite del radicado desde el usuario inicial.

Es responsabilidad de los servidores públicos brindar atención a las peticiones en los términos definidos evitando la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas. Recordemos que la omisión de estas actividades pueden constituir como falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Cordialmente,



**Adriana del Carmen Oviedo Lozada**  
Secretaria General

Revisó: Diego Armando Gonzalez López