

**CIRCULAR No. 000015**

Octubre 16 de 2024

**Para:** Servidores y colaboradores de la ART


**De:** Secretaría General

**Asunto:** Lineamientos para radicación de entrada y salida de comunicaciones de entes de control.

En atención al informe del GIT relacionado con la respuesta oportuna a las comunicaciones de los entes de control, se imparten los siguientes lineamientos que deberán ser observados y acatados por todos los servidores y colaboradores de la ART:

1. Las comunicaciones que entran de los entes de control por los diferentes canales (enlace ciudadano, correspondencia, correo electrónico) deben tener radicado Orfeo. En consecuencia, si un mismo documento tiene varios radicados de entrada, la respuesta debe asociarse a todo ellos para que no aparezcan radicados sin respuesta en el sistema.
2. Si el radicado es remitido al área competente para responder o para atender por ejemplo una citación a reunión o la invitación a evento o a un curso o no requiere respuesta, debe quedar registrado en el Orfeo el cierre del asunto por cualquiera de las anteriores causales, para que aparezca con respuesta en el sistema.
3. Cuando se trate de un tema informativo, ejemplo citación a audiencia o invitación a reunión o seminario igualmente debe quedar cerrado el asunto por parte de la respectiva dependencia en el Orfeo.
4. Se reitera que sin excepción se deben atender los términos otorgados por los entes de control que tienen variaciones según el tipo de contenido. En todo caso, si no trae plazo, el término establecido, es de 10 días hábiles, el término de los derechos de petición de información.
5. Se recuerda dar aplicación a los procedimientos que se encuentran en el SIGART: "GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES" y la "GUÍA DE USO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)–SGD ORFEO

Cordialmente,

  
**Adriana Oviedo Lozada**  
Secretaria General