

	GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: PD-GA-11
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 05
	SECRETARÍA GENERAL -GIT DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Fecha de publicación : 01/10/2025

1. OBJETIVO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO:	Definir las directrices para la recepción, radicación, distribución y envío de las comunicaciones oficiales de la Entidad con el fin de tramitar y controlar de manera oportuna las comunicaciones enviadas y recibidas.
2. ALCANCE	Aplica para todas las dependencias (sede central y coordinaciones regionales). Inicia desde que se recibe o se genera la comunicación, incluye la asignación, trámite y finaliza con el archivo de la comunicación.

3. DEFINICIONES	<p>COMUNICACIONES OFICIALES: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad independientemente del medio utilizado.</p> <p>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.</p> <p>RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el 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 establece la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.</p> <p>ORFEO: Es un sistema web que le permite a la organización acceder fácilmente mediante cualquier navegador a través de Internet o Intranet para gestionar la trazabilidad de los documentos, evitando así en un gran porcentaje el manejo de documentos físicos.</p> <p>PRECINTO: Sello plástico de seguridad que sirve para sellar las pizcas postales.</p> <p>DOCUMENTO ORIGINAL: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.</p> <p>DOCUMENTO PÚBLICO: Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.</p> <p>DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.</p> <p>UNIDAD DE CORRESPONDENCIA: es la encargada de gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.</p> <p>REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinatario, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida por la entidad desde su origen hasta su disposición final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.</p> <p>SERIE DOCUMENTAL: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.</p> <p>SUBSERIE DOCUMENTAL: Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.</p> <p>TIPOLOGÍA DOCUMENTAL: Estudio de las diferentes clases de documentos que pueden distinguirse según su origen y características diplomáticas dentro de una serie documental.</p> <p>CORREO CERTIFICADO: Es un servicio diseñado para el manejo de toda clase de comunicaciones que requieren de tratamiento especial o con seguimiento y control en todos sus procesos a nivel nacional. La distribución o entrega se realiza en cada dirección destino obteniendo la firma e identificación de quien recibe el envío en plantillas de la empresa de correo y sirve como prueba judicial y este se realiza a través de un proveedor que preste dichos servicios.</p> <p>EXPEDIENTE: Conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.</p> <p>FOLIO: Cada una de las hojas que conforman un expediente. Está compuesto por dos páginas.</p> <p>DIGITALIZACIÓN: Es el procedimiento tecnológico por medio del cual se convierte un soporte analógico (papel) o electrónico, en una imagen digital.</p>
------------------------	--

4.1. NORMATIVIDAD APLICABLE	<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 1369 de 2009. Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.</p> <p>* Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.</p> <p>* Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información, "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 2015. 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 1089 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultural".</p> <p>* Decreto 2886 de 2015. Por el cual se crea la Agencia de Renovación del Territorio y sus modificaciones.</p> <p>* Acuerdo 080 de 2001. Archivo General de la Nación. Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.</p> <p>* Acuerdo 001 de 2024. Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.</p> <p>* Política de gestión documental y sus modificaciones.</p>
------------------------------------	--

4.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<p>4.2.1. Para la ejecución de este procedimiento se deben seguir los lineamientos establecidos en la Política de Gestión Documental de la Agencia adoptada mediante la Resolución 000292 de junio de 2018.</p> <p>4.2.2. Las comunicaciones oficiales internas y de salida (memorandos y oficios), se deben tramitar únicamente a través del Sistema de Gestión Documental-ORFEO, sin hacer uso de impresiones en concordancia con las políticas de gestión ambiental; a excepción de casos particulares cuando no existan direcciones electrónicas de notificación.</p> <p>4.2.3. Todas las comunicaciones oficiales (oficios, correos electrónicos, formularios web, entre otros) que se emitan o reciban en la Agencia de Renovación del Territorio, deberán radicarse en el Sistema de Gestión Documental-ORFEO para su correspondiente trámite y seguimiento.</p> <p>4.2.4. En la ventanilla única de correspondencia se recibirán todas las comunicaciones oficiales que presente la ciudadanía y partes interesadas dándosele el trámite respectivo, de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el Acuerdo 001 de 2024.</p> <p>4.2.5. Los canales oficiales para la recepción de comunicaciones oficiales son el correo electrónico: correspondencia@renovacionterritorio.gov.co, ventanilla única de correspondencia y puntos de correspondencia en regionales.</p> <p>4.2.6. Será responsabilidad del GIT de Servicios Administrativos y de los funcionarios encargados de la radicación, completar de manera íntegra todos los campos requeridos en el SGD ORFEO.</p> <p>4.2.7. La atención a usuarios internos y externos se brindará de lunes a viernes en jornada continua, en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.</p> <p>4.2.8. La correspondencia recibida fuera del horario establecido en el punto anterior será gestionada y radcada el siguiente día hábil, conforme al horario previamente definido.</p> <p>4.2.9. No se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, emendados, corregidos o tachados. La numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos.</p> <p>4.2.10. 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.</p> <p>4.2.11. Corresponde a cada dependencia iniciar oportunamente la atención del trámite asociado al documento que le haya sido asignado, a partir del momento en que el sistema (SGD - ORFEO) emita la notificación respectiva. Asimismo, deberá garantizar una respuesta diligente y proceder con el archivo en el expediente correspondiente, conforme a la normativa vigente.</p> <p>4.2.12. Toda gestión o respuesta relacionada con una solicitud debe efectuarse desde el radicado de entrada o requerimiento inicial, asegurando así la trazabilidad del proceso y la disponibilidad de la información.</p> <p>4.2.13. Al responder una solicitud o entrada, es fundamental incluir en el asunto el número de radicado al que se está dando respuesta. Esto permite vincular correctamente los documentos en el SGD ORFEO, garantizando la coherencia del proceso y facilitando su consulta y seguimiento.</p> <p>4.2.14. Será obligación y responsabilidad de las áreas, Grupos Internos de Trabajo u Oficinas cargar en el SGD ORFEO el soporte o evidencia correspondiente a las respuestas gestionadas, con el fin de asegurar la trazabilidad, respaldo de la información y facilitar su consulta, seguimiento.</p> <p>4.2.15. Los Cargos autorizados para firmar las comunicaciones Oficiales de Salida son: Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Secretaría General y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo.</p> <p>4.2.16. Las comunicaciones oficiales de respuesta (salida u oficios) deben ser remitidas al correo electrónico notificacion@renovacionterritorio.gov.co para su debido envío y notificación.</p> <p>4.2.17. El radicado de respuesta que se debe notificar, junto con sus anexos (si aplica), no podrá exceder los 20 megabytes de tamaño, para garantizar que el envío pueda realizarse correctamente.</p> <p>4.2.18. En caso de que los archivos a notificar excedan los 20 megabytes, será responsabilidad del área, Grupo Interno de Trabajo u Oficina correspondiente enviar la información comprimida o dividida en partes, con el fin de garantizar su correcta notificación.</p> <p>4.2.19. Los funcionarios encargados de la notificación de comunicaciones oficiales tienen prohibido realizar ajustes o modificaciones a los archivos remitidos por las áreas, Grupos Internos de Trabajo u Oficinas productoras, con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.</p> <p>4.2.20. 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 PORSDF, 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.</p> <p>4.2.21. Las dependencias deberán considerar, dentro de los tiempos de respuesta, los plazos correspondientes a la notificación o salida de los oficios desde el área de correspondencia. Para tal efecto, deberán remitir la respuesta oficial a notificar al correo electrónico notificacion@renovacionterritorio.gov.co, con una antelación mínima de un (1) día hábil respecto al vencimiento de los términos legales.</p> <p>4.2.22. Al momento de remitir la respuesta oficial al correo electrónico notificacion@renovacionterritorio.gov.co, se deberá incluir en el cuerpo del mensaje el tratamiento o la información relevante que será comunicada al destinatario, junto con el radicado correspondiente de la respuesta.</p> <p>4.2.23. Todo radicado de salida (oficio) generado en el sistema de Gestión Documental Orfeo deberá ser marcado para su envío de manera simultánea con el envío del correo electrónico a la dirección notificacion@renovacionterritorio.gov.co. En caso de omitir este paso, no será posible culminar el trámite correspondiente al radicado.</p> <p>4.2.24. El cierre de los radicados de salida deberá efectuarse únicamente cuando se cuente con el acuse de recibo y/o con el Acta de Envío y Entrega del Mensaje de Datos debidamente cargada por el área de correspondencia.</p> <p>4.2.25. Desde el GIT de Servicios Administrativos - Correspondencia, y de manera simultánea a la notificación del radicado, se generará la plantilla de envío (histórico de envío), con el fin de permitir el cierre del trámite del radicado por parte del usuario inicial.</p> <p>4.2.26. Las Comunicaciones Oficiales Internas, tales como los memorandos, podrán ser suscritas por cualquier servidor público o contratista vinculado a la Entidad, siempre que se encuentren dentro del ejercicio de sus funciones y competencias asignadas, conforme a la normativa institucional vigente.</p> <p>4.2.27. Las actividades estarán en el marco de las políticas que se definen en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.</p>
------------------------------------	--

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE REALIZAR LA ACTIVIDAD	ACTIVIDAD DE CONTROL	REGISTRO
1	Recibir o enviar la comunicación oficial.	Realizar la recepción o envío de la comunicación según sea el caso. Para las comunicaciones de entrada (recibidas) continua la actividad siguiente. Si la comunicación es generada por la entidad (comunicaciones oficiales de salida) pasa a la actividad N° 9	Funcionarios y colaboradores	No aplica	Comunicación oficial recibida

5.1 COMUNICACIONES OFICIALES DE ENTRADA					
2	Verificar el contenido de los documentos recibidos	Cada vez que se recibe una comunicación se revisa para determinar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente. Si la comunicación no es competencia de la entidad no se recibe. Si la comunicación recibida es una PORSD se continúa de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Felicitaciones-PORSDP". NOTA: Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y se radicará al GIT de Relación estado ciudadano, donde se determinarán las acciones a seguir.	Funcionario Ventanilla Única / Apoyos Administrativos de las sedes Regionales.		Comunicación oficial recibida
3	Radicar los documentos al área pertinente en el sistema de gestión documental ORFEO	En el momento que se radica el documento en el sistema de gestión documental -ORFEO se genera un número único de radicado, la fecha y hora de la radicación. En caso de recibir la misma comunicación oficial de un mismo remitente a un mismo destinatario, por diferentes medios, como: correo electrónico, documentos soporte papel u otro medio, se debe tener en cuenta la radicación inicial o el registro del primer documento recibido en la Unidad de Correspondencia, e informar mediante el sistema de gestión documental ORFEO para que no se generen más radicados con el mismo asunto. Ver "Guía radicación de entrada" NOTA 1: Si la comunicación recibida es virtual, se carga el PDF del correo y anexos al radicado.	Funcionario Ventanilla Única y Apoyos Administrativos de las sedes Regionales.	No aplica	Número de radicado
4	Generar la impresión del sticker (consecutivo de radicación)	Al colocar el sticker no se debe ocultar información del contenido del documento. El sticker contiene: Número de radicado, fecha, hora de recibo, remitente, destinatario, asunto y número de folios y anexos si corresponde. Cuando el usuario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato la copia con el sticker adherido y debidamente radicado en el Sistema de Gestión Documental.	Funcionario Ventanilla Única y Apoyos Administrativos de las sedes Regionales.	No aplica	sticker con consecutivo de radicación
5	Digitalizar el documento con sticker de radicación y anexos	Se digitaliza el documento y se asocia la imagen al consecutivo de radicación. NOTA: La digitalización del documento se realiza teniendo en cuenta la metodología establecida en el Programa de reprografía.	Funcionario Ventanilla Única/ Apoyos Administrativos de las sedes Regionales.	No aplica	Imagen asociada al radicado en orfeo
6	Diligenciar el formato para el control de correspondencia	Diligencia la planilla de reparto de comunicaciones oficiales, imprime y confronta con los documentos físicos a ser entregados.	Funcionario Ventanilla Única y Apoyos Administrativos de las sedes Regionales.	No aplica	Formato de control de correspondencia.
7	Entregar las comunicaciones oficiales tomando firmas de recibido	Realiza la entrega física de la comunicación en las dependencias. El servidor público que recibe las comunicaciones, confronta los documentos físicos con lo relacionado en la planilla y firma el recibido de conformidad. NOTA: Los repartos se realizarán en dos horarios diarios (mañana y tarde) establecidos por el GIT de Servicios Administrativos. Se hace firmar el recibido en el formato de control de correspondencia.	Funcionario Ventanilla Única/ Apoyos Administrativos de las sedes Regionales. Personal asistencial	No aplica	Formato de control de correspondencia con recibido
8	Realizar archive (físico) de las planillas de control de correspondencia.	El archivo de las planillas de control de correspondencia se realiza atendiendo los lineamientos de la TRD. Si la comunicación recibida requiere respuesta continúa con la actividad 9 . En caso contrario finaliza el procedimiento.	Funcionario Ventanilla Única/ Apoyos Administrativos de las sedes Regionales.	No aplica	No aplica
5.3 GENERACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES DE SALIDA (OFICIOS)					
9	Proyectar la comunicación oficial en la planilla establecida	Se proyecta el documento con base en las plantillas que se encuentran disponibles en el sistema de gestión documental ORFEO. Si se está generando una salida nueva continúa con la actividad 10 . Si está respondiendo un radicado de entrada pase a la actividad 11 . Si es una comunicación interna (memorando) continúa con la actividad 27	Funcionarios y colaboradores	No aplica	Plantilla oficio
10	Radicar el documento en el Sistema de Gestión Documental ORFEO	Se ingresa al Sistema de Gestión Documental -ORFEO, se ingresa al ícono de radicación (R), diligencia los campos del formulario de acuerdo con lo establecido en la "Guía de uso de radicación Salidas". NOTA 1: En el momento que se radica un documento el sistema ORFEO le genera un número de radicado, la fecha y hora de la radicación. El radicado generado se debe incluir y especificar en el expediente electrónico -ORFEO que corresponda de acuerdo con las TRD establecidas. NOTA 2: Si el documento tiene documentos adicionales deben ser anexados al radicado de respuesta.	Funcionarios y colaboradores	No aplica	Número de radicado
11	Anexar la comunicación proyectada al radicado.	Se ingresa al radicado - documentos relacionados - en la pestaña anexar respuesta se adjunta el archivo (plantilla oficio).	Funcionarios y colaboradores	No aplica	Documento asociado al radicado*
12	Tramitar la firma del oficio	Se resigna el radicado generado al profesional autorizado para firma digital (token). NOTA 1: El archivo generado por ORFEO debe conservar el nombre asignado por el sistema para evitar error al momento de asociar la imagen. Nota 2: Los cargos autorizados para firmar están descritos en las "Políticas de operación" de este procedimiento (numeral 4.2).	Funcionarios y colaboradores	No aplica	Memorando y anexos impresos
13	Revisar y firmar la comunicación	El usuario autorizado revisa la comunicación, si la aprueba la firma y le da la validación de marcar para envío, de lo contrario la devuelve para correcciones. Si la comunicación fue aprobada y la dirección del destinatario es un correo electrónico continúa con la siguiente actividad . Si la dirección del destinatario no es correo electrónico continúa con la actividad 16 . NOTA 1: Los cargos autorizados para firmar están descritos en las "Políticas de operación" de este procedimiento (numeral 4.2).	Servidores públicos autorizados para firmar		Plantilla de oficio*
14	Asociar (reemplazar) el oficio definitivo al radicado inicial	Una vez firmado digitalmente (token) el oficio, se asocia la imagen al radicado; de acuerdo con lo establecido en la Guía para asociar imagen.	Funcionarios o colaboradores con Rol de usuario jefe ORFEO	No aplica	Documento PDF
15	Enviar la comunicación por correo certificado	El funcionario o colaborador que emite el documento solicita mediante correo electrónico: notificacion@renovacionterritorio.gov.co al GIT de Servicios administrativos el envío por correo certificado del documento de salida. El correo debe contener: El correo electrónico del o los destinatarios. El texto a enviar en el mensaje. En el asunto debe figurar únicamente el número de radicado Oficio de salida. El pdf adjunto se nombra con el número de radicado Oficio de salida. Una vez enviado el documento por correo electrónico certificado, el responsable designado para envíos: 1. Descarga el acuse de envío de la empresa de mensajería y lo anexa al radicado en ORFEO. 2. Genera el historico de envíos por el módulo de envíos en el Sistema de Gestión Documental-ORFEO para que el usuario radicador cierre el trámite en el aplicativo.	Responsable designado del GIT de servicios administrativos -correspondencia	No aplica	Acuse de envío, historico de envíos.
16	Archivar el radicado en el Sistema de Gestión Documental-ORFEO (Terminar trámite)	Una vez se gestione el oficio termina el trámite, indicando en el campo de comentarios que el trámite fue concluido mediante el N° de radicado que corresponda (respuesta).	Funcionarios y colaboradores	No aplica	Documentos archivados en el sistema de Gestión Documental ORFEO
5.4 ENVÍO FÍSICO DE COMUNICACIONES OFICIALES					
17	Diligenciar la planilla de servicios postales	Ingresar la información solicitada en la planilla de servicios postales para el cargue en el aplicativo de la empresa de mensajería (SIPOST de 472) y lo remite al correo de correspondencia@renovacionterritorio.gov.co.	Funcionarios y colaboradores	No aplica	Planilla SIPOST
18	Marcar los sobres con los datos requeridos para el envío	Los sobres se marcan con los siguientes datos: -Número del radicado - Nombre completo del destinatario -Dirección Clara -, - municipio y departamento y los datos del remitente.	Funcionarios y colaboradores	No aplica	No aplica

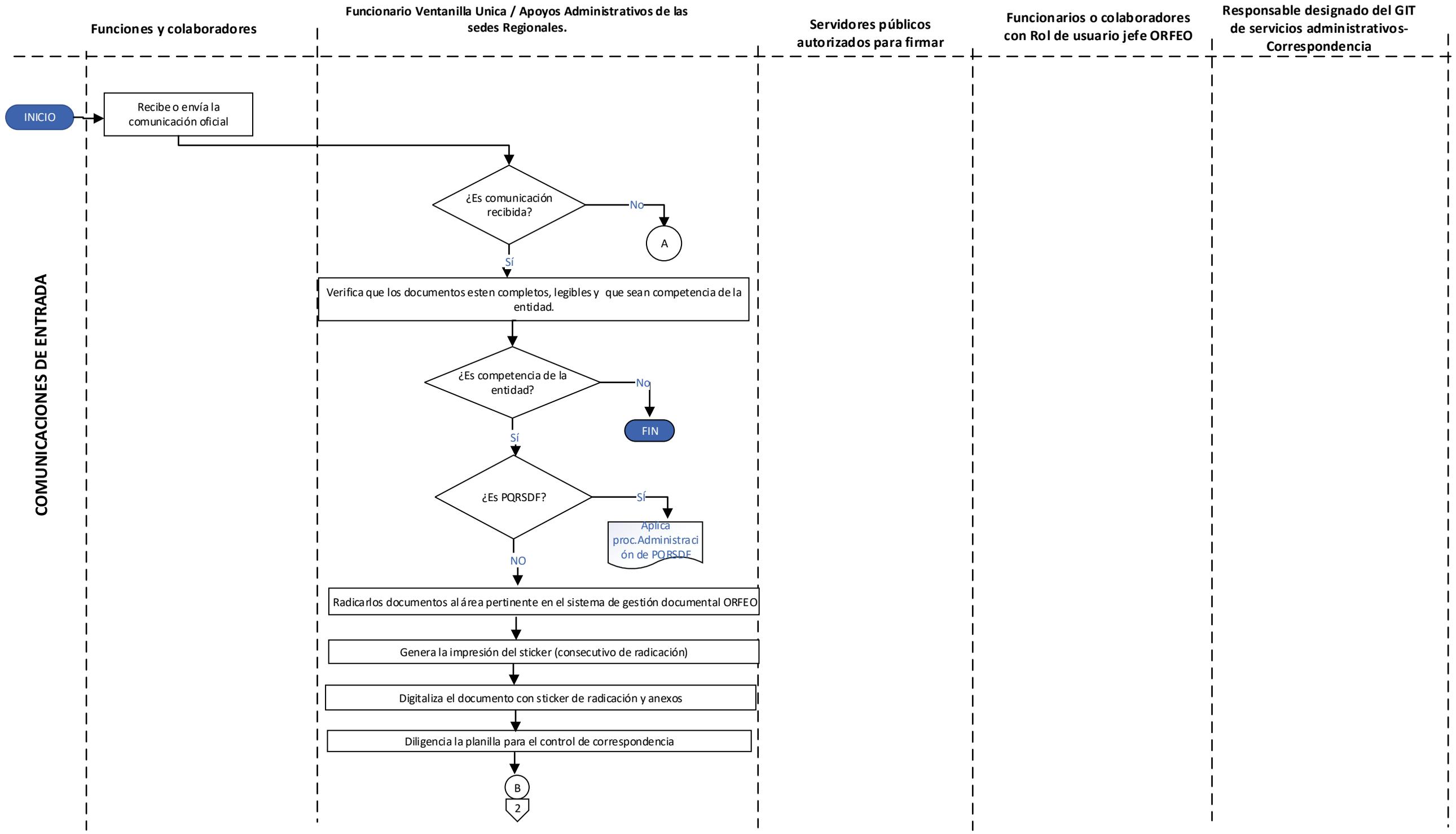
19	Recibir los documentos previamente radicados en el sistema de gestión documental ORFEO	Recibe el oficio y/o sobre y verifica en el sistema de gestión documental ORFEO que los radicados estén marcados para envío. Si las comunicaciones no están marcadas para envío, se le informa al usuario que debe ingresar al sistema ORFEO y marcar el documento para continuar el trámite.	Funcionario Ventanilla Única y Apoyos Administrativos de las sedes Regionales.	No aplica	Formato para la solicitud de envío de correspondencia
20	Revisar que las comunicaciones cumplan los requisitos mínimos	Revisa que las comunicaciones cumplan los requisitos de sobres sellados, número de radicado, datos de destinatario; nombre, dirección, ciudad y departamento, se verifica que la información indicada en el sobre sea igual a la consignada en la planilla de servicios postales. Si no cumplen se devuelve al responsable para los ajustes respectivos.	Responsable designado del GIT de servicios administrativos		Orden de servicio
21	Clasificar los documentos radicados de acuerdo a su destino	Identifica el destino del envío para determinar el servicio que se requiere. NOTA: Destino Bogotá: Se presta el servicio al día siempre y cuando los documentos se alleguen antes de las 10:00 a.m. y el peso no sea superior a 2 Kg Destino nacional. Se utiliza el servicio encomienda normal. Destino sede regional: Se utiliza el servicio de valija. Destino internacional: Servicio de correo certificado internacional. La forma de entrega es acorde a las políticas del país destino.	Responsable designado del GIT de servicios administrativos	No aplica	No aplica
22	Registra en el sistema de la empresa de mensajería la orden de servicio.	Se diligencia la planilla del servicio de mensajería que incluye destino, número de valija y número de preconto y se imprimen dos copias. Si es mediante servicio de valija continúa con la siguiente actividad. En caso contrario pasa a la actividad 23.	Responsable designado del GIT de servicios administrativos	No aplica	Planilla SIPOST
23	Depositar en la valija correspondiente a cada regional los sobres marcados.	Se depositan los sobres y se cierran las valijas con los precintos dispuestos para tal fin y realiza el cierre respectivo con el precinto.	Responsable designado del GIT de servicios administrativos	No aplica	No aplica
24	Imprimir la orden de servicio	Ingresa al sistema (SIPOST) de la empresa de servicios postales e imprime la orden de servicio (2 copias) una copia se adjunta al documento de salida y la otra se archiva.	Responsable designado del GIT de servicios administrativos	No aplica	Orden de servicio
25	Entregar los documentos a la empresa de servicios postales	Entrega los documentos a la empresa de mensajería y solicita la firma de recibido, puede ser: sello, firma física o digital. NOTA: Si se requiere verificar la entrega de los documentos se ingresa a la página de 4 72 y se realiza el seguimiento correspondiente al número de guía de entrega asignado.	Responsable designado del GIT de servicios administrativos	No aplica	Orden de servicio firmada
26	Digitalizar la orden de servicio con el acuse de entrega y asociar la imagen al radicado	La orden de servicio con el acuse de entrega, se asocia al oficio radicado en el aplicativo de gestión documental ORFEO siguiendo los lineamientos establecidos en la "Guía Asociación Digitalizado". Una vez enviado el documento por la empresa de mensajería, el responsable designado para envíos: 1. Digitaliza el acuse de envío de la empresa de mensajería y lo anexa al radicado en ORFEO. 2. Genera el historico de envíos por el módulo de envíos en el Sistema de Gestión Documental-ORFEO para que el usuario radicador cierre el trámite en el aplicativo.	Responsable designado del GIT de servicios administrativos	No aplica	Orden de servicio asociada a ORFEO
27	Archivar (físico) documentos generados	Se archiva las ordenes de servicio y planillas de control de correspondencia teniendo en cuenta las Tablas de Retención Documental y finaliza el procedimiento.	Responsable designado del GIT de servicios administrativos	No aplica	Documentos archivados en archivo de gestión.
5.2 COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS (MEMORANDOS)					
28	Proyectar el borrador del memorando	Se proyecta el documento con base en las plantillas que se encuentran disponibles en el sistema de gestión documental ORFEO.	Funcionarios y colaboradores	No aplica	Plantilla Memorando
29	Radicar el documento en el sistema de gestión documental ORFEO.	La radicación del memorando se realiza de acuerdo con lo establecido en la "Guía de uso SGD ORFEO _Radicacion memorandos". NOTA 1: En el momento que se radica un documento el sistema ORFEO le genera un número único de radicado, la fecha y hora de la radicación. El radicado generado se debe incluir y tipificar en el expediente electrónico -ORFEO que corresponde de acuerdo con las TRD establecidas. NOTA 2: Si el documento tiene documentos adicionales deben ser anexados al radicado de respuesta.	Funcionarios y colaboradores	No aplica	Número de radicado
30	Tramitar la firma del memorando	Se reasigna el radicado generado al profesional autorizado para firma electrónica. NOTA 1: El archivo generado por ORFEO debe conservar el nombre asignado por el sistema para evitar error al momento de asociar la imagen. NOTA 2: Los cargos autorizados para firmar están descritos en las "Políticas de operación" de este procedimiento (numeral 4.2).	Funcionarios y colaboradores	No aplica	Memorando y anexos impresos
31	Revisar y firmar el memorando	El usuario autorizado revisa que la respuesta de la comunicación éste acorde con la solicitud. Si aprueba, firma el memorando electrónica o digitalmente (token). Si la firma es electrónica continua la actividad 33 Si la firma es digital continua con la siguiente actividad. En caso de observaciones devuelve el radicado para los ajustes necesarios.	Servidores públicos autorizados para firmar		Memorando firmado
32	Asociar radicado definitivo	Una vez firmado digitalmente (token) el memorando, se asocia la imagen al radicado; de acuerdo con lo establecido en la Guía de para asociar imagen.	Funcionarios o colaboradores con Rol de usuario jefe ORFEO	No aplica	Registro de radicación
33	Reasignar el memorando al destinatario	El rol de usuario jefe ORFEO, reasigna el radicado al destinatario.	Funcionarios o colaboradores con Rol de usuario jefe ORFEO	No aplica	Notificación electrónica en el sistema ORFEO, correo electrónico
34	Archivar el radicado en el Sistema de Gestión Documental-ORFEO (Terminar trámite).	Una vez se gestiona el memorando se procede a terminar el trámite, incluyendo como observación el N°. de radicado mediante el cual se dio respuesta.	Funcionarios y colaboradores	No aplica	Documentos archivados en el sistema de Gestión Documental ORFEO
35	Anular radicados	Si se evidencian errores en la radicación, el funcionario o colaborador que emite el documento solicita a través del gestor documental ORFEO, la anulación del mismo debidamente justificado.	Funcionarios y colaboradores	No aplica	Reporte de anulación de correspondencia
6. PRODUCTO O SERVICIO GENERADO		1. comunicaciones oficiales recibidas o producidas, radicadas y entregadas al destinatario.			
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y ANEXOS		1. Diagrama de flujo del procedimiento 2. Caracterización del proceso. 3. Formato de control de correspondencia 4. Guía radicación entrada ORFEO. 5. Guía de uso SGD ORFEO radicación salida. 6. Guía de uso SGD ORFEO _Radicacion memorandos. 7. Guía para Asociar Imagen. 8. Guía para envío de Correspondencia. 9. Guía para Crear Expediente en ORFEO. 10. Guía para Incluir Radicados en Expediente ORFEO. 11. Formato Control Correspondencia Bogotá. 12. Solicitud envío de correspondencia. 13. Mapa de riesgos del proceso			

8. CONTROL DE REGISTROS				
Nº	CÓDIGO DEL FORMATO	NOMBRE DEL REGISTRO	TIPO DE SOPORTE	LOCALIZACIÓN/UBICACIÓN
1	No aplica	Comunicación oficial recibida	Electrónico	gestor documental ORFEO
2	No aplica	Numero de radicado en ORFEO/sticker con consecutivo de radicación/imagen asociada al radicado en Orfeo	Electrónico	
3	FM-GA-09	Formato de control de correspondencia Bogotá	Físico	Carpeta: 240.20.63 Control de Correspondencia
4	PP-ART-07	Plantilla oficio	Electrónico	
5	PP-ART-08	Memorando y anexos impresos	Electrónico	gestor documental ORFEO
6	No aplica	Acuse de envío, historico de envíos.	Electrónico	
7	No aplica	Planilla SIPOST	Electrónico	Aplicativo del Proveedor 4-72
8	FM-GA-04	Formato para la solicitud de envío de correspondencia	Físico	Carpeta: 240.20.63 Control de Correspondencia
9	No aplica	Orden de servicio firmada	Físico	
10	No aplica	Notificación electrónica en el sistema ORFEO	Electrónico	
11	FM-GA-20	Reporte de anulación de correspondencia	Electrónico	gestor documental ORFEO

9. CONTROL DE REVISIONES		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	12/06/2020	Versión inicial del procedimiento. En este procedimiento se unifican los procedimientos de: PD-GA-01 Radicación de entrada, PD-GA-02 Radicación de salida, PDGA-04 Radicación de memorando, y PD-GA-06 Envío de correspondencia.
2	3/08/2020	Se incluyen políticas de operación relacionadas con los cargos autorizados para firmar las comunicaciones oficiales.
3	19/12/2023	Se ajustan las actividades del procedimiento, se precisan los puntos de control y se incluyen documentos asociados
4	20/06/2024	Se ajusta una (1) política de operación y se incluyen seis (6) acorde a la necesidad del servicio.
5	11/10/2025	Se incluyen siete (7) políticas de operación conforme a la necesidad del servicio.

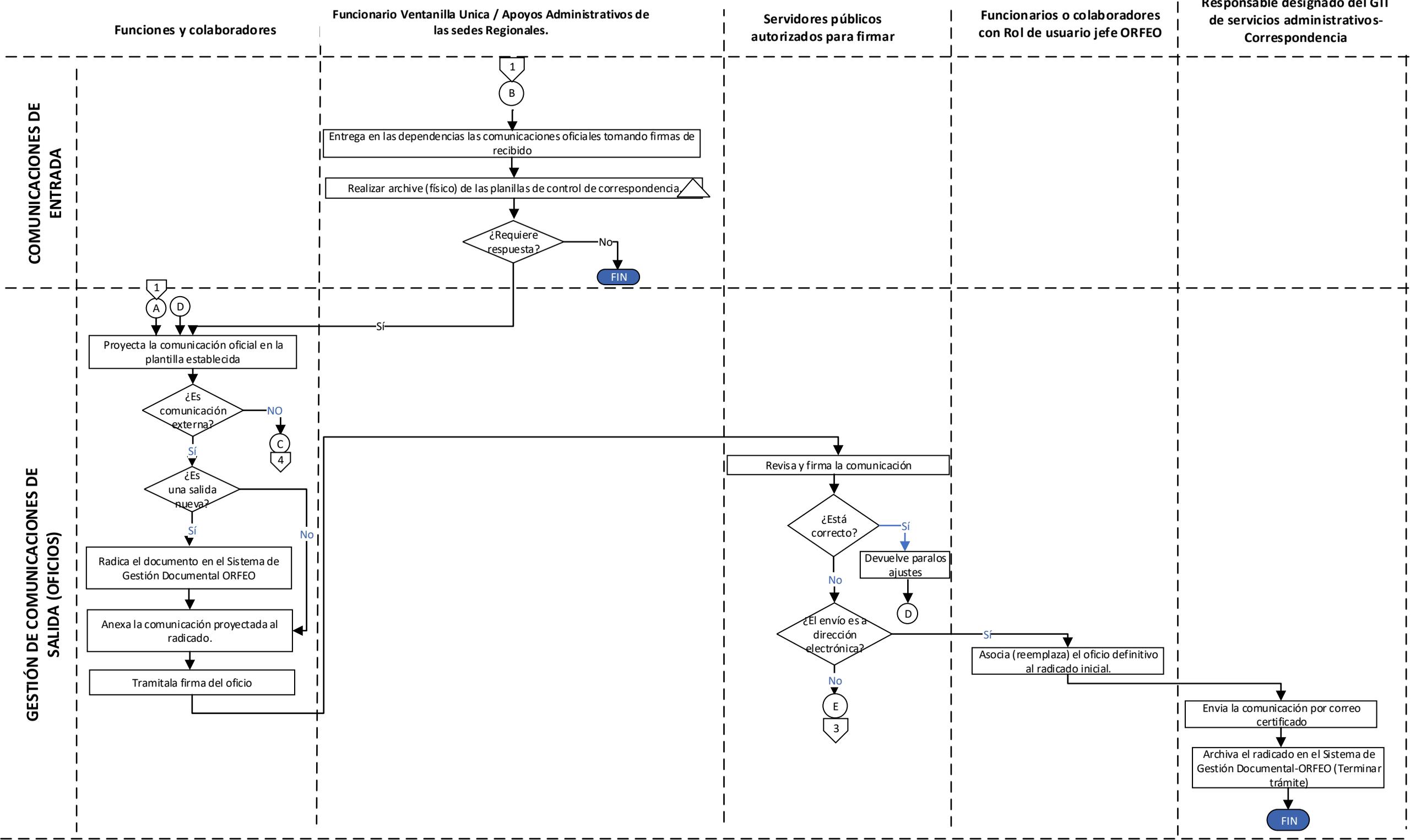
10. AUTORIZACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Edwin Alexander León González Cargo: Analista GIT Servicios Administrativos Fecha: 24-09-2025	Nombre: Diego Armando González López Cargo: Coordinador GIT Servicios Administrativos Fecha: 26 de septiembre de 2025	Nombre: Diego Armando González López Cargo: Coordinador GIT Servicios Administrativos Fecha: 26 de septiembre de 2025

GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES



COMUNICACIONES DE ENTRADA

GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES



Funciones y colaboradores

Funcionario Ventanilla Unica / Apoyos Administrativos de las sedes Regionales.

Servidores públicos autorizados para firmar

Funcionarios o colaboradores con Rol de usuario jefe ORFEO

Responsable designado del GIT de servicios administrativos-Correspondencia

COMUNICACIONES DE ENTRADA

GESTIÓN DE COMUNICACIONES DE SALIDA (OFICIOS)

1

A

D

Proyecta la comunicación oficial en la plantilla establecida

¿Es comunicación externa?

NO

Sí

¿Es una salida nueva?

Sí

No

Radica el documento en el Sistema de Gestión Documental ORFEO

Anexa la comunicación proyectada al radicado.

Tramita firma del oficio

1

B

Entrega en las dependencias las comunicaciones oficiales tomando firmas de recibido

Realizar archive (físico) de las planillas de control de correspondencia

¿Requiere respuesta?

No

FIN

Sí

1

A

D

NO

Sí

¿Es una salida nueva?

Sí

No

Radica el documento en el Sistema de Gestión Documental ORFEO

Anexa la comunicación proyectada al radicado.

Tramita firma del oficio

Revisa y firma la comunicación

¿Está correcto?

Sí

Devuelve para los ajustes

¿El envío es a dirección electrónica?

No

E

3

Sí

Devuelve para los ajustes

No

Sí

Asocia (reemplaza) el oficio definitivo al radicado inicial.

Envía la comunicación por correo certificado

Archiva el radicado en el Sistema de Gestión Documental-ORFEO (Terminar trámite)

FIN

NO

Sí

¿Es una salida nueva?

Sí

No

Radica el documento en el Sistema de Gestión Documental ORFEO

Anexa la comunicación proyectada al radicado.

Tramita firma del oficio

Revisa y firma la comunicación

¿Está correcto?

Sí

Devuelve para los ajustes

¿El envío es a dirección electrónica?

No

E

3

Sí

Devuelve para los ajustes

No

Sí

Asocia (reemplaza) el oficio definitivo al radicado inicial.

Envía la comunicación por correo certificado

Archiva el radicado en el Sistema de Gestión Documental-ORFEO (Terminar trámite)

FIN

GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

ENVÍO FÍSICO DE COMUNICACIONES OFICIALES

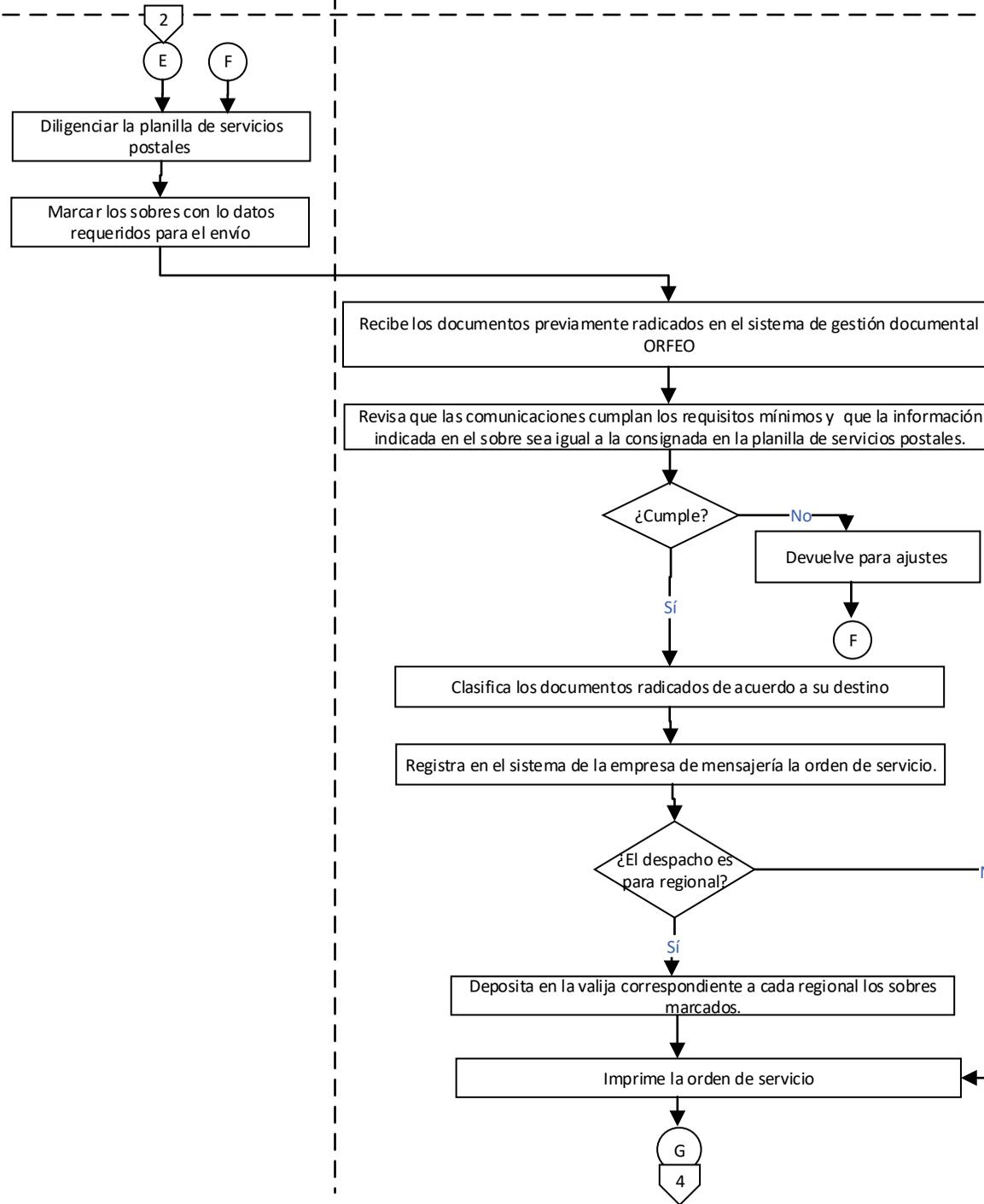
Funciones y colaboradores

Funcionario Ventanilla Unica / Apoyos Administrativos de las sedes Regionales.

Servidores públicos autorizados para firmar

Funcionarios o colaboradores con Rol de usuario jefe ORFEO

Responsable designado del GIT de servicios administrativos-Correspondencia



GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

Funciones y colaboradores

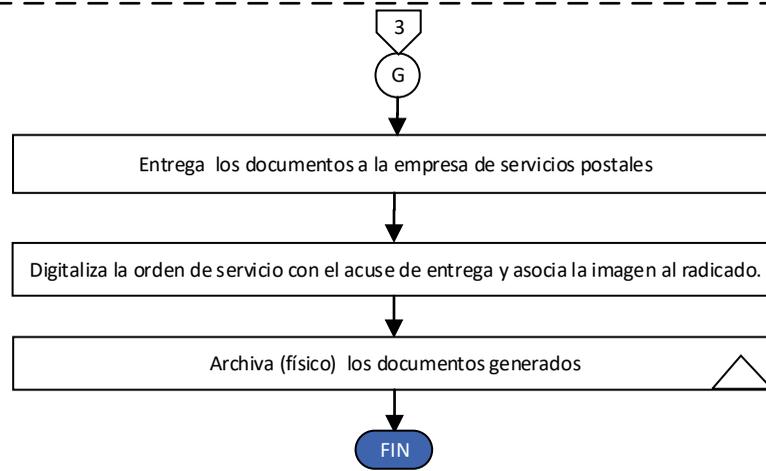
Funcionario Ventanilla Unica / Apoyos Administrativos de las sedes Regionales.

Servidores públicos autorizados para firmar

Funcionarios o colaboradores con Rol de usuario jefe ORFEO

Responsable designado del GIT de servicios administrativos-Correspondencia

ENVÍO FÍSICO DE COMUNICACIONES OFICIALES



GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS (MEMORANDOS)

