

	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA		CÓDIGO:	GDC-PR-05
			VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES		PÁGINA:	1 de 4

Documento de carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐**1. OBJETIVO**

Establecer las pautas que permitan detallar de manera general el uso y manejo de las comunicaciones oficiales en la entidad, adoptando parámetros que permitan de una forma ordenada y precisa, la distribución de la documentación, garantizando la reserva y confidencialidad de la información.

2. ALCANCE

Inicia con la radicación de correspondencia interna y externa en la ventanilla única y termina con la proyección de la respuesta a las comunicaciones oficiales.

3. ENTRADAS

- Solicitudes recibidas por los peticionarios.
- Registro de Programas de Arqueología Preventiva PAP, entrega de informes finales, adendos de modificación y demás comunicaciones.
- Aplicativo PQRS.
- Derechos de Petición.
- Redes Sociales.
- Ventanilla de radicación de correspondencia.
- Sistema de Gestión Documental ORFEO.

4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- Toda solicitud que llega al Instituto, a través de los siguientes canales de comunicación: Ventanilla única de correspondencia, Correo Certificado, Redes Sociales, sede electrónica "Link PQRS", Formulario de registro del Programa de Arqueología Preventiva, Formulario para solicitudes asociadas a PAP registrados fase 2 a 5 y Correo Electrónico "Contáctenos", debe ser radicado bajo el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- El tiempo para la respuesta a cualquier solicitud es el estipulado por la ley, de acuerdo al tipo de petición.
- El horario de radicación de correspondencia es de 8:00 am a 4:30 pm en días hábiles.
- Las comunicaciones oficiales se controlan y se distribuyen en el Área funcional de correspondencia del Instituto, quien es la encargada de gestionar los servicios de recepción, radicación y distribución de dichas comunicaciones.
- Se cuenta con las siguientes plataformas para el trámite oportuno de las comunicaciones de carácter oficial (recepción de documentación interna y externa): Ventanilla única de correspondencia, correo institucional, aplicativo PQRS, redes sociales, formulario de registro del Programa de Arqueología Preventiva, formulario para solicitudes asociadas a PAP registrados fase 2 a 5.
- Se cuenta con un Sistema de Gestión Documental que permite realizar la asignación y registro de radicados a las solicitudes que se reciben por los distintos canales del ICANH, mejorando los tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud y salvaguardando la integridad y la confidencialidad de la información.

5. DEFINICIONES

- **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. (Fuente: AGN).
- **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. (Fuente: AGN).
- **Distribución de documentos:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario. (Fuente: APC-Colombia).
- **Documento:** Toda información (datos que poseen significado) y su medio de soporte el cual puede ser papel, disco magnético u óptico, fotografía, videos o una combinación de éstos. (Fuente: AGN).
- **Programa de Arqueología Preventiva - PAP:** Conjunto de procedimientos de obligatorio cumplimiento cuyo fin es garantizar la protección del patrimonio arqueológico existente en los polígonos de aquellos proyectos, obras

	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA		CÓDIGO:	GDC-PR-05
			VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES		PÁGINA:	2 de 4

Documento de carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐

o actividades que requieren licenciamiento ambiental, estén sujetos a la aprobación de Planes de Manejo Ambiental o en aquellos en los que los titulares de los mismos así lo soliciten. (Fuente: ICANH).

- **PQRS:** Hace referencia al proceso mediante el cual una empresa gestiona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realizan los clientes. En términos generales, son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente que responden a las necesidades más imperantes del consumidor. (Fuente: <https://helpppeoplecloud.com/>).
- **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 establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento. (Fuente: AGN).
- **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. (Fuente: APC-Colombia).
- **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 destinataria, 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. (Fuente: AGN).
- **Sistema de Gestión Documental ORFEO:** Es una herramienta informática de apoyo al desarrollo a las actividades propias de los procesos que componen un Programa de Gestión Documental (PGD) basándose en lo estipulado por la normatividad archivística. Su funcionalidad fue diseñada pensando en la solución a las necesidades de registro, almacenamiento, administración y control de los documentos producidos y recibidos por una organización. (Fuente: ICANH).
- **Solicitud:** Carta o documento en que se pide algo de manera oficial. (Fuente: RAE).
- **Tiempo de respuesta:** Es el período entre el momento en que un cliente realiza una solicitud, reclamo o pregunta, y el momento en que recibe respuesta. (Fuente: blog.comparasoftware.com).
- **Traslado por competencia:** Es la transferencia realizada por un órgano administrativo que se considera incompetente para resolver un asunto que se considera que es de la misma administración pública. La remisión por competencia es el oficio remititorio con el que se informa el traslado a otro funcionario (Fuente: <https://www.ejemplosdeminutas.online/>).
- **Ventanilla única de correspondencia:** Es un canal de comunicación por medio del cual los usuarios interactúan con la entidad, mediante la presentación de solicitudes de trámites, servicios. y PQRS, de forma escritas en medio físico. (Fuente: ICA).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
1.	Recibir, radicar, clasificar y ordenar la correspondencia interna y externa que llega al Instituto.	Se recibe, radica, clasifica y ordena la correspondencia de la documentación recibida tanto física como virtual y se verifica dicha documentación y sus respectivos anexos para validar que corresponda al instituto. En caso de que la documentación no corresponda al ICANH se debe realizar traslado por competencia a la entidad responsable.	Contratista Área Funcional de Correspondencia	Planillas de control de correspondencia / Planillas de radicación de correspondencia	Verificar que la documentación que llega correspondan al Instituto para su respectivo tramite.

	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA		CÓDIGO:	GDC-PR-05
			VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES		PÁGINA:	3 de 4

Documento de carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
2.	Realizar la asignación y registro de radicados.	Realizar la asignación del número de radicado de entrada a través del Sistema Documental Orfeo donde: - Se digita la información del remitente y se pasan los datos al formulario de radicación - Se guarda el documento con el número de radicado y se adjuntan la comunicación oficial con sus respectivos anexos. - Se ingresan los campos de información en el formulario de correspondencia con la información del oficio. - Se informa el número de radicado de cada solicitud por medio de correo electrónico al ciudadano.	Contratista Área Funcional de Correspondencia.	Base de datos de correspondencia recibida en el formulario.	Revisar datos tanto del remitente como del área asignada a radicar, y que la información sea clara, oportuna y eficaz.
3.	Cargar documentos a la carpeta Drive de Comunicaciones Oficiales recibidas	Se cargan los documentos, con número de radicado y en el mes perteneciente a la carpeta drive/Comunicaciones/oficiales/recibidas, para su respectivo control de correspondencia. Se debe comprobar y rectificar que los documentos que quedaron cargados correspondan con la información de dicha comunicación, marcando el número de radicado en el consecutivo en la hoja de Excel para su posterior control y trazabilidad.	Contratista Área Funcional de Correspondencia.	Carpeta Drive Correspondencia / Comunicaciones Oficiales Recibidas.	Comprobar y rectificar que los documentos que quedaron cargados correspondan con la información de dicha comunicación.
4.	Proyectar respuesta a las comunicaciones oficiales.	Las áreas responsables de las radicaciones recibidas deben generar respuesta al tipo de petición allegado mediante el sistema de gestión documental ORFEO. Nota: Las respuestas a las peticiones deben cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual de Correspondencia.	Grupos, Áreas, Oficinas – Subdirección de Relacionamiento con el ciudadano.	Gestor Documental – ORFEO.	Mediante estadísticas del sistema ORFEO se cruzan las solicitudes recibidas contra las solicitudes con respuestas generadas.

7. DIAGRAMA DE FLUJO
No aplica.

8. REGISTROS	
Nombre	Almacenamiento
Planillas de control de correspondencia	Carpeta compartida Correspondencia/Correspondencia /Año/Registros de Control
Base de datos de correspondencia recibida	Link base de datos de correspondencia recibida formulario Google: https://docs.google.com/spreadsheets/d/150f0uCPYz0V75gB4HRMiojJfG16moRmE5vtCMSgJtnM/edit#gid=138695874

	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA		CÓDIGO:	GDC-PR-05
			VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES		PÁGINA:	4 de 4

Documento de carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐

Carpeta Drive Correspondencia / Comunicaciones Oficiales Recibidas

Carpeta compartida Correspondencia/Correspondencia
Año/Comunicaciones Oficiales/Comunicaciones Oficiales Recibidas**9. ANEXOS**

- Acuerdo No. 060 (30 de octubre de 2001) por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas – archivo general de la nación.
- Manual de correspondencia.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción general del cambio
01	13-06-2023	Creación del documento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Técnico(a) Operativo Área Funcional de Gestión Documental.	Cargo: Profesional en Gestión Documental. Profesional Secretaría General. Oficina Asesora Planeación.	Cargo: Secretaria General.
Fecha: 17-03-2023	Fecha: 28-04-2023	Fecha: 13-06-2023