



PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



## GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS

### Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
11	2021-03-30	Se actualiza el alcance, marco normativo, términos y definiciones, política operacional, se revisan, actualizan las actividades, así como la revisión y actualización de los tiempos de duración de las actividades.	35
10	23/12/2020	Se actualiza marco normativo, se ajustaron los tiempos efectivos de las actividades y se añadieron nuevas actividades	34
9	13/09/2019	Se actualiza los campos de políticas operacionales, y marco normativo	32
8	16/08/2018	Se adapta el documento a la nueva plantilla del SIG. Se modifica el nombre del procedimiento a GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS. Se actualiza el flujograma por parametrización de Orfeo, cambios en las actividades propias de los responsables del manejo de las comunicaciones oficiales enviadas externas en la Entidad, cambios en los objetivos, alcance, marco normativo, política operacional; se elimina la firma de la dependencia SGGC, dado que estos son procedimientos operativos y no estratégicos.	33
7	13/10/2015	Se actualiza el procedimiento, debido a cambios en los procesos en las comunicaciones externas en relación con las internas; ajustándose el objetivo, alcance, marco normativo, términos y definiciones, políticas operacionales, y actividades en el flujograma enfocadas en las comunicaciones oficiales enviadas externas; desvinculando las actividades de las comunicaciones oficiales internas, creando un nuevo procedimiento para este último.	37
6	26/09/2014	Se ajustan POLÍTICAS OPERACIONALES, se incluye el capítulo de RESPONSABILIDADES. La plantilla y código del procedimiento es ajustado a lo establecido en la guía de DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION. Este documento reemplaza a "PR-GAF-082 TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS INTERNAS Y EXTERNAS versión 5"	35
5	05/09/2012	Se modifica el código por PR-GAF-081 y se actualiza de acuerdo con la actual estructura organizacional y la normatividad, por medio de la Resolución 2433 de 2012	9
4	15/04/2008	Modificación por implementación nuevo Sistema de Gestión Documental ORFEO, por medio de la Resolución 1068 de 2008	9
3	27/09/2005	Modificación, por medio de la Resolución 6380 de 2005	5
2	14/07/2005	5 Modificación y adición de procedimientos, por medio de la Resolución 4490 de 2005	5
1	14/08/2003	Creación del procedimiento, por medio de la Resolución 6627 de 2003.	3

PROCESO			
GESTIÓN DOCUMENTAL			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11	


El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código



<b>Participaron en la elaboración<sup>1</sup></b>	Addy Andrea Rodriguez Andrade, STRF / Gloria Esperanza Rubiano Perea, STRF / Martha Cecilia Amaya Cardenas, STRF / Nestor Fabian Gomez Carvajal, OAP / Paula Andrea Villa Londono, STRF / Sayda Yolanda Ochica Vargas, STRF /
<b>Validado por</b>	Carlos Fernando Campos Sosa, OAP Validado el 2021-03-29
<b>Revisado por</b>	Cesar Dimas Padilla Santacruz, STRF Revisado el 2021-03-29
<b>Aprobado por</b>	Mercy Yasmin Parra Rodriguez, DTAF Aprobado el 2021-03-30

<sup>1</sup>El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y actividades para la generación y entrega de las Comunicaciones Oficiales Enviadas Externas, con la finalidad de normalizar y optimizar su trámite y distribución; asegurando, además, el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Entidad.

## 2. ALCANCE


Inicia cuando las dependencias generan las Comunicaciones Oficiales Enviadas Externas, en desarrollo de sus funciones y competencias, con destino externo, continúa con la inclusión en un expediente virtual y la asignación de la Tabla de Retención Documental y finaliza con el trámite del área de correspondencia de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos y la entrega para la distribución por parte del servicio de mensajería.

## 3. MARCO NORMATIVO

Este Marco Normativo es referencial; por tanto, no exenta el cumplimiento ni desconocimiento de la normatividad vigente.


- Ley 527 de agosto 18 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”.
- Ley 594 de julio 14 de 2000, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 734 de febrero 5 de 2002, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- Ley 962 de julio 8 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1341 de julio 30 de 2009, “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1369 de diciembre 30 de 2009, “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1437 de enero 18 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 de marzo 6 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”.

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



- Ley 1755 de junio 30 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”.
- Decreto Nacional 2150 de diciembre 30 de 1995, “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto Distrital 514 de diciembre 20 de 2006, “Por el cual se establece que toda entidad pública a nivel Distrital debe tener un Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA) como parte del Sistema de Información Administrativa del Sector Público”.
- Decreto Nacional 867 de marzo 17 de 2010, “Por el cual se reglamenta las condiciones de habilitación para ser operador postal y el Registro de Operadores Postales”.
- Decreto Nacional 19 de enero 10 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto Nacional 103 de enero 20 de 2015, “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto Nacional 1080 de mayo 26 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura".
- Decreto Distrital 828 de diciembre 27 de 2018, "Por el cual se regula el Sistema Distrital de Archivos y se dictan otras disposiciones".
- Acuerdo 007 de junio 29 de 1994, expedido por el Archivo General de la Nación, “Por el cual se adopta y expide el Reglamento General de Archivos”.
- Acuerdo 060 de octubre 30 de 2001, expedido por el 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”.
- Acuerdo 007 de octubre 15 de 2014, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, “Por medio del cual se establecen los lineamientos para la reconstrucción de expedientes y se dictan otras disposiciones”.
- Acuerdo 003 de febrero 17 de 2015, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, “Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012”.
- Directiva Presidencial 04 de abril 3 de 2012, “Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública”.
- Circular Externa 005 de octubre 4 de 2011, expedida por el Archivo General de la Nación, “Prohibición para enviar los originales de documentos de Archivo a otro tipo de Unidades de Información”.
- Circular Externa 005 de septiembre 11 de 2012, expedida por el Archivo General de la Nación, “Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa de cero papel”.
- Resolución IDU 6562 de octubre 2 de 2019, “Por la cual se adopta y aprueba la Tabla de Retención Documental – TRD del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU versión 1, convalidada por el Consejo Distrital de Archivos de Bogotá, D.C.”.

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



- Resolución IDU 4648 de agosto 24 de 2020, “Por la cual se delegan funciones y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución IDU 400 de marzo 11 de 2021, “Por medio de la cual se autoriza el uso de la firma mecánica y-o digitalizada en los documentos oficiales a algunos empleados del IDU y se dictan otras disposiciones”.
- Circular IDU 18 de diciembre 9 de 2013, “Lineamientos de Gestión Documental para la Conservación de Documentos Oficiales”.
- Circular IDU 1 de enero 4 de 2018, “Trámite de comunicaciones”.
- Circular IDU 4 de marzo 14 de 2019, “Lineamientos para atención y respuestas a requerimientos de organismos de control y vigilancia, o autoridades administrativas y judiciales”.
- Circular IDU 21 de abril 3 de 2020, “Criterios para la clasificación y etiquetado de la información del IDU”.

#### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES


Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el micro sitio [DICcionario DE TÉRMINOS IDU](https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario) (<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>).

- Comunicaciones Oficiales.
- Documento de Trámite Inmediato.
- Digitalización.
- Expediente.
- Firma Mecánica.
- Foliación.
- Folio.
- Imagen.
- Indexar.
- Nivel de Confidencialidad.
- ORFEO.
- Página.
- Radicación de Comunicaciones Oficiales.
- Registro de Comunicaciones Oficiales.
- Tabla de Retención Documental.
- Tipo Documental.

#### 5. POLÍTICA OPERACIONAL


- El Sistema ORFEO, por medio del cual se administra y controla la generación de comunicaciones oficiales enviadas externas, asigna automáticamente el número consecutivo único y oficial del IDU.

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



- Para la elaboración de la comunicación oficial enviada externa, se debe utilizar el formato establecido [FO-DO-07 OFICIO](#) o el vigente.
- El número de radicación y fecha será asignado directamente por ORFEO, una vez se firme mecánicamente.
- Los anexos de la comunicación deben ser digitalizados en su totalidad y de acuerdo con las especificaciones señaladas en la [GU-DO-02 GUÍA PARA LA DIGITALIZACIÓN DE ANEXOS DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES](#) o el vigente.
- Están autorizados para firmar las comunicaciones oficiales enviadas externas los Directivos de la Dirección General, Subdirecciones Generales, Jefes de Oficina, Direcciones Técnicas y Subdirecciones Técnicas, adicionalmente, los abogados de la Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales. En los casos en los que, por circunstancias especiales, se requiera que los documentos salgan firmados directamente por algún servidor público de planta o contratista de prestación de servicios, diferente a los señalados anteriormente, estos deben ser autorizados directamente por la Dirección General o por el Director Técnico de la dependencia correspondiente, mediante memorando dirigido a la Subdirección Técnica de Recursos Físicos, adjuntando el formato [FO-DO-15 REGISTRO DE FIRMA MECÁNICA](#).
- No es permitido cambiar o anexar documentos, a las comunicaciones oficiales enviadas externas, una vez haya sido aprobado por firma mecánica, toda vez que se debe garantizar la integridad y seguridad de la información.
- Los requisitos mínimos para la emisión de las comunicaciones oficiales enviadas externas, deben ser los siguientes:
  - Nombre claro del destinatario.
  - Dirección clara y completa del destinatario.
  - Correo electrónico claro y completo, si la comunicación debe enviarse por este medio.
  - En caso de ser respuesta a una comunicación recibida, se debe indicar en el asunto el número de radicación IDU y fecha de(los) oficio(s) que se responde(n).
  - Para los casos en que no se esté dando respuesta, se debe indicar en el asunto el tema del cual trata el documento.
  - Las copias deben estar con los datos completos en el Sistema.
  - Las comunicaciones deben estar elaboradas en las plantillas oficiales y con el tipo de letra autorizada (arial 12) por la Entidad.
  - Si las comunicaciones tienen anexos deben registrarse la cantidad y/o tipo de anexos en el Sistema.
  - Los anexos deben estar claramente descritos, relacionados, foliados y grapados al original y las copias a que haya lugar, de tal manera que permitan un fácil traslado. Este procedimiento es exclusivo de la dependencia remitente.
  - Una vez la comunicación sea aprobada por firma mecánica, será responsabilidad de correspondencia realizar su despacho, previa verificación. Para el caso de las comunicaciones


PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



que contengan anexos, estas no serán despachadas hasta tanto no se reciban los anexos por parte de la dependencia remitente.


- Las copias de las comunicaciones y sus anexos, dirigidos a usuarios externos no podrán ser enviados en papel de reciclaje, igualmente estas copias y las que reposan en el consecutivo oficial del IDU, deben enviarse legibles y en tinta oscura.
  - Los anexos de las comunicaciones deben enviarse en original y copia a correspondencia, el mismo día en que se firma el documento, en el formato [FO-DO-05 PLANILLA ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA DIGITALIZAR EN ORFEO](#) o el vigente, de lo contrario serán devueltos por el Sistema.
- La comunicación oficial enviada externa, que es respuesta de una recibida, debe ser enviada por el mismo canal que fue recibida, es decir, si se recibe por correo electrónico, debe ser remitida por este mismo medio o dirección física, entre otras.
  - Los términos para dar respuesta a las comunicaciones oficiales recibidas, se encuentran establecidos en el [MG-SG-17 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN](#) o el vigente y el [MG-DO-01 MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL](#) o el vigente
  - Cuando la comunicación oficial es respuesta de una recibida, se debe realizar la vinculación o cruce de los radicados en ORFEO, con la finalidad de facilitar los reportes de la Oficina de Atención al Ciudadano, especialmente, para los derechos de petición.
  - Todas las comunicaciones oficiales enviadas deben ser incluidas en el expediente virtual, de conformidad con lo establecido con la Tabla de Retención Documental de cada dependencia y asignar el tipo documental correspondiente.
  - La anulación de las comunicaciones oficiales enviadas externas, debe ser tramitada a través de ORFEO, aclarando los motivos de anulación y solamente podrá realizarla quien la haya aprobado con su firma mecánica.
  - Para el despacho de las comunicaciones oficiales, el personal asignado a correspondencia, debe verificar que los datos del oficio físico, correspondan con los registrados en el Sistema, de lo contrario, se realizará la devolución virtual y física (para el caso de anexos), a la dependencia que generó la comunicación, indicando claramente los motivos de devolución. Esta situación causará mayor tiempo en el envío y entrega de los mismos, lo cual será responsabilidad del servidor público de planta o contratista de prestación de servicios que tramita el oficio.
  - En casos en los cuales el documento deba ser tramitado de manera inmediata, los servidores públicos de planta o contratistas de prestación de servicios deberán acercarse a la ventanilla correspondencia y solicitar su respectivo trámite, en su defecto generar el formato [FO-DO-05 PLANILLA ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA DIGITALIZAR EN ORFEO](#) o el vigente y anotarse la palabra “URGENTE”, esto con el fin de dar prioridad al envío del mismo.

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11




- El despacho de las comunicaciones oficiales del IDU cuyo destinatario tenga correo electrónico, se hará por el único medio autorizado para este fin, [correspondencia.enviada@idu.gov.co](mailto:correspondencia.enviada@idu.gov.co); es responsabilidad del grupo de Correspondencia el envío de las mismas, previa verificación de los requisitos para el despacho; por consiguiente no se debe remitir ninguna comunicación oficial por correo electrónico corporativo ni personal.
- Para realizar el despacho de las comunicaciones oficiales enviadas externas, existe en el Sistema ORFEO la dependencia “995 – Envío de Correspondencia”; en donde el personal del área de correspondencia realiza el control para la impresión, despacho y seguimiento de entregas de todas las comunicaciones tramitadas por la Entidad.
- El área de correspondencia realizará diariamente y cada hora, los cortes con la impresión de aquellas comunicaciones enviadas externas que no lleven anexos y serán entregadas al servicio de mensajería, para su respectiva verificación, alistamiento, embalaje, despacho y entrega para su reparto.
- La última impresión se llevará a cabo a las 4:00 p.m.
- Los tiempos del proceso de despacho y distribución de las comunicaciones oficiales enviadas externas del IDU, se encuentran establecidos en el manual [MG-DO-01 MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL](#) o el vigente.
- Las Comunicaciones Oficiales Enviadas Externas, corresponden al conjunto de documentos generados por las diferentes dependencias del IDU en desarrollo de sus funciones y con destino externo.
- El Sistema ORFEO, por medio del cual se administra y controla la generación de comunicaciones oficiales enviadas externas, asigna automáticamente el número consecutivo único y oficial del IDU.
- Para la elaboración de la comunicación oficial enviada externa, se debe utilizar el formato establecido [FO-DO-07 OFICIO](#) o el vigente.
- El número de radicación y fecha será asignado directamente por ORFEO, una vez se firme mecánicamente y no podrá ser modificado por el usuario que la generó.
- Están autorizados para firmar los memorandos los Directivos de la Dirección General, Subdirecciones Generales, Jefes de Oficina, Direcciones Técnicas y Subdirecciones Técnicas; en los casos en los que por circunstancias especiales, se requiera que los documentos salgan firmados directamente por algún servidor público de planta o contratista de prestación de servicios, diferente a los señalados anteriormente, estos deben ser autorizados directamente por la Dirección General o por el Director Técnico de la dependencia correspondiente, por medio de memorando dirigido a la Subdirección Técnica de Recursos Físicos y adjuntado el formato [FO-DO-15 REGISTRO DE FIRMA MECANICA](#) o el vigente.



PROCESO			
GESTIÓN DOCUMENTAL			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11	


- Los requisitos mínimos para la emisión de las comunicaciones oficiales enviadas externas, deben ser los siguientes:
  - Nombre claro del destinatario.
  - Dirección clara y completa del destinatario.
  - Correo electrónico claro y completo, si la comunicación debe enviarse por este medio.
  - En caso de ser respuesta a una comunicación recibida, se debe indicar en el asunto el número de radicación IDU y fecha de(los) oficio(s) que se responde(n). Se debe realizar, además la vinculación o cruce de los radicados en el Sistema ORFEO, con la finalidad de facilitar el seguimiento a las respuestas.
  - Para los casos en que no se esté dando respuesta, se debe indicar en el asunto el tema del cual trata el documento o trámite.
  - Las copias deben estar con los datos completos en el Sistema.
  - Las comunicaciones deben estar elaboradas en las plantillas oficiales y con el tipo de letra autorizada (Arial 12) por la Entidad.
  - Si las comunicaciones tienen anexos deben registrarse la cantidad y/o tipo de anexos en el Sistema ORFEO.
  - Los anexos deben estar claramente descritos, relacionados, foliados y grapados al original y las copias a que haya lugar, de tal manera que permitan un fácil traslado. Este procedimiento es exclusivo de la dependencia remitente.
  - Los anexos del memorando, deben ser digitalizados en su totalidad y de acuerdo con las especificaciones señaladas en la [GU-DO-02 GUÍA PARA LA DIGITALIZACIÓN DE ANEXOS DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES](#) o el vigente.
  - Una vez la comunicación sea aprobada por firma mecánica, será responsabilidad de correspondencia realizar su despacho, con previa verificación. Para el caso de las comunicaciones que contengan anexos, estas no serán despachadas hasta tanto no se reciban los anexos por parte de la dependencia remitente.
  - Los anexos de las comunicaciones deben enviarse en original y copia a correspondencia, el mismo día en que se firma el documento, en el formato [FO-DO-05 ENTREGA DOCUMENTOS PARA DESPACHO Y/O DIGITALIZACIÓN EN ORFEO](#) o el vigente, de lo contrario serán devueltos por el Sistema ORFEO.
  - Las copias de las comunicaciones y sus anexos, dirigidos a usuarios externos no podrán ser enviados en papel de reciclaje, igualmente estas copias y las que reposan en el consecutivo oficial del IDU, deben enviarse legibles y en tinta oscura.
- No es permitido cambiar o anexar documentos, a la comunicación oficial enviada externa, una vez haya sido aprobada por firma mecánica, toda vez que se debe garantizar la integridad y seguridad de la información; en caso de requerirse, deberá enviarse un correo electrónico a [correspondencia.interna@idu.gov.co](mailto:correspondencia.interna@idu.gov.co) por parte del Directivo o Jefe que haya aprobado la comunicación oficial con firma mecánica, en este correo se deberá solicitar la modificación correspondiente de manera clara. Es importante resaltar, que en caso que esta situación sea recurrente por parte de las dependencias, la Subdirección Técnica de Recursos Físicos realizará el reporte correspondiente a la Oficina de Control Disciplinario.

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11




- Los términos para dar respuesta a las comunicaciones oficiales recibidas, se encuentran establecidos en el [MG-SG-17 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN](#) o el vigente y el [MG-DO-01 MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL](#) o el vigente y la Circular IDU 4 de marzo 14 de 2019, “Lineamientos para atención y respuestas a requerimientos de organismos de control y vigilancia, o autoridades administrativas y judiciales”.
- Cuando la comunicación oficial es respuesta de una recibida, se debe realizar la vinculación o cruce de los radicados en el Sistema ORFEO, con la finalidad de facilitar los reportes de la Oficina de Atención al Ciudadano, especialmente, para los derechos de petición.
- Para el envío de la comunicación oficial enviada externa, se realizará por correo electrónico y por medio físico, de acuerdo con los datos registrados en el Sistema ORFEO y en la comunicación aprobada.
- Todas las comunicaciones oficiales enviadas deben ser incluidas en el expediente virtual, de conformidad con lo establecido con la Tabla de Retención Documental de cada dependencia y asignar el tipo documental correspondiente.
- La anulación de las comunicaciones oficiales enviadas externas, debe ser tramitada a través del Sistema ORFEO, aclarando los motivos de anulación y solamente podrá realizarla quien la haya aprobado con su firma mecánica.
- Para el despacho de las comunicaciones oficiales, el personal asignado por correspondencia, debe verificar que los datos del oficio físico, correspondan con los registrados en el Sistema, de lo contrario, se realizará la devolución virtual y física (para el caso de anexos), a la dependencia que generó la comunicación, indicando claramente los motivos de devolución. Esta situación causará mayor tiempo en el envío y entrega de los mismos, lo cual será responsabilidad del servidor público de planta o contratista de prestación de servicios que tramita el oficio.
- En casos en los cuales el documento deba ser tramitado de manera inmediata, los servidores públicos de planta o contratistas de prestación de servicios deberán informarlo al correo electrónico [correspondencia.interna@idu.gov.co](mailto:correspondencia.interna@idu.gov.co) ó acercarse a la ventanilla correspondencia y solicitar su respectivo trámite, ó en su defecto generar el formato [FO-DO-05 PLANILLA ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA DESPACHO Y/O DIGITALIZACIÓN EN ORFEO](#) o el vigente y anotarse la palabra “URGENTE”, esto con el fin de dar prioridad al envío del mismo.
- El despacho de las comunicaciones oficiales del IDU cuyo destinatario tenga correo electrónico, se hará por el único medio autorizado para este fin, [correspondencia.enviada@idu.gov.co](mailto:correspondencia.enviada@idu.gov.co); es responsabilidad del grupo de Correspondencia el envío de las mismas, la previa verificación de los requisitos para el despacho; por consiguiente, no se debe remitir ninguna comunicación oficial por correo electrónico corporativo ni personal.

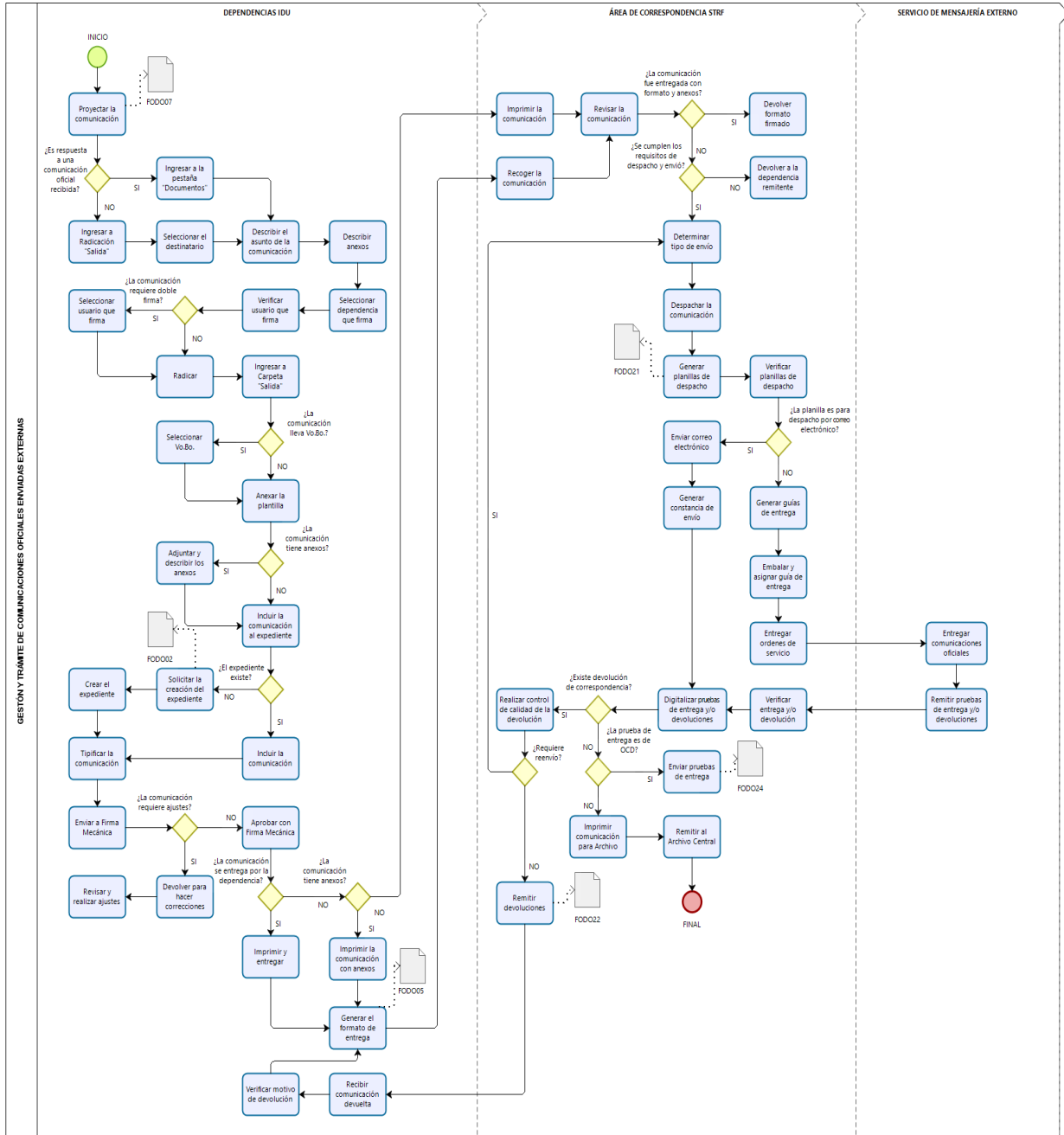
PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11




- Para realizar el despacho de las comunicaciones oficiales enviadas externas, existe en el Sistema ORFEO la dependencia “995 – Envío de Correspondencia”; en donde el personal del área de correspondencia realiza el control para la impresión, despacho y seguimiento de entregas de todas las comunicaciones tramitadas por la Entidad.
- El área de correspondencia realizará diariamente y cada hora, los cortes con la impresión de aquellas comunicaciones enviadas externas que no lleven anexos y serán entregadas al servicio de mensajería, para su respectiva verificación, alistamiento, embalaje, despacho y entrega para su reparto.
- La última impresión se llevará a cabo a las 4:00 p.m., sin embargo, el pero el despacho se realizará al siguiente día hábil, en las primeras horas de la mañana, esto para las comunicaciones oficiales enviadas físicamente.
- Los tiempos del proceso de despacho y distribución de las comunicaciones oficiales enviadas externas del IDU, se encuentran establecidos en el manual [MG-DO-01 MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL](#) o el vigente.
- Los tiempos (duración) establecidos en el presente procedimiento, están dados en minutos.

PROCESO			
GESTIÓN DOCUMENTAL			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11	

## 6. FLUJOGRAMA



PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



## 6.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

### 6.1.1 INICIO

#### Descripción

Con base en la finalización del procedimiento [PR-DO-01 GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS](#) o el vigente, se da inicio con este trámite.

### 6.1.2 Proyectar la comunicación

#### Descripción

Se proyecta el memorando, en el formato establecido [FO-DO-07 OFICIO](#) o el vigente.

#### Ejecutantes

Todos los cargos.

#### Punto de Control

La comunicación oficial se elabora en el formato establecido, el cual no debe ser modificado en los campos del código de barras, fecha y firma mecánica.

#### Duración

30.00

### 6.1.3 ¿Es respuesta a una comunicación oficial recibida?

#### Descripción

#### Flujos

SI

#### Condición

Ingresar a la pestaña "Documentos"

NO

#### Condición


Seleccionar opción de salida

### 6.1.4 Ingresar a la pestaña "Documentos"

#### Descripción

Cuando la comunicación oficial es respuesta de una recibida, se realiza la vinculación o cruce de los radicados en el Sistema ORFEO desde la pestaña "Documentos"; se debe seleccionar a quién va dirigida la comunicación (remitente, interesado u otro destinatario).

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



### Ejecutantes

Todos los cargos.

### Punto de Control

Vinculación con el radicado de entrada. Los datos del destinatario deben estar completos en el Sistema ORFEO y coincidir totalmente con los datos de la comunicación oficial enviada (nombre completo, dirección, teléfono, código postal, correo electrónico, ciudad).

### Duración

1.00

### Observaciones

La vinculación de los radicados, facilita la generación de reportes de la Oficina de Atención al Ciudadano, con respecto a los derechos de petición.

#### 6.1.5 Ingresar a Radicación "Salida"

### Descripción

Se ingresa en el Sistema ORFEO por la opción de "Salida" y aparece el formulario de radicación en donde se ingresan los datos de la comunicación.

### Ejecutantes

Todos los cargos.

### Duración

1.00

#### 6.1.6 Seleccionar el destinatario

### Descripción

En la opción "Buscar", se deben ingresar los datos del destinatario (la búsqueda se puede realizar por cc, nit o nombre), seleccionar el registro que cumpla con los requisitos de envío y pasar los datos al formulario de radicación.

### Ejecutantes


Todos los cargos.

### Punto de Control

Los datos del destinatario deben estar completos en el Sistema ORFEO y coincidir totalmente con los datos de la comunicación oficial enviada (nombre completo, dirección, teléfono, código postal, correo electrónico, ciudad).

### Duración

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



3.00

#### 6.1.7 Describir el asunto de la comunicación

##### Descripción

Se realiza la descripción del asunto de la comunicación, el cual debe ser claro.

##### Ejecutantes

Todos los cargos.

##### Punto de Control

Los datos deben estar completos en el Sistema ORFEO y coincidir totalmente con los datos del memorando (asunto). La descripción puede ser entre 6 y 250 caracteres.

##### Duración

2.00

##### Observaciones

Para las respuestas a comunicaciones recibidas, existe la opción de seleccionar el asunto sugerido en el Sistema ORFEO (ejemplo: ENVIO RESPUESTA AL RADICADO 20185260524292).

#### 6.1.8 Describir anexos

##### Descripción

Se realiza la descripción de los anexos a la comunicación.

##### Ejecutantes

Todos los cargos.

##### Punto de Control

Los datos deben estar completos en el Sistema ORFEO y coincidir totalmente con los datos de la comunicación oficial enviada (anexos).

##### Duración

1.00

#### 6.1.9 Seleccionar dependencia que firma


##### Descripción

Se selecciona la dependencia que debe firmar la comunicación.

##### Ejecutantes

Todos los cargos

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



### Duración

1.00

#### 6.1.10 Verificar usuario que firma

### Descripción

El sistema automáticamente toma los datos de los directivos o personas autorizadas con firma mecánica.

### Ejecutantes

Todos los cargos.

### Punto de Control

Firmas autorizadas. Si el directivo que firma es diferente de la dependencia que está proyectando la comunicación, se deben tomar los vistos buenos necesarios.

### Duración

1.00

#### 6.1.11 ¿La comunicación requiere doble firma?

### Flujos

SI

#### Condición

Seleccionar usuario que firma.

NO

#### Condición

Radicar.

#### 6.1.12 Seleccionar usuario que firma

### Descripción

Se seleccionan los datos de los directivos o personas autorizadas con firma mecánica para doble firma.

### Ejecutantes


Todos los cargos.

### Punto de Control

Firmas autorizadas. Si el directivo que firma es diferente de la dependencia que está proyectando el memorando, se deben tomar los vistos buenos necesarios.



PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



**Duración**

1.00

6.1.13  Radicar

**Descripción**

Dar clic en el botón radicar.

**Ejecutantes**

Todos los cargos.

**Duración**

1.00

**Observaciones**

El sistema genera automáticamente, un número de radicado temporal el cual será enviado a la Carpeta "Salida".

6.1.14  Ingresar a Carpeta "Salida"

**Descripción**

Una vez se ha generado el número de radicado temporal, el usuario debe ingresar en el Sistema ORFEO a la Carpeta "Salida" por el vínculo "Fecha Radicado".

**Ejecutantes**

Todos los cargos.

**Punto de Control**

Verificar que los datos del destinatario correspondan con la comunicación a enviar.

**Duración**

1.00

6.1.15  ¿La comunicación lleva Vo.Bo.?

**Flujos**

SI


**Condición**

Seleccionar Vo.Bo.

NO

**Condición**

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



Anexar la plantilla.

#### 6.1.16 Seleccionar Vo.Bo.

##### Descripción

En la pestaña "Información General" se debe dar clic en el botón "VoBo"; el sistema despliega una ventana emergente, en donde se deben seleccionar los directivos que deben dar visto bueno a la comunicación antes de ser aprobado por firma mecánica.

##### Ejecutantes

Todos los cargos.

##### Duración

1.00

#### 6.1.17 Anexar la plantilla

##### Descripción

En la pestaña "Documentos" se debe seleccionar la opción "Anexar Archivo"; el sistema despliega una ventana emergente que permite adjuntar la plantilla de la comunicación previamente elaborada. En la misma ventana se deben seleccionar las copias a otros destinatarios y los informados a servidores públicos de planta o contratistas de prestación de servicios.

##### Ejecutantes

Todos los cargos.

##### Duración

3.00

#### 6.1.18 ¿La comunicación tiene anexos?

##### Flujos

SI

##### Condición

Adjuntar y describir los anexos.

NO


##### Condición

Incluir la comunicación al expediente.

#### 6.1.19 Adjuntar y describir los anexos

##### Descripción

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



En la pestaña "Documentos" se debe seleccionar la opción "Anexar Archivo"; el sistema despliega una ventana emergente que permite adjuntar los anexos de la comunicación y hacer la descripción de los mismos.

#### Ejecutantes

Todos los cargos.

#### Duración

2.00

#### 6.1.20 Incluir la comunicación al expediente

#### Descripción

Se realiza la inclusión de la comunicación en el expediente correspondiente.

#### Ejecutantes

Todos los cargos.

#### Punto de Control

Tabla de Retención Documental.

#### Duración

3.00

#### 6.1.21 ¿El expediente existe?

#### Descripción

Se debe realizar la consulta en el Sistema ORFEO, con el fin de determinar si existe un expediente creado para incluir la comunicación.

#### Punto de Control

Consultar reportes "Expedientes creados por dependencia".

#### Flujos

##### NO

#### Condición


Solicitar la creación del expediente.

##### SI

#### Condición

Incluir la comunicación.

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



#### 6.1.22 Solicitar la creación del expediente

##### Descripción

Se realiza la solicitud de creación del expediente al área de Archivo y Correspondencia.

##### Ejecutantes

Todos los cargos.

##### Punto de Control

Tabla de Retención Documental.

##### Duración

3.00

##### Observaciones

La solicitud se realiza a través de correo electrónico, adjuntando el formato [FO-DO-02 SOLICITUD CREACIÓN DE EXPEDIENTE EN ORFEO](#) o el vigente, debidamente diligenciado.

#### 6.1.23 Crear el expediente

##### Descripción

Se crea el expediente en el Sistema ORFEO.

##### Ejecutantes

Profesional Archivo Central.

##### Duración

5.00

##### Observaciones

Una vez creado el expediente, se le informa mediante correo electrónico al servidor público de planta o contratista de prestación de servicios que generó la solicitud.

#### 6.1.24 Incluir la comunicación

##### Descripción

Se debe incluir la comunicación en el expediente respectivo.


##### Ejecutantes

Todos los cargos.

##### Punto de Control

Tabla de Retención Documental.

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



**Duración**

2.00

6.1.25  Tipificar la comunicación

**Descripción**

Se asigna el tipo documental, conforme con la serie y subserie documental.

**Ejecutantes**

Todos los cargos.

**Punto de Control**

Tabla de Retención Documental.

**Duración**

2.00

6.1.26  Enviar a Firma Mecánica

**Descripción**

Se debe dar clic en el botón "Aprobación"; de acuerdo con los Vo.Bo. seleccionados o el nombre del directivo seleccionado para aprobar y firmar, el sistema solicita la confirmación del mismo y a su vez se debe realizar una observación.

**Ejecutantes**

Todos los cargos.

**Duración**

1.00

**Observaciones**

El usuario habilitado, verificará la información contenida en las pestañas "Información General", "Histórico" y "Documentos", así como el contenido de la comunicación y sus respectivos anexos.

6.1.27  ¿La comunicación requiere ajustes?

**Flujos**

SI

**Condición**


Devolver para hacer correcciones.

NO

**Condición**

Aprobar con Firma Mecánica.

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



#### 6.1.28 Devolver para hacer correcciones

##### Descripción

En caso que la comunicación requiera ajustes, ya sea en la etapa de visto bueno o aprobación con firma mecánica, se realiza la devolución al usuario que proyecta, realizando una observación al respecto.

##### Ejecutantes

Directivo, Asesor, Autorizados.

##### Duración

1.00

#### 6.1.29 Revisar y realizar ajustes

##### Descripción

Se deben revisar y realizar los ajustes a la comunicación de acuerdo con las observaciones realizadas.

##### Ejecutantes

Todos los cargos.

##### Punto de Control

Sistema ORFEO, número de radicado temporal, pestaña "Histórico".

##### Duración

1.00

##### Observaciones

Se realiza nuevamente la acción desde anexar la plantilla.

#### 6.1.30 Aprobar con Firma Mecánica

##### Descripción


Si el usuario habilitado está de acuerdo con la comunicación, aprobará mediante su contraseña que asignará la firma mecánica, para que el documento siga con su trámite.

##### Ejecutantes

Directivo, Servidor Público de Planta Autorizado, Contratista de Prestación de Servicios Autorizado

##### Punto de Control

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



Una vez es ingresada la contraseña, al documento le es asignado el radicado definitivo, junto con la estampa cronológica, los datos combinados (destinatario, dirección, código postal, asunto, anexos, etc.) y la firma mecánica.

#### Duración

1.00

#### Observaciones

- Para los Directivos que requieran dar aprobación de Vo.Bo, podrán visualizar los documentos en la bandeja "Vo.Bo con Firma Mecánica" (costado izquierdo de la pantalla).
- Para los Directivos que requieran aprobar su firma mecánica, podrán visualizar los documentos en la bandeja "Firma Mecánica" (costado izquierdo de la pantalla).
- El sistema se encuentra predeterminado para que el documento una vez aprobado con firma mecánica, se reasigne a la dependencia "Envío de Correspondencia" y al usuario que proyecto el comunicado le llegará un informado.

#### 6.1.31 ¿La comunicación se entrega por la dependencia?

##### Flujos

##### SI

##### Condición

Imprimir y entregar.

##### NO

##### Condición

¿La comunicación tiene anexos?

#### 6.1.32 Imprimir y entregar

#### Descripción

La dependencia deberá realizar la impresión de la comunicación con o sin anexos y realizar la entrega personal al destinatario.

#### Ejecutantes

Todos los cargos.


#### Duración

5.00

#### Observaciones

Cuando un servidor público de planta o contratista de prestación de servicios, realice la entrega de la comunicación directamente al destinatario, deberá remitir a correspondencia, la copia de la comunicación con el sello de recibido en original, indicando, además el nombre completo y claro,

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



extensión y fecha; con lo anterior, se procederá a realizar la descarga de la comunicación como “Entrega Personal” en el Sistema ORFEO.

### 6.1.33 ¿La comunicación tiene anexos?

#### Flujos

##### SI

#### Condición

Imprimir la comunicación con anexos.

##### NO

#### Condición

Imprimir la comunicación.

### 6.1.34 Imprimir la comunicación con anexos

#### Descripción

Se imprime la comunicación y sus anexos para realizar el trámite de envío.

#### Ejecutantes

Todos los cargos.

#### Duración

3.00

#### Observaciones

La comunicación y sus anexos, deben enviarse en original y copia al área de correspondencia completa, el mismo día en que se firma el documento, después de dos días firmada la comunicación, será devuelta por la persona encargada a través del Sistema ORFEO.

### 6.1.35 Generar el formato de entrega

#### Descripción

Generar el formato [FO-DO-05 ENTREGA DOCUMENTOS PARA DESPACHO Y/O DIGITALIZACIÓN EN ORFEO](#) o el vigente y entregar la comunicación oficial y anexos al área de Correspondencia, para el trámite despacho y entrega.

#### Ejecutantes

Secretaría y/o personal asignado.


#### Duración

2.00

#### Observaciones



PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



El sistema genera el formato automáticamente o se puede realizar la entrega en el formato [FO-DO-05 PLANILLA ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA DIGITALIZAR EN ORFEO](#) o el vigente.

#### 6.1.36 Recoger la comunicación

##### Descripción

Se recoge la comunicación y los anexos con su respectivo formato, verificando que la totalidad de documentos se encuentren completos.

##### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

##### Duración

5.00

##### Observaciones

Los mensajeros deberán recibir personalmente la comunicación oficial, de las personas encargadas en cada dependencia, verificando que los documentos y anexos relacionados en cada planilla estén completos; además, deberán indicar claramente el nombre del mensajero, la hora y fecha en que reciben los documentos. Este requerimiento es de carácter obligatorio.

Los horarios establecidos para los recorridos diarios, se encuentran establecidos en el [MG-DO-01 MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL](#) o el vigente.

#### 6.1.37 Imprimir la comunicación

##### Descripción

La comunicación oficial es impresa para el trámite de despacho y envío al destinatario.

##### Ejecutantes

Técnico STRF, Operativo Correspondencia.

##### Duración

5.00


##### Observaciones

El área de Correspondencia, realiza cada hora los cortes con la impresión de aquellas comunicaciones que no llevan anexos y son entregadas al servicio de mensajería, para su respectiva verificación, alistamiento, embalaje, despacho y entrega para su reparto.

#### 6.1.38 Revisar la comunicación

##### Descripción

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



Se debe verificar que la comunicación oficial a despachar se encuentre en el formato respectivo.

#### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

#### Duración

2.00

#### Observaciones

Para el despacho de las comunicaciones oficiales, el personal asignado a correspondencia verificará que los datos del oficio físico, correspondan con los registrados en el Sistema.

6.1.39  ¿La comunicación fue entregada con formato y anexos?

#### Flujos

SI

##### Condición

Devolver formato firmado.

NO

##### Condición

¿Se cumple los requisitos de despacho y envío?

6.1.40  Devolver formato firmado

#### Descripción

Se realiza la verificación y punteo de los radicados y se devuelve el formato firmado a la dependencia correspondiente.

#### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

#### Duración

1,00

6.1.41  ¿Se cumplen los requisitos de despacho y envío?

#### Flujos

NO


##### Condición

Devolver a la dependencia remitente.

SI

##### Condición

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



Determinar tipo de envío.

#### 6.1.42 Devolver a la dependencia remitente

##### Descripción

Se realizará la devolución virtual y física (para el caso de anexos), a la dependencia que generó la comunicación, indicando claramente los motivos de devolución.

##### Ejecutantes

Operativo Correspondencia.

##### Punto de Control

En el Sistema ORFEO, pestaña "Histórico", se puede visualizar el motivo exacto de la devolución.

##### Duración

1.00

##### Observaciones

Esta situación causará mayor tiempo en el envío y entrega de las comunicaciones y será responsabilidad del servidor público de planta o contratista de prestación de servicios que tramita el oficio.

Se realiza nuevamente la acción desde proyectar la comunicación.

#### 6.1.43 Determinar tipo de envío

##### Descripción

Se establece el tipo de envío de la comunicación oficial en el Sistema ORFEO.

##### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

##### Punto de Control

Sistema ORFEO.


##### Duración

1.00

##### Observaciones

Existen los siguientes tipos de envío a través de los cuales se deben remitir las comunicaciones oficiales enviadas diariamente, dependiendo de la necesidad institucional: Urbano, Nacional, Urgente, Internacional, Entrega personal, Servicios Postales 4/72, Correo electrónico, Original en archivo, Anónimo.

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



Las comunicaciones con dirección física y correo electrónico se despachan por los dos medios.

#### 6.1.44 Despachar la comunicación

##### Descripción

Se señalan cada una de las comunicaciones a despachar, según el tipo de envío y se asigna el número de planilla de despacho generado por el Servicio de Mensajería.

##### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

##### Punto de Control

Sistema ORFEO.

##### Duración

1.00

#### 6.1.45 Generar planillas de despacho

##### Descripción

Se generan las planillas a través del Sistema ORFEO, por cada tipo servicio.

##### Ejecutantes

Servicio de Mensajería

##### Duración

3.00

##### Observaciones

El sistema genera el formato [FO-DO-21 DESPACHO DE COMUNICACIONES OFICIALES POR AGENCIA DE CORREO](#) o el vigente.

#### 6.1.46 Verificar planillas de despacho

##### Descripción

Se realiza la verificación de las planillas y las comunicaciones oficiales.

##### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

##### Duración


10.00

#### 6.1.47 ¿La planilla es para despacho por correo electrónico?

##### Flujos

SI

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



**Condición**

Enviar correo electrónico.

**NO**

**Condición**

Generar guías de entrega.

6.1.48  Enviar correo electrónico

**Descripción**

Se realiza el envío de todas las comunicaciones que indiquen un correo electrónico, por la cuenta de correo [correspondencia.enviada@idu.gov.co](mailto:correspondencia.enviada@idu.gov.co).

**Ejecutantes**

Servicio de Mensajería.

**Duración**

5.00

6.1.49  Generar constancia de envío

**Descripción**

Se genera en pdf, la constancia de envío del correo electrónico.

**Ejecutantes**

Servicio de Mensajería

**Duración**

2.00

6.1.50  Generar guías de entrega

**Descripción**

Se realiza la impresión de las guías de entrega por cada comunicación oficial.

**Ejecutantes**

Servicio de Mensajería.

**Punto de Control**


Número del radicado ORFEO.

**Duración**

2.00

6.1.51  Embalar y asignar guía de entrega

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



### Descripción

Las comunicaciones oficiales, son embaladas y a cada una se le adhiere la guía de entrega, verificando que coincidan.

### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

### Punto de Control

Número del radicado ORFEO.

### Duración

2.00

#### 6.1.52 Entregar ordenes de servicio

### Descripción

Se entregan a la empresa de mensajería los paquetes conformados por orden de servicio con sus respectivas comunicaciones.

### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

### Duración

2.00

#### 6.1.53 Entregar comunicaciones oficiales

### Descripción

Se realiza de las comunicaciones físicas, a los destinatarios correspondientes.

### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

### Duración

480.00

### Observaciones


Los tiempos para la distribución de comunicaciones oficiales enviadas externas, se encuentran establecidos en el manual [MG-DO-01 MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL](#) o el vigente.

#### 6.1.54 Remitir pruebas de entrega y/o devoluciones

### Descripción

Se remiten las pruebas de entrega y/o devoluciones de las comunicaciones oficiales.

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

### Punto de Control

La empresa de mensajería deberá radicar los respectivos reportes por orden de servicio.

### Duración

60,00

### Observaciones

Los tiempos para el reporte de las pruebas de entrega y/o devoluciones, se encuentran establecidos en el manual [MG-DO-01 MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL](#) o el vigente.

#### 6.1.55 Verificar entrega y/o devolución

### Descripción

El área de correspondencia, realiza la verificación de las entregas efectivas y/o devoluciones reportadas por el servicio de mensajería, a través de orden de servicio radicada diariamente.

### Ejecutantes

Técnico STRF, Operativo Correspondencia.

### Duración

5.00

#### 6.1.56 Digitalizar pruebas de entrega y/o devoluciones

### Descripción

Se realiza la digitalización en el Sistema ORFEO, de las pruebas de entrega, devoluciones, entregas personales, original en archivo y constancia de envío del correo electrónico.

### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

### Duración


1.00

### Observaciones

La descripción en la digitalización se realizará de acuerdo con el tipo de entrega o devolución y la fecha del trámite.

#### 6.1.57 ¿Existe devolución de correspondencia?

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



### Observaciones

La devolución puede ser por dirección errada o incompleta, desocupado, traslado, no lo conocen, rechazada, cerrado, entre otros.

Si es por motivo cerrado primera vez, se realiza segunda entrega automáticamente.

### Flujos

#### SI

##### Condición

Realizar control de Calidad de la devolución

#### NO

##### Condición

¿La prueba de entrega es de OCD?

#### 6.1.58 Realizar control de calidad de la devolución

### Descripción

Se realiza la verificación, llamando al destinatario de la comunicación, buscando en el Sistema ORFEO otra dirección de entrega o correo electrónico para el envío.

### Ejecutantes

Técnico STRF, Operativo Correspondencia.

### Duración

5.00

### Observaciones

La persona encargada de verificar las devoluciones en el área de correspondencia, realizará una auditoría telefónica, verificando datos de envío o datos del destinatario con el fin de confirmar los motivos de devolución.

#### 6.1.59 ¿Requiere reenvío?

### Flujos

#### SI

##### Condición

Determinar tipo de envío.


#### NO

##### Condición

Remitir devoluciones.



PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



#### 6.1.60 Remitir devoluciones

##### Descripción

Se remite la comunicación oficial devuelta por el servicio de mensajería a la dependencia que la generó, indicando los motivos de devolución. Esta devolución se realiza a través del Sistema ORFEO y en físico.

##### Ejecutantes

Técnico STRF, Operativo Correspondencia.

##### Duración

1.00

##### Observaciones

El sistema genera el formato [FO-DO-22 REPORTE DE DEVOLUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES](#) o el vigente.

#### 6.1.61 Recibir comunicación devuelta

##### Descripción

La dependencia recibe la comunicación oficial con devolución.

##### Ejecutantes

Secretaria y/o personal asignado.

##### Duración

1.00

#### 6.1.62 Verificar motivo de devolución

##### Descripción

Se realiza la verificación del motivo de devolución.

##### Ejecutantes

Todos los cargos.


##### Duración

2.00

##### Observaciones

La dependencia debe revisar el motivo de devolución, corregirlo y comenzar nuevamente el proceso de generación de la comunicación o dar alcance a la misma, de estar correctos los datos de envío, podrá solicitar el reenvío, o solicitar la descarga de la comunicación como original en archivo.

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



Cuando un servidor público de planta o contratista de prestación de servicios requiera la descarga de una comunicación oficial enviada externa que tuvo despacho y devolución por la empresa de mensajería y que haya surtido el trámite de reenvío, deberá entregar al área de correspondencia, la copia de la comunicación con la prueba de devolución, indicando adicionalmente, nombre completo y claro, extensión y fecha; con lo anterior, se procederá a realizar la descarga de la comunicación como “Original en Archivo” en el Sistema ORFEO.

#### 6.1.63 ¿La prueba de entrega es de OCD?

##### Flujos

##### NO

##### Condición

Imprimir la comunicación para Archivo.

##### SI

##### Condición

Enviar pruebas de entrega.

#### 6.1.64 Imprimir comunicación para Archivo

##### Descripción

Se imprimen las comunicaciones y se les asigna la prueba de entrega.

##### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

##### Punto de Control

Número de radicado.

##### Duración

1.00

#### 6.1.65 Enviar pruebas de entrega

##### Descripción

Se realiza la remisión de las pruebas de entrega y/o devoluciones a la Oficina de Control Disciplinario.

##### Ejecutantes


Técnico STRF, Operativo Correspondencia.

##### Duración

1.00

##### Observaciones

PROCESO		
GESTIÓN DOCUMENTAL		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-DO-02	GESTIÓN Y TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS	11



La Oficina de Control Disciplinario es la responsable de realizar la clasificación y archivo de sus documentos conforme con la Tabla de Retención Documental.

#### 6.1.66 Remitir al Archivo Central

##### Descripción

Se remiten las comunicaciones con sus respectivas pruebas de entrega en orden consecutivo.

##### Ejecutantes

Servicio de Mensajería.

##### Duración

5,00

#### 6.1.67 FINAL

##### Descripción

Con la finalización de este documento, se da apertura al procedimiento [PR-DO-03 ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN](#) o el vigente, [PR-DO-04 ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL Y DISPOSICIÓN FINAL](#) o el vigente o [PR-DO-05 CONSULTA Y PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS](#) o el vigente, según sea el caso.