

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	08/02/2019	Primera versión del documento que reemplaza el ADM-MA-01 Manual de Correspondencia y el ADM-PD-02 Administración de Comunicaciones Oficiales Internas y Externas.
2	26/09/2019	Cambio el horario de distribución de la correspondencia, ampliación de los lineamientos de la actividad 1 y 20 y se dispusieron políticas generales para la administración y cierre de la correspondencia en el CORIDS.
3	26/10/2020	Ampliación de los lineamientos e inclusión de nuevos servicios de recepción de comunicaciones oficiales recibidas a causa de la calamidad pública. Definición de responsabilidades en el manejo de imágenes del repositorio para comunicaciones internas. Inclusión sobre los saltos generados en el consecutivo del sistema de correspondencia en el Aplicativo CORDIS.
4	27/10/2021	Actualización del procedimiento frente a nuevos lineamientos y cambios de actividades.
5	24/10/2023	Actualización del procedimiento frente a los cambios en la estructura orgánica - funcional, conforme al Acuerdo 009 de noviembre 11 de 2022, mediante el cual el Consejo Directivo, modifico la estructura de la entidad.
6	18/06/2024	Se modifican las políticas de operación, se actualiza el flujo del procedimiento, al igual que las actividades, responsables y registros.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Juan Carlos Gallego Abril Profesional Universitario 219 – 12 Subdirección Corporativa	Sandra Milena Arévalo Rubiano Profesional Contratista Subdirección Corporativa	Jorge Elkin Buitrago Arenas Subdirector Corporativo Nelson Jairo Rincón Martínez Jefe Oficina Asesora de Planeación

1. OBJETIVO

Definir las políticas y actividades que permitan una gestión adecuada de las comunicaciones oficiales en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, fortaleciendo el seguimiento y control de los tiempos de respuesta, respetando las disposiciones legales vigentes.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, continua con las actividades de registro, clasificación, trámite interno, envío de respuesta al peticionario y finaliza con el reporte a la dependencia de la entrega efectiva al peticionario o devolución. Este procedimiento se aplica para todas las comunicaciones oficiales recibidas o producidas por el IDIGER e involucra a funcionarios y colaboradores.

3. DEFINICIONES

- **Anexos:** Se entiende como anexo todo documento o soporte adjunto posterior a la firma de la comunicación.
- **Aplicativo:** Programa informático diseñado como herramienta para realizar operaciones o funciones específicas.
- **Atención de primer nivel de complejidad:** Se refiere a la atención que brinda directamente el Grupo de Atención a la Ciudadanía a las personas, naturales o jurídicas que se acercan al IDIGER por canales presenciales, telefónicos o virtuales, por asuntos relacionados con el cumplimiento de la misión, organización, normativa, condiciones para radicar PQRSD e información publicada en página web, que no requieren ser atendidos por otra dependencia de la Entidad.
- **Atención de segundo nivel de complejidad:** Corresponde a PQRSD o información brindada a personas naturales o jurídicas sobre los trámites, servicios o productos del IDIGER recibidas a través de los canales establecidos por la Entidad (presencial, telefónico, correspondencia, virtual), y las cuales se radican en el sistema de correspondencia para una atención por parte de las demás dependencias de la entidad que por naturaleza o funciones pueden dar orientación u atención especializada o específica sobre el tema.
- **Archivo electrónico:** Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.¹
- **Bogotá te escucha:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permitir llevar a cabo el seguimiento a las mismas. www.bogota.gov.co/sdqs.
- **BTE:** Corresponde a la Abreviación del sistema de información Bogotá Te escucha.²
- **CAD:** Centro de Administración Documental.
- **Canal:** Punto de contacto que ofrece la entidad para interactuar con el público externo e interno.
- **Canal electrónico:** Son las opciones que ofrece la entidad para que los usuarios realicen peticiones o accedan a información sin necesidad de desplazarse a la oficina principal (portal web, aplicaciones móviles, correo electrónico, Sistema Distrital de Peticiones, Quejas y Reclamos).
- **Competencia:** Atribución jurídica otorgada a entidades públicas en la que se determina la correspondencia de conocimiento, decisión y atención de un tema particular de que trate una petición.

¹ Archivo General de la Nación, (2006) Acuerdo 027 de 2006

² Manual de recepción y trámite de las peticiones ciudadanas ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

- **Complejidad:** Criterio de calidad e interoperabilidad de los datos que valida el que la información este completa.
- **Comunicación interna (IE):** Comunicaciones recibidas o producidas como soporte o apoyo en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independiente del medio utilizado, que pueden o no originar un trámite.
- **Comunicación externa enviada (EE):** Comunicaciones producidas por el IDIGER en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad.
- **Comunicación externa recibida (ER):** Comunicaciones recibidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independiente del medio utilizado.
- **Comunicaciones oficiales:** Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término "correspondencia", hasta el momento en que se adoptó la definición de "comunicaciones oficiales" señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación.³
- **Consecutivo de Radicación:** Es el número interno asignado a las comunicaciones oficiales, derivado del proceso de radicación.
- **Constancia:** Prueba o evidencia de la realización de una actividad o del suceso de algún hecho, en ocasiones de modo auténtico o fehaciente.
- **CORDIS:** Aplicativo para la gestión de la correspondencia vigente en la entidad.
- **Correo certificado:** Comunicación fehaciente, es decir, que tiene valor legal, y cuenta con el respaldo de los principales marcos legales a nivel internacional que garantizan su validez y fuerza probatoria.
- **Correo electrónico:** El correo electrónico (e-mail) es uno de los servicios más usados en Internet que permite el intercambio de mensajes entre las personas conectadas a la red, de manera similar a como funcionaba el correo tradicional. Básicamente es un servicio que nos permite enviar mensajes a otras personas de una forma rápida y económica, facilitando el intercambio de todo tipo de archivos, dando clic en el link "adjuntar" que aparece en pantalla. Los documentos que se adjuntan comienzan a ser nombrados documentos electrónicos de archivo, debido a que incorporan información de alto valor que sirve de soporte y evidencia para las entidades. Constituye un tipo de documento en el que con mayor frecuencia se incluyen datos de gran valor documental.
- **Correo electrónico certificado:** Este servicio se asemeja al correo certificado, acredita en medios virtuales la fecha y hora de actuaciones tales como el envío del mensaje, su recepción y la confirmación de lectura, así como las direcciones electrónicas tanto del remitente como del destinatario y los archivos adjuntos remitidos. Inclusive, algunos de estos servicios también certifican la descarga de los archivos que se adjuntan al mensaje de correo electrónico.
- **Correo electrónico institucional:** Herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre personas establecidas por la entidad para fines institucionales.
- **Custodia:** Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de los mismos, cualquiera que sea titularidad.
- **Defensor del ciudadano:** Figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.
- **Digitalización:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador⁴.
- **Distribución:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destino.
- **Gestión de correspondencia:** Proceso por el cual se administra eficientemente la recepción,

³ Archivo General de la Nación, (2006) Acuerdo 027 de 2006

⁴ Ibidem

radicación, preparación y distribución de la correspondencia.

- **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Medio Magnético:** También conocido como "soporte digital". Es el material físico tal como un disco compacto, DVD, cinta o disco duro usado como soporte para el almacenamiento de datos digitales.
- **PQRSD.** Es la abreviatura que se asigna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias⁵
- **Radicación:** Procedimiento por medio del cual la entidad asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.
- **Repositorio digital:** Estructura web que permite organizar, almacenar, preservar y difundir de manera abierta la producción intelectual resultante de la actividad de la entidad.
- **Tabla Temática:** Documento de apoyo en el que se delimitan las tipologías documentales de uso recomendadas para las actividades de radicación y asignación de solicitudes al interior de la entidad.
- **Trámite:** Curso del documento desde su producción hasta el cumplimiento de su función administrativa.
- **Unidad de correspondencia:** Unidad establecida por la entidad conforme de acuerdo con su estructura, que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La Subdirección Corporativa como cabeza del proceso de Gestión Documental tendrá la administración de los usuarios y roles en el aplicativo de gestión de correspondencia CORDIS.
2. El aplicativo reiniciará el consecutivo de correspondencia al inicio de cada vigencia.
3. Las comunicaciones oficiales y PQRSD físicas y electrónicas, se entregarán a las dependencias con sus anexos para que sean incorporadas a la serie correspondiente, de acuerdo con la Tabla de Retención Documental –TRD.
4. Los tipos de petición están descritos en el numeral 7.2.1 y 7.2.2 del Manual de recepción y trámite de las peticiones ciudadanas ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER.
5. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en su artículo 9. A las autoridades les queda especialmente prohibido; 1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas., 9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
6. El servidor público responsable de emitir la respuesta a la comunicación oficial o PQRSD que incumpla con los tiempos establecidos por la Ley, incurre en una falta disciplinaria y dará lugar a la investigación correspondiente.
7. Las comunicaciones internas se deben tramitar de forma electrónica, mediante los correos institucionales de la entidad, para lo cual se establece lo siguiente:
 - 7.1. Toda comunicación interna debe contar con un consecutivo de radicación para que se considere oficial, en caso de no contar con un consecutivo esta no tendrá validez.
 - 7.2. Las comunicaciones internas pueden tener firma mecánica digitalizada para los responsables de proyectar, revisar, aprobar.

⁵ Manual de recepción y trámite de las peticiones ciudadanas ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

- 7.3. Las comunicaciones internas cuyo remitente sea el director, los subdirectores o jefes de oficina, la firma debe ser mediante firma electrónica certificada asignada por la entidad.
- 7.4. Con el fin de que la firma electrónica certificada tenga valor probatorio, es importante previamente se le haya incorporado al documento los vistos buenos y el sello con el consecutivo de radicación.
- 7.5. La dependencia a cargo de generar el consecutivo de radicación debe guardar copia de la comunicación interna en el repositorio designado para tal fin, con el fin de facilitar las consultas.
- 7.6. Cuando una comunicación contenga anexos en soporte físico, esta se podrá tramitar por correo institucional dejando la observación que los anexos se entregan de forma física.
8. Con el fin de dar respuesta de manera oportuna a los PQRS, es importante que los colaboradores tengan en cuenta el AC-MN-06 Manual de Recepción y trámite de las peticiones ciudadanas ante el IDIGER.
9. Mecanismos para la prevención y evaluación de la gestión de la radicación de las comunicaciones en el aplicativo CORDIS.
 - 9.1. El seguimiento y control al adecuado y oportuno manejo y administración de los requerimientos que ingresan a través del aplicativo CORDIS para el trámite de las comunicaciones ER es competencia de todos los servidores y colaboradores que hacen parte del proceso de recepción y respuesta de las comunicaciones oficiales, sin embargo las actividades varían de acuerdo a cada línea de defensa.

Primera Línea de Defensa	Segunda Línea de Defensa	Tercera Línea de Defensa
Servidores o colaboradores en sus diferentes dependencias que participan en el trámite de las comunicaciones oficiales	Gestión Documental	Oficina de Control Interno
<i>Esta línea se encarga de:</i> -Mantenimiento efectivo de controles internos (revisión, seguimiento, autoevaluación, control y mitigación de los riesgos) para garantizar que las comunicaciones sean clasificadas correctamente, se finalice el trámite dentro de los tiempos establecidos y de forma adecuada y permita evidenciar la trazabilidad del trámite del documento y sus responsables.	<i>La segunda línea de defensa corresponde al grupo de Gestión Documental quien estará a cargo de realizar el seguimiento a la asignación de las comunicaciones de forma oportuna, atender las solicitudes de cambios de tipo documental y ajuste de la tabla temática.</i> <i>Se encarga de realizar un informe semanal de las comunicaciones sin asignar.</i> <i>Se encarga de realizar informe quincenal del estado de las comunicaciones EE.</i>	<i>La tercera línea de defensa evalúa de manera independiente y objetiva los controles de 2ª línea de defensa para asegurar su efectividad y cobertura; así mismo, evalúa los controles de 1ª línea de defensa que no se encuentren cubiertos y los que inadecuadamente son cubiertos por la 2ª línea de defensa.</i>

10. La unidad de correspondencia realizara tres recorridos diarios de lunes a viernes, en los cuales se realizará; 1) la entrega a las dependencias de las comunicaciones ER, radicadas de forma presencial en la ventanilla física y 2) se recogerán las planillas junto con sus anexos de las comunicaciones EE que para ser distribuidas.
 - Recorrido 1. 8:30AM
 - Recorrido 2. 11:30AM
 - Recorrido 3. 15:00 PM

4.1. Trámite de Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas (ER)

1. La recepción de comunicación oficiales externas recibidas se hace únicamente por los siguientes canales:
 - 1.1. Ventanilla Única de Correspondencia (Diagonal 47 No. 77A-09 Int.11 – Bogotá).
 - 1.2. Correo Institucional (radicacionentradas@idiger.gov.co, entesdecontrol@idiger.gov.co).
 - 1.3. Los sistemas de registro automático que se vayan incorporando como por ejemplo: VUC y BTE.
2. El horario de atención establecido en la unidad de correspondencia para la recepción de comunicaciones será de lunes a viernes desde las 07:30 horas hasta las 16:30 horas en jornada continua.
3. Los correos electrónicos recibidos después de las 16:30 horas o en días no hábiles, quedarán en la bandeja de entrada para ser gestionados al día hábil siguiente de su recepción y se tomará esta fecha como fecha de radicación para lo relacionado a los términos de ley.
4. Todas las comunicaciones oficiales de entrada deben ser tramitadas por la unidad de correspondencia, la cual realizara el registro y asignación del consecutivo de radicación mediante el aplicativo CORDIS.
5. En caso de haber fallas con el aplicativo o sistema de correspondencia, como contingencia, la unidad de correspondencia recibe la documentación y colocara el sello manual donde se indicara nombre de quien recibe, fecha y hora de la recepción. Una vez se restablezca el sistema se radicará el documento en el aplicativo CORDIS.
6. No se podrán reservar números de consecutivo, ni tampoco se permitirá que se asigne un mismo consecutivo para comunicaciones diferentes, por lo cual, la asignación de consecutivos se realizara en estricto orden de recepción de las comunicaciones, conforme al acuerdo 060 de 2001 en su artículo quinto.
7. Toda comunicación oficial recibida por canales físicos y/o electrónicos, deberá contener como mínimo la información contenida en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, a saber: "nombres y apellidos claros y completos del remitente, Cédula o NIT, dirección física, dirección electrónica, números de teléfonos, firma, etc.", esto para que la solicitud pueda ser atendida oportuna y eficientemente.
8. Cuando una petición no contenga los datos del peticionario, esta se considera como Anónima. Si la peticionaria o el peticionario dentro del contenido de la solicitud o en el formulario de registro de esta, indica alguna información de contacto, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición. En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia de la persona solicitante, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.⁶
9. La persona responsable de realizar el registro en el sistema CORDIS, no podrá incluir información que no haya sido suministrada por el peticionario, como son: correo electrónico, estrato, localidad, entre otras, en caso de que el campo sea obligatorio se debe colocar **NO INFORMA**.
10. La radicación de las comunicaciones oficiales debe hacerse en línea de dos niveles; el primer nivel se encuentra bajo la responsabilidad de la unidad de correspondencia; la asignación de segundo nivel es responsabilidad de cada dependencia de manera particular.
11. Solo el número de consecutivo y hora registrada en el aplicativo o sistema de gestión de correspondencia, dará validez para todos los efectos legales y jurídicos a las comunicaciones oficiales externas recibidas (ER).
12. Toda comunicación oficial o correo electrónico asociado a temas de competencia de la entidad, enviado a cuentas de correo electrónico institucional (dependencias o usuarios) diferentes a las descritas en el numeral (1), debe ser remitido inmediatamente al correo radicacionentradas@idiger.gov.co para que surta el trámite correspondiente y se le asigne un

⁶ Manual de recepción y trámite de las peticiones ciudadanas ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

consecutivo.

13. Los documentos recibidos por la ventanilla única de correspondencia deben estar foliados.
14. Todo sobre, paquete o mercancía, recibido debe ser abierto antes de su recepción y radicación oficial, por los colaboradores de la unidad de correspondencia, estos se apoyarán en el personal de seguridad y vigilancia de la entidad, con especial cuidado en las comunicaciones que presenten señales sospechosas, tales como: sobres o empaques con alambres, cuerdas o papel metálico que sobresalga, sobres o empaques con manchas de aceite o decoloraciones y correspondencia sin datos del remitente, entre otras. La única excepción a este lineamiento se dará cuando corresponda a documentos de licitaciones para lo cual la oficina jurídica debe informar mediante comunicación interna y/o correo electrónico a la unidad de correspondencia la metodología que se aplicara al proceso.
15. Todas las facturas, notas débito y crédito emitidas de forma electrónica, antes de su radicación, se remitirán al supervisor del contrato o contacto de la dependencia competente, para la recepción y aprobación por parte de este, en cumplimiento a lo establecido en la guía jurídica para la supervisión de contratos.
16. Para solicitudes de entes de control (Veeduría, Personería, Defensoría, Contraloría), se procederá de la siguiente manera: a) si la comunicación externa recibida va dirigida a, la dirección general de la entidad o directamente al director o quien haga sus veces, se surtirá el proceso de radicación y será direccionada a la dirección General, b) si la comunicación procede de la Contraloría y en el asunto o cuerpo de esta se refieren o enuncian una auditoría regular u ordinaria, se surtirá el proceso de radicación y será direccionada a la Oficina Jurídica, y c) si la comunicación no cumple ninguna de las dos condiciones anteriores, se surtirá el proceso de radicación y será direccionada a la Subdirección Corporativa, para el trámite correspondiente.
17. En el marco del artículo 15, parágrafo 3, de la Ley 1755 de 2015; toda comunicación oficial externa en formato físico debe ser radicada, verificando la competencia del IDIGER y la completitud de esta, si llegase a presentar inconsistencias relacionadas a estas dos características, la unidad de correspondencia direccionara al peticionario con el área de atención al ciudadano para adelantar la atención presencial conforme al procedimiento AC-PD-06.
18. Toda comunicación oficial externa considerada como incompleta o carente de competencia para la entidad, recibida por medios físicos o electrónicos será registrada, radicada y asignada a la dependencia que se considere es la competente, para que surta el trámite de solicitud de ampliación de información o traslado por competencia conforme a los términos de ley.
19. No se tramitarán documentos, ni paquetes de carácter personal de funcionarios o contratistas ni se usará la unidad de correspondencia para custodiar dichos elementos.
20. La radicación de las comunicaciones oficiales recibidas se realiza con base en las funciones y trámites asignados a cada dependencia. La radicación se asigna a los servidores responsables de aprobar la respuesta (Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina).
21. Es responsabilidad del líder de la dependencia (Director, Subdirector o Jefe de Oficina) efectuar el seguimiento a las comunicaciones oficiales recibidas y velar por el cumplimiento de los términos establecidos para su oportuna respuesta, al igual que el registro y cierre correspondiente en el aplicativo CORDIS.
22. La unidad de correspondencia es responsable de conformar el soporte digital de los consecutivos de radicación de las comunicaciones oficiales recibidas, así como, de garantizar el cargue de los mismos en el repositorio o ruta preestablecida para la conservación, custodia y consulta. Pero las dependencias son las responsables del Archivo de Gestión. (ver numeral 3).
23. Los soportes digitales de los consecutivos de radicación deben integrar la solicitud y los anexos registrados en la misma, considerando los lineamientos establecidos para la información, reservada, clasificada y restringida, en el marco de la Ley 1712 de 2014. Para los canchales físicos en caso de anexar información en un volumen o cantidad superior a 100 folios, en tamaño diferente a carta u oficio, o en formato diferente a papel (medios magnéticos) solo se digitalizara y cargara en el

repositorio establecido, la comunicación generadora del consecutivo; para los canales electrónicos el PDF de la comunicación y anexos no debe superar los 20 MB, si la integración de los archivos supera esta unidad de medida, o los anexos están en un formato diferente o no compatible con PDF, se registra la observación en el aplicativo CORDIS o sistema de gestión de correspondencia activo en la entidad, así como la ubicación donde pueden ser consultados, y se crea y carga la imagen de solo la solicitud generadora.

24. Cuando el asunto de la comunicación oficial recibida haga referencia a temas que son competencia de diferentes dependencias la unidad de correspondencia asigna la comunicación al área de mayor injerencia en la respuesta, acorde a sus funciones y el área designada asignan tareas requiriendo los insumos correspondientes a las áreas competentes del caso con el fin de unificar la respuesta de fondo. En el caso de que, ninguna de las dependencias asuma la elaboración de la respuesta se asignará al superior jerárquico de las dependencias responsables para asignar los responsables de generar la respuesta.
25. Si una vez revisada una solicitud, se confirma la no competencia de la dependencia esta se encargara de, redireccionarla en un plazo máximo de tres (3) días, contados desde la fecha y hora de su radicación en la entidad, para que no se afecten los tiempos de respuesta; dicho redireccionamiento debe quedar evidenciado con la respectiva justificación de traslado en el aplicativo CORDIS, si la comunicación oficial fue recibida en formato físico, esta debe ser entregada junto con los respectivos anexos o en caso de correo electrónico reenviado, a la dependencia competente. Esto solo aplica para las peticiones que no pertenezcan a entes de control, estas ultimas se deben trasladar de forma inmediata.
26. En caso de que, la dependencia a la cual le fue asignado el radicado no realiza el traslado de forma oportuna, será responsabilidad de la dependencia receptora atender la solicitud y dar respuesta de fondo, de ser necesario deberá solicitar apoyo a la dependencia competente para la emisión de la respuesta o para la resolución del trámite pertinente.
27. Cada dependencia, debe designar un contacto (funcionario) que este autorizado para la recepción de comunicaciones oficiales externas radicadas de manera presencial y/o virtual; con su respectivo suplente, para situaciones en las que se presente alguna contingencia. La información de dichos contactos debe ser entregada mediante comunicación interna al proceso de gestión documental.
28. Para la distribución interna y entrega de las comunicaciones oficiales externas, radicadas en la unidad de correspondencia en formato físico junto con sus anexos, se establecen tres recorridos diarios, de acuerdo con el numeral 9 de las Políticas de Operación. Deberá realizarse la distribución interna de acuerdo con el formato "planilla de correspondencia recibida por entregar" generada desde el aplicativo CORDIS o sistema de gestión de correspondencia, la cual debe ser impresa para la correspondencia física.
29. La planilla de correspondencia recibida por entregar, para las comunicaciones oficiales externas radicadas en formato físico, debe ser verificada y firmada por el funcionario responsable de recibir las comunicaciones oficiales en cada dependencia.
30. Para la entrega de documentación en formato físico, si durante los recorridos referidos en el numeral 36, no se encuentran los contactos en las dependencias, el personal de la unidad de correspondencia encargado de hacer la entrega dejara constancia de la imposibilidad de entrega a través de un correo electrónico al contacto referenciado, con copia al subdirector o jefe de la dependencia, así como, al líder de la oficina de gestión documental o quien haga sus veces.
31. En harás de garantizar la atención de las solicitudes en los tiempos establecidos por ley, las dependencias deben validar que estas, estén radicadas conforme a las tipologías parametrizadas en la tabla temática de cada dependencia y confirmar si son PQRS, en caso de evidenciar inconsistencias se debe solicitar el ajuste correspondiente, a través de ARANDA a la unidad de correspondencia, para que se adelanten los cambios, de la siguiente manera:
 - 31.1. La dependencia, debe crear un caso a través del aplicativo ARANDA, máximo 2 días

contados a partir de la fecha de radicación, dicho caso debe ser tramitado desde el usuario del líder funcional o profesional que valida dicha gestión, en caso de que la solicitud ARANDA sea gestionada por el personal de apoyo, en el cuerpo de la solicitud debe quedar claramente enunciado el nombre y cargo del profesional que valida la petición.

- 31.2. La unidad de correspondencia contara con 3 días para atender, resolver o cerrar las solicitudes ARANDA.
32. Las áreas deben propender en que las comunicaciones oficiales sean tramitadas de manera eficiente, para lo cual, todo traslado, gestión o tramite debe quedar evidenciado haciendo uso del aplicativo CORDIS o el sistema de gestión de correspondencia vigente en la entidad.
33. Se recomienda que las dependencias tengan en cuenta la siguiente tabla para el trámite de las comunicaciones ER y la respuesta correspondiente para dar cumplimiento a los tiempos definidos en la Ley 1437 del 2011 y Ley 1755 de 2015.

MODALIDADES DE PETICION	RECEPCION Y ASIGNACION	PROYECTAR RESPUESTA	FIRMA	NOTIFICACION (correo electrónico o)	TERMINOS (días Hábiles)
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	1	11	1	2	15
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	1	11	1	2	15
QUEJA	1	11	1	2	15
RECLAMO	1	11	1	2	15
SUGERENCIA	1	11	1	2	15
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	11	1	2	15
FELICITACIÓN	1	11	1	2	15
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	6	1	2	10
SOLICITUD DE COPIAS	1	6	1	2	10
CONSULTA	1	26	1	2	30
TRASLADO A FUNCIONARIO COMPETENTE	1	1	1	2	5
PETICIONES DE INFORMACION Y DOCUMENTOS ENTRE AUTORIDADES	1	6	1	2	10
CUESTIONARIOS DE PROPOSICIONES DE CITACION POR CONTROL POLITICO DEL CONCEJO DE BOGOTA	1	0,5	0,5	1	3
PETICION DE CONGRESISTAS	1	2,5	0,5	1	5

34. Para la anulación de un consecutivo de radicación de comunicaciones oficiales recibidas, por duplicidad o saltos en este, debido a un error humano o fallas del aplicativo CORDIS o sistema de gestión de correspondencia, el usuario responsable de la creación de dicho consecutivo debe diligenciar el acta de anulación correspondiente, firmarla y remitirla al proceso de gestión documental para realizar la actualización en el aplicativo o sistema de correspondencia, conforme a lo establecido en el acuerdo 060 de 2001 en su artículo quinto.

4.2. Trámite de Comunicaciones Oficiales Externas Enviadas (EE)

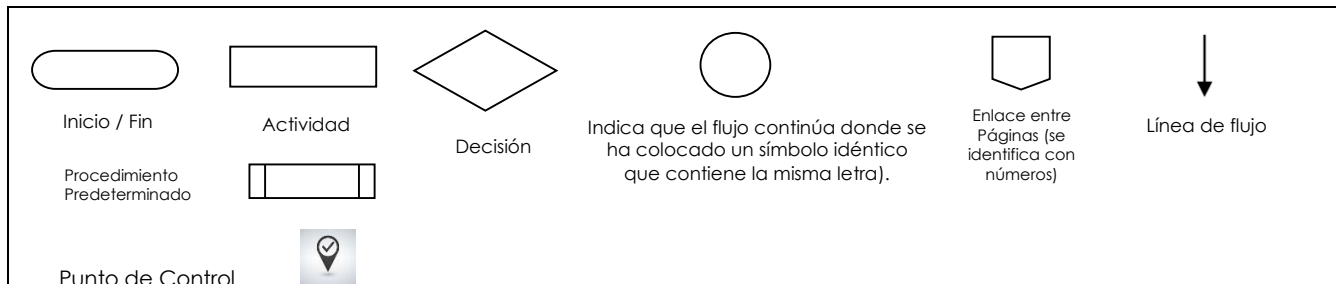
- El horario establecido para la entrega a la unidad de correspondencia de comunicaciones oficiales externas enviadas (EE) con sus anexos si es el caso, será de lunes a viernes desde las 07:30 horas hasta las 16:30 horas. Teniendo en cuenta lo siguiente:
 - Las comunicaciones entregadas entre las 7:30 y las 15:30, serán procesadas ese mismo día y distribuidas si su medio de envío es correo electrónico, en caso de que la distribución sea física

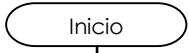
se realizara el día hábil siguiente.

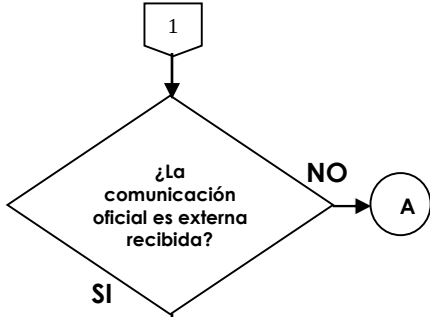
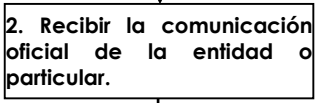
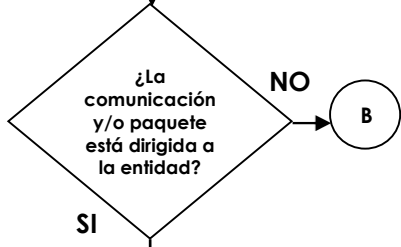
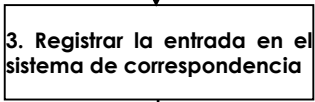
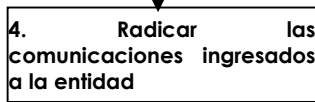
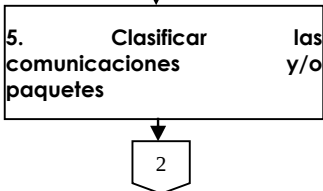
- 1.2. Las comunicaciones entregadas después de las 15:30, serán procesadas y distribuidas si su medio de envío es correo electrónico el día hábil siguiente de su recepción, en caso de que la distribución sea física estas se distribuirán un día después.
- 1.3. Si la comunicación fue entregada incompleta o con algún error que obligue a su devolución, los tiempos, se contara desde el momento en que se haga la entrega del documento completo y/o sin errores.
- 1.4. La responsabilidad de la generación del registro de las comunicaciones oficiales enviadas (EE) en el aplicativo CORDIS, la entrega de la planilla de salidas con la comunicación oficial y sus anexos, será de cada dependencia, la Unidad de Correspondencia realizará la distribución para envío.
2. Para la anulación de un consecutivo de radicación de comunicaciones oficiales enviadas (EE), por duplicidad o saltos en este, debido a un error humano o fallas del aplicativo CORDIS o sistema de gestión de correspondencia, el usuario responsable de la creación de dicho consecutivo debe diligenciar el acta de anulación correspondiente, firmarla y remitirla por ARANDA al proceso de gestión documental para realizar la actualización en el aplicativo o sistema de correspondencia, conforme a lo establecido en el acuerdo 060 de 2001 en su artículo quinto.
3. El único canal oficial establecido para el envío de correo electrónico certificado será el establecido por la Subdirección Corporativa en cabeza del proceso de gestión documental. Los servidores de la entidad deben abstenerse de enviar información de carácter oficial desde sus correos institucionales y/o personales.
4. Los servicios de distribución de correspondencia según las necesidades del servicio disponibles en la entidad son: correo electrónico certificado, correo certificado a nivel, urbano, regional y nacional, servicio de mensajería motorizada.
5. Las dependencias deberán hacer uso de la Plantilla comunicaciones externas publicada en el mapa de procesos.
6. Las firmas autorizadas en la Entidad para las comunicaciones oficiales externas enviadas (EE) son las siguientes:
 - 6.1. Comunicaciones externas: director, subdirectores jefes de oficina y supervisores de contratos.
 - 6.2. Comunicaciones internas: subdirectores, jefes de oficina, Líderes de proceso, supervisores de contratos y profesionales delegados por el jefe inmediato.
7. En el marco del artículo 16 (numeral a) del Decreto 444 de 2023 del Nivel Nacional, y con el propósito de reducir la devolución de correspondencia enviada, tanto las comunicaciones oficiales enviadas como su registro en el aplicativo CORDIS o sistema de gestión de correspondencia deben ser remitidas en primer lugar a la dirección de correo electrónico registrada por el peticionario(a) o remitente y en última instancia se hará uso de envío a dirección física.
8. Cuando la distribución es por correo electrónico certificado, los funcionarios deben enviar los anexos al correo correspondencia@idiger.gov.co, refiriendo de manera clara: el consecutivo EE, el asunto, dirección electrónica, contenido del correo y adjuntos hasta las 15:30 horas, para que se realice la distribución ese mismo día.
9. Para las comunicaciones oficiales a enviar por canales físicos, las dependencias deben elaborar y entregar a la unidad de correspondencia un original y una copia para registrar el acuse de entrega de estas, así como, entregar los anexos y tantas copias como sean necesarias en caso de referenciar copia a entidades, empresas, organizaciones o ciudadanía en general, cuidando de entregar solo la cantidad estrictamente necesaria, lo anterior para garantizar la aplicación de las iniciativas "cero papel" vigentes en la entidad.
10. Las comunicaciones oficiales para enviar junto con sus anexos deben ser entregadas, sin excepción a la unidad de correspondencia, teniendo en cuenta el horario referido en el numeral 9, con la respectiva planilla de entrega, generada por el aplicativo CORDIS. Así mismo, las dependencias deben validar y garantizar que la información registrada en dicha planilla y en el aplicativo o sistema de gestión de correspondencia, corresponde fiel y de manera exacta a los datos registrados en las comunicaciones, así como, en las cantidades de folios y tipos de anexos.

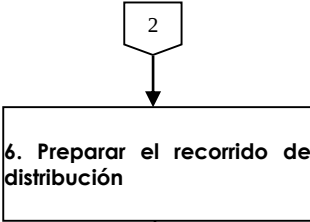
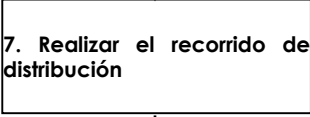
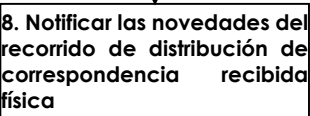
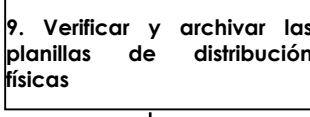
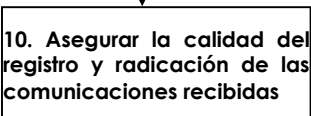
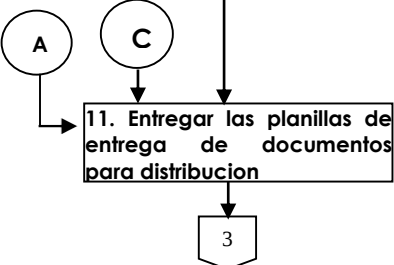
11. El contenido de la documentación, y los anexos que se envíen, será responsabilidad de cada dependencia productora, la unidad de correspondencia únicamente se responsabiliza de recibir y enviar estas comunicaciones de acuerdo con los parámetros definidos, su contenido es competencia de la oficina que la produce.
12. Está prohibido el envío de comunicaciones o información a cuentas de correo institucional del IDIGER mediante el servicio de correo electrónico certificado, teniendo en cuenta que esto implica un sobrecosto para la entidad.
13. Teniendo en cuenta que la distribución de las comunicaciones involucra procesos manuales es importante que las dependencias realicen la entrega de las comunicaciones mínimo dos (2) día antes de su vencimiento para garantizar la entrega al usuario y la respuesta en los tiempos establecidos.
14. Los intentos y tiempos de entrega de las comunicaciones oficiales enviadas se regulan y ajustan conforme a los parámetros y/o acuerdos de servicio establecidos y contenidos en el contrato de distribución de correspondencia vigente en la entidad, una vez, surtido el trámite correspondiente, la unidad de correspondencia debe entregar a las dependencias en un plazo no mayor a 5 días hábiles las devoluciones de correspondencia o certificados de rechazo y en un plazo no mayor a 15 días calendario los acuses de recibido o certificados de entrega, para el trámite correspondiente.
15. En los casos de registro, radicación, envío y distribución de correspondencia o paquetería masiva (superior a 30 unidades, comunicaciones o paquetes), estas se deben entregar a la unidad de correspondencia como mínimo 8 días hábiles antes de la fecha de salida esperada.
16. Toda comunicación oficial externa, registrada en el aplicativo CORDIS o sistema de gestión correspondencia que haya sido tipificada para su trámite como PQRS debe ser finalizada conforme a lo establecido en el Manual de Recepción y Trámite para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias –PQRS, ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –IDIGER.

5. DESARROLLO

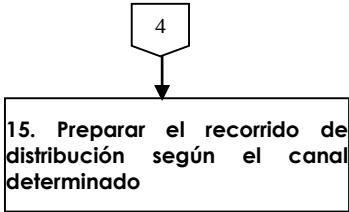
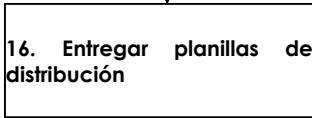
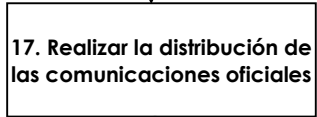
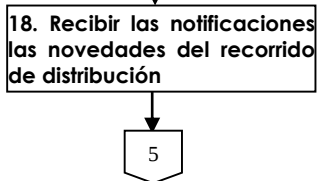


FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
 Inicio ↓ 1. Identificar el tipo de comunicación oficial. ↓ 1	Inicio del procedimiento		
	Determinar el tipo de comunicación oficial	Colaboradores Unidad de Correspondencia y encargado cuentas de correo electrónico.	No aplica

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	SI: continuar con la actividad 2. NO: continuar con la actividad número 11	Colaboradores Unidad de Correspondencia y encargado cuentas de correo electrónico.	No aplica
	Recibir las comunicaciones o paquetes, respetando el orden de llegada de usuarios en la Unidad de Correspondencia y correos electrónicos	Colaboradores Unidad de Correspondencia y encargado cuentas de correo electrónico.	No aplica
	SI: continuar con la actividad 3 NO: indicar al ciudadano que adelante el trámite en la entidad competente, si insiste en su radicación remitir con atención a la ciudadanía para adelantar la atención presencial conforme al procedimiento AC-PD-06. Fin del procedimiento.	Colaboradores Unidad de Correspondencia y encargado cuentas de correo electrónico.	No aplica
	Realizar el registro de las comunicaciones recibidas en el sistema de correspondencia obteniendo toda la información necesaria de los mismos documentos recibidos.	Colaboradores Unidad de Correspondencia y encargado cuentas de correo electrónico.	Registro formulario CORDIS ER
	Imprimir sellos de radicado en las comunicaciones recibidas y digitalizar disponiéndolas en la ruta predestinada. Posteriormente entregar al usuario copia de la comunicación radicada ya sea físico o informando por correo electrónico oficial	Colaboradores Unidad de Correspondencia y encargado cuentas de correo electrónico.	Registro formulario CORDIS ER
	Disponer la comunicación radicada en el casillero de distribución de correspondencia, según el área destinataria a la cual se encuentre dirigida. Para los correos electrónicos recibidos, se deberá reenviar al asistencial y al remitente, el documento con el sello de radicado, junto con los anexos.	Colaboradores Unidad de Correspondencia y encargado cuentas de correo electrónico.	No aplica

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	Recoger las comunicaciones radicadas y dispuestas en el casillero de distribución, posteriormente imprimir del Sistema de correspondencia las planillas de correspondencia recibida por entregar. En los casos de los documentos radicados a través de correo electrónico, se enviará la planilla a través de este medio	Colaboradores Unidad de Correspondencia y encargado cuentas de correo electrónico.	Sistema de correspondencia Externa Recibida por entregar
	Iniciar el recorrido de distribución entregando al contacto de correspondencia de cada dependencia las comunicaciones radicadas de forma física, dejando evidencia de la entrega con la firma del funcionario que recibe. Enviar las planillas electrónicas al asistencial correspondiente.	Colaboradores Unidad de Correspondencia y encargado cuentas de correo electrónico.	Sistema de correspondencia Externa Recibida por entregar Planilla firmada por quien recibe la correspondencia Correo electrónico
	Reportar las novedades de entrega, una vez finalizado el recorrido y en caso de que no se haya recibido alguna comunicación radicada por parte de los funcionarios de las dependencias, se debe informar al líder de gestión documental quien evaluará la situación y tomara las medidas correctivas para entregar la comunicación.	Colaboradores Unidad de Correspondencia Líder de Gestión Documental	Correo electrónico
	Verificar que las planillas de distribución se encuentren firmadas y archivarlas cronológicamente	Colaboradores Unidad de Correspondencia y encargado cuentas de correo electrónico.	Planilla firmada por quien recibe la correspondencia
	Verificar mensualmente que las comunicaciones registradas y radicadas en este periodo de tiempo, se han asignado correctamente a nivel de tipo documental, se han registrado correctamente al destinatario y que se encuentren distribuidas.	Líder de Gestión Documental	No aplica
	Hacer entrega durante el recorrido de las planillas de entrega de documentos para su distribución.	Colaboradores Dependencias	Planillas de entrega de documentos a correspondencia Correo electrónico

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
12. Verificar las planillas de entrega de documentos a la unidad de correspondencia	Puntear los documentos entregados frente a los relacionados en las planillas,	Colaboradores Unidad de Correspondencia	Control de documentos recibidos.
¿Las planillas entregadas están completas?	SI: continuar con la actividad 13 NO: devolver la planilla al funcionario que la entregó indicando los documentos faltantes. Volver a la actividad 11.	Colaboradores Unidad de Correspondencia	Control de documentos recibidos por correspondencia
13. Imponer el consecutivo de salida a las comunicaciones	Se imprime el sello de radicado en las comunicaciones oficiales a enviar y se digitalizan disponiéndolas en la ruta predestinada.	Colaboradores Unidad de Correspondencia	Repositorio NAS
14. Clasificar las comunicaciones oficiales a enviar según la ruta y el canal de distribución	Clasificar las comunicaciones oficiales a enviar radicadas según los canales de distribución dispuestos y a la naturaleza del destinatario. Correo electrónico certificado, motorizado, correo certificado.	Colaboradores Unidad de Correspondencia	No aplica

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	Generar en el aplicativo las Planillas de envío de correspondencia externa según el canal de distribución, las cuales anexarán las comunicaciones que serán distribuidas. Para el caso de la distribución realizada por la empresa de mensajería, además de las planillas se generarán los ordenes de servicio y las respectivas guías de envío. Todo esto teniendo en cuenta los acuerdos de servicio entre la entidad y la empresa de mensajería.	Colaboradores Unidad de Correspondencia y encargado cuentas de correo electrónico	Planilla de envío de correspondencia externa
	Entregar las Planillas de envío de correspondencia externa junto con los órdenes de servicio y las comunicaciones oficiales a enviar, dejando como evidencia de la entrega una copia firmada de las planillas de envío de correspondencia externa. Cuando la correspondencia va a ser distribuida por la misma unidad administrativa productora, el funcionario de la unidad de correspondencia le entrega al funcionario designado, la Planilla de envío de correspondencia externa con las comunicaciones correspondientes para dejar registro de la entrega.	Colaboradores Unidad de Correspondencia	Planillas de envío de correspondencia externa
	Distribuir las comunicaciones de salida, teniendo en cuenta lo dispuesto en los acuerdos de servicio entre la entidad y la empresa de mensajería, así como también el canal de distribución.	Empresa de mensajería Colaboradores Unidad de Correspondencia	Guías de servicio Planillas de envío de correspondencia externa
	Recibir por parte de la empresa de mensajería, los reportes donde se indique las causales por las cuales no ha podido entregarse la correspondencia según el recorrido previamente preparado.	Empresa de mensajería Supervisor de contrato	No aplica

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<pre> graph TD 5[5] --> 19[19. Reportar las novedades del recorrido de distribución] </pre>	Informar si se presenta alguna novedad en el recorrido de distribución, se consolida y notifica al líder de gestión documental, quien dará las instrucciones para tomar acciones correctivas y poder garantizar el servicio de distribución externa de correspondencia.	Colaboradores Unidad de Correspondencia Líder de gestión documental Supervisor de contrato	Correo de novedades del recorrido de distribución
<pre> graph TD 19 --> 20[20. Recibir soportes de distribución de la correspondencia] </pre>	Recibir en la Unidad de Correspondencia los soportes de distribución de la correspondencia, teniendo en cuenta los términos dispuestos en los acuerdos de servicio entre la entidad y la empresa de mensajería	Empresa de mensajería	No aplica
<pre> graph TD 20 --> D{La correspondencia se entregó al destinatario?} D -- SI --> 21[21. Digitalizar los soportes de entrega de la correspondencia] D -- NO --> D((D)) </pre>	SI: continuar con la actividad 21 NO: Continuar con la actividad 23	Colaboradores Unidad de Correspondencia y encargado cuentas de correo electrónico.	No aplica
<pre> graph TD D -- SI --> 21[21. Digitalizar los soportes de entrega de la correspondencia] </pre>	Digitalizar los soportes de entrega de la correspondencia y disponerlos en el repositorio que contiene el consecutivo de las comunicaciones.	Funcionario de la Unidad de Correspondencia	Instructivo de digitalización con fines de consulta
<pre> graph TD 21 --> 22[22. Entregar los acuses de recibido al area correspondiente] 22 --> 6[6] </pre>	Se debe hacer entrega de los acuses de recibido de las comunicaciones enviadas el mes anterior, mediante comunicación interna.	Funcionario de la Unidad de Correspondencia	Comunicación Interna

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<pre> graph TD 6{{6}} --> 23[23. Devolver la correspondencia al área remitente] D((D)) --> 23 23 --> B((B)) B --> Fin([Fin]) </pre>	Gestionar la respectiva devolución al área remitente, si una vez realizadas todas las acciones de verificación y confirmación de reenvío de correspondencia no ha sido posible entregar la comunicación, semanalmente se devuelve a la dependencia remitente para que tome las acciones de confirmación de la dirección de envío para reenviar o realizar la solicitud de publicación por notificación por aviso, en cualquier caso se debe notificar a la Unidad de Correspondencia la acción a tomar ya sea reiniciando en trámite de envío, desistiendo del mismo o solicitando la notificación por aviso.	Colaboradores Unidad de Correspondencia Líder de gestión documental	Instructivo para la publicación de notificaciones por aviso Comunicación Interna
<pre> graph TD B((B)) --> Fin([Fin]) </pre>	Final del Procedimiento		

6. DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre	Fecha de Publicación o Versión	Entidad que lo Emite	Medio de Consulta
Acuerdo 060 de 2001	2001	AGN	Página WEB
GTC-185 Documentación organizacional	30/09/2009	ICONTEC	NORMA