

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 1 de 19

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se desarrollan para la gestión de las comunicaciones oficiales en la Fiscalía General de la Nación.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación por parte de todos los servidores de la Fiscalía General de la Nación. Es responsabilidad de la Subdirección de Gestión Documental la actualización, generación de directrices y lineamientos relacionados con el tema.

Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales, a través de los diferentes medios, su registro en el sistema de correspondencia, el direccionamiento, gestión y envío al destinatario correspondiente.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Casilleros: Espacio designado para separar y almacenar la documentación oficial allegada a las dependencias.

Comunicación oficial externa: Comunicaciones que ingresan y salen a través de la Ventanilla Única de Correspondencia y que provienen o tienen como destino otras entidades públicas, privadas o personas naturales.

Comunicación oficial interna: Comunicaciones que cursan entre dependencias de una misma sede que se generan como producto de las funciones asignadas.

Comunicaciones Oficiales: *“Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado”¹.*

Correo certificado: Servicio especial de comunicación, prestado por el Operador Postal autorizado, que permite el envío de documentos, con la prueba de entrega válida judicialmente.

Correo electrónico: Servicio de red que permite a los usuarios externos e internos enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Correo entrega personal o mensajería urbana: Servicio de entrega de documentos dentro del perímetro urbano a través de personal de mensajería motorizado.

Correo internacional: Recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a nivel internacional.

Correo por valija: Servicio institucional mediante el cual se tramitan las comunicaciones oficiales internas entre las Ventanillas Únicas de Correspondencia y el Nivel Central.

¹ Archivo General de la Nación, (2001) Acuerdo 060 de 2001 "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas".

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 2 de 19

Correo urgente: Comunicación oficial que debe ser enviada por “entrega personal” y tramitada el mismo día si se recibe antes de las 3:00 pm; en caso de ser recibida después de dicha hora, deberá tramitarse al inicio de la jornada laboral del día siguiente.

Direccionamiento: Es la acción de asignar la comunicación oficial en el Sistema de Gestión Documental a la dependencia de destino.

Documento de Archivo: *“Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones”².*

Documento Electrónico de Archivo: *“Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos”³.*

EMP y EF: Elemento Material Probatorio y Evidencia Física.

Mensajería expresa: *“Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales (...)”⁴.* Este servicio debe contar al menos con tiempo de entrega, prueba de entrega y rastreo.

Mesa de Control: Componente del Modelo de Atención al Usuario en el cual se realiza la clasificación, análisis, tipificación y trámite de las PQRS y denuncias allegadas a través de los canales dispuestos para tal fin. En este componente se encuentran los roles de Clasificador de PQRS, Clasificador de denuncias escritas y Receptor de denuncias escritas.

Número de radicado: Número consecutivo asignado de forma automática por el Sistema de Gestión Documental a la comunicación oficial.

Radicación de comunicaciones oficiales: *“Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley”⁵.*

Servicio de Courier: Empresa especializada que presta el servicio de mensajería.

Sistema de Gestión Documental (SGD): Herramienta de software para facilitar la gestión de los documentos al interior de las organizaciones. Este sistema en la FGN corresponde al sistema ORFEO.

Sistema ORFEO FASE 1: Etapa de implementación del Sistema de Gestión Documental la cual se encuentra en funcionamiento solamente en las Ventanillas Únicas de Correspondencia

² Archivo General de la Nación, (2000) Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.

³ Archivo General de la Nación, (2001) Acuerdo 060 de 2001 “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.

⁴ Ley 1369 de 2009 “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”.

⁵ Ibidem.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 3 de 19

seccionales. En este sistema se opera a través de un único canal de distribución por Seccional que está ubicado en la Ventanilla Única de Correspondencia-VUC. En este sistema ningún otro servidor tiene usuario de ORFEO.

Sistema ORFEO FASE 2: Etapa de implementación del Sistema de Gestión Documental en la cual todas las dependencias de una seccional cuentan con el acceso al sistema mediante canales de distribución y usuarios asignados permitiendo la trazabilidad total de los documentos desde su inicio hasta su trámite final. En este sistema todas las dependencias tienen usuario de ORFEO y cada dependencia destaca un servidor que realiza el rol denominado canal de distribución de correspondencia.

Actualmente las siguientes Seccionales y/o dependencias cuentan con Sistema ORFEO FASE 2: Bogotá, Cundinamarca, Nivel Central, Medellín, Antioquia, Cali (área administrativa), Casanare (área administrativa), Boyacá (área administrativa), Dirección de Justicia Transicional y Dirección de Protección y Asistencia (donde tienen representación a Nivel Nacional).

Sistema Manual: Seccionales que no cuentan con un Sistema de Gestión Documental y realizan su proceso mediante sistemas manuales como: reloj radicador, sello de recibido, firma y fecha de recibido, etc., las cuales corresponden a la seccionales de Vichada, Amazonas, Guainía-Vaupés, Guaviare.

Ventanilla Única de Correspondencia (VUC): Unidad administrativa que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales de la entidad.

4. MARCO LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 594 de julio 14 de 2000, Ley General de Archivos.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1369 del 2009, “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de los datos personales”.
- Ley 1712 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: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 4 de 19

- Ley 1755 de 2015, “Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1080 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”.
- Acuerdo 060 de 2001 del 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”.
- Circular No. 002 de 2003 la Fiscalía General de la Nación “Medidas relacionadas con el uso y trámite de correspondencia”.
- Circular No. 003 de 2017 de la Fiscalía General de la Nación “Estructura y codificación de dependencias – Nivel central y Direcciones Seccionales”.
- Circular No. 0048 de 2020: Lineamientos para el manejo y gestión de documentos generados y recibidos en la Fiscalía General de la Nación durante el periodo excepcional de trabajo en casa con ocasión del COVID-19.

5. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>RECIBIR LA COMUNICACIÓN OFICIAL POR LOS DIFERENTES CANALES OFICIALES</p> <p>La recepción de una comunicación oficial en la Fiscalía General de la Nación se realiza a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial: Ventanillas Únicas de Correspondencia-VUC, reciben documentación física en donde existan. • Virtual: A través de diferentes accesos dispuestos en la página web de la FGN así: <ul style="list-style-type: none"> • Botón web en la página de la FGN denominado “Correspondencia General-Radique aquí” • Botón de PQRS • Correo electrónico de la cuenta habilitada para tal fin por la Subdirección de Gestión Documental: ges.documentalpqr@fiscalia.gov.co • Correos electrónicos asociados a cada una de las dependencias de la estructura orgánica de la Entidad. <p>De acuerdo con el canal utilizado la recepción se realiza teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p>A. <u>PRESENCIAL – VUC</u></p> <p>Revisar inicialmente los datos del destinatario, aperturar la comunicación, verificar la cantidad de anexos, foliación y contenido, y</p>	<p>Servidor de la VUC</p> <p>Servidor a cargo de correo de gestión documental</p> <p>Servidores con rol de canal de distribución</p> <p>Todos los servidores</p>	<p>Sistema de Gestión Documental ORFEO</p> <p>Correos Electrónicos</p> <p>Planilla reporte de radicación</p> <p>Comunicación Oficial radicada y sus anexos cuando corresponda</p> <p>Formato Registro de Correspondencia Recibida Externa cuando corresponda</p> <p>Formato Archivo de</p>

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 5 de 19

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>realizar clasificación (correspondencia, denuncia escrita, PQRS, entre otras).</p> <p>La apertura no se realizará cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación oficial indique que es confidencial o reservada. • Se trate de evidencias EMP y EF. Para este caso, la VUC diligenciará el Formato Planilla Control Entrega de Evidencias, con el cual hace entrega al área destino. • Haya sido determinado por una dependencia mediante solicitud escrita. <p>Posibles causas de devolución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No es competencia de la FGN. • Dirección o destinatario errado o no existente. • Documentación incompleta (falta de soportes). • El documento presenta tachones, enmendaduras o signos de alteración. <p>Cuando se establezcan situaciones de devolución esta se realizará teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se trata de una persona natural o jurídica se debe orientar al usuario de manera verbal sobre la entidad competente para su solicitud y se finaliza el procedimiento. • En caso de ser servicio de Courier se realiza la devolución por no competencia, estampando en el mismo la causal o motivo de devolución y se finaliza el procedimiento. <p>En caso de ser competencia de la FGN se establece el destinatario competente, se genera el número de radicado, asignándole la codificación correspondiente y se coloca sticker en el documento y en la copia que se debe entregar al usuario para su posterior consulta y trazabilidad.</p> <p>Una vez la comunicación recibida ya cuente con el número de radicado y sticker, se realizan los siguientes pasos:</p> <p>Generar la planilla reporte de radicación con el fin de llevar la trazabilidad de la entrega del documento en las diferentes etapas dentro del grupo de gestión documental, para lo cual se realizará el punteo de los radicados por parte de quien entrega y quien recibe en cada etapa.</p> <p>Escanear la comunicación oficial para asociar al número de radicado asignado anteriormente, siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía de Digitalización del Proceso de Gestión Documental.</p> <p>Ingresar la información de la comunicación oficial allegada en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, con los datos mínimos obligatorios requeridos por el sistema para llevar el registro, realizando la tipificación preliminar de los documentos de acuerdo con el trámite al que corresponda, teniendo en cuenta lo siguiente:</p>		<p>Solicitud por Soportes Virtuales Incompletos</p> <p>Formato Planilla Control Entrega de Evidencias</p>



No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none">• En el caso de denuncias, la descripción del campo asunto debe indicar claramente que se trata de una DENUNCIA ESCRITA. El direccionamiento se hará desde la VUC a la mesa de control o quien haga sus veces, quien se encargará de descargar la imagen desde el radicado asignado a la denuncia escrita para la posterior creación del expediente digital en el sistema SPOA, en ningún caso la denuncia escrita en físico será reasignada a los despachos.• En los casos donde no se cuente con Sistema de Gestión Documental-ORFEO se deberá registrar en el Formato Registro de Correspondencia Recibida Externa que se encuentra en la estructura documental del Proceso de Gestión Documental en el BIT.• Cuando se considere que la información es una PQRS se debe tipificar como tal y direccionar al área competente, de acuerdo con el procedimiento de PQRS. En el caso de las PQRS, la tipificación definitiva de la documentación será adelantada por el clasificador de PQRS o quien haga sus veces. <p>Generar planilla en los horarios establecidos (11:00 am y 4:00 pm) con una variación de una hora máximo, con el fin de entregar a las dependencias la comunicación oficial de acuerdo con el volumen de correspondencia recibida, previo punteo (verificación del radicado) por parte del servidor encargado.</p> <p>Ubicar la comunicación oficial respectiva en casillero según dependencia, de acuerdo con los casilleros para cada área de la estructura organizacional.</p> <p>B. <u>VIRTUAL: BOTÓN CORRESPONDENCIA GENERAL “RADIQUE AQUÍ”</u></p> <p>Las comunicaciones oficiales que ingresen a través del Botón de la página Web generan un número de radicado automático en el Sistema de Gestión Documental-ORFEO con el cual el usuario puede hacer seguimiento. La información registrada por el usuario queda almacenada directamente en el sistema ORFEO.</p> <p>La información recibida del formulario virtual se centraliza en un usuario de la Subdirección de Gestión Documental con rol VUC-Virtual, quien de manera permanente revisa el ingreso de estas comunicaciones recibidas, verifica los datos del destinatario, la cantidad de anexos y el contenido, realizando la tipificación preliminar de acuerdo con el trámite al que corresponda, teniendo en cuenta lo siguiente:</p>		



No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none">• Si encuentra información incompleta o faltante se responde por correo electrónico, y se solicita ampliación de información en un plazo máximo de 3 días hábiles. En caso de que durante este tiempo no se reciba respuesta por parte del usuario, se da por finalizada la solicitud y se informará al ciudadano haciendo uso del Formato Archivo de Solicitud por Soportes Virtuales Incompletos y se descarga la solicitud del sistema. Si el usuario allega la información requerida se continúa con el trámite.• Cuando el área competente cuenta con Sistema de Gestión Documental ORFEO FASE 2 se debe direccionar al Canal de Distribución de Correspondencia respectivo para su trámite.• Cuando la dependencia destino no cuenta con Sistema de Gestión Documental y hace parte de las Seccionales que tienen ORFEO FASE 1, el Radicado se asigna al Canal Único de Distribución y éste a su vez reasigna mediante correo electrónico a la dependencia competente, generando el correo en archivo PDF y adjuntándolo al Sistema de Gestión Documental-ORFEO para su trazabilidad.• Cuando se considere que la información es una PQRS se debe tipificar como tal y direccionar al área competente, de acuerdo con el procedimiento de PQRS.• Cuando la información recibida corresponda a una denuncia, la descripción del campo asunto debe indicar claramente que se trata de una DENUNCIA. El direccionamiento se hará desde la VUC-Virtual a la mesa de control o quien haga sus veces, quien se encargará de descargar la imagen desde el radicado asignado a la denuncia para la posterior creación del expediente digital en el sistema SPOA. <p>C. <u>VIRTUAL: BOTÓN PQRS</u></p> <p>El Sistema genera radicado ORFEO automático para trazabilidad del peticionario. En estos casos las solicitudes se gestionarán siguiendo lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS.</p> <p>D. <u>VIRTUAL: CORREO ELECTRÓNICO CUENTA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL:</u> ges.documentalpgrs@fiscalia.gov.co</p> <p>Las comunicaciones oficiales allegadas vía correo electrónico a la cuenta ges.documenalpgrs@fiscalia.gov.co se gestionan desde el buzón de correo electrónico del servidor de la Subdirección de Gestión Documental responsable de esta cuenta.</p>		

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 8 de 19

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>La cuenta de correo debe ser revisada de manera permanente, junto con la bandeja de correo no deseado para asegurar que no queden solicitudes sin tramitar.</p> <p>Se procede a dar lectura de las comunicaciones recibidas, su contenido y anexos para realizar una clasificación e identificación de destinatario.</p> <p>Si no es posible identificar el área competente o si la comunicación no reúne la totalidad de requisitos mínimos para poder continuar el trámite, la Subdirección de Gestión Documental, le informará la novedad al ciudadano vía correo electrónico, indicándole que tiene 3 días hábiles para complementar la información previamente allegada. En caso de no recibir respuesta por parte del solicitante, no se continúa con el trámite.</p> <p>Cuando se identifique que no es de competencia de la FGN se responde por el mismo medio para orientar al usuario sobre la entidad competente para atender su solicitud y se finaliza el procedimiento.</p> <p>En caso de estar completo, de ser competencia de la FGN y <u>que NO corresponda a una PQRS</u>, se establece el destinatario competente, se genera el número de radicado, dándole la codificación correspondiente empleando la opción "Radicación Email y Fax" del Sistema de Gestión Documental-ORFEO, adjuntando los archivos en formato PDF, sin necesidad de imprimir el correo electrónico ni sus anexos. Se informará vía correo electrónico al usuario el número de Radicado y la Dependencia competente.</p> <p>Cuando la información del correo electrónico <u>SÍ corresponda a una PQRS</u>, y con el fin de no afectar la oportunidad en el trámite, <u>no se generará número de radicado en ese momento</u> y se dará traslado en el menor tiempo posible, vía correo electrónico al destacado de PQRS del área que se identifique como competente (revisando, en caso de que corresponda, si existen trámites similares en curso para hacer el direccionamiento adecuado) para que dirija al canal de distribución respectivo con el fin de que este realice la radicación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO por medio de la opción "Radicación Email y Fax", adjuntando los archivos, sin necesidad de imprimir el correo electrónico ni sus anexos.</p> <p>Cuando la información recibida a través de este correo electrónico corresponda a una Denuncia, se genera el número de radicado, dándole la codificación correspondiente y se empleará la opción "Radicación Email y Fax" del Sistema de Gestión Documental-ORFEO, adjuntando los archivos, sin necesidad de imprimir el correo electrónico ni sus anexos. El direccionamiento se hará a la mesa de control o quien haga sus veces, quien se encargará de descargar la imagen desde el radicado asignado a la denuncia para la posterior creación del</p>		

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 9 de 19

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>expediente digital en el sistema SPOA. La mesa de control informará vía correo electrónico al usuario el radicado y área competente.</p> <p><u>E. CORREOS ELECTRÓNICOS ASOCIADOS A CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ENTIDAD.</u></p> <p>El servidor a cargo de la cuenta de correo electrónico de la dependencia determina si la comunicación debe ser radicada en el Sistema de Gestión Documental-ORFEO, estableciendo su clasificación y destinatario.</p> <p>Cuando se considere que la información es una PQRS se debe tipificar como tal y direccionar al área competente, de acuerdo con el procedimiento de PQRS.</p> <p>Cuando la información recibida corresponda a una denuncia, la descripción del campo asunto debe indicar claramente que se trata de una DENUNCIA. El direccionamiento se hará a la mesa de control o quien haga sus veces, quien se encargará de descargar la imagen desde el radicado asignado a la denuncia para la posterior creación del expediente digital en el sistema SPOA.</p> <p>Cuando se considere que la información es una comunicación oficial que compete a esa dependencia, deberá reasignar al servidor competente para su respuesta.</p> <p>Nota. Las solicitudes recibidas a través de correo electrónico de cualquier servidor de la Fiscalía General de la Nación deberán ser leídas y atendidas por el mismo medio. En caso de que, por su contenido, considere necesario recibirla como una comunicación oficial se debe guardar el correo en formato PDF y remitir al Canal de Distribución de su dependencia o Seccional indicando el área competente para que sea radicado en el Sistema ORFEO y se gestione de conformidad con este procedimiento.</p>		
2	<p>GESTIONAR LAS COMUNICACIONES OFICIALES DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMUNICACIONES OFICIALES EN FÍSICO <p>Los servidores responsables de la correspondencia de cada área deberán acercarse a la ventanilla interna para recoger la comunicación oficial asignada, firmando con nombre propio, fecha y hora el Formato Listado de Radicados Generados por Dependencias (no se aceptarán acrónimos o firmas que no permitan identificar al servidor que recibe) y se procederá a archivar las planillas originales en las carpetas de cada dependencia.</p>	<p>Servidor encargado de la recepción y radicación</p>	<p>Recibido Comunicación oficial</p> <p>Formato Listado de Radicados Generados por Dependencias</p> <p>Sistema de Gestión</p>

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 10 de 19

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Nota 1. En los casos donde no se cuente con Sistema de Gestión Documental-ORFEO se deberá entregar mediante el Formato de Correspondencia Recibida Externa que se encuentra en la estructura documental del Proceso de Gestión Documental en el BIT.</p> <p>Nota 2. Las dependencias no podrán abstenerse, sin excepción, de recibir la comunicación oficial que sea remitida por un ente o persona externa y se encuentre dirigida a ella, aun cuando el destinatario ya no labore allí, para lo cual se deberán reenviar a la dependencia competente o devolver al remitente informando la causal de su devolución.</p> <p>Nota 3. Los servidores de la Fiscalía General de la Nación no podrán abstenerse de recibir las PQRS según lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>• GESTIÓN A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE DISTRIBUCIÓN CON SISTEMA ORFEO FASE 2</p> <p>El servidor de cada dependencia que tiene el rol de Canal de Distribución de Correspondencia debe revisar su bandeja de ORFEO y verificar la correspondencia asignada, la cual proviene de diferentes fuentes.</p> <p>Cuando la información proviene de otra dependencia deberá verificar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el radicado se encuentre en la bandeja de entrada o de informados del canal de distribución. • Que el documento se encuentre digitalizado. • Que cuente con los anexos. • Que en la pestaña “Documentos” aparezcan las cuatro aprobaciones correspondientes que permite el Sistema ORFEO. <p>Nota 1. Los documentos informados se entenderán como copia informativa, por tanto, no se deberá exigir a las dependencias su envío físico acatando la normatividad de eficiencia administrativa y uso racional del papel.</p> <p>Si la solicitud recibida presenta un inadecuado direccionamiento, es decir, la temática no corresponde con las funciones de la dependencia, se deberá REASIGNAR a la dependencia competente desde el ORFEO indicando la justificación en el espacio para comentarios.</p> <p>Nota 2. Las dependencias no podrán abstenerse, sin excepción, de recibir la comunicación oficial que sea remitida por un ente o persona externa y se encuentre dirigida a ella, aun cuando el destinatario ya no labore allí.</p> <p>Si el Canal de Distribución de Correspondencia identifica que la información del radicado recibido presenta una inadecuada TIPIFICACIÓN, este podrá realizar el ajuste respectivo (Tutelas o</p>		<p>Documental ORFEO</p> <p>Correos Electrónicos</p> <p>Formato de Corresponden cia Recibida Externa</p>

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 11 de 19

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Derechos de Petición). De igual forma, el canal podrá realizar precisiones y complementar los datos de información del peticionario, cuando identifique que vienen incompletos, en el sistema de Gestión Documental ORFEO.</p> <p>Una vez revisada la información del radicado recibido, el Canal de Distribución de Correspondencia realiza la reasignación a través del sistema ORFEO al servidor del área encargado de su gestión, de acuerdo con los lineamientos del respectivo jefe.</p> <p>Nota. Es importante consultar el estado de gestión de los radicados de la dependencia para promover la oportunidad en las respuestas. El canal de distribución podrá informar a los jefes de las dependencias aquellos radicados cuyos términos estén próximos a vencerse para poder tomar acciones.</p> <p>• GESTIÓN DEL CANAL ÚNICO DE DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA – SISTEMA ORFEO FASE 1</p> <p>El servidor que tiene el rol de Canal Único de Distribución de Correspondencia debe revisar su bandeja de ORFEO y verificar la correspondencia asignada.</p> <p>Si la solicitud recibida presenta una inadecuada tipificación, este podrá realizar el ajuste respectivo (Tutelas o Derechos de Petición). De igual forma, el canal podrá realizar precisiones y complementar los datos de información del peticionario, cuando identifique que vienen incompletos, en el Sistema de Gestión documental ORFEO.</p> <p>La asignación a las diferentes áreas que no tienen sistema ORFEO se realiza mediante el Formato de Correspondencia Recibida Externa que se encuentra en la estructura documental del Proceso de Gestión Documental en el BIT.</p>		
3	<p>RESPUESTA A RADICADOS O EMISIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</p> <p>El Servidor asignado para gestionar la comunicación oficial recibida analiza la información y determina su respuesta.</p> <p>En caso de responder vía correo electrónico se deberá generar soporte en archivo PDF, cargarlo al sistema de gestión documental ORFEO para su tipificación de acuerdo con la TRD del área y posteriormente se realiza la descarga en el sistema indicando observaciones en el espacio dispuesto para tal fin. Lo anterior, facilita la trazabilidad en las consultas.</p> <p>En caso de que se determine dar respuesta mediante un oficio, se deberá descargar la plantilla del sistema ORFEO y elaborar la respuesta a la comunicación oficial; una vez aprobada se gestiona la</p>	Servidores	Sistema de Gestión Documental ORFEO Correos Electrónicos Oficio

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 12 de 19

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>firma que corresponda. En el sistema ORFEO debe quedar el proyecto de respuesta y se debe devolver al Canal de Distribución de correspondencia del área, entregándole la respuesta que contiene la firma y los anexos cuando corresponda.</p> <p>Nota. En donde no exista el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el servidor genera respuesta, de acuerdo con el control de correspondencia manual de la dependencia o vía correo electrónico.</p>		
4	<p>PREPARACIÓN Y GESTIÓN PARA LA SALIDA O ENVÍO</p> <p>El canal de Distribución de Correspondencia verifica la completitud de la información, escanea la respuesta firmada (en caso de documentos físicos) y lo asocia al radicado de Orfeo.</p> <p>El Sistema de Gestión Documental permite clasificar los tipos de radicados en: Internos (3) para ser distribuido entre dependencias dentro de una misma sede de infraestructura física y de Salida (1) para toda comunicación que debe ser entregada externamente en otra sede, entidad o dirección de correspondencia física.</p> <p>La comunicación oficial dirigida a otra dependencia de la misma sede física se reasignará a través del Sistema de Gestión Documental, se enviará el físico y se tomará el recibido en la copia del documento o en el Formato Reporte Radicados Reasignados.</p> <p>Si la comunicación oficial va dirigida a un remitente externo a la sede, se debe enviar en medio físico, se define el medio de envío entre: Correo certificado (CC), Correo por valija (VA), Post-express (P.EXP), Entrega personal (EP), Urgente (URG).</p> <p>Se genera el sobre en el sistema Orfeo, indicando la información clara del destinatario, remitente, número de oficio, ciudad y dirección de acuerdo con la Circular 002 de 15 de enero de 2003 y debe estar debidamente embalado. Esto deberá ser entregado al servidor de VUC.</p> <p>Nota 1. Para los envíos internacionales se requiere que el formato se encuentre firmado por el jefe de la dependencia. Para el caso de las seccionales, deberán enviar solicitud escrita a la Subdirección de Gestión Documental anexando la comunicación oficial con destino internacional.</p> <p>Nota 2. En donde exista ORFEO Fase 1, el canal único de correspondencia debe generar radicado de salida al documento que le allegan, dejando registro en el Sistema ORFEO.</p>	Canales de Distribución	Sistema de Gestión Documental ORFEO Correos Electrónicos Oficio
5	<p>RECIBIR Y CLASIFICAR INFORMACIÓN PARA ENVÍO</p>	Servidor encargado en la VUC	Sistema de Gestión

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 13 de 19

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Recibir comunicación oficial para envío que allegan las diferentes dependencias, verificar que esté en sobre cerrado, caja o paquete debidamente embalado, que contenga la información clara del destinatario, remitente, número de oficio, ciudad y dirección de acuerdo con la Circular 002 de 15 de enero de 2003.</p> <p>En el caso en que no se cumplan los requisitos mínimos la comunicación oficial se deberá devolver a la dependencia remitente con el fin de que se realicen las correcciones pertinentes.</p> <p>Nota 1. La comunicación oficial debe traer impreso el código de barras asignado por el Sistema de Gestión Documental. Esto no aplica para las seccionales que no cuenten con el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>Si cumple con los requisitos mínimos para el envío, se procede a clasificar las comunicaciones oficiales de acuerdo con el medio de envío que aplique (definido por la dependencia) y entregar al servidor encargado de registrar la información en el Sistema de Gestión Documental de acuerdo con la modalidad de envío.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo certificado (CC) • Correo por valija (VA) • Post-express (P.EXP) • Entrega personal (EP) • Urgente (URG) <p>Nota 2. Para los envíos internacionales se requiere que el formato se encuentre firmado por el jefe de la dependencia. Para el caso de las seccionales, deberán enviar solicitud escrita a la Subdirección de Gestión Documental anexando la comunicación oficial con destino internacional.</p>		<p>Documental ORFEO</p> <p>Correos Electrónicos</p> <p>Oficio</p>
6	<p>VALIDAR LOS DATOS Y REALIZAR EL ENVÍO</p> <p>Confrontar los datos de la comunicación oficial física recibida frente a lo registrado por la dependencia en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>Si los datos registrados en el Sistema de Gestión Documental coinciden con la información del envío físico se deberá confirmar el envío en el sistema y se genera planilla por los diferentes medios de envío, es decir, se generan las planillas de imposición de correo y se realiza el punteo (verificación del radicado) firmando con nombre propio, fecha y hora por parte del servidor encargado.</p> <p>En el caso en que no coincidan los datos registrados en el Sistema de Gestión Documental con la información del envío físico, se deberá devolver la comunicación oficial a la dependencia remitente para que se realicen las correcciones pertinentes.</p>	<p>Servidor encargado en la VUC.</p>	<p>Sistema de Gestión Documental ORFEO</p> <p>Correos Electrónicos</p> <p>Oficio</p> <p>Planillas de imposición de correos</p>

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 14 de 19

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Nota 1. Las Seccionales que no cuenten con el Sistema de Gestión Documental deberán hacer uso de la planilla de imposición del operador del servicio de correo.</p> <p>Nota 2. En las seccionales que no cuenten con el Sistema de Gestión Documental, será la VUC la que deberá registrar los datos de la comunicación oficial en el sistema para luego validarlos.</p>		
7	<p>REALIZAR EMBALAJE DE ACUERDO CON EL MEDIO DE ENVÍO</p> <p>Organizar las comunicaciones oficiales de acuerdo con el medio de envío, adjuntando la planilla correspondiente para realizar la imposición a través del operador de correo.</p>	Servidor encargado en la VUC	Sistema de Gestión Documental ORFEO Correos Electrónicos Oficio Planillas de imposición de correos
8	<p>UBICAR EL ENVÍO EN LOS CASILLEROS</p> <p>Ubicar las comunicaciones oficiales debidamente embaladas en los respectivos casilleros de acuerdo con el medio de envío.</p>	Servidor encargado en la VUC.	Comunicaciones
9	<p>ENTREGAR AL OPERADOR DE CORREO</p> <p>El servidor encargado hará la entrega al operador de correo correspondiente de acuerdo con los procesos de recolección establecidos.</p> <p>Nota. Las Seccionales que no cuenten con el Sistema de Gestión Documental deberán hacer uso de la planilla de imposición del operador del servicio de correo.</p>	Servidor encargado en la VUC.	Planillas de imposición de correos
10	<p>DIGITALIZAR LAS PLANILLAS</p> <p>Digitalizar y cargar al Sistema de Gestión Documental-ORFEO las planillas con su respectivo trámite como prueba de entrega, asociando la imagen a cada radicado correspondiente.</p> <p>Nota 1. Las planillas de entrega de Postexpress se deben guardar digitalizadas, sin cargarlas en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>Nota 2. Las planillas físicas que ya se hayan digitalizado se conservarán por un lapso de tres meses en el archivo de gestión, cumplido este tiempo podrán ser eliminadas por la VUC respectiva.</p>	Servidor encargado en la VUC.	Sistema de Gestión Documental ORFEO Planillas
11	<p>DEVOLUCIONES DE ENVÍOS</p>	Servidor encargado en la VUC.	Formato de Registro de Devoluciones

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 15 de 19

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Para los casos en que el operador no pueda realizar la entrega de la comunicación oficial se deberá diligenciar el Formato de Registro de Devoluciones y se asignará a la dependencia remitente quedando registrado en el Sistema de Gestión Documental como constancia del trámite.</p> <p>Nota: El Canal de Distribución de Correspondencia de cada dependencia podrá verificar las devoluciones en el Sistema de Gestión Documental-ORFEO y deberá hacer las correcciones para surtir el trámite cumpliendo con este procedimiento.</p>		<p>Sistema de Gestión Documental ORFEO</p> <p>oficio</p>
12	<p>DESCARGUE DE COMUNICACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO</p> <p>Una vez finalizado el envío de las comunicaciones oficiales se podrán realizar las siguientes actividades según corresponda con el fin de mantener actualizada la información del Sistema de Gestión Documental ORFEO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar tipificación de los radicados: Todos deben tener la tipificación correspondiente a la TRD de la dependencia. ○ Descargar el radicado del Sistema de Gestión Documental ORFEO con su respectivo comentario de cierre. <p>Nota. Aquellas áreas que tengan expedientes virtuales creados dentro del Sistema ORFEO podrán incluir los radicados en los expedientes creados de acuerdo con la TRD de la dependencia.</p>	<p>Canal de distribución</p>	<p>Sistema de Gestión Documental ORFEO</p>

6. PUNTOS DE CONTROL

No. de la actividad	¿Qué evento controla?	Responsables	Registros
<p>1. A. VUC actividad: Revisar inicialmente los datos del destinatario, aperturar la comunicación, verificar la cantidad de anexos, foliación y contenido, y realizar clasificación (correspondencia, denuncia escrita, PQRS, entre otras).</p>	<p>Que ingrese comunicaciones oficiales que no sean de competencia de la entidad y genere un desgaste administrativo.</p>	<p>Servidor de la VUC</p> <p>Servidor a cargo de correo de gestión documental</p>	<p>Sistema de Gestión Documental ORFEO</p> <p>Correos Electrónicos</p>
<p>1. A. VUC actividad: Generar planilla en los horarios establecidos (11:00 am y 4:00 pm) con una variación de una hora máximo, con el fin de entregar a las dependencias la comunicación oficial de acuerdo con el volumen de</p>	<p>No entregar toda la documentación recibida en la VUC</p> <p>Incumplimiento de términos o inoportunidad en el trámite</p>	<p>Servidores con rol de canal de distribución</p>	<p>Planilla reporte de radicación</p>



No. de la actividad	¿Qué evento controla?	Responsables	Registros
correspondencia recibida, previo punteo (verificación del radicado) por parte del servidor encargado.		Todos los servidores	Comunicación Oficial radicada y sus anexos cuando corresponda
1. B. BOTON CORRESPONDENCIA GENERAL RADIQUE AQUÍ actividad: La información recibida del formulario virtual se centraliza en un usuario de la Subdirección de Gestión Documental con rol VUC-Virtual, quien de manera permanente revisa el ingreso de estas comunicaciones recibidas, verifica los datos del destinatario, la cantidad de anexos y el contenido, realizando la tipificación preliminar de acuerdo con el trámite al que corresponda	Ingreso de solicitudes con información incompleta, imprecisa o que no sea de competencia de la entidad, evitando desgaste administrativo.		Formato Registro de Correspondencia Recibida Externa cuando corresponda
1. D.VIRTUAL CORREO ELECTRÓNICO actividad: La cuenta de correo debe ser revisada de manera permanente, junto con la bandeja de correo no deseado para asegurar que no queden solicitudes sin tramitar.	Incumplimiento de términos o inoportunidad en el trámite No dar trámite a solicitudes que no lleguen al buzón de entrada del correo dispuesto por la entidad sino al correo no deseado		Formato Archivo de Solicitud por Soportes Virtuales Incompletos
2. GESTIONAR LAS COMUNICACIONES EN FÍSICO, actividad: Los servidores responsables de la correspondencia de cada área deberán acercarse a la ventanilla interna para recoger la comunicación oficial asignada, firmando con nombre propio, fecha y hora el Formato Listado de Radicados Generados por Dependencias (no se aceptarán acrónimos o firmas que no permitan identificar al servidor que recibe) y se procederá a archivar las planillas originales en las carpetas de cada dependencia.	No entregar la correspondencia al área competente Incumplimiento de términos o inoportunidad en el trámite	Servidor encargado de la recepción y radicación	Recibido Comunicación oficial Formato Listado de Radicados Generados por Dependencias Sistema de Gestión Documental ORFEO
2 GESTIÓN A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE DISTRIBUCIÓN CON SISTEMA ORFEO FASE 2, actividad: El	Incumplimiento de términos o inoportunidad en el trámite No dar trámite a solicitudes asignadas a la dependencia		Correos Electrónicos

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 17 de 19

No. de la actividad	¿Qué evento controla?	Responsables	Registros
<p>servidor de cada dependencia que tiene el rol de Canal de Distribución de Correspondencia debe revisar su bandeja de ORFEO y verificar la correspondencia asignada, la cual proviene de diferentes fuentes.</p>			<p>Formato de Correspondencia Recibida Externa</p>
<p>5. RECIBIR Y CLASIFICAR INFORMACIÓN PARA ENVÍO, actividad: Recibir comunicación oficial para envío que allegan las diferentes dependencias, verificar que esté en sobre cerrado, caja o paquete debidamente embalado, que contenga la información clara del destinatario, remitente, número de oficio, ciudad y dirección de acuerdo con la Circular 002 de 15 de enero de 2003.</p>	<p>Devoluciones de correspondencia enviada Inadecuada preparación para transporte y envío</p>	<p>Servidor encargado en la VUC</p>	<p>Sistema de Gestión Documental ORFEO</p> <p>Correos Electrónicos</p> <p>Oficio</p>
<p>6 VALIDAR LOS DATOS Y REALIZAR EL ENVÍO, actividad:</p> <p>Confrontar los datos de la comunicación oficial física recibida frente a lo registrado por la dependencia en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>Si los datos registrados en el Sistema de Gestión Documental coinciden con la información del envío físico se deberá confirmar el envío en el sistema y se genera planilla por los diferentes medios de envío, es decir, se generan las planillas de imposición de correo y se realiza el punteo (verificación del radicado) firmando con nombre propio, fecha y hora por parte del servidor encargado.</p>	<p>Devoluciones de correspondencia enviada Inadecuada preparación para transporte y envío</p>	<p>Servidor encargado en la VUC.</p>	<p>Sistema de Gestión Documental ORFEO</p> <p>Correos Electrónicos</p> <p>Oficio</p> <p>Planillas de imposición de correos</p>
<p>12 DESCARGUE DE COMUNICACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO, actividad: Verificar tipificación de los radicados: Todos deben tener la tipificación correspondiente a la TRD de la dependencia.</p>	<p>Que la correspondencia se gestione y descargue cumplimiento lo establecido con las TRD</p>	<p>Canal de distribución</p>	<p>Sistema de Gestión Documental ORFEO</p>

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	Versión: 05 Página: 18 de 19

7. ASPECTOS GENERALES

Para el buen desarrollo de las actividades propias de este procedimiento, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Las comunicaciones internas podrán generar su propio número consecutivo por cada dependencia que elabora la comunicación o utilizar el número de radicado generado por el sistema existente.

Tanto en los casos de comunicaciones externas como internas, se deberá asignar un número único que identifique el documento.

- b. Todas las comunicaciones oficiales allegadas a la entidad deberán ser radicadas a través del Sistema de Gestión Documental, salvo aquellas excepciones en que por razones físicas y de infraestructura no opere el sistema, para lo cual se deberá adelantar el procedimiento manual por medio del Formato Registro de Correspondencia Recibida Externa.
- c. Por ningún motivo se recibirá correspondencia de carácter personal.
- d. Las comunicaciones internas generadas entre dependencias de una misma sede no serán objeto de trámite a través de las VUC, cada dependencia se encargará del trámite de reparto interno respectivo.
- e. El horario para la recepción en las VUC en el Nivel Central de la Fiscalía General de la Nación se establece de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua de lunes a viernes; en las Direcciones Seccionales será el horario establecido por los Directores Seccionales, de acuerdo con las necesidades de cada una de ellas.

8. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó: Equipo SGI Gestión Documental.

Aprobó: Líder Proceso Gestión Documental. Matilde Gómez Bautista, Subdirectora Nacional de Gestión Documental.

ANEXO 1. FLUJOGRAMA

