

### 1. OBJETO:

El presente procedimiento tiene como propósito brindar a los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, información en el trámite de las comunicaciones oficiales en el sistema de gestión documental adoptado por la entidad; de tal manera que se administren de forma adecuada las comunicaciones oficiales, desde su recepción, registro y radicación, pasando por su distribución, conservación, clasificación, ordenación y descripción, hasta su disposición final en aplicación de las herramientas y normatividad vigentes.

### 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los funcionarios y contratistas de la UAESP en desarrollo de sus funciones, inicia con la recepción o producción de las comunicaciones oficiales, continúa con la radicación y distribución a través del sistema de gestión documental adoptado por la entidad para gestión y trámite; termina con la asignación del documento físico o electrónico al destinatario interno o externo a través de correo postal, correo electrónico, o de manera presencial.

### 3. DEFINICIONES:

**Aplicativo de la correspondencia – ORFEO:** Es un sistema de gestión documental (SGD), desarrollado en Colombia por la Superintendencia de Servicios Públicos bajo la Licencia Pública General GNU/GPL la cual está orientada principalmente a proteger la libre distribución, modificación y uso de software. Este SGD emplea las normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales y archivísticos con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales dentro de una organización.

**Aprobación:** Acción de verificar la correspondencia entre el contenido de un documento con las políticas, objetivos o requisitos que deben ser cumplidos para la realización de una actividad. El subdirector o jefe es el encargado de aprobar la elaboración, modificación o eliminación de documentos internos de la Unidad.

**Archivo electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

**Asunto:** También llamado “referencia”, es una línea opcional que sintetiza el tema de la comunicación.

**Circular:** Es una comunicación emitida por una autoridad superior a una inferior sobre un tema y con un propósito específico. Este documento es empleado para transmitir instrucciones y decisiones y así mismo tienen el carácter de obligatorias para los subordinados, sin tener las características de reglamento. Las circulares deben expresar el criterio jurídico o interpretación que un órgano administrativo formula en textos un tanto complejos sobre la legislación que aplica.

**Comunicaciones oficiales:** Las comunicaciones oficiales son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independientemente del soporte o medio utilizado.

**Comunicaciones oficiales enviadas:** Son aquellas comunicaciones producidas por la Unidad en el desarrollo y ejercicio de sus funciones, con destino a otras personas naturales o jurídicas, independientemente del medio utilizado.

**Comunicaciones oficiales recibidas:** Son aquellas comunicaciones que son dirigidas a los funcionarios o a la UAESP como tal, entregadas personalmente por el remitente o allegadas a las oficinas de la Unidad, por servicios de correspondencia u otros medios como correo electrónico, redes sociales (twitter, Facebook, Messenger) y fax.

**Consecutivo de correspondencia:** Se constituye en el orden secuencial, ascendente, de los números de radicado entregados automáticamente por el aplicativo del Sistema de Gestión Documental actual, tanto para las comunicaciones oficiales externas como para las comunicaciones oficiales internas, de salida y circulares. Cada año se iniciará una nueva numeración, partiendo de uno. Este número está conformado por catorce (14) dígitos y será único.

**Documento:** Testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por la institución o personas físicas, jurídica, públicas o privadas, registrando en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, disco magnético, fotografías, correo electrónico, entre otros), es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte dando lugar a una fuente archivística, arqueológica, audio visual, etc.

**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.

**Formato:** Plantilla que sirve para consignar datos generados de una actividad, proporciona evidencia de esta o presenta resultados. Formato: Plantilla prediseñada que facilita la recolección de datos.

**Plantilla:** Documento estandarizado y prediseñado para evidenciar procedimientos y caracterizaciones, entre otros.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento. Según el Acuerdo 060 de 2001.

**Radicador:** Maquina o elemento utilizado en la unidad de correspondencia para la recepción de comunicaciones, facilitando y agilizando la radicación de estas, ya que el funcionamiento de este depende de su programación manual o digital, para lograr así su sincronía de hora y tiempo real, a través de la cual se pueden ingresar los datos necesarios para ser impreso el sticker.

**Recepción de documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que la Unidad realiza para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

**Registro:** Documento que presenta evidencia de los resultados obtenidos o de las actividades realizadas.

**Registro de comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como:

Nombre de la persona y / o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la(s) dependencia(s) competente(s), número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

**Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**Serie documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

**Servicio de mensajería expresa y motorizada:** Es la empresa encargada del servicio de mensajería expresa y motorizada para que realice la entrega de las comunicaciones oficiales generadas por las UAESP a personas naturales o jurídicas.

**SGD:** Sistema de gestión documental.

**Sticker:** Etiqueta que se adhiere a la comunicación recibida la cual lleva los siguientes datos: consecutivo de correspondencia, subdirección destinataria, fecha y hora de recepción.

**Tabla de retención documental:** Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.

**Unidad de correspondencia:** Tiene como objetivo la gestión de manera centralizada y normalizada de los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones oficiales de la Unidad.

**Versión:** Identificación que se le da a cada una de las formas que adopta un documento del sistema integrado de gestión.

**Vinculación:** Operación por la que se relacionan uno o varios radicados entre sí, según su jerarquía. Se dice que se vincula como anexo cuando el radicado a crear es la respuesta directa a un precedente. Se vincula como asociado cuando el radicado a crear tiene que ver con otro ya existente.

#### 4. **NORMATIVA:**

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Ley 527 del 18 de agosto de 1999	Define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y establece las entidades de certificación.
Ley 594 del 13 de abril del 2000	Por medio de la cual se dicta la “Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”. Artículo 4. Principios generales. TÍTULO IV. Administración de archivos. TÍTULO V. Gestión de Documentos. TÍTULO VI. Acceso y consulta de los documentos. TÍTULO VII. Salida de Documentos.
Decreto 1080 del 26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. Capítulo V, Art. 2.8.2.5.2,3,4,5,7,9
Decreto 086 del 26 de febrero del 2016	Por medio del cual se establece el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos del Sector Central de la Administración Distrital
Acuerdo 07 del 29 de mayo de 1994	Adopta el Reglamento General de Archivos, como norma reguladora del quehacer archivístico.
Acuerdo 060 del 30 de octubre del 2001	Por medio del cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”. Se establecen los lineamientos y procedimientos que permiten a las unidades de correspondencia, cumplir con los programas de gestión documental, para la recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.
Acuerdo 042 del 31 de octubre del 2002	Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y

NUMERO	DESCRIPCIÓN
	26 de la Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000.
Acuerdo 04 del 15 de marzo de 2013	<p>Por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental.</p> <p>Artículo 3 establece que “Conformación de los archivos de gestión y responsabilidad de los jefes de unidades administrativas”. Las unidades administrativas y funcionales de las entidades deben con fundamento en la Tabla de Retención Documental aprobada, velar por la conformación, organización, preservación y control de los archivos de gestión, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística.</p> <p>El respectivo Jefe de la oficina será el responsable de velar por la organización, consulta, conservación y custodia del archivo de gestión de su dependencia, sin perjuicio de la responsabilidad señalada en el numeral 5 de la Ley 734 de 2002 para todo servidor público</p>
Circular externa 001 del 31 de marzo del 2020	Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales
Circular 047 del 29 de mayo del 2020	Lineamientos técnicos para mitigar los riesgos asociados al uso documentos electrónicos en los ambientes de trabajo en casa en razón de la actual emergencia ocasionada por el COVID-19.

## 5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

### 5.1. Lineamientos Generales

La UAESP cuenta con la ventanilla única de correspondencia, mediante la cual se realiza el control sobre el ingreso y salida de las comunicaciones oficiales, gestionando de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, logrando de esta manera contribuir al desarrollo y ejecución de los procesos de gestión documental de la Entidad. Para ello, cuenta con un sistema de gestión documental, por medio del cual se registran las comunicaciones oficiales, en el orden de llegada o radicación.

- 5.1.1. Sin Excepción toda comunicación oficial producida o recibida por cualquier medio establecido por la UAESP, debe ser radicada en el sistema de gestión documental de la Entidad.
- 5.1.2. La ventanilla única de correspondencia de la UAESP presta los servicios de recepción de correspondencia, registro y radicación de los documentos, de manera presencial

para todos los usuarios tanto externos como internos, en el horario de 7:00 am a 4:00 pm, de lunes a viernes en jornada continua.

- 5.1.3. El servicio de radicación de información que sea mediante otros canales de recepción de correspondencia como, por ejemplo: (correo electrónico y Web service), serán atendidos en el horario de 7:00 am a 6:00 p.m. La información que sea recibida por fuera de este horario, serán radicados el día hábil siguiente.
- 5.1.4. Si la comunicación oficial es recibida en el correo electrónico institucional de funcionarios o contratistas, estos deben reenviar al correo oficial de la UAESP: uaesp@uaesp.gov.co para que sea radicado en el sistema de gestión documental por el personal de la ventanilla de correspondencia.
- 5.1.5. En caso de registrarse situaciones que afecten el horario normal de atención, se avisará oportunamente en la página web de la entidad y en un lugar visible y de fácil consulta para los ciudadanos.
- 5.1.6. Toda comunicación oficial producida o recibida por la UAESP, debe estar asociada para su radicación a una Serie o Subserie según la Tabla de Retención Documental-TRD, en el área o dependencia correspondiente.
- 5.1.7. El contador del consecutivo de comunicaciones oficiales anualmente empieza en 000001 para cada tipo de correspondencia donde se dispuso de un código predeterminado para cada una de ellas así: (enviada (1), recibida (2) interna (3) y Circular (4)), manteniendo la estructura definida para el número de radicación, a saber: año, dependencia, consecutivo, dígito de tipo de correspondencia.

Dígito	Descripción	Ejemplo
1 a 4	Año Calendario	<b>2022-###-#####-#</b>
5 a 7	Código dependencia que radica	<b>####-100-#####-#</b>
8 a 13	Número consecutivo asignado automáticamente para la Unidad por el sistema de correspondencia.	<b>####-###-000001-#</b>
14	Código (1) predeterminado para radicación comunicaciones oficiales enviadas	<b>####-###-#####-1</b>

- 5.1.8. En el sistema de gestión documental no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de radicación de los documentos sustentado por el acuerdo 060 del 2001<sup>1</sup>.
- 5.1.9. Se debe verificar que el destinatario de la comunicación sea efectivamente La UAESP o servidor público perteneciente a la Unidad.

<sup>1</sup> Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación

- 5.1.10. En caso de que las comunicaciones recibidas no estén relacionadas con las funciones o competencia de la UAESP, se orientará al ciudadano sobre el trámite a seguir, según el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en el que se establece que “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito”.
- 5.1.11. Las comunicaciones que contengan de 1 a 200 folios se radican y digitalizan de manera inmediata y se envían para gestión y trámite al destinatario interno, para las comunicaciones que contengan más de 200 folios además que contengan un medio electrónico externo (usb, cd, DVD. disco extraíble) se entregarán a un funcionario o contratista responsable del área de correspondencia para que realice dicha actividad.
- 5.1.12. Los documentos provenientes del Concejo de Bogotá, de los entes de control y organismos gubernamentales deben ser informados a la Dirección General y a la Oficina de Control Interno.
- 5.1.13. Todas las facturas deberán ser radicadas y digitalizadas de manera inmediata en el sistema de gestión documental, si éstas llegan sin el oficio remisorio, se asignará número de radicado en sticker, el cual se pegará en lugar visible o al respaldo de la factura, evitando ocultar información contenida en la misma.
- 5.1.14. Las comunicaciones oficiales que reciban los colaboradores de la UAESP, en ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales, ya sea en visitas o reuniones fuera de las instalaciones de la Entidad, deben entregarse en la ventanilla de correspondencia en el horario de atención establecido para que sean radicadas en el sistema de correspondencia.
- 5.1.15. El colaborador (personal de planta o contratista) que tenga como función radicar la correspondencia de la UAESP en el sistema de gestión documental y no realice dicha actividad, debe asumir las responsabilidades jurídicas que se deriven de esta omisión, eximiendo a la UAESP de cualquier responsabilidad por la ausencia de dicho trámite. Aplica para la correspondencia recibida, de salida e interna.
- 5.1.16. La correspondencia de tipo personal, NO se debe recibir ni tampoco radicar en el sistema de correspondencia, teniendo en cuenta lo definido en el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, donde se establece que: “las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario, no generan trámites para las instituciones”. De igual forma, tampoco se podrá enviar correspondencia de tipo personal, en este sentido se informará al funcionario o contratista para que la retiren personalmente en la ventanilla de correspondencia.
- 5.1.17. Las comunicaciones de salida o internas deben estar en las plantillas establecidas por la entidad, deben tener el número de radicado y contenido igual al archivo electrónico que se encuentra en el sistema de gestión documental. En el evento de existir diferencias en

el oficio o anexos, se tomará por información correcta la que se encuentra en el documento en físico y con la firma del jefe correspondiente. En caso contrario, se devuelve a la dependencia para los ajustes pertinentes.

- 5.1.18. Todo proceso de radicación de comunicaciones oficiales implica el cargue de la imagen principal del documento en formato PDF al número de radicado en el sistema de gestión documental y cargar los anexos correspondientes.
- 5.1.19. Las comunicaciones impresas no pueden tener información enmendada, corregida o tachada, la numeración será asignada en estricto orden de radicación de los documentos.
- 5.1.20. Los funcionarios y contratistas asignados al área de correspondencia y que tengan acceso a la documentación de la UAESP, deberán garantizar la seguridad, integridad, custodia y confidencialidad de la información física o electrónica existente en el sistema de gestión documental de la Unidad.
- 5.1.21. Los jefes y funcionarios de la dependencia que tengan o reciban comunicaciones en sus bandejas del sistema de gestión documental, están obligados a adelantar el trámite y cierre correspondiente y realizar el proceso archivístico de la documentación (física y electrónica)
- 5.1.22. Los jefes y funcionarios de la dependencia, por política institucional deberán revisar diariamente sus bandejas en el sistema de gestión documental, con el propósito de identificar documentación que requiera trámite inmediato o que no corresponda a su competencia, con el fin de ser reasignado para evitar retrasos en el trámite.

## **5.2. Lineamientos para Reducir el Uso de Papel**

Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva Presidencial “Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública” y al Plan Institucional de Gestión Ambiental, el presente procedimiento se integra a la Política Ambiental de la Unidad, la cual “Refleja el compromiso de la Entidad con la Gestión Ambiental, haciendo relevancia a la prevención de la contaminación, la mitigación o compensación de los impactos ambientales significativos, cumplimiento de la normativa y la mejora continua”.

Los lineamientos de Cero Papel tienen como objetivo establecer las directrices para contribuir a una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz, al reducir el uso del papel en las gestiones que se realizan al interior de la Entidad, tanto para los procesos internos como para los servicios que se les prestan a los usuarios internos y externos.

### **5. 2.1. Lineamientos:**

- Usar el correo electrónico de la entidad, la red local, o correo de voz en vez de distribuir los documentos en papel.
- Enviar las comunicaciones a los usuarios internos y externos por correo electrónico tanto como sea posible.
- Revisar y corregir los borradores de los documentos en pantalla o aplicativo Orfeo, antes de imprimir.

- Solicite a TIC la configuración del computador con las preferencias para maximizar el nivel de visualización en pantalla.
- Utilizar la opción en Word "REVISAR" para validar el texto de los documentos, en lugar de imprimir.
- Realice campañas para promover buenos hábitos de consumo de papel al interior del área
- Deja menos "espacio en blanco" y promover el uso de fuentes más pequeñas
- Realizar copias a doble cara y establecer esta opción como valor predeterminado en las impresoras y fotocopiadoras.
- Solicitar a TIC establecer en todos los ordenadores y fotocopiadoras la impresión a doble cara por defecto
- Guardar documentos en forma electrónica en lugar de en los archivadores
- Asignar contenedores independientes para basura, papel para reutilización y papel para reciclar.
- Informar al personal de limpieza para asegurarse de que no tiren el papel equivocado.
- Colocar letreros en áreas centralizadas para fomentar la reutilización y el reciclaje, y para educar al personal adecuado en los métodos para el reciclaje y eliminación.
- Asegúrese de que el personal conoce las políticas de reciclaje y reutilización.
- Enviar correos electrónicos felicitando a los usuarios que aplican las buenas prácticas e incluir información sobre ellos en las sesiones de formación o sensibilización

#### **5.2.2. Cero Papel no es:**

- Eliminación de documentos en papel
- Menos documentos
- Compra masiva de tecnología
- Digitalización
- Eliminación documental

#### **5. 2.3. Cero Papel es:**

- Aplicación de normativa y procedimientos
- Gestión del cambio
- Buenas prácticas del uso del papel
- Planeación de los sistemas de gestión y control
- Aprovechamientos de las tecnologías
- Ahorro de papel
- Reducción de emisión de residuos
- Disminución de consumo de energía empleada al imprimir, fotocopia, etc.
- Contribuir al desarrollo sostenible, el consumo responsable de recursos que no comprometan el desarrollo social y ambiental de las generaciones futuras

#### **5.3. Lineamientos para Correspondencia Recibida.**

- Para la radicación de entrada se debe tener en cuenta el Manual de Usuarios de Orfeo, el cual se puede consultar en el aplicativo del sistema de gestión documental Orfeo,

parte superior derecha en el siguiente enlace: Ventana / Menú / Opciones / Opción ayuda /.

### 5.3.1. Recepción y Radicación

La recepción de la correspondencia en la UAESP se realiza a través de los siguientes canales de atención presencial, virtual y telefónico:

- Ventanilla de radicación de correspondencia sede administrativa
- Canal virtual: SDQS, Correo electrónico, Redes sociales, entre otros.
- Canal telefónico: Conmutador (+57) 601 3580400
- 
- La recepción de las comunicaciones oficiales se realiza a través de todos los canales con que cuenta la UAESP y su registro se realizara en el sistema de gestión documental. Así mismo se tendrá en cuenta lo establecido en el manual para el trámite de PQRS de la entidad y de la “Secretaría General de la Alcaldía Mayor”.
- 
- Las comunicaciones oficiales que ingresen como derecho de petición a la entidad por cualquiera de los canales antes descritos, provenientes de organizaciones, empresas privadas o personas naturales, se deben radicar en el sistema de gestión documental de la Unidad y el “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS”<sup>2</sup>.

### 5.3.2. Condiciones de Operación:

- Las comunicaciones oficiales que ingresen en físico a la ventanilla de correspondencia de la entidad, se deberá verificar: Datos del destinatario (nombre del servidor público, dependencia y cargo), asunto y competencia, datos de origen del ciudadano o entidad que remite la comunicación (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, cédula o NIT), firmas y anexos, los cuales deberán estar foliados; en caso de que la comunicación no tenga la foliación, se debe solicitar a la persona que trae el documento que relacione la cantidad de folios. Una vez verificados los anteriores requisitos, se procederá a la radicación del documento.
- Cuando se realice el registro de las comunicaciones en el sistema de gestión documental se debe registrar en el asunto un resumen corto y preciso del contenido del documento y claridad en los anexos del documento.
- Los sobres sellados cuyo destinatario sea la UAESP, su apertura se hará siempre, previo a su radicación y digitalización por parte del encargado de la ventanilla de correspondencia para verificar su contenido y anexos, así como los datos del destinatario y remitente; incluyendo aquellos sobre con anotaciones especiales, tales como: NO ABRIR, CONFIDENCIAL, PRIVADO O RESERVADO. Se exceptúan los sobres recibidos de las licitaciones públicas por cuanto son de carácter reservado y solo competen a los interesados del proceso. Una vez se haya capturado la información requerida en el sistema de gestión documental, el sobre o paquete se sellará de nuevo

---

<sup>2</sup> Circular 001 de 2018: Directrices para la organización de documentos de archivo relacionados con PQRS en las entidades distritales

y se enviará al área competente, tanto el físico y por el aplicativo de correspondencia para gestión y trámite.

- Para el caso de las licitaciones públicas, se radicará el oficio remitario especificando la cantidad y descripción de los anexos recibidos (sobres, carpetas, cajas, entre otros) en el campo DESCRIPCION DE ANEXOS del formulario de radicación e inmediatamente se deberá enviar a la Subdirección de Asuntos Legales. es importante aclarar que, por ningún motivo se abrirán estos anexos, por cuanto son de carácter reservado y solo competen a los interesados del proceso.
- Las comunicaciones que contengan como anexos soportes magnéticos, estos deben ser verificados por el personal de correspondencia, se marcan con un sticker que, tenga el mismo número de radicado del oficio remitario, dejando constancia en el sistema de correspondencia en el campo DESCRIPCIÓN DE ANEXOS del formulario de radicación, indicando que los anexos están en otro soporte como CD, DVD, USB, disco duro externo, entre otros.
- Las comunicaciones que ingresen a la UAESP que se deben radicar en el sistema de gestión documental y que no estén firmadas o no presente el nombre del remitente, se considerará una comunicación ANÓNIMA, para lo cual se debe radicar y remitir a la oficina de su competencia, donde se determinan las acciones a seguir. Su registro se realizará en el aplicativo de conformidad a lo dispuesto en este documento y en la eventualidad de que deba remitirse a otra entidad, se dejará constancia de dicha situación.
- Cuando se radique una solicitud y se desconozca el nombre del peticionario, se procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, publicando un aviso con copia íntegra de la respuesta en la página web de la UAESP y en un lugar de acceso al público de la respectiva Sede o Punto de Atención por el término de cinco (5) días.

#### **5.4. Lineamientos para Correspondencia Interna y enviada**

- Para la radicación de Internas y Enviadas, se debe tener en cuenta el Manual de Usuarios de Orfeo, el cual se puede consultar en el aplicativo del sistema de gestión documental Orfeo, parte superior derecha en el siguiente enlace: Ventana / Menú / Opciones / Opción ayuda /.
- Los oficios internos y de salida solo podrán ser firmados por los funcionarios que desempeñen los siguientes cargos dentro de la estructura orgánica de la Unidad.
  - Director(a)
  - Subdirector(a)
  - Jefe de Oficina
- Del mismo modo, se debe tener en cuenta la circular interna 20217000000094. En la cual se define entre otros temas el firmado de los documentos teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

- Firmado de los documentos electrónicos de archivo: La firma electrónica y la digital son medios de identificación personal y se asemejan a la clásica firma manuscrita. La gran diferencia es que mientras las firmas manuscritas (aquellas que usted plasma en cualquier documento en papel) se vinculan a un soporte físico, las firmas electrónicas y digitales son un medio de identificación digital respecto de un mensaje de datos o archivo.
- Desde el punto de vista jurídico, la “firma electrónica” se define como los códigos, contraseñas, datos biométricos o claves criptográficas privadas que permiten identificar a una persona en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando este sea confiable y apropiado respecto de los fines para lo que se utiliza.
- Este tipo de firma puede ser creada y emitida por cualquier persona natural o jurídica, incluyendo las entidades de certificación acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación -ONAC-. Por otro lado, están las firmas electrónicas “certificadas”. Estas, a diferencia de las anteriores, son emitidas únicamente por una entidad de certificación digital la cual garantizará su confiabilidad y apropiabilidad en tanto dicho proceso de creación y emisión está acreditado por la ONAC, lo que conlleva una auditoría robusta en materia de seguridad técnica y jurídica. Se garantiza la idoneidad del mecanismo.
- La firma electrónica, a diferencia de la firma digital, puede ser parte integral dentro del gestor documental, es decir, no requerirá de ente certificador, pero si debe, por integración o por función nativa del software, permitir su uso, como medio propio del dicho Gestor Documental.
- De otro lado, y teniendo en cuenta que, de acuerdo con las condiciones y finalidades de los documentos, se podrán establecer firmas digitales, electrónicas, o inclusive mecánicas, así:
  - Firma Digital - firma certificada.
  - Firma electrónica - medios propios del SGDEA.
  - Firma mecánica - vinculo de la imagen autógrafa de un documento.

#### 5.4.1. Condiciones de Operación

- Toda comunicación oficial interna o enviada debe ser proyectada en las plantillas establecidas para tal fin, que se encuentra disponible, vigente y normalizada en el Sistema Integrado de Gestión – Mapa de procesos – Gestión Documental – formatos.
- Toda comunicación oficial que se genere a partir de una solicitud debe estar radicada y asociada en el sistema de gestión documental, al radicado de entrada que generó el trámite.
- En concordancia con lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, las comunicaciones oficiales en soporte papel, se elaborarán en original y una copia, remitiéndose así:
  - El original: al destinatario.

- La copia: a la serie respectiva (expediente) de la dependencia que genera el documento, por el tiempo establecido en su tabla de retención documental.
  - Otra copia: Reposará en el consecutivo de correspondencia en el sistema de gestión documental
  - En los casos que haya varios destinatarios (entidades públicas, privadas, y/o personas naturales), se elaborarán igual cantidad de copias adicionales y deben ser suministradas por la dependencia productora.
- 
- Todas las comunicaciones oficiales de salida e internas deben contener los datos completos del destinatario para el caso de las comunicaciones de salida deben contener: nombre de la razón social si es jurídica, nombre de la persona si es natural, dirección, ciudad y departamento; estos datos también deben ser tenidos en cuenta en el caso de que se requiera enviar una copia del documento a un tercero (entidad pública, privada, y/o persona natural). Para el caso de las comunicaciones internas deben contener: Nombre del remitente, área, nombre del destinatario, área, asunto, firma autorizada. Si algún documento, al ser verificado, no contiene la totalidad de la información del destinatario, el documento será devuelto a la dependencia correspondiente para su respectiva corrección. Toda comunicación oficial debe contener en el asunto un resumen corto y preciso del contenido del escrito.
  - Todas las comunicaciones oficiales de salida e internas deben ser revisadas en la ventanilla de correspondencia, con el fin de verificar que los formatos utilizados sean los establecidos por la Unidad, los encabezados y pie de página deben contener la información correspondiente tanto de la Unidad como de la dependencia productora de los documentos. En caso de que la documentación contenga anexos, deben estar mencionados en el oficio remitario en la parte inferior después de la firma del servidor público que suscribe el oficio, especificando el tipo de anexos (carpetas, fotos, expedientes, planos y medios magnéticos), copias a terceros.
  - La proyección de las comunicaciones oficiales debe realizarse bajo los criterios de Coherencia, claridad, calidez y oportunidad establecidos en la Política Pública Distrital de Atención al Ciudadano.
  - Con el fin de normalizar la gestión de las comunicaciones oficiales, en lo referente a la firma de los documentos que se originan en el desarrollo de las actividades o funciones de los líderes de cada proceso en la Unidad, los encargados de la ventanilla revisarán que las comunicaciones estén firmadas por los colaboradores competentes.
  - Es importante recordar que, ante la ausencia del colaborador autorizado para firmar las comunicaciones oficiales de salida, estas deben ser firmadas por el superior inmediato o por el colaborador que jerárquicamente se encuentre a cargo de adelantar dichas funciones. Cuando ocurran cambios de cargos o de servidores públicos que pueden firmar las comunicaciones oficiales, el Grupo de Gestión Documental y la dependencia productora o quien haga sus veces, deben hacer la respectiva validación mediante llamada al área para confirmar los cambios.
  - Si la comunicación enviada es un traslado por competencia de peticiones ingresadas al SDQS, las copias dirigidas a las entidades competentes se remitirán a través del SDQS.

- Las comunicaciones enviadas externas donde su medio de envío sea correo postal o presencial, las áreas productoras o remitentes deben hacer llegar a la ventanilla de correspondencia la comunicación y los anexos en caso de que aplique así:
  - Correo electrónico remitiendo el oficio en la plantilla o formato normalizado por el Sistema Integrado de Gestión debidamente firmado con los anexos en caso de que aplique, el encargado de la ventanilla imprimirá el oficio y realizará el envío correspondiente.
  - Entregando en la ventanilla de correspondencia de manera presencial el oficio en formato físico con los anexos si aplica, el encargado de la ventanilla realizará el envío.
- Todas las comunicaciones que sean enviadas en sobres, estos serán abiertos por el encargado de la ventanilla, para verificar su contenido. La apertura de los sobres se hará siempre, incluyendo aquellos con anotaciones especiales, tales como: NO ABRIR, CONFIDENCIAL, PRIVADO O RESERVADO; una vez se haya capturado la información en el sistema el sobre se sellará y se enviará al destinatario.
- Para las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, donde su medio de envío sea por mensajería o de manera presencial, el remitente entregará el original con los anexos correspondientes (si los hay) y una copia en la ventanilla de correspondencia; o deberán ser remitidos a través del correo electrónico institucional [uaesp@uaesp.gov.co](mailto:uaesp@uaesp.gov.co) en caso que la comunicación contenga firma digital o electrónica a los encargados de la ventanilla de correspondencia para que se generen las planillas de envío. Una vez regrese la copia con la prueba de entrega, el área correspondencia la devolverá al remitente de la dependencia para el archivo en el expediente correspondiente.

NOTA: Para los casos en los cuales haya varios destinatarios, se entregará igual cantidad de copias adicionales.

- La documentación recibida por la empresa de mensajería que cuente con número de guía debe ser capturada en el campo GUIA del formulario de radicación de correspondencia.
- El personal de la ventanilla de correspondencia debe consignar en el sistema de gestión documental el medio de envío utilizado para las comunicaciones de salida.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

6.1 CORRESPONDENCIA RECIBIDA				
No	Actividad	Punto de Control	Responsable	Registro
1	<b>Recibir la comunicación en correspondencia</b>  Verifica y realiza la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica, que sean competencia de la UAESP	Verificación del documento original	Auxiliar Administrativo / Técnico/Contratista – Subdirección Administrativa y Financiera – Correspondencia	
2	<b>Radicar y registrar la comunicación recibida</b>	Controles consecutivos mediante el	Auxiliar Administrativo / Técnico/Contratista –	Numero único de radicado

6.1 CORRESPONDENCIA RECIBIDA				
No	Actividad	Punto de Control	Responsable	Registro
	Procede a la radicación y registro en el sistema de gestión documental de la Unidad, teniendo en cuenta las políticas y condiciones de operación.	sistema de gestión documental - SDQS	Subdirección Administrativa y Financiera – Correspondencia  Responsable asignado del proceso atención al ciudadano	emitido por el Sistema de Gestión Documental y el SDQS
3	<b>Digitalizar las comunicaciones oficiales recibidas</b>  Si las comunicaciones llegan en formato físico (Papel), digitaliza en el escáner dispuesto en correspondencia, si llegan virtuales convierte a PDF/A y asocia al radicado que proporciona el sistema de gestión documental.	Imagen nítida, legible asociada a cada radicado	Auxiliar Administrativo / Técnico/Contratista – Subdirección Administrativa y Financiera – Correspondencia	Reporte Sistema de gestión documental
4	<b>Asignar la comunicación</b>  Acorde al asunto asigna al jefe de la dependencia competente el radicado de manera virtual, quien hará la gestión y trámite sobre la comunicación asignada.  Para los casos de derechos de petición asigna a la Subdirección Administrativa – Atención al Ciudadano y copia a la dependencia correspondiente de dar la respuesta.  Informa a la Dirección General y Control Interno Los documentos provenientes del Concejo de Bogotá, de los entes de control y organismos gubernamentales.	Trazabilidad reporte asignación correspondencia sistema de gestión documental	Auxiliar Administrativo / Técnico/Contratista – Subdirección Administrativa y Financiera – Correspondencia	Reporte Sistema de gestión documental
5	<b>Tipificar la comunicación</b>  Clasifica y tipifica provisionalmente según corresponda en la tabla de retención documental (TRD) vigente de cada dependencia u oficina.  El responsable de gestionar el trámite al momento de recibir la comunicación la tipifica de manera	Trazabilidad reporte asignación sistema de gestión documental	Auxiliar Administrativo / Técnico/Contratista – Subdirección Administrativa y Financiera – Correspondencia  Responsable de administrar los archivos de gestión de cada una de las	Documentos tipificados en expedientes

6.1 CORRESPONDENCIA RECIBIDA				
No	Actividad	Punto de Control	Responsable	Registro
	definitiva y una vez cumplido o gestionado el trámite, envía el radicado al responsable asignado para la administración de los archivos de gestión de cada una de las áreas, y archiva en el expediente sea este (virtual, físico, híbrido) de acuerdo con el asunto o trámite en la TRD correspondiente.		Áreas	
6	<p><b>Distribuir las comunicaciones recibidas</b></p> <p>Clasifica por área o dependencia y genera desde el botón de reportes y estadísticas del sistema de gestión documental, la planilla de reporte de radicación rápida posteriormente hace entrega al servidor (funcionario o contratista) encargado de la administración y manejo de los archivos de gestión de cada área o dependencia quien hace el punteo (verificación del radicado físico contra la planilla)</p> <p><b>Horarios de Distribución de la Correspondencia:</b> Las comunicaciones se entregarán en las diferentes dependencias de la Unidad, en los siguientes horarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entre 9:00 a.m. y 10:00 a.m.</li> <li>➤ Entre 2:30 p.m. y 3:30 p.m.</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> El responsable de la Distribución de la Correspondencia, no dejará por ningún motivo comunicaciones y planillas para ser firmadas posteriormente; las comunicaciones que no se reciban en dicho momento serán entregadas en el siguiente recorrido. En cada dependencia, siempre debe haber una persona responsable y/o autorizada para la recepción de correspondencia.</p> <p><b>Nota 2:</b> El recibido de las</p>	Trazabilidad reporte asignación sistema de gestión documental	Responsable de administrar los archivos de gestión de cada una de las Áreas  Auxiliar Administrativo / Técnico/Contratista – Subdirección Administrativa y Financiera – Correspondencia	GDO-FM-07 V6 Entrega personal de documentos

6.1 CORRESPONDENCIA RECIBIDA				
No	Actividad	Punto de Control	Responsable	Registro
	comunicaciones entre dependencias se debe de registrar inmediatamente en el sistema de correspondencia.			
7	<p><b>Devolver los documentos asignados a las dependencias</b></p> <p>En el evento que estén registradas en la planilla comunicaciones que no sean competencia de la dependencia, realiza de forma inmediata las devoluciones al responsable de la distribución (patinador), realiza las anotaciones pertinentes en el formato planilla de reporte de radicación rápida, para que el responsable de la ventanilla de correspondencia la redireccione.</p>	Trazabilidad reporte asignación sistema de gestión documental	<p>Auxiliar Administrativo / Técnico/Contratista – Subdirección Administrativa y Financiera – Correspondencia</p> <p>Responsable de administrar los archivos de gestión de cada una de las Áreas</p>	Planilla sistema de gestión documental
8	<p><b>Revisar y asignar radicado al servidor de la dependencia</b></p> <p>Visualiza el radicado asignado y reasigna al servidor competente quien dará el trámite correspondiente con base en la pertinencia.</p> <p>Nota. Si la comunicación no tiene gestión en el área asignada reasigna inmediatamente a la dependencia competente.</p>	Trazabilidad histórica del sistema de gestión documental	<p>Jefe de la Dependencia</p> <p>Todos los procesos</p>	Histórico SGD sistema de gestión documental
9	<p><b>Reasignar para Gestión / Marcado como NRR (No requiere respuesta)</b></p> <p>Revisado el contenido se determina que integrante del grupo de trabajo debe gestionar la respuesta. Si el radicado no requiere comunicación de respuesta se marca como <b>NRR</b> cumpliendo con las condiciones para archivarlo y teniendo como base la TRD de la dependencia.</p>	Trazabilidad histórica del sistema de gestión documental	<p>Jefe de la dependencia</p> <p>Todos los procesos</p>	Histórico SGD sistema de gestión documental
10	<p><b>Crear el expediente virtual</b></p> <p>Una vez recibida la información a satisfacción por el responsable para el manejo y administración del archivo de gestión que haya</p>	Trazabilidad histórica del sistema de gestión documental	<p>Funcionario o contratista de la dependencia asignado por el jefe de cada área de la</p>	Histórico SGD sistema de gestión documental

6.1 CORRESPONDENCIA RECIBIDA				
No	Actividad	Punto de Control	Responsable	Registro
	designado el jefe de área, es quien creará el expediente virtual, e incluirá en éste el radicado atendido, según TRD de la dependencia y tipo documental.		UAESP	

6.2 GESTION DE COMUNICACIONES ENVIADAS E INTERNAS				
No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Identificar el destinatario</b> Identifica los datos del destinatario (NIT, cédula, dirección, correo electrónico, teléfono, entre otros).	Sistema de gestión documental  Correo	Servidores Públicos de la UAESP	
2	<b>Identificar el trámite</b> Identifica si está relacionado con una solicitud o si es un trámite nuevo. Cuando está relacionado con una solicitud, debe responderse desde el radicado inicial. Si el radicado es nuevo, se debe generar desde el menú de radicación.	Trazabilidad histórica de sistema de gestión documental	Servidores Públicos de la UAESP	
3	<b>Registrar la información del destinatario en el sistema de gestión documental</b> Registra la información en el sistema de gestión documental, acorde con los campos establecidos para tal fin, teniendo en cuenta si la comunicación es de salida o interna, con el propósito de obtener número de radicado.	Sistema de gestión documental	Servidores Públicos de la UAESP	
4	<b>Diligenciar la plantilla institucional del sistema de gestión documental</b> Selecciona y diligencia la plantilla para comunicaciones de salida, cuidando de no alterar la	Sistema de gestión documental	Servidores Públicos de la UAESP	

6.2 GESTION DE COMUNICACIONES ENVIADAS E INTERNAS				
No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	información ya registrada por el sistema y registrando únicamente el contenido de la comunicación; carga el documento en el sistema de gestión documental.			
5	<p><b>Generar y aprobar el documento definitivo</b></p> <p>Genera el documento definitivo desde el sistema de gestión documental, una vez sea revisado y aprobado por el competente para suscribirlo.</p>	Plantilla de la comunicación generada	Secretaria de la dependencia o funcionario asignado por el jefe de área	Plantilla Documento
6	<p><b>Firmar el documento</b></p> <p>En caso de que el documento se genere de manera física para ser enviado, imprime la comunicación, toma la firma manuscrita y marca como impreso (✓) en el sistema de gestión documental.</p> <p>En caso de que el documento se genere de forma electrónica para ser enviado, firma de manera digital o mecánica.</p> <p>Por último, envía a la ventanilla de correspondencia para su trámite de envío.</p>	Plantilla de la comunicación generada en físico o electrónico	Jefe de la dependencia  Todos los procesos	Documento firmado en físico o electrónico
7	<p><b>Marcar para envío el documento</b></p> <p>Marca para envío en el sistema de gestión documental, previo a verificación de la integridad y completitud del documento (firmas, anexos, vo.bo. elaboró, verificó, aprobó), genera planilla de control y trámite de correspondencia.</p>	<p>Trazabilidad histórica del sistema de gestión documental</p> <p>Verifica el radicado físico vs documento consignado en el aplicativo</p>	<p>Jefe de la dependencia</p> <p>Secretaria de la dependencia o funcionario asignado por el jefe</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>Histórico SGD sistema de gestión documental</p> <p>Planilla de control de correspondencia</p>
8	<p><b>Entregar el oficio en la ventanilla de correspondencia</b></p> <p>Realiza la entrega de la documentación en físico, la cual relaciona en la planilla generada por el sistema de gestión.</p>		Secretaria de la dependencia o funcionario asignado por el jefe de área	<p>Histórico SGD sistema de gestión documental</p> <p>Planilla de control de correspondencia</p>

6.2 GESTIÓN DE COMUNICACIONES ENVIADAS E INTERNAS				
No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
9	<b>Recibir las comunicaciones</b> Recibe las comunicaciones y realiza confrontación de documentos físicos y firma planilla de recibido de conformidad. Reporta en el aplicativo el recibido.		Auxiliar Administrativo / Técnico/Contratista GDO Correspondencia	Histórico SGD sistema de gestión documental  Planilla de control de correspondencia
10	<b>Digitalizar el documento</b> Digitaliza el oficio remitido como imagen principal y los documentos anexos.	Trazabilidad histórica de sistema de gestión documental	Auxiliar Administrativo / Técnico/Contratista GDO Correspondencia	Imagen digitalizada

**7. CONTROL DE CAMBIOS:**

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	27/01/2023	Se crea el procedimiento de correspondencia para fortalecer la gestión de las comunicaciones oficiales de la Entidad, derogando los siguientes procedimientos: GDO-PC-10 V1 Gestión de comunicaciones oficiales recibidas, GDO-PC-11 V2 Gestión de comunicaciones oficiales enviadas, GDO-PC-12 V2 Envío y distribución de comunicaciones oficiales.

**8. AUTORIZACIONES:**

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
<b>Elaboró</b>	Fernando Martín Romero	Profesional Universitario	
	Mauricio González Llanos	Técnico Operativo	
<b>Revisó</b>	Rubén Darío Perilla Cárdenas	Subdirector Administrativo - Subdirección Administrativa Financiera	
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Oficina Asesora de Planeación	
<b>Aprobó</b>	Yesly Alexandra Roa Mendoza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	