

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión Documental	Código: P-A-DOC-10
Versión: 9	Vigencia: 29/05/2024	

<b>1. OBJETIVO(S)</b>	Gestionar oportunamente la recepción, radicación, registro y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas, internas y de salida en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
-----------------------	---

<b>2. ALCANCE</b>	Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales de entrada, que ingresan por los diferentes canales de recepción dispuestos en la Ventanilla Única de Correspondencia y finaliza con la entrega de la respuesta a la comunicación oficial al respectivo destinatario.
-------------------	---

<b>3. POLITICAS DE OPERACIÓN</b>	<p>* Toda comunicación oficial que ingrese al Ministerio, por sus diferentes canales de recepción, debe radicarse y registrarse en el aplicativo con el que cuente la entidad para tal fin. En caso de indisponibilidad del aplicativo, se realizará de forma manual y se ingresará al sistema una vez se restablezca el servicio.</p> <p>* Siempre que se reciba una comunicación oficial, una vez radicada y registrada, se informará al remitente el número de radicado y se suministrará el código de verificación generado por el sistema. Lo anterior con el fin de proporcionar prueba de recibo y posibilitar el seguimiento a la comunicación oficial por medio de la página web del Ministerio a través del enlace: <a href="https://www.minambiente.gov.co/arca-consulta/">https://www.minambiente.gov.co/arca-consulta/</a></p> <p>* Los servidores públicos de todas las dependencias que reciban una comunicación oficial externa (mediante su correo electrónico institucional), deben reenviarla al correo electrónico asignado para la ventanilla de correspondencia, lo anterior a efectos de surtir el trámite de radicación y registro para gestionarlo según corresponda.</p> <p>* Ningún servidor público (funcionario o contratista) podrá recibir a la mano, ni tramitar comunicaciones oficiales, sin que sean radicadas y registradas en debida forma como se enuncia en este procedimiento.</p> <p>* Toda comunicación oficial que no sea identificada como confidencial, será abierta o extraída del sobre o empaque en el que venga para radicarla y registrarla.</p> <p>* Las comunicaciones oficiales de entrada son direccionadas a la oficina competente para dar trámite al asunto de la comunicación.</p> <p>* Los documentos de carácter personal (correspondencia) dirigidos a los servidores del Ministerio citando o no su cargo no serán recibidos, radicados ni distribuidos.</p> <p>* Las comunicaciones recibidas que no estén firmadas, ni presenten el nombre del responsable o responsables de su contenido, se consideran anónimas y deben radicarse, registrarse y remitirse a la dependencia competente para que gestione su respuesta.</p> <p>* La respuesta a las comunicaciones anónimas debe ser publicada en las carteleras, sitios o medios electrónicos dispuestos para tal fin. Las respuestas a las mismas se harán en observancia de artículo 209 de la constitución y conforme lo establece el artículo 3 y 69 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo por un término de cinco (5) días.</p> <p>* En ningún caso se podrán reservar números de radicación.</p> <p>* Las comunicaciones oficiales de salida (oficios) deben elaborarse en el formato vigente y estar firmadas por el funcionario competente. En caso contrario serán devueltas a la dependencia de origen, sin tramitar su envío. Es necesario que, para la generación de las comunicaciones internas (memorandos) el remitente asegure el envío usando el respectivo formato vigente y su firma</p> <p>* Ningún servidor (funcionario o contratista) que no esté debidamente autorizado mediante las normas y lineamientos internos podrá suscribir ni remitir comunicaciones oficiales.</p> <p>* Ninguna comunicación oficial de salida o interna podrá ser remitida a su destinatario sin ser previamente radicada y registrada en el aplicativo con el que cuente la Entidad para tal fin. En caso de indisponibilidad del aplicativo, se realizará de forma manual y se ingresará al sistema una vez se restablezca el servicio.</p> <p>* Es responsabilidad de las dependencias que gestionan comunicaciones oficiales de salida, mantener actualizados los datos de contacto de las personas naturales o jurídicas a quienes se les remiten comunicaciones.</p> <p>* Las comunicaciones internas (memorandos) son radicadas y distribuidas en formato digital por cada dependencia de origen mediante el sistema con el que cuente la Entidad. En los casos que excepcionalmente se deban generar y tramitar en físico, se realizará mediante el servicio de mensajería interna por el proveedor de servicios postales.</p> <p>* La Ventanilla Única de Correspondencia lleva a cabo la recepción y radicación de comunicaciones oficiales, por medio de los siguientes canales de radicación:  - Ventanilla Física de Correspondencia: Calle 37 # 8 - 40  - Recepción de Correo Electrónico Institucional: <a href="mailto:info@minambiente.gov.co">info@minambiente.gov.co</a>  - Recepción de Notificaciones y procesos judiciales: <a href="mailto:procesosjudiciales@minambiente.gov.co">procesosjudiciales@minambiente.gov.co</a>  - Formulario PQRS: <a href="https://www.minambiente.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/formulario-pqrs/">https://www.minambiente.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/formulario-pqrs/</a>  - Recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción: <a href="mailto:soytransparente@minambiente.gov.co">soytransparente@minambiente.gov.co</a>  - Recepción de PQRS verbal: +57 6013323400 - Línea gratuita nacional: 018000919301</p> <p>* Las comunicaciones de salida son enviadas única y exclusivamente por intermedio la UCGA. Para el caso de comunicaciones físicas, estas son despachadas mediante el operador de servicios postales como envío postal o mediante servicio de mensajería especializada o entrega personal. En el caso de comunicaciones electrónicas, son remitidas única y exclusivamente mediante el correo: <a href="mailto:salidasambientales@minambiente.gov.co">salidasambientales@minambiente.gov.co</a>. El servicio de entrega personal debe ser solicitado y programado el día anterior y se presta de acuerdo con los volúmenes a distribuir y disponibilidad del mensajero, este servicio aplica solo para perímetro urbano de Bogotá. La responsabilidad sobre las comunicaciones que no sean gestionadas por los canales oficiales recae sobre el remitente.</p> <p>* El servicio de envío de comunicaciones no podrá ser utilizado por ningún servidor (funcionario o contratista) para realizar envíos de correspondencia personal.</p> <p>* La Ventanilla Única de Correspondencia presta servicio de radicación y distribución los días hábiles de lunes a viernes en horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. Las comunicaciones que sean recibidas fuera de este horario por los canales electrónicos serán radicadas al día hábil siguiente.</p>
----------------------------------	---

<b>4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<p>Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 594 de 2000, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Acuerdo No. 001 del 2024, del Archivo General de la Nación, Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones. Título 4 - Capítulo 2 - Artículo 4.2.1 - Proceso de gestión y trámite de los documentos</p> <p>Ley 1369 de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones</p> <p>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 datos personales.</p> <p>Ley 1564 de 2012, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Decreto 1080 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.</p> <p>Decreto 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.</p> <p>Ley 1952 de 2019, por la cual se expide el Código Disciplinario Único, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.</p> <p>Instructivo de radicación email.</p>
---	---

<b>5. PROCEDIMIENTO</b>						
-------------------------	--	--	--	--	--	--

N°.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
-----	-----------	------------	-------------	-------------	----	----------

1	Recibir comunicaciones de entrada	P	<p>Recibir en la Ventanilla Única de Correspondencia las comunicaciones oficiales por los canales descritos en la política de operación. El colaborador del Ministerio deberá:</p> <p>a. Verificar la competencia de la Entidad frente a la comunicación, si esta no compete al Ministerio, se le indica al usuario la situación y de ser solicitado, se recibe y radica el documento, indicando el procedimiento de traslado de la comunicación a la entidad competente, en el término de 5 días hábiles fijado por la Ley 1755 de 2015.</p> <p>b. Verificar que contenga los datos requeridos para permitir entregar respuesta, cuando se requiera.</p> <p>c. Verificar y asegurar que los anexos estén debidamente foliados y descritos.</p> <p>d. Omitir la radicación de información publicitaria.</p> <p>e. Para el caso de las comunicaciones recibidas por correo, verificar la existencia de los anexos que refiere la comunicación; si no se cuenta con los citados anexos, la UCGA realiza la solicitud de la documentación mediante comunicación oficial.</p> <p>f. Para el caso de las comunicaciones recibidas por correo, verificar el acceso de información que se comparte mediante enlace, en caso de no acceder a la información, la UCGA realiza la solicitud de la documentación mediante comunicación oficial.</p> <p>g. La comunicación que no contenga firma y/o nombre del responsable en su contenido, se considera anónima; este tipo de comunicaciones se debe recibir y radicar para el respectivo trámite.</p>	UCGA		
2	Registrar, radicar y digitalizar las comunicaciones de entrada	H	<p>1. Registrar en el sistema de información de gestión documental, la totalidad de datos requeridos en el formulario de registro:</p> <p>Es responsabilidad del radicador la verificación y completitud de la información que ingrese en sobre cerrado, para lo cual se autoriza su apertura y el registro de observaciones o anomalías en el sistema de información, para que estas sean comunicadas al remitente, por la dependencia destinataria.</p> <p>2. Radicar la comunicación oficial con el número de consecutivo que asigna el sistema de información dispuesto por la Entidad, el cual debe ser notificado al remitente dependiendo del canal de recepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ventanilla física de correspondencia: adhesivo a la copia de la comunicación, con la información de la radicación.</li> <li>- Correo electrónico: correo de respuesta automático del gestor de correspondencia, con la información de la radicación.</li> <li>- Formulario electrónico: asignación del número de radicado y código de verificación, generado por el sistema de gestión documental una vez el usuario finalice el proceso.</li> </ul> <p>3. Digitalizar las comunicaciones oficiales que ingresan de forma física posterior a la adhesión del stickers con número de radicado.</p> <p>4. El módulo de radicación EMAIL realiza el cargue de los documentos adjuntos en los correos electrónicos. Si existe alguna incidencia con el módulo de radicación EMAIL, el radicador podrá realizar la acción de cargue manual de los documentos adjuntos.</p> <p>5. El formulario electrónico permite el cargue de documentos de todas las extensiones, que no excedan el tamaño de 50 mb.</p>	UCGA	X	Comunicación oficial radicada en el sistema de información de gestión documental
3	Clasificar las comunicaciones oficiales radicadas	H	<p>Clasificar las comunicaciones oficiales de acuerdo a su naturaleza, para ello el usuario deberá:</p> <p>1. Leer la comunicación oficial y clasificarla de acuerdo a las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Procesos judiciales</li> <li>-Entes de control</li> <li>-PQRSD</li> <li>-Solicitud de acceso a la información pública</li> <li>-Trámites ambientales</li> <li>-Proyectos Oficina Asesora de Planeación</li> <li>-Otras comunicaciones</li> </ul> <p>2. Asignar al usuario: UCGA del gestor de correspondencia las PQRSD, entes de control, solicitudes de acceso a información pública, trámites ambientales, proyectos Oficina Asesora de Planeación y Veeduría ciudadana.</p> <p>3. Asignar a la Oficina Asesora Jurídica las comunicaciones clasificadas como procesos judiciales. El gestor revisa la comunicación y de acuerdo a su naturaleza tipifica con las siguientes opciones:</p> <p><b>Procesos judiciales:</b>  i) Acción Popular, ii) Actos administrativos, iii) Restitución de tierras, iv) Conciliaciones Extrajudiciales, v) Desacatos, vi) Tutela, vii) Acción de cumplimiento, viii) Acción de Nulidad, ix) Acción de Grupo, x) Audiencias, x) contestación demanda, xi) Estados, xii) Recurso de Apelación y xiii) Reparación Directa. (pasa a la actividad 6)</p> <p>4. Asignar a la dependencias del Ministerio, las comunicaciones oficiales clasificadas como "Otras Comunicaciones".</p> <p><b>Otras Comunicaciones:</b>  i) Factura, ii) Invitaciones, iii) Agradecimientos, iii) Cuenta de cobro, iv) Informativo y v) Otros. (pasa a la actividad 6)</p>	UCGA	X	Radicado clasificado en el sistema de información de gestión documental

4	Tipificar las y distribuir las comunicaciones oficiales radicadas	H	<p>Tipificar las comunicaciones oficiales verificando la correcta clasificación:</p> <p>1. Tipo de comunicación (PQRSD, Entes de control, PQRS, Solicitud de acceso a la información pública, trámites ambientales y proyectos Oficina Asesora de Planeación).</p> <p>2. tipificar el trámite según corresponda, el cual tiene la siguiente asociación:</p> <p><b>PQRSD:</b>  i) Denuncia ii) Consulta de fondo iii) Petición presentada por menores de edad iv) Petición presentada por periodistas - Solicitud general v) Queja - Reclamo vi) Traslado por competencia vii) Solicitud de copias de documentos viii) Petición entre autoridades ix) Sugerencias x) Petición presentada por congresistas.</p> <p><b>Trámites Ambientales:</b>  i) Carta de No Objeción para Programas de actividades (PoAS) ii) Aprobación Nacional para Programas de Actividades (PoAs) que optan al Mecanismo de Desarrollo Limpio - MDL iii) Autorización de Entidad Coordinadora para Programas de Actividades (PoAs) que optan al Mecanismo de Desarrollo Limpio - MDL iv) Carta de No Objeción para Proyectos que optan al Mecanismo de Desarrollo Limpio - MDL v) Aprobación Nacional para Proyectos que Optan al Mecanismo de Desarrollo Limpio - MDL vi) Contrato de Acceso a Recursos Genéticos y sus Producto Derivados en Colombia vii) Permisos CITES viii) Evaluación de Viabilidad de Sustracción en Áreas de Reserva Forestal de Orden Nacional.</p> <p><b>Entes de Control:</b></p> <p><b>Proyectos Oficina Asesora de Planeación:</b>  i) Informe de avances y finales. ii) <b>Proyectos de Inversión.</b></p> <p><b>Solicitudes de Acceso a Información Pública:</b></p> <p><b>Permiso Sindical</b></p> <p><b>3. Distribuir las comunicaciones oficiales a las dependencias responsables de gestionarlas, asegurando diligenciar en el sistema de gestión documental el campo denominado "Dependencia".</b></p> <p><b>Nota: Las comunicaciones físicas se distribuyen con el registro de la planilla de mensajería interna que genera el sistema de gestión documental.</b></p>	UCGA	X	Radicado tipificado en el sistema de información de gestión documental Planilla de Mensajería Interna.
5	Verificar comunicación oficial asignada para tramite y asignar a gestor responsable de proyectar respuesta	V	<p>Verificar que la comunicación asignada a la dependencia sea de su competencia y contenga la totalidad de anexos; en el evento en que la dependencia no sea competente devuelve la comunicación a través del sistema de gestión documental (sea para reasignar o por no ser competencia del Minisneterio), indicando las observaciones que justifiquen la devolución y de conocer la dependencia responsable, indicarla en el campo de comentarios en el gestor de correspondencia. <b>(pasa a actividad 4)</b></p> <p>Si la comunicación no es competencia del Ministerio, la UCGA realiza comunicación oficial de traslado por competencia.</p> <p>Si la comunicación si es competencia de la dependencia, el enrutador asigna al responsable de gestionarla.</p>	Enrutador de la dependencia	X	Información del radicado en el sistema de información de gestión documental Comunicación oficial de traslado por competencia.
6	Proyectar comunicación oficial de salida	H	<p>El Ministerio puede proyectar una comunicación oficial para:</p> <p>1. Dar respuesta a una solicitud (PQRSD)  2. Generar una nueva comunicación oficial</p> <p><b>Nota 1:</b> Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos de Ley, se proyectar oficio que informe esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la Ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p><b>Nota 2:</b> En el gestor de correspondencia se deberá clasificar la serie y subserie a los documentos conforme a la TRD e ingresar los datos requeridos del destinatario de la comunicación de salida.</p> <p><b>Nota 3:</b> El gestor de correspondencia asigna un número de radicado de salida al momento de cargar el proyecto de comunicación oficial de salida.</p>	Dependencia responsable del trámite	X	Proyecto de comunicación oficial de salida radicado
7	Revisar oficio de respuesta	V	<p>Revisar las comunicaciones oficiales garantizando el cumplimiento de normas, lineamientos e instrucciones dados por los directivos del Ministerio.</p>	Dependencia responsable del trámite	X	Información del radicado en el sistema de información de gestión documental
8	Firmar las comunicaciones oficiales de salida	H	<p>Firmar la comunicación oficial de salida.</p> <p><b>Nota:</b> La comunicación deberá ser firmada por el jefe de la dependencia o quien este autorizado para firmar.</p>	Jefe Dependencia	X	Comunicación oficial de salida radicado

9	Enviar comunicación oficial de salida	H	<p>Enviar la Comunicación oficial de salida a través del sistema de gestión documental, seleccionando el método de envío:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Envío Físico:</b> se realizan envíos nacionales que son registrados en el aplicativo SIPOST (distribuidos por el servicio de recolección de 472).</li> <li>- <b>Envío Electrónico:</b> Se gestiona el envío de comunicaciones oficiales a través del gestor de correspondencia en aplicativo SIPOST (distribuidos por el servicio de recolección de 472).</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los envíos de comunicaciones oficiales físicas que requieren ser enviados en la ciudad de Bogotá, se registran en la planilla de control de entrega para ser enviadas por el servicio motorizado.</p>	UCGA	X	Información del radicado en el sistema de información de gestión documental
10	Verificar el estado de envío de las comunicaciones oficiales al destinatario	V	<p>Verificar el envío de las comunicaciones oficiales de salida, de acuerdo con el modo de envío:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Envío Físico:</b> Constancia del estado de envío en el sistema SIPOST a través del número de orden de servicio y prueba entrega de recibido por parte de las entidades.</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> En caso de no ser entregada la comunicación al destinatario, el operador logístico de correo entrega al colaborador de la ventanilla única de correspondencia, para que realice la distribución a la dependencia que proyecta el oficio de salida. <b>(Pasa a actividad 6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Envío electrónico:</b> Se genera el certificado de envío electrónico y entrega por parte del proveedor de servicios postales.</li> </ul> <p><b>Nota 2:</b> Si se genere devolución o rechazo de correo, se notifica a la dependencia que generó el oficio de salida el motivo de la devolución en el sistema de gestión documental <b>(Pasa a actividad 6)</b></p>	UCGA	X	Estado pestaña "documentos anexos" ARCA.
11	Publicar comunicación oficial de salida	H	<p>Publicar comunicación de respuesta en página web y cartelera del Ministerio por cinco días hábiles.</p> <p>Esta publicación se realiza para las respuesta a comunicaciones radicadas por anónimos, o cuando los datos suministrados por el remitente no permitan su entrega.</p>	UCGA	X	Comunicación oficial publicada por edicto

#### 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**COMUNICACIÓN ANÓNIMA:** cuando la comunicación no esté firmada ni contiene el nombre del responsable o responsables de su contenido.

**COMUNICACIONES OFICIALES:** comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

**COMUNICACIONES OFICIALES DE ENTRADA:** comunicaciones que se reciben de las entidades públicas, entidades privadas y personas naturales.

**COMUNICACIONES OFICIALES DE SALIDA:** comunicaciones que se envían a entidades públicas, entidades privadas y personas naturales.

**CORRESPONDENCIA:** todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la entidad, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

**DOCUMENTO ORIGINAL:** fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

**RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** procedimiento por medio del cual la entidad asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

**RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:** conjunto de operaciones de verificación y control que la entidad debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

**REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES:** procedimiento por medio del cual la entidad ingresa en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre, de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente número de radicación, nombre del funcionario responsable de trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita).

**TRÁMITE DE DOCUMENTOS:** recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

**UCGA:** Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

**VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA:** gestiona la manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones.