





MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE COMUNICACIONES OFICIALES			 Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 7		Proceso: Gestión Documental			Código: P-A-DOC-10	
Vigencia: 07/12/2022						
1. OBJETIVO(S)		Gestionar oportunamente la recepción, registro, radicación, clasificación y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas en MINAMBIENTE, para el trámite en cada una de las dependencias, generar el envío y certificación de entrega de las comunicaciones oficiales de salida hacia el destinatario correspondiente.				
2. ALCANCE		Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales de entrada que llegan por los diferentes canales de recepción dispuestos en la Ventanilla Única de correspondencia y finaliza con el envío de las comunicaciones oficiales de salida que son proyectadas por las dependencias a través del operador de correo.				
3. POLITICAS DE OPERACIÓN		<ul style="list-style-type: none"> * Toda comunicación oficial que ingrese al Ministerio por sus diferentes canales de comunicación, deberá ser radicada en la herramienta con la que cuente la entidad, dispuesta para tal fin. * Los servidores públicos de todas las dependencias que reciban una comunicación oficial externa (correo electrónico), deberán allegarla a la ventanilla de correspondencia, para surtir el trámite de radicación y gestionarlo según corresponda. * Ningún servidor público podrá recibir a la mano comunicaciones oficiales del público en general, sin que sean radicadas. * Toda comunicación oficial que no venga identificada como confidencial, deberá ser extraída del sobre o empaque en el que venga para proceder a su radicación. * Las comunicaciones oficiales de entrada deberán ser direccionadas a la oficina competente para dar trámite al asunto de la comunicación. * Los documentos de carácter privado o personal (correspondencia) dirigidos a los servidores públicos de MINAMBIENTE no se deben recibir, ni radicar. * En concordancia con lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001 del AGN, cuando una comunicación oficial de entrada en MINAMBIENTE no esté firmada, ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima. Sin embargo, debe ser radicada y remitida a la dependencia competente para que gestione su respuesta, la cual será publicada en las carteleras de la institución destinadas para tal fin. Atendiendo lo establecido en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, la respuesta estará publicada durante cinco (5) días hábiles. Es preciso que se publique una fotocopia de la comunicación oficial con el fin de conservar el documento original. * 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. * El código de verificación es un mecanismo implementado por el Ministerio para realizar el seguimiento a una comunicación oficial que ingresa a la Entidad, por medio del siguiente link: https://www.minambiente.gov.co/arca-consulta/ * La Ventanilla Única de Correspondencia de MINAMBIENTE lleva a cabo la recepción de Comunicaciones Oficiales y PQRSD, por los siguientes canales de radicación: <ul style="list-style-type: none"> - Ventanilla Única de Correspondencia: Calle 37 # 8 - 40 - Recepción de Correo Electrónico Institucional: servicioalciudadano@minambiente.gov.co - Recepción de Notificaciones y procesos judiciales: procesosjudiciales@minambiente.gov.co - Formulario PQRSD: https://www.minambiente.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/formulario-pqrsd/ * La Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto de MINAMBIENTE lleva a cabo la recepción de PQRSD y denuncias, por los siguientes canales de radicación: <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción: soytransparente@minambiente.gov.co - Recepción de PQRSD verbal: +57 6013323400 - Línea gratuita nacional: 018000919301 				
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA		<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 dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.</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.</p> <p>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 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>Decreto 1080 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.</p> <p>Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, por el cual se establecen las pautas para la administración de las Comunicaciones Oficiales.</p>				
5. PROCEDIMIENTO						
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE COMUNICACIONES OFICIALES			 Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 7		Proceso: Gestión Documental			Código: P-A-DOC-10	
Vigencia: 07/12/2022						
1	Recibir comunicaciones de entrada	P	<p>Recibir en la Ventanilla Única de Correspondencia las comunicaciones oficiales de entrada por el ciudadano, usuarios internos, entidades y público en general. Verificando se cumpla con:</p> <p>a. Que la comunicación sea competencia de MINAMBIENTE. En caso que no sea competencia de la entidad, se debe recibir y radicar, informando que los tiempos de respuesta serán mayores ya que implica la generación de un traslado por competencia a la entidad encargada de su trámite.</p> <p>b. Que contenga la identificación del remitente: nombre y apellido.</p> <p>c. Que esté registrada la dirección para respuesta (física o correo electrónico) y en lo posible un número telefónico. De lo contrario solicitarlo y dejarlo en el respectivo control.</p> <p>d. Que estén debidamente foliados y descritos los anexos, o en su defecto solicitar a la persona que entrega la documentación que realice la foliación.</p> <p>NOTA 1: Cuando una comunicación no esté firmada, ni contenga el nombre del responsable de su contenido, se considerará anónima; no obstante, se radicará y será remitida a la dependencia responsable de su trámite, quien determinará las acciones a seguir.</p>	<p>Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)</p> <p>Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto</p>		Comunicación de entrada verificada
2	Registrar, radicar y digitalizar las comunicaciones de entrada.	H	<p>Registrar en el gestor de correspondencia la totalidad de datos en cada uno de los campos obligatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asunto - Medio Recepción / Envío - Dependencia - No. Folios - No. Anexos - Descripción Anexos - Tipo comunicación - Trámite - Tipo de persona - Tipo Población <p>Será obligación del responsable de radicación abrir las comunicaciones que lleguen en sobre cerrado, en caso que presenten algún tipo de faltante dejará constancia de la anomalía presentada en la herramienta de radicación y será responsabilidad de la dependencia destinataria informar sobre la inconsistencia al remitente.</p> <p>Posteriormente se realiza la asignación del número de radicado asignado por el gestor de correspondencia.</p> <p>NOTA 1: la digitalización se realiza a las comunicaciones oficiales que ingresan de forma física.</p>	<p>Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)</p> <p>Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto</p>	X	Registro en el gestor de correspondencia Comunicación oficial de entrada radicada
3	Notificar el número de radicado	H	<p>Notificar el número de radicado al peticionario o remitente de la comunicación (consecutivo asignado a la comunicación oficial), de acuerdo al medio de recepción así:</p> <p>Ventanilla física de correspondencia: El funcionario del Ministerio asigna el número de radicado y estampa en la copia del documento el número consecutivo asignado, indicando a la persona que radica el mismo.</p> <p>Correo electrónico: Respuesta a la cuenta de correo de origen de la comunicación, donde se indica el número consecutivo y la fecha de radicación en la Entidad y un código de verificación.</p> <p>Formulario electrónico: El gestor de correspondencia finalizada la presentación de la correspondencia por parte del ciudadano asigna el número de radicado y un código de verificación.</p>	<p>Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)</p> <p>Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto</p>		Número consecutivo de recepción (radicado)

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE COMUNICACIONES OFICIALES				
Versión: 7		Proceso: Gestión Documental			Código: P-A-DOC-10	
Vigencia: 07/12/2022						
4	Revisar comunicaciones oficiales	H	<p>Revisar las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad analizando la información allegada por el peticionario, para determinar el tipo de comunicación (otras comunicaciones, procesos judiciales, entes de control, PQRSD, solicitud de acceso a la información pública, tramites ambientales, proyectos Oficina Asesora de Planeación, Veeduría ciudadana).</p> <p>NOTA 1: Las comunicaciones clasificadas como PQRSD, solicitud de acceso a la información pública, entes de control, tramites ambientales y Veedurías ciudadanas, son remitidas a la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto para su gestión.</p> <p>NOTA 2: La UCGA revisa la información consignada en el formulario de radicación y de ser necesario realiza los ajustes de tipificación.</p> <p>NOTA 3: Si la Comunicación asignada a la UCGA no corresponden a los tipos de comunicación referidos en la Nota 1, se realiza la devolución al Grupo de Gestión Documental para su trámite.</p>	<p>Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)</p> <p>Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto</p>	X	Comunicación oficial de entrada
5	Asignar comunicaciones oficiales	H	<p>Asignar a la dependencia responsable de gestionar la comunicacion oficial.</p> <p>NOTA 1: Si la comunicación es responsabilidad de mas de una dependencia en el Ministerio, la comunicación oficial se asigna a la dependencia con mayor aporte en la respuesta y se informa a las demás dependencias.</p>	<p>Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)</p> <p>Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto</p>	X	Registro en el gestor de correspondencia
6	Generar las planillas de mensajería interna	H	<p>Generar la planilla para el reparto de las comunicaciones oficiales de entrada recibidas de forma física, registrando la información correspondiente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Hora - Numero de radicado - Dependencia remitente - Dependencia destinataria - Tipo de solicitud - Número de folios - Número de Anexos - Fecha de recibido - Nombre del funcionario quien recibe 	<p>Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)</p> <p>Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto</p>		Planilla de Mensajería Interna Comunicaciones oficiales físicas clasificadas por dependencia
7	Realizar el reparto y entrega de las Comunicaciones Oficiales físicas	H	<p>Realizar el reparto de las comunicaciones oficiales físicas a las dependencias competentes de acuerdo a la asignación (actividad 5).</p> <p>* Distribución física: recorrido interno para entregar la documentación a las secretarías de cada dependencia en los siguientes horarios: 10:30 am y 2:30 pm.</p> <p>Posteriormente la dependencia responsable del trámite, firma la planilla aceptando la recepción de las comunicaciones oficiales físicas.</p> <p>NOTA 1: En caso que no se encuentren completos los anexos se escribirá una observación en la planilla de mensajería interna.</p>	<p>Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)</p> <p>Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto</p>		Planilla de Mensajería Interna firmada Comunicaciones oficiales físicas entregadas a cada dependencia
8	Verificar la comunicación asignada	V	<p>Verificar que la comunicación oficial asignada a la dependencia sea de su competencia; si se identifica la no competencia frente a la comunicación, se realiza la devolución a la dependencia que la asignó incluyendo los documentos físicos.</p> <p>Si se trata de una comunicación en donde el Ministerio no tiene competencia se debe asignar a la UCGA para su trámite.</p> <p>NOTA 1: La verificación incluye la completitud de anexos.</p>	Dependencia responsable del trámite	X	Registro en el gestor de correspondencia

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE COMUNICACIONES OFICIALES				
Versión: 7		Proceso: Gestión Documental				
		Vigencia: 07/12/2022			Código: P-A-DOC-10	
9	Proyectar y radicar las comunicaciones oficiales de salida	H	<p>Proyectar la respuesta a la comunicación oficial (cuando se requiera) en el gestor de correspondencia indicando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciudad y fecha - Número de radicado - Nombre del destinatario - Cargo del destinatario - Dirección o correo electrónico - Asunto - Contenido - Nombre del firmante (cargo y firma) - Anexos - Proyecto - Reviso <p>Realizar la radicación de la comunicación oficial y enviar para visto bueno y firmas.</p>	Dependencia responsable de la gestión de la comunicación		Comunicación oficial de salida radicada
10	Revisar las comunicaciones oficiales de salida	H	<p>Revisar que las comunicaciones oficiales de salida contenga los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respuesta completa o resolución de fondo - Respuesta objetiva y motivada - Respuesta clara y precisa - Oportunidad de lo respondido - Integridad en la respuesta 	Dependencia responsable de la gestión de la comunicación		Comunicación oficial de salida radicada
11	Firmar las comunicaciones oficiales de salida	H	<p>Firmar la comunicación oficial de salida.</p> <p>NOTA 1: La comunicación deberá ser firmada por el jefe de la dependencia o responsable designado.</p>	Jefe Dependencia responsable de la gestión de la comunicación		Comunicación oficial de salida radicada y firmada
12	Enviar la comunicación oficial de salida	H	<p>Enviar las comunicaciones oficiales de salida de conformidad con las necesidades de cada dependencia, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Físico: se realizan envíos nacionales que son registrados en el aplicativo SIPOST (distribuidos por el servicio de recolección de 472). - Electrónicos: Se gestiona el envío de comunicaciones oficiales a través del gestor de correspondencia. <p>NOTA 1: 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>	Operador Logístico de Correo	X	Orden de servicio (recolección masiva) F-A-DOC 11 Planilla entrega urbana de comunicaciones oficiales Relación envío correo electrónico
13	Verificar el estado de envío de las comunicaciones oficiales al destinatario	V	<p>Verificar el envío de las comunicaciones oficiales de salida a saber:</p> <p>Físicas: 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.</p> <p>NOTA 1: En caso de no ser entregada al destinatario, el operador logístico de correo entrega al funcionario de la ventanilla única de correspondencia para que realice su distribución a la dependencia correspondiente.</p> <p>Electrónico: Se genera el certificado de entrega por parte del operador logístico de correo.</p> <p>NOTA 2: En caso de que se genere devolución o rechazo de correo en el gestor de correspondencia, se notifica a la dependencia correspondiente el motivo de la devolución.</p>	Operador Logístico de Correo	X	Planilla de mensajería interna Reporte por el gestor de correspondencia

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE COMUNICACIONES OFICIALES				
Versión: 7		Proceso: Gestión Documental			Código: P-A-DOC-10	
		Vigencia: 07/12/2022				
14	Entregar las comunicaciones devueltas	H	Entregar a la dependencia que proyectó la comunicación oficial de salida para que verifique las circunstancias que ocasionaron la devolución.	Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)		Planilla de mensajería interna
15	Verificar datos para envío de comunicación	V	Verificar y corregir datos del destinatario de la comunicación oficial de salida, para que sea enviada a través del operador logístico de correo. En caso de no contar con datos adicionales del destinatario, entregar la respuesta al Grupo de Gestión Documental para que sea publicado en página web y cartelera de la entidad.	Dependencia responsable del trámite		Comunicación oficial de salida corregida
16	Publicar comunicación oficial de salida	A	Publicar el comunicado en página web y cartelera por cinco días hábiles y posterior a ello realiza la desfijación del mismo. Esta publicación se realiza cuando se trate de usuarios anónimos o cuando los datos suministrados por el remitente no permitan su envío.	Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia)		Comunicación publicada Edicto

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

COMUNICACIÓN ANÓNIMA: Cuando una comunicación no esté firmada ni presente 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: Es la comunicación que se recibe por entidades públicas, entidades privadas, y personas naturales.

COMUNICACIONES OFICIALES DE SALIDA: Es la comunicación que se envía a entidades públicas, entidades privadas, y a personas naturales.

CORRESPONDENCIA: Son todas 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.

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 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.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución 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 las entidades ingresan 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.

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