

## 1. OBJETIVO

Garantizar la recepción, radicación, registro y distribución de las comunicaciones oficiales externas recibidas, dirigidas al Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, con el fin de dar un buen servicio a los ciudadanos basado en el derecho de transparencia y respuesta oportuna, siendo estos atendidos por todos los canales dispuestos a la ciudadanía.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y direcciones territoriales, inicia con la recepción de la comunicación oficial externa recibida, continua con la elaboración, revisión, aprobación, firma y radicación y finaliza con la distribución de la comunicación oficial externa enviada al destinatario cuando aplique.

## 3. DEFINICIONES

- **Comunicación Oficial:** La recibida o producida en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independiente del medio utilizado.
- **Comunicación Externa Recibida:** Agrupa los documentos emitidos por personas o entidades externas con destino a dependencias del Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC.
- **Correspondencia Personal o Privada:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal. No generan trámites para el Instituto.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto que se establezcan responsabilidades.
- **Derecho de Petición:** Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas ante entidades públicas o privadas por motivos de interés general o particular y a obtener de ellas resolución completa y de fondo sobre las mismas en los términos establecidos, para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos.
- **Distribución Interna:** Proceso mediante el cual se clasifica y distribuye la documentación radicada entre las diferentes dependencias del IGAC a nivel nacional.
- **Documento Original:** Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Inventario Documental:** Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de protesta, censura, descontento, desacuerdo o inconformidad que formula una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir la solución o la aclaración a una petición hecha, ya sea por motivo de interés general o particular y/o por la falta de atención a la misma.
- **Radicación:** Número consecutivo asignado a la comunicación recibida o enviada, indicando fecha y hora de recibo o envío, con el propósito de oficializar un trámite o cumplir con los términos de vencimiento que establece la ley. Estos términos se cuentan a partir del día siguiente hábil de radicado el documento.
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental, software adquirido por el Instituto para el proceso y administración de correspondencia y archivos.
- **SIC:** Software de radicación y seguimiento a trámites catastrales; cuyas siglas significan Sistema de Información Catastral.
- **COBOL:** Lenguaje de programación cuyas siglas significan Common Business- Oriented Language (lenguaje común orientado a negocios).
- **SNC:** Software de radicación y seguimiento a trámites catastrales; cuyas siglas significan Sistema Nacional de Catastro.

#### 4. **NORMATIVIDAD**

##### ◦ **Leyes**

- Ley 1755 de junio 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”.
- Ley estatutaria 1616 de 2013: “Por la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
- Ley 1618 de 2013: “Garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad”.
- Ley 019 de 2012: “La Administración Pública está llamada a cumplir sus responsabilidades y cometidos atendiendo las necesidades del ciudadano con el fin de garantizar la efectividad de sus derechos”.
- Ley 1437 de 2011: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011: “Estatuto anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 962 de 2005: Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 734 de febrero de 2002: Código Disciplinario Único, artículo 34. “Deberes de todo servidor público.
- Ley 594 de julio de 2000: “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo”.
- Ley 594 de 2000: Tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado”.
- Ley 527 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 y dicta otras disposiciones.

##### ◦ **Decretos**

- Decreto 846 de 2021: “Por el cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi”
- Decretos 208 de 2004 y 1551 de 2009: “Por los cuales se modifica la estructura del IGAC y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2623 de 2009: Creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano donde se plantean los lineamientos que tienden al mejoramiento de canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación para servidores públicos que lleven a cabo tareas de atención al ciudadano. Que la Ley 489 de 1998 art. 32 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.
- Decreto 2150 artículo 32: Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.
- Decreto 2609 Recopilación Decreto 1080 de 2015.

##### ◦ **Resoluciones**

- Resolución 070 de 2011: Reglamenta técnicamente la formación catastral, la actualización de la formación catastral y la conservación catastral.
- Resolución 1055 de 2012: Se modifica parcialmente la resolución 70 del 4 de febrero de 2011.

- Resolución 342 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.
- Resolución 642 de 2017: "Por medio de la cual se establecen los parámetros para el funcionamiento de las Ventanillas Únicas, en los municipios para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos al Instituto Geográfico Agustín Codazzi- IGAC".
- Acuerdos
  - Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
  - Acuerdos vigentes del Archivo General de la Nación, por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Circulares
  - Circular vigente por la cual se informa sobre el contrato con la empresa de correos y sus condiciones.
  - Circular vigente por la cual se establecen las firmas responsables de los trámites de correspondencia.
  - Circular vigente sobre recepción y envío de correspondencia
  - CONPES Social Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social 166: Rediseño de la política pública de Discapacidad.

## 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- Las comunicaciones oficiales que ingresen a la institución deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación de este. (según Acuerdo 060 de 2001, artículo decimo).
- Las comunicaciones oficiales externas recibidas deben ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental (SIGAC) que en este momento tiene el IGAC.
- No se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. (según el Acuerdo 060 de 2001, artículo quinto).
- Cuando la correspondencia no se encuentre firmada ni presente el nombre del responsable o responsables del contenido, se considera anónima, debe ser dirigida a la dependencia o dirección territorial responsable del asunto sin radicar donde se determinará las acciones a seguir. (según lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001 artículo decimo-parágrafo, una vez se tenga la respuesta deberá ser remitida a la Oficina de Relación con el Ciudadano para ser publicada en la cartelera, quienes determinarán las acciones a seguir. (según lo establecido en la ley 1755 del 2015).
- La correspondencia de asunto ya sea queja, reclamo, reiteración deben ser radicados a la oficina o dirección competente e involucrada del proceso, posteriormente se deberá dar copia a la Oficina de Relación con el Ciudadano, para el seguimiento del asunto. (según lo indicado por la Oficina de Relación con el Ciudadano).
- La recepción de correspondencia y/o material (revistas, libros, invitaciones, periódicos, folletos, publicaciones, cuadros, fotografías, obsequios y muestras de estudios de suelo) que no se puedan radicar, debe ser informado por correo electrónico al área involucrada de destino, diligenciando el formato "Planilla Recepción y Entrega de Correspondencia".
- En los puntos de recepción de documentos externos, no se recibe correspondencia personal o privada de servidores públicos y contratistas de la entidad.

- Los sobres sellados deben ser abiertos para revisar, verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que los remite para posteriormente radicar los documentos que se contenga. Aquellos confidenciales por indicaciones de quien lo entrega NO pueden ser abiertos, será informado a la dependía y se entregará de manera personal con el formato "Planilla Recepción y Entrega de Correspondencia".
- Los servidores públicos y contratistas encargados del manejo de la correspondencia radican, ubican la etiqueta del radicado al oficio remitario, proceden a la digitalización y cargue en el aplicativo, para su respectivo tramite por las dependencias en sede central y direcciones territoriales.
- Cuando existan errores en la radicación, se podrá realizar anulación de las comunicaciones oficiales externas recibidas, dejando constancia y/o respectiva justificación del proceso, por medio del Sistema de Gestión Documental SIGAC.

## 6. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Recibir la correspondencia externa.	Recibe la documentación allegada al Instituto en los horarios y canales establecidos (ventanillas de radicación presencial y correo electrónico <a href="mailto:contactenos@igac.gov.co">contactenos@igac.gov.co</a> ).	Servidor público o contratista designado a la ventanilla de radiaciones.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Comunicación oficial externa recibida.	
2.	Revisar la correspondencia externa.	Verifica que la documentación se dirija al Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC.  Para la correspondencia recibida por las empresas de mensajería en sobre sellado con destino errado, será recibida y dirigida a la Oficina de Relación con el Ciudadano, donde realizará el debido proceso de traslado por no competencia.	Servidor público o contratista designado a la ventanilla de radiaciones.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Comunicación oficial externa recibida.	Si la documentación no se dirige al IGAC, devuelve al usuario externo de manera inmediata.
3.	Radicar la correspondencia externa recibida.	Radica y genera el número consecutivo de recepción en el aplicativo de la entidad (SGD, SNC y VIVI)  Registra el asunto de forma clara y concisa, de la misma manera ingresar datos básicos de identificación y la información que se requiera en cada sistema de información.	Servidor público o contratista designado a la ventanilla de radiaciones.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Radicado generado.  Control de radicados.  Comunicación oficial externa recibida.	Lleva el control de los tiempos de radicación, la cantidad de radicaciones recibidas por día, mes y año, por dependencias y direcciones territoriales.
4.	Digitalizar y subir documentos.	Digitaliza la documentación en los escáneres asignados por la entidad para dicha labor.  Asociando y asignando la documentación en el aplicativo de la entidad.	Servidor público o contratista designado a la ventanilla de radiaciones.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Comunicación oficial externa recibida.	Verifica la calidad de la digitalización y el cargue de las imágenes con su respectiva asignación de radicado y al destinatario.
5.	Clasificar la correspondencia externa.	Clasifica la correspondencia por dependencias y/o áreas, de acuerdo con la solicitud.	Servidor público o contratista designado a la	Planilla reportes generados en los sistemas de recepción.	

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		Genera las planillas de reparto, para la entrega física de correspondencia, identificando las dependencias, direcciones territoriales y los tramites del día.	ventanilla de radiaciones.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Comunicación oficial externa recibida.	
6.	Validar la asignación de correspondencia recibida	Realiza la validación de la correspondencia que fue asignada a la oficina, subdirección y/o direcciones territoriales,	Servidor público o contratista designado al control de la correspondencia para cada área.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Comunicación oficial externa recibida.	¿La solicitud es de su competencia?  <b>SI:</b> Gestiona en los términos indicados de acuerdo con el tipo de radicación y establecidos por la Ley. Continúa con la actividad N° 7.  <b>NO:</b> Realiza el traslado a las solicitudes en el menor tiempo posible. Se devuelve a la actividad N° 5.  Revisa el reporte y trazabilidad en el aplicativo SIGAC.  Verifica la oportunidad en los tiempos de respuesta.
7.	Conservar la correspondencia externa.	Clasificar y conservar la correspondencia física externa recibida, para consultas y procesos estrictamente necesarios de carácter prioritario requeridos por las dependencias de la entidad.  La documentación electrónica reposará en el Sistema de Gestión Documental SIGAC, para las respectivas consultas y trazabilidad de los procesos.	Servidor público o contratista designado al control de la correspondencia para cada área.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Inventario documental en estado natural.	
8.	Generar respuesta de la solicitud externa recibida.	Generar respuesta de la solicitud externa recibida por parte del ciudadano o entidad responsable por medio del sistema de gestión documental SIGAC, con el correcto manejo de información del aplicativo, deja la trazabilidad de la actividad, para relacionar e identificar el radicado externo recibido y el externo enviado.	Servidor público o contratista designado al control de la correspondencia para cada área.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Comunicación Oficial Externa Enviada	Verifica la oportunidad en los tiempos de respuesta.
9.	Controlar tiempos de respuesta a la correspondencia externa recibida.	Atiende oportunamente las solicitudes externas recibidas, realizando informes de reportes quincenales y mensuales, de	Servidor público o contratista designado al control de la	Reportes generados en SIGAC.	

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		acuerdo con las solicitudes sin atender de cada correspondencia externa recibida.	correspondencia para cada área.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)		
10.	Distribuir las comunicaciones oficiales externa enviadas.	Al momento de generar la respuesta, deberá seleccionar en el SIGAC el medio de envío, para que esta sea distribuida. (Correo electrónico, mensajería, entrega en puntos de atención, presencial).  Al seleccionar el medio de envío mensajería, dicho proceso debe ser distribuido por las ventanillas de recepción, generando las guías de envío para su distribución. Para los destinos de Bogotá de Sede Central serán distribuidas con el mensajero motorizado dispuesto por la empresa de mensajería que cuenta el Instituto.	Servidor público o contratista designado al control de la correspondencia para cada área.  (Sede Central y Direcciones Territoriales)	Comunicación oficial Externa Enviada	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

## 7. FORMATOS ASOCIADOS

Planilla Recepción y Entrega de Correspondencia

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
19/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización del Mapa de Procesos en Comité Directivo del 29 de junio del 2021, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI.</li> <li>◦ Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021.</li> <li>◦ Hace Parte del proceso <b>Gestión Documental</b> del subproceso <b>Gestión de Correspondencia</b>.</li> <li>◦ Se actualiza el procedimiento "Recepción, Radicación y Distribución de Correspondencia Externa Recibida", código <b>PC-GDO-05</b>, versión 1 a procedimiento "Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas", código <b>PC-COR-01</b>, versión 1.</li> <li>◦ Se actualiza el formato "Planilla Recepción y Entrega de Correspondencia", código <b>FO-GDO-PC05-01</b>, versión 1 a código <b>FO-COR-PC01-01</b>, versión 1.</li> <li>◦ Organización de las políticas de operación acorde al Sistema de Gestión Documental vigente en la entidad.</li> </ul>	1
28/12/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se adopta como versión 1 por corresponder a la creación del documento. Emisión Inicial Oficial.</li> </ul>	1



**RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE  
COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS RECIBIDAS**

**Código: PC-COR-01**

**Versión: 1**

**Vigente desde:  
19/11/2021**

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
	° Se actualiza el formato "Planilla recepción y entrega de correspondencia", código <b>F20900-14/15.V3</b> , versión 3, a código <b>FO-GDO-PC05-01</b> . Deroa la circular 564 del 15 de diciembre de 2015.	

Elaboró y/o Actualizó	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó
<p><b>Nombre:</b> Erika Bibiana Rodríguez Muñoz</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista Subdirección Administrativa y Financiera Gestión Documental</p> <p><b>Nombre:</b> Laura Carolina Pedroza Arias</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista Subdirección Administrativa y Financiera Gestión Documental</p>	<p><b>Nombre:</b> Natalia Elizabeth Plata Penafort</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional Especializado Subdirección Administrativa y Financiera Gestión Documental</p> <p><b>Nombre:</b> Erika Bibiana Rodríguez Muñoz</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista Subdirección Administrativa y Financiera Gestión Documental</p>	<p><b>Nombre:</b> Laura Isabel Gonzalez Barbosa</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p><b>Nombre:</b> María del Pilar Gonzalez Moreno</p> <p><b>Cargo:</b> Subdirectora (E) Administrativa y Financiera</p>