

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: APO7-P-006
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 2
	ADMINISTRACION CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA	FECHA DE VIGENCIA 17/Jul/2015

1. OBJETIVO

Establecer las directrices y criterios para la debida administración de la correspondencia interna y externa de la Agencia Nacional de Minería a través de la recepción, radicación y registro de las comunicaciones recibidas o generadas mediante el sistema de correspondencia ORFEO, para su posterior clasificación, direccionamiento, tramite, distribución, envío y entrega, bajo el marco normativo del Archivo General de la Nación.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia cuando se reciben, verifican y radican las comunicaciones oficiales externas e internas de la ANM y finaliza con su archivo en el expediente respectivo.

3. DEFINICIONES

- **Acciones judiciales:** Poder reconocido a los sujetos de derecho o de dirigirse a la justicia para obtener el respecto de sus derechos o de sus intereses legítimos. Algunos ejemplos son:
 - Acciones constitucionales
 - Acción jurisdiccional
 - Acción de Cumplimiento
 - Acción de Grupo
 - Acción de Habeas Corpus
 - Acción de Habeas Data
 - Acción de nulidad
 - Acción de tutela
 - Acción declarativa de certeza
 - Acción ejecutiva
 - Acción popular (derecho)
 - Acción real
 - Acción redhibitoria
 - Acción reivindicatoria
- **AGN:** Archivo General de la Nación. Entidad rectora en materia de gestión documental.
- **Comunicaciones oficiales:** :Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **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.
- **Comunicaciones interna:** Son las comunicaciones oficiales que tienen como remitente y destinatario una dependencia, funcionarios o contratistas de la ANM. Se conocen como memorandos.
- **Comunicaciones externas:**•Son las comunicaciones de entrada que radica un usuario ante la ANM.

- **Comunicaciones enviadas:** Son las comunicaciones oficiales que a nombre la ANM remiten funcionarios y contratistas autorizados de la ANM, a personas naturales o jurídicas externas.
- **Consulta:** Solicitud de un petionario para adquirir orientaciones, puntos de vista, consejo en información de un tema determinado relación con las materias a cargo de la entidad y que cumplen tanto una función didáctica como una función de comunicación fluida y transparente entre el administrado y la administración.
- **Derecho de petición:** Mecanismo previsto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia vigente. Son las peticiones respetuosas que hace cualquier persona natural o jurídica a las autoridades, verbalmente o por escrito y a través de cualquier medio.
- **Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
- **Enlace de dependencia:** Es la persona o personas designadas por el Jefe de la dependencia para entregar y recibir al personal de correspondencia las comunicaciones oficiales que entran y salen del área.
- **Lista de correo:** Es una publicación que se realiza en un lugar altamente transitado por la población de un corregimiento o municipio, en la cual se informa que hay correspondencia en las oficinas del OPO para ser reclamada por el destinatario. Aplica para la correspondencia que no tiene dirección o nomenclatura, o que está por fuera del perímetro urbano, por ejemplo: nombres de finca, vereda o ubicación por kilómetros.
- **Oficios:** Son las comunicaciones oficiales. Generalmente se usa el término haciendo alusión a las comunicaciones enviadas.
- **OPO:** Operador postal oficial.
- **ORFEO:** Sistema de correspondencia de la ANM.
- **Planilla de reasignación:** Formato para reasignar comunicaciones oficiales que son de la competencia de otra dependencia o persona.
- **PQRS:** Hace referencia a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
 - o Petición: Hace referencia a la averiguación temática que corresponda a la naturaleza y fines de la Agencia Nacional de Minería, o sobre un proceso en curso en la Entidad.
 - o Queja: Manifestación de inconformidad que se da a conocer a la Entidad por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que se presta, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. (DAFP, 2008).
 - o Reclamo: Expresión de inconformidad por la prestación de un servicio; es decir, cuando el usuario considera que se han incumplido las características bajo las cuales se debería prestar el servicio. (DAFP, 2008).
 - o Sugerencia: Propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la Entidad y que tengan un beneficio general.
- **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.

- **Remitente:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional.
- **Sistema de Correspondencia:** Es el software que adopta la Entidad para la radicación y administración de su correspondencia y archivo. Actualmente se cuenta con ORFEO en la ANM.
- **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.
- **TRD:** Tabla de Retención Documental. Constituyen un instrumento archivístico que permite la clasificación documental de la entidad, acorde a sus estructura orgánico - funcional, e indica los criterios de retención y disposición final resultante de la valoración documental por cada una de las agrupaciones documentales.
- **Tutela:** Mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia vigente, que se busca proteger los Derechos constitucionales fundamentales de los individuos "cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública", es decir al no haber otro recurso para hacerlos cumplir o en el caso de que exista peligro inminente.
- **Unidades de Correspondencia:** Gestionan de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos. En la ANM existe una Unidad principal en Bogotá y 11 Unidades satélites en los PAR.

4. CONDICIONES GENERALES

NORMATIVAS

- Directiva Presidencial 04 de 2012. Proclama que "es propósito del Gobierno Nacional tener una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz" y que dentro de sus estrategias principales "se encuentra la denominada "Cero Papel" que consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Esta estrategia, además de los impactos en favor del ambiente, tiene por objeto incrementar la eficiencia administrativa".
- Ley 1369 de 2009. En su Artículo 26 establece que es un derecho de los destinatarios "recibir los objetos postales enviados por el remitente, con cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal"; y es un derecho del remitente (Art. 25) "Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios".
- Decreto 1418 de 1945. Reglamento de los Servicios Nacionales de Correos, Telégrafos y Teléfonos.
- Resolución 3038 de 2011. Es deber de las empresas prestadoras de los servicios postales, entregar la correspondencia a su destinatario y devolverla a su remitente en caso de no ser efectiva su entrega al destinatario.
- Resolución 1552 de 2014. En el artículo 2° clasifica los municipios del país en 4 categorías, a partir de la cual se establecen los tiempos de entrega entre el municipio origen y el municipio destino que se ajusta en la Resolución 3844 de 2014. Igualmente en el mismo artículo se define el cubrimiento del OPO.

- Resolución 3844 de 2014. En el artículo 1° establece los tiempos de entrega de los envíos, teniendo en cuenta el municipio origen y el municipio destino. Igualmente menciona en el parágrafo 1 del mismo artículo que en las zonas rurales, el objeto postal se dispone en el punto de presencia del OPO para que el destinatario lo recoja con periodo máximo de 20 días para su reclamo.

SOBRE EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

- Todas las comunicaciones oficiales recibidas y producidas por los servidores de la ANM deben ser entregadas a la Unidad de correspondencia para su respectivo trámite, escaneo y cargue al sistema de correspondencia, con el fin de garantizar la totalidad del consecutivo de correspondencia en medio digital. Es por esto que no se podrán entregar directamente estas comunicaciones entre dependencias, salvo los casos que por solicitud expresa del jefe del área así se requiera. En este caso, es responsabilidad del Jefe entregar la copia del memorando con el recibido a la Unidad de correspondencia para su escaneo y cargue al sistema de correspondencia.
- Las comunicaciones que son enviadas a las Estaciones de Salvamento Minero (ESSM) desde un PAR o sede central, se hará directamente mediante el servicio de correo. El encargado de la ESSM debe devolver por servicio de correo la copia del oficio con la firma de recibido a la Unidad de correspondencia del respectivo PAR o sede central, con el fin de garantizar su escaneo y devolución al remitente.
- Las comunicaciones oficiales producidas por la ANM no se pueden hacer en papel reciclado.
- Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, 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. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados (Art. 5 – Acuerdo 60 de 2001 del AGN).
- Las comunicaciones oficiales se elaboran en papel de gramaje entre 75 y 90 g/m², libre de ácido y exento de lignina cuyo valor de pH esté en rango de 7.0 a 8.5; y las tintas deben poseer estabilidad química, ser insolubles en contacto con la humedad, no presentar modificación de color y no transmitir acidez al soporte, por lo que se firmarán solamente con esfero negro. No se podrán usar marcadores, micropuntas, esferos de tinta líquida u otros colores de tinta distinta al negro (Art. 9 – Acuerdo 60 de 2001 del AGN).
- Las comunicaciones enviadas de la Agencia serán firmadas por el presidente, vicepresidentes, jefes de oficina, gerentes, coordinadores, supervisores de contratos y líderes del sindicato o de comités internos que se creen en la Entidad (Acuerdo 60 de 2001 del AGN en su artículo 4).
- Las comunicaciones oficiales se producen en original y dos copias, indicando que “el original es para el destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento y la segunda copia reposará en el consecutivo de la unidad de correspondencia” (Acuerdo 60 de 2001 del AGN y Concepto del AGN 500636 de 2005). Para la ANM la segunda copia es el PDF que reposa en el sistema de correspondencia.
- Las comunicaciones oficiales deben estar clasificadas en el sistema de correspondencia, sin excepción, de acuerdo con la Tabla de Retención Documental (TRD) de la dependencia.

- Las comunicaciones oficiales se deben archivar en el sistema de correspondencia, una vez el funcionario o contratista haya finalizado el trámite. En el caso de la correspondencia enviada se archiva en el sistema de correspondencia cuando es entregado al auxiliar de reparto.
- Los casos en que un documento radicado deba ser informado a varias dependencias, se hará mediante sistema de correspondencia con la acción “Informar a...”, especificando en el campo de “Comentarios” el motivo por el cual le informa del radicado o en su defecto se podrá enviar por correo electrónico como un adjunto, eliminando el envío de copias con memorandos remisorios entre las áreas.
- Las comunicaciones oficiales que son solicitud – respuesta deben estar asociadas entre sí para tener la trazabilidad del trámite. En la solicitud se ve la respuesta asociada en la pestaña de “expediente” y en el oficio de respuesta se ve la solicitud asociada en el campo anexo/asociado:
XX

PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES NO GENERADAS EN PAPEL

- Las comunicaciones oficiales generadas y enviadas por correo electrónico, personal, fax, telefónico, etc. que deban ser radicadas en el sistema de correspondencia, se hace de la siguiente manera:
 - o Se crea el radicado en el sistema. En caso de ser una respuesta se crea asociándolo a la solicitud.
 - o En el campo “Medio Recepción / Envío” se especifica si es personal, mail, teléfono, etc. como se observa en la siguiente imagen:
XX
 - o Posteriormente se clasifica en la TRD y se envía al destinatario (si es correspondencia interna) o se archiva si es correspondencia enviada.

PARA LA CORRESPONDENCIA EXTERNA

- La correspondencia que carece de destinatario específico se radica por asunto dirigido al jefe de la dependencia que tiene la competencia de resolver el trámite, de acuerdo con el Decreto 4134 de 2011, la Resolución 206 del 22 de marzo de 2013 y la Tabla de Retención Documental (TRD).
- El enlace de dependencia entrega la correspondencia sin destinatario específico al jefe para que verifique si es de su competencia, si debe ser reasignado o si se debe informar a otra dependencia.
- La correspondencia que deba ser enviada a un destinatario que se encuentra en otra ciudad, se hace por valija de correspondencia y se adjunta a la planilla que genera sistema de correspondencia.

PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS

- En sede central se radican al Grupo de Servicios Administrativos de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, exceptuando el recibo del servicio de internet que será radicado a la Oficina de Tecnología e Información.
- En los PAR y ESSM se radican al coordinador o encargado de la sede y se informa al Grupo de Servicios Administrativos de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, mediante la opción “informar a” del sistema de correspondencia.

PARA LA ENTREGA DE PROPUESTAS AL GRUPO DE CONTRATACIÓN INSTITUCIONAL

- Las propuestas de procesos de contratación en curso deben ser entregadas directamente en el Grupo de Contratación Institucional, quien dejará conforme al procedimiento vigente, la constancia de día y hora de recibo de la propuesta.

PARA LAS ACCIONES JUDICIALES, PQRS, DERECHOS DE PETICION Y CONSULTAS

- Se radican al Grupo de Defensa Jurídica de la Oficina Asesora Jurídica las acciones que sean radicadas ante la ANM.
- Se radican a Presidencia la correspondencia de la Contraloría, Procuraduría y Personería del orden nacional y Congreso de la República.
- Se radican a los Coordinadores de los PAR la correspondencia de la Contraloría, Procuraduría y Personería del orden regional y se informa a Presidencia mediante la opción “informar a” del sistema de correspondencia.
- Se radican las PQRS y derechos de petición directamente a la Presidencia, Vicepresidencias u Oficinas Asesoras, de acuerdo a donde pertenezca el destinatario. En caso de no tener destinatario se radica por asunto.
- Se radican las consultas de información directamente a la dependencia donde pertenezca el destinatario. En caso de no tener destinatario se radica por asunto al grupo, oficina, despacho de vicepresidencia o presidencia que le corresponda tramitar la solicitud.

RESPONSABILIDADES DEL REMITENTE DE LA CORRESPONDENCIA

- Los remitentes deben usar los formatos de memorandos y oficios que se encuentran disponibles en el sistema de correspondencia. Se deben diligenciar todos los campos de acuerdo con las indicaciones que allí se encuentran. Estos no podrán ser modificados o eliminados los campos que en ellos se encuentran. En caso contrario, el personal de correspondencia no recibirá la comunicación para su envío.
- Las comunicaciones oficiales deben ser entregadas al enlace de la dependencia para que a su vez sean entregados a los auxiliares de reparto para su entrega al destinatario (interno o externo).
- El remitente debe verificar con el destinatario la dirección, previo a su entrega a la Unidad de correspondencia para su envío por el servicio de correo.
- El remitente que recibe de la Unidad de correspondencia envíos devueltos por dirección errada, debe verificar con el destinatario el dato correcto y cambiar el oficio para entregar a la Unidad de correspondencia para su reenvío. Cada envío será pagado a la empresa de correo, por lo que se tomarán las medidas necesarias en relación con los funcionarios y contratistas que de manera reiterada o en más de dos ocasiones hayan hecho incurrir a la ANM en sobrecostos por el reenvío de un oficio devuelto por dirección errada o que envíen un mismo oficio a varias direcciones por no tener identificado el destino.
- El remitente que recibe de la Unidad de correspondencia envíos devueltos y que tienen la información y dirección correctas, deben entregarse nuevamente con planilla manual a la Unidad de correspondencia anotando el medio por el cual se verificó la dirección de cada oficio, y su reenvío no tendrá costo adicional (control de calidad del servicio de correo).
- El remitente deberá tener presente que el tiempo de entrega del objeto postal enviado depende de:
 - o La clasificación del municipio origen y del municipio destino (Resolución 1552 de 2014 y 3844 de 2014).
 - o La ubicación del municipio origen y del municipio destino (si es zona rural o urbana).
 - o El tipo de entrega que puede ser por Lista de correo. En este caso el destinatario debe recoger el envío en la oficina del OPO ubicada en la cabecera municipal en un lapso máximo de 20 días. Para este caso se recomienda que remitente se comuniqué con el destinatario para que sea recogido el envío.

- La correspondencia que deba ser enviada por correo certificado se informa a la Unidad de Correspondencia escribiendo “correo certificado” al final del oficio. Si se requiere constancia de entrega se solicita anotando “correo certificado con constancia de entrega”. Esta constancia será entregada al remitente en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Las comunicaciones se radican y direccionan tanto en físico como en sistema de correspondencia al enlace de dependencia donde se encuentra el destinatario, garantizando que la trazabilidad de ambos sea igual.
- El remitente debe entregar a la Unidad de correspondencia los equipos, elementos de papelería y demás materiales en su respectiva caja o empaque, el cual será sellado por la Unidad de Correspondencia, una vez verifique que el contenido corresponde a lo informado por el remitente. No se aceptarán para envío paquetes sin su respectiva caja para envío.

RESPONSABILIDADES DEL ENLACE DE DEPENDENCIA

- La correspondencia física solamente entra y sale de cada dependencia por medio de los enlaces de dependencia designados por el jefe, exceptuando los casos que por solicitud expresa de los jefes sea entregadas a las áreas directamente, garantizando el escaneo del mismo por parte de la Unidad de Correspondencia.
- El personal de correspondencia solamente recibe y entrega la correspondencia al enlace de dependencia a la mano.
- La correspondencia dirigida a funcionarios o contratistas de la dependencia deber recibirla el enlace de dependencia.
- El enlace de dependencia debe entregar las comunicaciones al destinatario, tanto en físico como por el sistema de correspondencia. Cuando el oficio no tiene destinatario específico debe ser entregado al jefe de la dependencia.
- El enlace debe verificar que los memorandos y oficios estén debidamente diligenciados en sus formatos, completos sus anexos y con la respectiva planilla para la constancia de la entrega al auxiliar de reparto. En caso de haber inconsistencias deberá ser corregido por el remitente para su posterior recogida y envío por medio del auxiliar de reparto.
- El enlace debe verificar que recibió cada comunicación en físico y digital (sistema de correspondencia). En caso de recibirlo solo por un medio deberá informar a la Unidad de correspondencia y al remitente para que le sea entregado en físico o asignado por sistema para su respectivo trámite.

RESPONSABILIDADES DEL DESTINATARIO

- El destinatario es quien tiene la potestad de reasignar o informar sobre una comunicación a otra dependencia o persona. Esta función no podrá ser delegada al enlace de la dependencia.
- Los casos en que deba reasignarse la correspondencia por ser competencia de otra persona, el destinatario debe diligenciar la planilla de reasignación de correspondencia. Se elabora por dependencia y se entrega al enlace de dependencia junto con el (los) oficio(s) adjuntos.
- Las comunicaciones internas y recibidas deben ser tramitadas conforme los términos de la ley según su naturaleza o finalidad, independientemente que se hayan recibido en físico y por el

sistema de correspondencia, o solamente por uno de estos medios.

RESPONSABILIDADES DEL JEFE DE DEPENDENCIA

- Los cambios temporales o definitivos del enlace de dependencia deben ser notificados por el jefe mediante correo electrónico al Coordinador del Grupo de Servicios Administrativos. No se recogerá o entregará correspondencia a personas que se designen de manera verbal o que sean informados a persona distinta del Coordinador del Grupo de Servicios Administrativos.
- El Jefe de la dependencia tiene la potestad de definir centralizar en unas pocas personas la clasificación de TRD y archivo de los radicados en el sistema de correspondencia. No obstante, todos los servidores públicos tienen la función de hacerlo cuando hacen un trámite con la correspondencia recibida.

RESPONSABILIDADES DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

- La correspondencia que debe ser enviada por valija o correo a otra sede o un destinatario externo, deberá ser entregada a la Unidad de correspondencia hasta la hora de cierre que tiene establecida la empresa de correspondencia para el PAR o sede central. Lo que se reciba después de la hora de cierre será enviada el siguiente día hábil. Los horarios son:

SEDE HORA DE CIERRE HORA DE RECOLECCION

BUCARAMANGA 03:00:00 p. m. 04:00:00 p. m.

CALI 02:00:00 p. m. 03:00:00 p. m.

CARTAGENA 02:00:00 p. m. 03:00:00 p. m.

CUCUTA 03:00:00 p. m. 04:00:00 p. m.

IBAGUE 03:00:00 p. m. 04:00:00 p. m.

MANIZALES 03:00:00 p. m. 04:00:00 p. m.

MEDELLIN 02:00:00 p. m. 03:00:00 p. m.

NOBSA 01:30:00 p. m. 02:30:00 p. m.

PASTO 11:30:00 a. m. 02:00:00 p. m.

QUIBDO 01:30:00 p. m. 02:30:00 p. m.

VALLEDUPAR 03:00:00 p. m. 04:00:00 p. m.

BOGOTA 03:00:00 p. m. 04:30:00 p. m.

- La planilla de salida de la valija debe tener el visto bueno del Coordinador del PAR, poniendo así en conocimiento del mismo la información que en ella se envía. En sede central el visto bueno será del Counter de la Unidad de Correspondencia.
- Las valijas de correo programadas tienen las rutas preestablecidas entre sede central (Bogotá) y los Puntos de Atención Regional (PAR). En caso de ser necesario el envío de documentación entre los PAR, se puede enviar a Sede central y allí se hace el acopio de los documentos para ser reenviados a cada PAR; o se puede solicitar al servicio de correo una valija de correo a petición.
- El Counter de la Unidad de Correspondencia debe hacer las inducciones y reinducciones de los auxiliares en materia de gestión documental, tanto de la operación de la empresa prestadora del servicio de correo, como de los procedimientos, instructivos y TRD de la ANM.
- Las comunicaciones oficiales que ingresen a las instituciones 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 del mismo (Art. 10 – Acuerdo 60 de 2001 del AGN).
- La segunda copia de las comunicaciones oficiales es digital y se conserva en el sistema de correspondencia. La responsabilidad de garantizar la integridad y totalidad del consecutivo de correspondencia es de la Unidad de correspondencia de la ANM.

- La copia de la comunicación interna con la firma de recibido del enlace de la dependencia destinataria, debe ser cargada en PDF al sistema de correspondencia y entregada a la dependencia remitente en un máximo de 8 días calendario.
- Toda comunicación oficial debe subirla el personal de correspondencia a sistema de correspondencia en PDF como documento principal, en un tiempo no superior a ocho horas hábiles después de su recibo. Igualmente, debe subir como documento anexo, el respectivo oficio con la firma de recibido por parte del destinatario. En el caso de Acciones constitucionales debe transcurrir un tiempo máximo de 2 horas entre la radicación y su cargue de PDF a sistema de correspondencia.
- Los radicadores de correspondencia en los PAR y en Sede central deben radicar cada comunicación externa en un tiempo no superior a 5 minutos. No se podrá acumular documentos en los puestos de trabajo para posteriormente ser radicados en el sistema.
- El personal de correspondencia debe cargar a sistema de correspondencia la planilla de reasignación de correspondencia firmada por el enlace de dependencia como documento anexo al (los) radicado(s).
- La planilla de reasignación de correspondencia y las planillas de reparto o entrega de sistema de correspondencia que tienen la firma de recibido por parte del Enlace de dependencia, se archivan en la Unidad de Correspondencia de la sede donde se realizó la entrega.
- El personal de correspondencia hará un listado diario de los radicados de PQRS y derechos de petición que ingresaron por su Unidad de correspondencia para ser enviados todos los días hábiles al Coordinador del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones para el control de los tiempos de respuesta al peticionario.
- Las especificaciones para el escaneo de documentos que serán cargados al sistema de correspondencia son:

Tipo documento: Carta y oficio – Color: Blanco y negro, eliminando blanco. - Resolución: 200 DPI.

Tipo documento: Planos - Color: Escala de grises- Resolución: 200 DPI.

- La Unidad de Correspondencia verificará quincenalmente el estado de entrega de las comunicaciones oficiales enviadas a terceros, a partir del cual realizan las siguientes acciones:

o Envíos perdidos: Deben informar al remitente para que se entregue nuevamente el oficio a la Unidad de correspondencia y hacer su envío sin costo adicional.

o Envíos devueltos: Deben ser entregados al remitente para que éste verifique el motivo de la devolución y hacer el trámite que corresponda.

- Las unidades de correspondencia velarán por el estricto cumplimiento de las disposiciones aquí descritas para la producción de comunicaciones, radicando y recibiendo solamente los documentos que cumplan con lo establecido.

ARCHIVO DE PLANILLAS

- Las planillas de entrega y planillas de reasignación producidas por cada dependencia para la entrega de las comunicaciones al auxiliar de reparto, se deben conservar en el archivo de la Unidad de Correspondencia organizadas por dependencia. Posteriormente, de acuerdo con la TRD se deben transferir al Archivo central para conformar la serie Consecutivo de correspondencia.
- Las planillas de entrega producidas por la Unidad de correspondencia para la entrega de las comunicaciones a las dependencias, se deben conservar en el archivo de esta Unidad por un año y

posteriormente deben ser transferidas al Archivo central para conformar la serie Consecutivo de correspondencia.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos Internos:

[Planilla de Radicación Manual](#)

- Plantilla de memorando.
- Plantilla de oficio.
- Plantilla de oficio masivo.
- Planilla de reasignación.
- Planilla de entrega del sistema de correspondencia. Preestablecido en el sistema.
- Planilla de reparto.
- Instructivo de reprografía análoga y digital

Documentos Externos:

N/A

6. DETALLE DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES Y/O REGISTROS RELACIONADOS
1	<p>Identificar el tipo de correspondencia:</p> <p>Es correspondencia recibida en punto de radicación? Pasar a la actividad 2. Es correspondencia interna o recibida, pendiente por darle respuesta? Pasar a la actividad 16. Es correspondencia interna o externa para dar inicio a un trámite? Pasar a la actividad 25.</p>	Servidores Públicos ANM	
2	<p>Verificar el destinatario en el documento entregado por el usuario externo en el punto de radicación:</p> <p>Está dirigido a la ANM? No. Se devuelve el documento. Pasar a la actividad 26. Si. Pasar a la actividad 3.</p>	Auxiliar de radicación	
3	<p>Verificar el contenido del documento entregado por el usuario externo en el punto de radicación:</p> <p>El oficio tiene adjuntos los anexos mencionados? No. Se devuelve el documento. Pasar a la actividad 26. Si. Pasar a la actividad 4.</p>	Auxiliar de radicación	

4	<p>Verificar el contenido del documento:</p> <p>Están solicitando copias análogas o digitales de expedientes mineros? Si. Se radica el documento y se entrega el original y la copia al usuario para que se dirija al punto de Atención al minero para solicitar las copias físicas o digitales (Ver Instructivo de reprografía análoga y digital). No. Pasar a la actividad 5.</p>	Auxiliar de radicación	Comunicación oficial radicada.
5	<p>Radicar en el sistema de correspondencia:</p> <p>Ingresa al sistema y radique el oficio, de acuerdo con el tutorial vigente. Hay disponibilidad del sistema? Si. Debe tener en cuenta que: 1. Se radica por destinatario, direccionando a la dependencia – enlace a la cual éste pertenece. 2. En caso de carecer de destinatario específico, establezca la dependencia – enlace a la cual se debe enviar, conforme al asunto. Esto se hace de acuerdo con la Tabla de Retención Documental vigente. Pasar a la actividad 7. No. Pasar a la actividad 6.</p>	Auxiliar de radicación	Comunicación oficial radicada. Histórico en sistema de correspondencia.
6	<p>Radicación manual:</p> <p>Realizar la radicación manual diligenciando la Planilla de radicación manual. Posteriormente, se debe hacer la radicación en el sistema de correspondencia. En la planilla se anota el número de radicación asignado por sistema. Pasar a la actividad 7.</p>	Auxiliar de radicación	Planilla de radicación manual. Comunicación oficial radicada. Histórico en sistema de correspondencia
7	<p>Entregar copia al usuario externo:</p> <p>Si se radicó por sistema, se le coloca sticker. Si se radicó manualmente, se le coloca el sello de radicación verificando que la fecha esté correcta.</p>	Auxiliar de radicación	Copia Comunicación oficial radicada.
8	<p>Recibir oficios radicados al Auxiliar de radicación:</p> <p>Está debidamente direccionado el oficio?</p>	Auxiliar de digitalización	

	Si. Pasa a la actividad 9. No. Se devuelve a la actividad 5.		
9	<p>Digitalizar y cargar el PDF:</p> <p>1. Digitalizar los oficios con sus anexos, de acuerdo con las especificaciones definidas en Condiciones generales de este procedimiento.</p> <p>2. Subir el PDF al sistema de correspondencia asociado al número de radicación en el tiempo establecido Condiciones generales de este procedimiento.</p>	Auxiliar de digitalización	Histórico en sistema de correspondencia. PDF del oficio subido en el sistema de correspondencia.
10	<p>Generar Listado de radicación de sistema de correspondencia:</p> <p>Ingresar al sistema de correspondencia y generar los listados de radicación por dependencia.</p>	Auxiliar de digitalización	Listado de radicación de sistema de correspondencia.
11	<p>Clasificar y direccionar:</p> <p>Clasificar los oficios radicados por dependencia – enlace y adjuntarlos al Listado de radicación de sistema de correspondencia.</p> <p>Se encuentra la dependencia – enlace en la misma sede en que se realizó la radicación?</p> <p>Si. Pasar a la actividad 12. No. Pasar a la actividad 17.</p>	Auxiliar de digitalización	Listado de radicación de sistema de correspondencia con los oficios adjuntos.
12	<p>Recolección y punteo:</p> <p>Recibir el paquete de oficios con su Listado de radicación de sistema de correspondencia, de acuerdo con la programación establecida.</p> <p>Verificar que los oficios relacionados en la planilla están en su totalidad. Está completo?</p> <p>Si. Pasar a la actividad 13. No. Se devuelve a la actividad 10.</p>	Auxiliar de reparto interno	Planilla de Reparto
13	<p>Reparto:</p> <p>Entregar al enlace de la dependencia los oficios que le corresponden, ya sea por destinatario o asunto.</p>	Auxiliar de reparto interno	
	<p>Punteo y firma:</p> <p>Los oficios relacionados en sistema de correspondencia la planilla pertenecen a la dependencia de acuerdo con el</p>		

14	<p>destinatario o el asunto de la comunicación?</p> <p>Si. Se procede al punteo y firma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El auxiliar y el enlace firman la planilla. 2. El enlace firma cada una de las copias de los memorandos internos recibidos y entrega inmediatamente al auxiliar de reparto las copias y las planillas firmadas. Si el enlace no firma las copias, el auxiliar de reparto hará la respectiva anotación en la planilla y anotará en cada copia el día, hora y persona que recibió el memorando. Pasar a la actividad 15. <p>No. Se devuelven al Auxiliar de reparto los documentos que tienen destinatarios pertenecientes a otras dependencias o que están incompletos. Pasar a la actividad 11.</p>	Enlace de la dependencia	Listado de radicación de sistema de correspondencia firmado.
15	<p>Clasificar en TRD, reasignar y entregar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificar los oficios de acuerdo con la TRD vigente en el sistema de correspondencia. 2. Reasignar en el sistema de correspondencia y entregar el físico al destinatario del documento. Pasar a la actividad 16. 	Enlace de la dependencia	Histórico en sistema de correspondencia.
	<p>Realizar el trámite:</p> <p>El asunto es de su competencia para dar respuesta?</p> <p>No. Se diligencia la Planilla de reasignación (una por cada dependencia) y se adjunta el oficio con sus anexos para enviar el físico al destinatario correcto. También, se devuelve por el sistema de correspondencia al enlace de la dependencia anotando en el campo "Comentario" cuál es el destinatario correcto para que éste a su vez se lo envíe por el sistema al destinatario final. Pasar a la actividad 20.</p> <p>Si. Este oficio requiere respuesta?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No. Se archiva tanto físicamente como en el sistema de correspondencia. Se hace la respectiva observación en el campo 		Planilla de reasignación. Planilla de entrega de

16	<p>“Comentario” el motivo por el cual no tiene respuesta. Pasar a la actividad 26.</p> <p>2. Si. Se realizan las siguientes actividades en el sistema de correspondencia:</p> <p>a) Se radica la respuesta, de acuerdo con el tutorial vigente.</p> <p>b) Se asocian los radicados de solicitud – respuesta.</p> <p>c) Se clasifica el radicado de la respuesta de acuerdo a la TRD.</p> <p>d) Se marca como impreso.</p> <p>e) Se genera la Planilla de entrega de sistema de correspondencia.</p> <p>f) Se envía al enlace de dependencia, cuando el destinatario es interno. Se archiva cuando el destinatario es externo. En ambos casos se hace la respectiva observación en el campo “Comentario”.</p> <p>g) Se entregan al enlace de la dependencia el oficio y la Planilla de entrega de sistema de correspondencia.</p> <p>Pasar a la actividad 20.</p>	Funcionario o contratista	<p>sistema de correspondencia.</p> <p>Comunicación oficial radicada.</p> <p>Histórico en sistema de correspondencia</p>
17	<p>Envío a otra sede - ciudad:</p> <p>1. Guardar los oficios con las planillas en la valija de envío de la ciudad correspondiente.</p> <p>2. Programar recolección y envío de la valija por el servicio de correo.</p>	Auxiliar de reparto externo	Guías de envío de la empresa de correspondencia.
18	<p>Recepción de valijas:</p> <p>Abrir la valija y verificar que estén completos los oficios de acuerdo con las planillas. Está completo?</p> <p>Si. Pasar a la actividad 11.</p> <p>No. Pasar a la actividad 19.</p>	Auxiliar de reparto externo	Guías de recibido de la empresa de correspondencia.
19	<p>Devolver a la sede que envió la valija:</p> <p>1. Anotar en las planillas correspondientes cuáles radicados presentaron inconsistencias y el tipo de inconsistencia.</p> <p>2. Sacar una copia al Listado de radicación de sistema de correspondencia para enviarla a la sede que envió la valija junto con los oficios con inconsistencias.</p>	Auxiliar de reparto externo	Planillas con anotaciones de las inconsistencias encontradas.
	Verificar la correspondencia recibida		

20	<p>al personal de la dependencia:</p> <p>El oficio está debidamente diligenciado, firmado, radicado, con sus anexos y con la Planilla de entrega de sistema de correspondencia o Planilla de reasignación?</p> <p>Si. Se arma el paquete de oficios para entregar al Auxiliar de reparto durante la ruta de entrega y recolección. Pasar a la actividad 21.</p> <p>No. Se devuelve al funcionario o contratista que lo elaboró. Pasar a la actividad 16.</p>	Enlace de la dependencia	
21	<p>Enviar la correspondencia por el sistema de correspondencia:</p> <p>Se reasignan los radicados de oficios internos al enlace de la dependencia a la cual pertenece el destinatario. Pasar a la actividad 22.</p>	Enlace de la dependencia	Histórico en sistema de correspondencia.
22	<p>Entregar la correspondencia al Auxiliar de reparto:</p> <p>Los oficios están debidamente diligenciados, firmados, radicados, con sus anexos y con las Planillas de entrega de sistema de correspondencia?</p> <p>Si. El enlace y el auxiliar de reparto firman las Planilla de entrega de sistema de correspondencia y/o Planilla de reasignación. El enlace de dependencia entrega las planillas y documentos al auxiliar de reparto. Pasar a la actividad 23.</p> <p>No. Se devuelve al enlace para que éste se lo devuelva al funcionario y se hagan las respectivas correcciones. Pasar a la actividad 16.</p>	Enlace de la dependencia	<p>Planilla de entrega de sistema de correspondencia firmada.</p> <p>Planilla de reasignación firmada.</p>
23	<p>Clasificación de los oficios recogidos en las dependencias:</p> <p>Son memorandos internos para entregar en la misma sede?</p> <p>Si. Se clasifican por dependencia y se genera la Planilla de reparto. Pasar a la actividad 13 e iniciar el reparto de esta correspondencia recibida al enlace.</p> <p>No. Pasar a la actividad 17 si son memorandos internos para enviar a otra sede.</p>	Auxiliar de reparto interno	Planilla de reparto

	Pasar a la actividad 24 si es correspondencia enviada para destinatarios externos.		
24	<p>Envío de correspondencia enviada a destinatarios externos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se embala el oficio y sus anexos en sobres o cajas, según se requiera. 2. Se generan las guías y planillas correspondientes. 3. Se programa la recolección para su envío. <p>Pasar a la actividad 26.</p>	Auxiliar de reparto externo	Guías y planillas de envío de la empresa de correspondencia
25	<p>Elaborar oficio o memorando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se elabora el oficio o memorando en el formato correspondiente. 2. Se radica en el sistema de correspondencia, de acuerdo con el tutorial vigente. 3. Se clasifica el radicado de acuerdo a la TRD. 4. Se marca como impreso en el sistema de correspondencia. 5. Se genera la Planilla de entrega de sistema de correspondencia. 6. Se imprime el oficio, se firma y se ponen los vistos buenos de quien elaboró y revisó (si aplica). 7. Se asigna por sistema al enlace de dependencia, cuando el destinatario es interno. Se archiva cuando el destinatario es externo. En ambos casos se hace la respectiva observación en el campo "Comentario". 8. Se entregan al enlace de la dependencia el oficio y la Planilla de entrega de sistema de correspondencia. <p>Pasar a la actividad 20.</p>		Planilla de entrega de sistema de correspondencia. Comunicación oficial radicada. Histórico en sistema de correspondencia.

[FLUJOGRAMA](#)

7. ANEXOS
N/A

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	04/Feb/2014	Creación del documento
2	17/Jul/2015	Se actualiza el procedimiento unificando los procedimientos de Correspondencia Externa - APO7-P-006 y el

procedimiento de Correspondencia Interna APO7-P-007

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Jimena Urueña Gomez Cargo: Contratista Fecha: 17/Jul/2015	Nombre: Luz Helena Mejia Zuluaga Cargo: Coordinador Grupo Servicios Administrativos Fecha: 17/Jul/2015	Nombre: Gustavo Mauricio Martinez Perdomo Cargo: Vicepresidente Administrativa y Financiera Fecha: 17/Jul/2015

La copia impresa de este documento deja de ser controlada