

		Procedimiento		Versión:	V1
		<b>Administración de comunicaciones oficiales</b>		Fecha Actualización:	5/5/2026
				Proceso asociado:	Gestión documental
<b>1. Objetivo:</b>	Establecer las directrices para la gestión de las comunicaciones oficiales de Función Pública conforme a los lineamientos normativos vigentes, a través de la implementación de lineamientos y controles para la recepción, radicación, asignación de trámite y distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas, tanto recibidas como enviadas, a través de los canales institucionales, con el fin de garantizar su trazabilidad, oportunidad, seguridad y adecuada administración al interior de la entidad.				
<b>2. Alcance:</b>	Inicia con la recepción y radicación de las comunicaciones oficiales a través de los canales físicos y electrónicos dispuestos, continúa con la validación de la información, la distribución a las dependencias competentes y la proyección de respuesta en los términos legales por parte del área designada y finaliza con el envío al peticionario, el archivo y clasificación del mismo en el aplicativo definido.				
<b>3. Líder</b>	Secretario (a) General	<b>4. Responsable</b>	Coordinador (a) Grupo de Gestión Documental. Profesionales Grupo de Gestión Documental designados. Líderes de cada dependencia y profesionales designados.		
5. Definiciones					
<b>Acuse de recibo</b>	Es la prueba física y/o electrónica por medio de la cual se demuestra la gestión de la entrega de una comunicación oficial al destinatario (a) de la misma.	<b>Documento</b>	Testimonio físico o digital (información registrada en un soporte) que recoge hechos, datos o circunstancias, sirviendo para constancia, prueba, comunicación o información		
<b>Anexos</b>	Complemento de un documento remitido, integrado por uno o varios folios u otros soportes.	<b>Documento electrónico</b>	Información generada, recibida, almacenada o comunicada mediante medios digitales, la cual permanece en soporte electrónico durante su ciclo de vida		
<b>Archivo</b>	Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.	<b>Envío postal</b>	Es el traslado de cartas, documentos o paquetes a través de redes de correos oficiales o empresas de mensajería.		
<b>Asignación a dependencia</b>	Se refiere a la dependencia, nombre y cargo del funcionario (a) responsable de responder, atender o resolver una comunicación oficial desde su radicación hasta el cumplimiento de su función administrativa, de acuerdo con lo registrado en el aplicativo ORFEO y conforme a las competencias propias al interior de la Entidad.	<b>Firma digital</b>	Valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos o documento electrónico, garantizando la completa identidad del firmante con apoyo de la criptografía, por lo que para su emisión, este tipo de firma requiere de un método de autenticación válido como la recepción y verificación de datos personales		
<b>Canales oficiales</b>	Son los medios utilizados por entidades, para comunicarse con los usuarios, gestionar PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) y brindar soporte. <b>Puntos de Radicación:</b> Corresponden a la ventanilla de radicación dispuestas por la Entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía o por los (as) funcionarios (as) de la Entidad. <b>Correo Electrónico:</b> El Departamento dispone del correo electrónico <a href="mailto:eva@funcionpublica.gov.co">eva@funcionpublica.gov.co</a> <b>Formulario Electrónico:</b> El Departamento tiene expuesto en su página web el un formulario denominado "Formulario para La Recepción de PQRS" en la ruta <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/formule-su-peticion">https://www.funcionpublica.gov.co/formule-su-peticion</a>	<b>Firma electrónica</b>	La representación de la totalidad de datos electrónicos relacionados a un documento digital vinculado a un autor o sujeto firmante		
<b>Comunicaciones Oficiales</b>	Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en cumplimiento del ejercicio de las funciones asignadas legalmente a la Entidad, independientemente del medio utilizado	<b>Formulario electrónico</b>	Documento interactivo en línea, diseñado para recopilar, validar y almacenar datos automáticamente en dispositivos electrónicos, sustituyendo el papel		
<b>Comunicaciones oficiales enviadas externas</b>	Corresponde a las comunicaciones oficiales producidas por las dependencias y áreas funcionales de la Entidad con destino externo a personas naturales o jurídicas. Su identificación en el aplicativo ORFEO se da mediante el número "1" al final del radicado.	<b>Generación de respuesta</b>	Fase del proceso donde se crea el documento oficial de contestación a una correspondencia recibida		
<b>Comunicaciones oficiales Internas</b>	Corresponde a las comunicaciones oficiales producidas entre las dependencias y áreas funcionales de la Entidad con destino interno, conocidas como "Memorando". Su identificación en el aplicativo ORFEO se da mediante el número "3" al final del radicado.	<b>Gestión documental</b>	Conjunto de actividades administrativas y técnicas destinadas a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, para facilitar su uso y conservación		
<b>Comunicaciones oficiales recibidas</b>	Corresponde a las comunicaciones oficiales que ingresan a la Entidad a través de los puntos de recepción dispuestos para ello. Su identificación en el aplicativo ORFEO se da mediante el número "2" al final del radicado.	<b>Numero de radicado</b>	Identificador único y consecutivo generado por el sistema para cada documento recibido o enviado		
<b>Correo electrónico certificado</b>	Canal digital de envío que ofrece evidencia legal sobre la recepción y entrega de un mensaje y sus archivos.	<b>Orfeo</b>	Sistema de gestión documental desarrollado inicialmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en Colombia, licenciado como software libre.		
<b>Derecho de petición:</b>	Es una facultad constitucional fundamental (Art. 23) en Colombia que permite a cualquier persona, natural o jurídica, elevar solicitudes respetuosas a autoridades o entidades privadas por motivos de interés general o particular	<b>Radicación de comunicaciones</b>	Procedimiento por el cual las entidades asignan un número consecutivo único, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío, con el fin de oficializar el trámite y cumplir términos legales		
<b>GGD</b>	Grupo de Gestión Documental	<b>Reasignación</b>	Proceso de transferir la responsabilidad de un documento (radicado) de un usuario o dependencia a otro dentro de un Sistema de Gestión Documental		
<b>Devolución de Comunicaciones Oficiales</b>	Corresponde a la imposibilidad en la entrega al destinatario (a) de una comunicación oficial producida por la Personería de Bogotá por alguna de las siguientes causales: • Dirección no existe • Dirección deficiente • Destinatario (a) no reside • Cerrado • Rehusado A nivel electrónico cuando rebotan los correos electrónicos, por errores en el buzón de correo electrónico del destinatario	<b>OREC</b>	Oficina Relación Estado Ciudadanías		
<b>Digitalización</b>	Proceso de convertir un documento físico en un archivo digital para que pueda ser gestionado a través del sistema de información de la entidad	<b>Trámite documental</b>	Recorrido del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa		
6. Políticas de Operación					
1. El horario de atención para el recibo de comunicaciones externas es de 8:00am a 4:00pm e internas de 8:00am a 5:00pm, en jornada continua					
2. La asignación de términos se realizará conforme a la resolución vigente que reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública.					
3. Toda comunicación que ingrese o salga de la entidad, ya sea en soporte físico o electrónico, debe ser oficializada mediante un número de radicado único y consecutivo, garantizando así la trazabilidad y el control legal de los documentos.					
4. Para asegurar la agilidad en el trámite y la preservación de la información, todo documento recibido en soporte físico, debe ser digitalizado e indexado en el aplicativo Orfeo inmediatamente después de su radicación inicial.					
5. Las dependencias que reciben comunicaciones oficiales, deben verificar su competencia sobre el asunto en un tiempo de tres días; en caso de no ser competentes deben reasignar el radicado a la dependencia correspondiente a través del Orfeo, el sistema Orfeo no permite la reasignación a otra área si ha transcurrido más del 50% de los términos asignados.					
6. Toda comunicación que ingrese física es remitida a las áreas en un recorrido realizado los martes y viernes, teniendo en cuenta que los documentos físicos no se pueden eliminar ya que se debe mantener en su soporte original en todo su ciclo de vida.					
7. El cambio términos lo realizará el jefe de cada área a solicitud del funcionario, en casos especiales deben solicitar el cambio de términos mediante proactivanet.					
8. Los términos se cortan en el aplicativo Orfeo cuando se firma la comunicación oficial, si la comunicación oficial enviada externa, presenta alguna novedad que requiera modificación del documento, se debe levantar la firma y esta acción reactiva los términos.					
9. Las áreas deben formalizar las comunicaciones oficiales enviadas externa, para el respectivo envío con mínimo tres días antes del vencimiento de los términos.					
10. Cuando el Grupo de Gestión Documental (GGD) solicite ajustes a una comunicación oficial enviada externa, estos deberán ser atendidos de manera inmediata por el funcionario responsable, garantizando el cumplimiento de los términos establecidos.					
11. Toda comunicación oficial enviada externa, debe ser firmada mediante certificado de firma digital.					
12. La creación de usuarios y asignación de roles en el aplicativo Orfeo se realizará a través de Proactivanet.					
13. Cuando los anexos superen los 10 MB o sean más de ocho (8), debenn cargarse en OneDrive e incluir el enlace correspondiente dentro de la Comunicación Oficial Enviada Externa.					
14. El correo certificado deberá utilizarse únicamente cuando sea estrictamente necesario y cuente con la autorización del jefe del área.					

15. Cuando ingrese una comunicación oficial, y esta tenga diferentes preguntas que corresponden a diferentes áreas, esta será asignada al área que mas le correspondan preguntas.

7. Riesgos		8. Indicadores			
Cód.	Nombre	Vínculo	Codigo	Nombre	Vínculo
No 19	Posibilidad de afectación económica y reputacional por quejas, demandas o sanciones debido al inadecuado manejo del sistema de gestión documental y desconocimiento de los lineamientos en la radicación.	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/Inmop/gestion-documental/riesgos">https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/Inmop/gestion-documental/riesgos</a>	Ficha No 20	Gestión del servicio	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/gestion-documental/indicadores">https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/gestion-documental/indicadores</a>
No 20	Posibilidad de afectación reputacional Por pérdida de confidencialidad Debido a inadecuada configuración de roles y permisos en el sistema de gestión documental	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/Inmop/gestion-documental/riesgos">https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/Inmop/gestion-documental/riesgos</a>	N.a	N.a	..

9. Descripción del procedimiento

Conveniones:								
No.	Iconografía	Actividad	Descripción de la actividad	Tiempo	Responsable	Control	Registro/formato	Sistema de Información
1		Recepcionar las solicitudes recibidas por los diferentes canales.	El GGD recibe las solicitudes físicas a través de la ventanilla, virtuales a través de EVA correo institucional <a href="mailto:eva@funcionpublica.gov.co">eva@funcionpublica.gov.co</a> y PQRSD a través del formulario en la pagina web.	Permanente de manera inmediata.	Profesional designado (ventanilla).	GGD Verificación permanente de canales oficiales.	Radicado institucional, pagina web, aplicativo Orfeo.	Correo aplicativo Orfeo.
2		¿Es física o electrónica?	Verificar	Permanente de manera inmediata.	Profesional designado (ventanilla).	GGD Verificación permanente de canales oficiales.	Radicado institucional, pagina web, aplicativo Orfeo.	Correo aplicativo Orfeo.
3		Verificar las solicitudes físicas	Se valida que el documento este dirigido a la entidad, que el asunto sea de competencia y que los anexos anexados estén completos. Si el documento no es competencia de la entidad o esta incompleto, se le informa al peticionario.	Permanente/inmediata posterior a la actividad anterior.	Profesional designado (ventanilla).	GGD Validación de correspondencia y anexos.	Radicado institucional, pagina web, aplicativo Orfeo.	Correo aplicativo Orfeo.
4		Radical las solicitudes físicas	Ingresar los datos en el aplicativo Orfeo, se asigna un número de radicado consecutivo en la aplicación de Orfeo, se escanea y se ingresa el radicado que se generó, se imprime y adhiere un sticker de radicación. Ver Instructivo de Uso del Aplicativo ORFEO - Radicación ventanilla.	Permanente/inmediata posterior a la actividad anterior.	Profesional designado (ventanilla).	GGD Verificar instructivo.	Sticker de radicación.	Aplicativo Orfeo.
5		Digitalizar las solicitudes físicas.	La comunicación física debe ser escaneada e incorporada en el Orfeo.	Permanente/inmediata posterior a la actividad anterior.	Profesional designado (ventanilla).	GGD No aplica.	Documento digitalizado.	Aplicativo Orfeo / Orfeo scanner.
6		Entregar las comunicaciones físicas.	Desde el GGD se realizan los recorridos programados por las distintas áreas, donde se entrega el documento físico para que sea incorporado en el respectivo expediente, el destinatario (Secretario del área) firma la "Planilla de control de entrega de comunicaciones oficiales".	Martes y viernes de cada semana.	Profesional designado GGD.	GGD Firma de recibido.	Planilla de control de entrega.	TRD oficial.
7		Radical las solicitudes electrónicas - EVA.	Teniendo en cuenta que el correo electrónico susceptible para la recepción de todo tipo de correos, el GGD realiza una depuración de correos duplicados, informativos y spam. Se ingresan los datos en el aplicativo Orfeo, para asignar un número de radicado consecutivo. Ver Instructivo de Uso del Aplicativo ORFEO - Radicación EVA.	Diariamente.	Profesional designado GGD.	GGD Depuración de correos informativos, duplicados y spam.	Solicitud radicada.	Aplicativo Orfeo / Correo EVA.
8		Radical las solicitudes electrónicas - PQRSD.	Una vez el peticionario diligencie el formulario, la solicitud ingresa a la bandeja de entrada del aplicativo Orfeo de un único usuario asignado donde el sistema le asigna automáticamente un número de radicado. Ver Instructivo de Uso del Aplicativo ORFEO - asignación formulario PQRSD.	Automático.	Profesional designado GGD.	GGD Verificar bandena.	Formulario Web.	Aplicativo Orfeo.
9		Asignar las comunicaciones oficiales a las áreas responsables.	Una vez la comunicación oficial recibida, es digitalizado y radicada en el aplicativo Orfeo, se asigna al área competente para su respectivo tramite.	Diariamente de manera inmediata.	Profesional designado GGD.	GGD Verificación de área competente.	No aplica.	Aplicativo Orfeo.
10		Gestionar el trámite de la comunicación oficial	El jefe del área recibe la comunicación oficial externa en el aplicativo Orfeo, analiza y distribuye al profesional de la dependencia según lineamientos de cada dependencia (asesor, coordinador o profesional) para su trámite según términos.	Diariamente de manera inmediata	Director o Jefe de Dependencia	GGD Verificar tiempos y competencia.	Trazabilidad aplicativo.	Aplicativo Orfeo.
11		Validar la competencia y responsabilidad para la atención y/o respuesta de la comunicación oficial	Diariamente el profesional designado verifica lo recibido, si la petición no corresponde al área, debe reasignarse al área que corresponde	3 días posterior a la actividad anterior	Profesional de la dependencia designado	GGD Control de términos legales.	Verificación de la información.	Aplicativo Orfeo.
12		¿Requiere traslado?	Si la solicitud ya a superado el 50 % de los términos el sistema no permite reasignar a otras áreas, por lo tanto se deben verificar las comunicaciones una vez sean asignadas.	3 días posterior a la actividad anterior.	Profesional de la dependencia designado.	GGD Control de términos legales.	Reasignacion Orfeo.	Aplicativo Orfeo.

13		Proyectar respuesta.	El profesional asignado proyecta la respuesta en el formato "comunicado externo", asociando el radicado de entrada, registrando la dirección física o correo electrónico, se cargan los adjuntos en el radicado de salida mencionándolos en la comunicación y si estos pesan más de 10 MB, se suben en OneDrive y se incluye el enlace en la comunicación. (no modificar los márgenes ni lo que está entre asteriscos)	Según términos.	Profesional de la dependencia designado.	Coherencia de la respuesta.	Formato de comunicado externo.	Aplicativo Orfeo / OneDrive.
14		Enviar respuesta a visto bueno o a revisión.	La comunicación oficial enviada externa debe pasar por visto bueno del jefe o del que se asigne, para garantizar la calidad y coherencia del contenido de la comunicación (Ver instructivo de Uso del Aplicativo ORFEO – Radicación EVA). El documento se envía a revisión a otra área, cuando aplique.	Según términos.	Profesional de la dependencia designado.	Control de calidad y técnica.	Visto bueno o revisión.	Aplicativo Orfeo.
15		¿Requiere ajustes?	La revisión técnico/jurídica se realiza por parte del director o jefe de área, garantizando la consistencia y cumplimiento normativo de la respuesta, si requiere ajustes se devuelve al profesional asegurando el cumplimiento de los términos establecidos.	Según términos.	Profesional de la dependencia designado.	Control de calidad y técnica.	Visto bueno o revisión.	Aplicativo Orfeo.
16		¿Es una comunicación que tiene radicado de entrada?	Generar comunicación sin radicado de entrada y masivo. Se realiza cuando se emite una comunicación oficial enviada externa, para generar una información, invitación a uno o varios remitentes. Ver instructivo de Uso del Aplicativo ORFEO – comunicaciones sin radicado de entrada y masivos	Según términos	Director o Jefe de Dependencia	Ver instructivo de Uso del Aplicativo ORFEO – comunicaciones sin radicado de entrada y masivos	Visto bueno o revisión.	Aplicativo Orfeo.
17		Generar radicado de salida y firma	Luego de la aprobación del contenido de la comunicación oficial enviada externa, el funcionario responsable genera el radicado de salida y lo remite al jefe del área para su firma (ver instructivo de Uso del Aplicativo ANDES - Expedición Certificado Firma Digital). Las áreas deben firmar las comunicaciones para que estas pasen al GGD tres días antes del vencimiento de los términos.	3 días antes del vencimiento.	Director o Jefe de Dependencia Profesional designado.	Control de vencimientos.	Comunicación firmada.	Aplicativo Orfeo.
18		Realizar el envío.	Una vez firmada la comunicación llega automáticamente a la bandeja "por enviar", administrada por el GGD, quien verifica que se use el formato "comunicado externo", los anexos, los datos del destinatario (nombre, correo electrónico y/o dirección), que se relacione el radicado de entrada y que este firmado. Si se identifica una anomalía en la comunicación notifica a quien proyectó mediante correo para corrección. Se registra en "Planilla de seguimiento y control de envíos". Cuando esté correcto se realiza el envío al correo o dirección, nombrado en los datos de destinatario de la comunicación, y, se le genera un acuse de envío al funcionario que proyectó. Se registra en la "Planilla de seguimiento y control de envíos"	Diariamente.	Profesional GGD designado.	Validación de requisitos de envío.	Planilla de seguimiento y control de envíos.	Aplicativo Orfeo.
19		¿Es anónima?	El encargado de realizar el envío (ver actividad 18) del GGD, lo envía mediante el aplicativo Orfeo con la opción "113 Publicación en página web" para que este llegue a la bandeja administrada por la OREC, oficina encargada de realizar la publicación en la página web. Si el anónimo no es competencia del Departamento, se descarga la comunicación con sus anexos y se realiza el envío por el buzón eva@funcionpublica.gov.co a la Entidad competente.	Cuando se requiera.	GGD / OREC	Validación de requisitos de envío.	Comunicación publicada.	Aplicativo Orfeo.
20		Realizar el envío certificado.	Se realiza el envío mediante correo electrónico certificado, garantizando la trazabilidad del envío y la recepción, una vez se obtiene el acuse de recibido se carga en el radicado correspondiente. (ver Instructivo de Uso del Aplicativo ORFEO - envío de comunicaciones oficiales).	Cuando se requiera.	Profesional GGD designado.	Validación de requisitos de envío.	Planilla de seguimiento y control de envíos.	Aplicativo Orfeo / correo certificado.
21		¿Rebota?	En caso de que la comunicación enviada a los correos electrónicos indicados sea rechazada (rebote), esta será notificada mediante el buzón eva@funcionpublica.gov.co. Posteriormente, se radicará al funcionario que proyectó la comunicación oficial, con el fin de que suministre una dirección de correo electrónico alternativa y se proceda a realizar un nuevo envío.	Cuando se requiera.	Profesional de la dependencia designado / GGD.	Notificación al correo.	Correo electrónico	Aplicativo Orfeo / correo electrónico.
22		Realizar el envío físico.	Cuando son envíos físicos fuera de Bogotá se realiza mediante sipost. Cuando son envíos físicos dentro de Bogotá los realiza el mensajero asignado.	Cuando se requiera.	Profesional GGD designado. Mensajero.	Finalización del trámite.	Planilla de seguimiento y control de envíos.	Aplicativo Orfeo.
23		Cierre por dependencia	Se realiza cuando la dependencia efectúa el envío de la comunicación oficial de manera directa. En este caso, el área notifica al GGD mediante correo electrónico, solicitando la autorización para el cierre de la comunicación por parte de la dependencia. El encargado del GGD revisa la comunicación oficial y, en el aplicativo Orfeo, selecciona la opción "111 Enviado por la dependencia".	Cuando se requiera.	Profesional de la dependencia designado / GGD.		Correo electrónico	Aplicativo Orfeo / correo electrónico.
24		Realizar seguimiento y reportes de control.	OREC envía un reporte a las áreas dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, sobre el estado de las peticiones próximas a vencer o fuera de términos, mediante correo electrónico.	Primeros 5 días hábiles del mes.	Coordinador Oficina Relación. Estado Ciudadanas OREC. Profesional designado OREC.	Alerta términos.	Reporte.	Aplicativo Orfeo / correo electrónico.
25		¿Se requiere anulación de radicado?	Si hay un radicado que no se va a usar, debe informarle al jefe, y este con su rol en su aplicativo Orfeo tiene la opción de anulación, donde ingresa el número de radicado y se solicita la anulación del radicado, esta solicitud pasa a GGD donde se realiza la anulación y la generación del acta de anulación.	Primeros 5 días hábiles del mes y/o cuando sea requerido por el área.	Coordinador GGD. Profesional designado GGD.	Verificación de causa de anulación.	Acta de anulación.	Aplicativo Orfeo / correo electrónico.

