1. OBJETIVO

Definir las actividades para recepción, radicación y distribución de las comunicaciones remitidas al ICBF, tanto de entidades públicas, privadas o personas naturales, garantizando el debido proceso de las comunicaciones recibidas en la Entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de los documentos físicos en la Unidad de Correspondencia y termina con la entrega al encargado de realizar la digitalización

Aplica para la Dirección General, Regionales y Centros Zonales.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN:

3.1 El horario para la atención de la ventanilla debe ser publicado en un lugar visible a los ciudadanos.

3.2 El horario para la atención de la ventanilla de la Sede de la Dirección General del ICBF estará acorde con lo definido por el Secretario General.

3.3 El horario para la atención de la ventanilla en las Sedes de las Direcciones Regionales y Centros Zonales será definido por los Directores Regionales.

3.4 Al comenzar cada año calendario, se iniciará la radicación de comunicaciones oficiales recibidas, con la numeración consecutiva de forma automática a partir del número 000000001.

3.5 En el aplicativo de correspondencia no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de radicación de los documentos. La Sede de la Dirección General y cada Regional, contarán con su propio consecutivo.

3.6 En caso de no contar con el sistema de gestión documental, en casos como: falla en servicio eléctrico, falla en servidor, red o interfaces, se procederá a aplicar el **Protocolo de contingencia ante la interrupción del sistema de gestión documental**.

PÚBLICA

3.7 Las comunicaciones oficiales que ingresen al ICBF, deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos deben estar mencionados en el oficio remisorio y debidamente foliados, se deben contar físicamente los folios y confrontar ese dato con la foliación que enuncie la comunicación; cuando se recibe de forma directa o personal, en caso que la comunicación no tenga la foliación, se debe solicitar a la persona que trae el documento que relacione la cantidad de folios.

3.8 Se debe verificar que el destinatario de la comunicación sea efectivamente el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF y/o servidor público perteneciente a la Entidad.

3.9 En caso de que las comunicaciones recibidas no estén relacionadas con las funciones o competencia del ICBF, se orientará al ciudadano sobre el trámite a seguir, según el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", en el que se establece que "*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito*".

3.10 Todas las comunicaciones, independiente del medio en que se reciban (entrega personal, mensajería, correo electrónico o fax), son de carácter institucional, por lo que ningún colaborador podrá atender o despachar directamente asuntos relacionados con documentos que no hayan sido previamente radicados en la ventanilla del ICBF.

3.11 Todos los sobres sellados cuyo destinatario sea el ICBF, serán abiertos por el encargado de la recepción (ventanilla), para verificar su contenido, los datos del destinatario y remitente, previo a su radicación. La apertura de los sobres se hará siempre, incluyendo aquellos con anotaciones especiales, tales como: NO ABRIR, CONFIDENCIAL, PRIVADO O RESERVADO**;** una vez se haya capturado la información en el sistema el sobre se sellará de nuevo y se enviará al área.

3.12 Para el caso de las licitaciones públicas, se radicará el oficio remisorio con la cantidad y descripción (sobres, carpetas, cajas, entre otros), de los anexos recibidos, inmediatamente se deberá enviar a la Dirección de Contratación para el caso de la Sede de la Dirección General, para las Sedes Regionales al Grupo Jurídico y/o Gestión de Soporte, es importante aclarar que***, por ningún motivo*** se abrirán estos anexos, por cuanto son de carácter reservado y solo competen a los interesados del proceso.

PÚBLICA

3.13 Se debe verificar los datos de origen del ciudadano o entidad que remite la comunicación (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, cédula o NIT), y datos del destinatario (nombre del servidor público, dependencia y cargo), una vez verificados los anteriores requisitos, se procederá a la radicación del documento.

3.14 Toda comunicación allegada a cualquier ventanilla del ICBF debe ser recibida y radicada independiente de la sede a la cual esté dirigida.

3.15 Toda documentación radicada que por su competencia deba ser remitida a una dependencia de la Sede de la Dirección General, Regional o Centro Zonal, deberá conservar ***un único número de radicado,*** asignado en el momento de la recepción del documento. Es decir, el documento físico deberá ser remitido a la sede competente de manera interna, sin generar nuevos números de radicado para su trámite, no se radicará una segunda vez.

3.16 Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará **ANÓNIMA**, para lo cual, se deben seguir los parámetros establecidos en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF*:

- Su registro se realizará en el aplicativo de conformidad a lo dispuesto en este documento y en la eventualidad de que deba remitirse a otra entidad, se dejará constancia de dicha situación.

- Cuando se radique una solicitud y se desconozca el nombre del peticionario, se procederá de conformidad con lo establecido en el parágrafo segundo del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, publicando un aviso con copia íntegra de la respuesta en la página web del ICBF y en un lugar de acceso al público de la respectiva Sede o Punto de Atención por el término de cinco (5) días.

- En todo caso, cada dependencia de la Sede de la Dirección General, Regional o Centro Zonal, será responsable de las publicaciones que deban realizarse de las solicitudes en las cuales se desconozca el peticionario, y en los lugares que deben disponerse para ello en cada uno de los Niveles de Atención. Para ello, se tendrán en cuenta las recomendaciones que al respecto brinde la Dirección de Servicios y Atención.

3.17 Las comunicaciones oficiales recibidas que contengan peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, se tramitarán de la siguiente manera, de acuerdo con la Guía de Gestión de PQRSD numeral 4.1.2.1.:

PÚBLICA

- Peticiones de interés General y Particular (15 días)
- Consultas (30 días)
- Peticiones de documentos e información (10 días)
- Peticiones entre autoridades (10 días)

3.18 Las acciones de tutela y desacatos, se deben radicar y digitalizar de manera inmediata, y asignadas a la Oficina Asesora Jurídica, en el caso de la Sede de la Dirección General, en las Sedes Regionales, se deberán entregar de manera inmediata al Grupo Jurídico y/o Gestión de Soporte con su respectivo radicado.

3.19 Las comunicaciones recibidas en las áreas por fax se consideran escritas y deberán ser entregadas en el horario establecido, en la ventanilla para su radicación. Los fax recibidos por fuera de este horario, serán radicados el día hábil siguiente. Si el fax utiliza papel térmico, la comunicación se debe fotocopiar antes de ser radicada, con el fin de garantizar la conservación de la información contenida en el mismo, y su visualización al momento de ser escaneada.

3.20 Si en razón a visitas o reuniones fuera de las instalaciones del ICBF, algún colaborador en ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales, recibe comunicaciones oficiales o le son allegadas a sus correos electrónicos para iniciar o continuar algún trámite del Instituto, deberá entregar físicamente la documentación en la ventanilla en el menor tiempo posible, para ser registrada y radicada en el sistema de gestión documental.

3.21 Para el manejo de la correspondencia de tipo personal, se debe tener en cuenta lo definido en el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, donde se establece que: "*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*", y por ende **no** se deben recibir ni tampoco radicar en el sistema.

3.22 Los paquetes y cajas no deben ser abiertos; hasta que no pasen por el filtro de seguridad de la Sede de la Dirección General, Regionales y/o Centros Zonales, de acuerdo con el procedimiento de seguridad que esté establecido, posteriormente se procederá a realizar la apertura para verificar el contenido y ser radicados en el sistema de gestión documental.

3.23 Todas las facturas deberán ser radicadas y digitalizadas de manera inmediata en el sistema de gestión documental, si éstas llegan sin el oficio remisorio, se asignará número de radicado en sticker, el cual se pegará al respaldo de la factura, evitando ocultar información contenida en la misma.

PÚBLICA

3.24 El colaborador, entidad y/o persona natural que no realice el trámite de radicación de los documentos en la ventanilla de la Sede de la Dirección General, Direcciones Regionales o Centros Zonales, teniendo la obligación de hacerlo, deberá asumir las responsabilidades jurídicas que se deriven de esta omisión, eximiendo al ICBF de cualquier responsabilidad por la ausencia de dicho trámite.

3.25 Se debe garantizar la seguridad, integralidad, custodia y confidencialidad de la Información física, que se reciba para trámite y respuesta del ICBF.

3.26 **NO** se verificará el contenido de la información que esté contenida en soporte magnético, se impondrá un sticker con el mismo número de radicado del oficio remisorio, dejando constancia en el sistema de gestión documental, que los anexos están en otro soporte como CD, DVD, disco duro externo, entre otros.

3.27 El documento físico radicado se allegará a la oficina a la que fue asignado por primera vez, esta oficina se encargará de reasignar y entregar el físico al área competente de emitir respuesta, si se desconoce la dependencia que debe tramitarlo debe ser asignado al coordinador de Gestión Documental para su respectiva reasignación. El documento físico debe realizar el mismo recorrido del sistema de gestión documental.

3.28 Por políticas de la Entidad, la bandeja de entrada del sistema de gestión documental de cada uno de los colaboradores del ICBF, debe ser revisada diariamente, con el propósito de identificar documentación que requiera trámite inmediato o que no corresponda a su competencia, con el fin de ser reasignado para evitar retrasos en el trámite, se debe redireccionar tanto el digital como el documento físico.

3.29 Una vez realizado el proceso de radicación, la comunicación oficial debe ser escaneada con sus anexos en físico y se debe asociar la imagen con el radicado.

3.30 La digitalización de los anexos se debe realizar por tipología documental.

3.31 La documentación recibida por empresa de mensajería que cuente con número de guía; debe ser relacionada con nombre de la empresa y número de guía en el sistema de gestión documental.

PÚBLICA

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Recibir los documentos físicos	Recibir la documentación a ser entregada por los ciudadanos o entidades cuyo destino sea el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ver política 3.8, 3.11, 3.12)	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o Soporte Técnico Centro Zonal	N/A
2 P.C	Verificar los documentos físicos	Verificar que las comunicaciones remitidas al ICBF, sean competencia de la Entidad y contengan la información básica del remitente (nombre, NIIT o cédula, dirección, teléfono, ciudad, departamento, firma). (ver política 3,7, 3.10, 3.11), en caso contrario ver política 3.9. Verificar los documentos anexos de las comunicaciones a radicar (ver política 3.10, 3.11, 3.21).	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o Soporte Técnico Centro Zonal	N/A
3	Radicar los documentos	Radicar los documentos una vez verificados y validados que son competencia del ICBF, se procederá a su radicación en el sistema de gestión documental de la Entidad, cuidando de diligenciar cada uno de los campos dispuestos en el aplicativo para tal fin.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o Soporte Técnico Centro Zonal	Registro en el sistema de gestión documental
4	Generar sticker de radicado	Generar sticker de radicado y adherirlo al documento y sus anexos. Entregar copia del documento al usuario para los casos en que aplique (ver política 3.23 y 3.26).	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o Soporte Técnico Centro Zonal	Sticker
5	Digitalizar los documentos	✓ Digitalizar el oficio remisorio como imagen principal y los documentos anexos por tipo documental. ✓ La imagen no deberá ser modificada para efectos de mejora, pues debe ser fiel reflejo del original. **Nota:** Aplicar procedimiento de digitalización.	Técnico Unidad Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o Soporte Técnico Centro Zonal	Documentos para digitalizar

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
6	Clasificar documentos radicados	Ubicar en los casilleros que corresponden a cada una de las dependencias los documentos físicos a ser entregados, acorde con el direccionamiento señalado en el sticker de radicación.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	Documentos clasificados
7	Generar planillas de entrega de correspondencia	Generar planilla de entrega de comunicaciones a ser entregadas en las oficinas destino.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	Reporte de aplicativo para entrega
8	Confrontar contra planilla documentos a ser entregados	Realizar la confrontación de documentos físicos a ser entregados en las diferentes unidades administrativas, contra planillas de entrega.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	Reporte de aplicativo para entrega
9	Entrega comunicaciones oficiales	Realizar la entrega física en las unidades administrativas de las comunicaciones oficiales junto con planilla de entrega.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	Reporte de aplicativo para entrega
10	Recibir las comunicaciones oficiales	Recibir las comunicaciones y confrontar los documentos físicos y firmar planilla de recibido de conformidad.	Asistencial áreas destino Dirección General Asistencial áreas destino Regionales Asistencial áreas destino Centros Zonales	Reporte de aplicativo para entrega

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
11	Recibir planilla	Recibir y archivar planilla firmada en señal de conformidad de las comunicaciones oficiales entregadas en las oficinas destino.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	Reporte de aplicativo para entrega

P.C.: Punto de Control

5. **RESULTADO FINAL:** comunicaciones oficiales recibidas y radicadas en el sistema de gestión del ICBF y entregadas físicamente al destinatario.

6. **DEFINICIONES:**

ANEXOS: número de folios, expedientes, legajos, libros, revistas, objetos u otros, que acompañan a la comunicación oficial y que por lo mismo se deben citar en la comunicación.

COMUNICACIONES OFICIALES: son todas aquellas recibidas y/o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del soporte utilizado.

COMUNICACIÓN RECIBIDAS: son todas aquellas comunicaciones dirigidas al ICBF desde cualquier ciudadano o Entidad con un trámite específico.

CORRESPONDENCIA: 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.

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. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

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.

PÚBLICA

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: Sistemas de información que permite almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos, sean estos soportados en medios físicos y/o electrónicos.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Matriz de requisitos legales Dirección Administrativa
- Manual de usuario de Aplicativo

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
N/a	N/a

9. ANEXOS:

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
N/A	N/A	Creación de nuevo procedimiento.

PÚBLICA