

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	P66.SA	09/03/2022
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES</b> <b>OFICIALES DEL ICBF</b>	Versión 1	Página 1 de 13

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la recepción, generación, radicación, distribución y gestión de las comunicaciones oficiales del ICBF, de manera oportuna y eficiente a través del sistema ORFEO.

## 2. ALCANCE

Este documento inicia con la recepción o generación de correspondencia, y finaliza con el archivo de la misma.

Aplica para la Dirección General, Regionales y Centros Zonales del ICBF.

## 3. POLITICAS DE OPERACIÓN:

- 3.1 Las comunicaciones oficiales por disposición normativa y la Tabla de Retención Documental - TRD del ICBF, tienen un tiempo de retención de DIEZ (10) años, transcurrido este tiempo su disposición final es Eliminación. En tal sentido, si la comunicación forma parte de algún expediente o trámite, la oficina responsable debe garantizar la conservación del original de la comunicación en el expediente físico, digital, virtual y/o electrónico creado para tal fin, con la respectiva clasificación conforme la TRD de la dependencia productora.
- 3.2 La solicitud de creación o activación de usuarios para ingresar al sistema ORFEO, la debe realizar el jefe de la dependencia a través de [mis.aplicaciones@icbf.gov.co](mailto:mis.aplicaciones@icbf.gov.co) para que sea atendida por el personal de ORFEO FUNCIONAL.
- 3.3 Se recibirán comunicaciones o correspondencia por medios (análogo, digital) y sus anexos al ciudadano, empresas o entidades por los diferentes medios establecidos por la entidad (correo electrónico, telefónico, ventanilla).
- 3.4 En el evento en que el sistema de correspondencia no se encuentre en funcionamiento se deben aplicar lo establecido en el documento PT1.P66.SA Protocolo Contingencia ante la interrupción del sistema de Gestión Documental ORFEO
- 3.5 La solicitud de cambio de un usuario de una dependencia a otra en el sistema ORFEO, la debe realizar el jefe de la dependencia a través de [mis.aplicaciones@icbf.gov.co](mailto:mis.aplicaciones@icbf.gov.co) para que sea atendida por el personal de ORFEO FUNCIONAL.
- 3.6 Las personas que se desvinculen del ICBF deben ser inactivados en el sistema ORFEO por parte de los jefes de dependencia al momento de generar el certificado de Paz y Salvo, de acuerdo con las indicaciones dadas en el IT5.P66.SA Instructivo Certificación de Paz y Salvo.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

P66.SA

09/03/2022

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES  
OFICIALES DEL ICBF**

Versión 1

Página 2 de 13

- 3.7** El certificado de Paz y Salvo requerido para la terminación de los contratos debe ser generado por el jefe de dependencia, previa verificación de las bandejas de ORFEO que deben estar sin radicados pendientes por tramitar.
- 3.8** Los jefes de dependencia deben hacer un seguimiento periódico a las bandejas del sistema ORFEO de los colaboradores, para garantizar la oportuna gestión de la correspondencia. Esto se hace a través de los reportes que dispone el sistema ORFEO para tal fin.
- 3.9** Los colaboradores del ICBF deben hacer los cursos virtuales de ORFEO dispuestos en Escuela ICBF para el adecuado uso y funcionamiento del sistema.
- 3.10** Los colaboradores encargados de la recepción de la correspondencia previamente a la radicación deben validar que sea de la competencia del ICBF y contenga la información básica necesaria del remitente: Nombre o razón social, NIT o cédula, dirección, teléfono, ciudad, departamento, firma; Así como verificar que la documentación a radicar contenga los anexos mencionados.
- 3.11** Al momento de la radicación de la documentación se deberá entregar la copia respectiva o en su defecto ser enviada vía correo electrónico en el caso de que los documentos sean recibidos por este canal de comunicación
- 3.12** Los términos para dar respuesta a las diferentes modalidades del derecho de petición, así como el término para dar respuesta a solicitudes entre autoridades, están estipulados dentro de la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF en el numeral 4.1.2.1. Términos de las peticiones. Así mismo, se debe prever los demás lineamientos y directrices que estén definidos en la normatividad vigente en la materia.
- 3.13** Los correos electrónicos que ingresen a las cuentas de los servidores públicos o colaboradores del ICBF del nivel nacional que correspondan a una comunicación de entrada o PQRS, deben ser enviados a los buzones de correspondencia para que sean radicados y gestionados por el sistema ORFEO.
- 3.14** Las solicitudes para radicar por el sistema ORFEO que hayan sido remitidas por atención al ciudadano y que fueron previamente registradas en el SIM, deben incluir en el asunto del radicado y en las observaciones el correspondiente número de SIM que le fue asignado.
- 3.15** En todas las ventanillas de correspondencia ubicadas en las oficinas regionales y centros zonales, se debe publicar el horario de atención, en un lugar visible al público.
- 3.16** Los colaboradores asignados a las ventanillas de correspondencia deben capturar en el sistema ORFEO el código de la guía de envío en el campo NUMERO DE GUIA antes de realizar el envío por el servicio postal del ICBF.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

P66.SA

09/03/2022

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES  
OFICIALES DEL ICBF**

Versión 1

Página 3 de 13

- 3.17** Las personas de las ventanillas de correspondencia son responsables de adjuntar las guías de envío y devolución de comunicaciones de salida como una imagen anexa al radicado en el sistema ORFEO.
- 3.18** Los colaboradores encargados de administrar los correos electrónicos certificados son los responsables de convertir en un archivo PDF la prueba de entrega remitida por el sistema del operador postal y posteriormente, enviar este archivo al personal de correspondencia de la sede o Regional a la que pertenece para que se adjunte como anexo al radicado de la comunicación de salida en el sistema ORFEO.
- 3.19** Las comunicaciones de salida no pueden ser enviadas por correo personal o correo institucional del colaborador del ICBF. Los únicos correos electrónicos autorizados para enviar estas comunicaciones son los que se encuentran bajo la administración de los colaboradores de correspondencia o quienes tienen habilitados correos electrónicos certificados.
- 3.20** Los colaboradores de correspondencia a nivel nacional que administran los correos electrónicos autorizados para enviar comunicaciones de salida deben generar las planillas de envío, asociar a cada radicado la comunicación firmada y el PDF del correo electrónico como soporte del envío.
- 3.21** El contador del consecutivo de comunicaciones oficiales del sistema para la Dirección General y Direcciones Regionales anualmente empieza en 00000001 para cada tipo de correspondencia (recibida, de salida e interna), manteniendo la estructura definida para el número de radicación de la siguiente manera:

Tipo de correspondencia	Año	Dependencia	Consecutivo	Código	Número de radicado
Planilla	2022	12000	00000045	4	2022120000000000454
Internos	2022	12000	00000001	3	2022120000000000013
Entrada	2022	12000	00000001	2	2022120000000000012
Salida	2022	12000	00000001	1	2022120000000000011

- 3.22** En el sistema de correspondencia no se pueden reservar números de radicación, puesto que la numeración será asignada en estricto orden de radicación de los documentos, ni se podrá reimprimir etiquetas o emplear radicados para comunicaciones diferentes.
- 3.23** Las comunicaciones impresas no pueden tener información enmendada, corregida o tachada.
- 3.24** Las comunicaciones impresas deben tener el número de radicado y contenido igual al archivo electrónico que, se encuentra en el sistema de correspondencia. En el evento de existir diferencias, se tomará por información correcta la que se encuentra cargada en el sistema.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	P66.SA	09/03/2022
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES DEL ICBF</b>	Versión 1	Página 4 de 13

- 3.25** Las comunicaciones de salida o internas que son entregadas a las unidades de correspondencia deben elaborarse en las plantillas definidas por la oficina asesora de comunicaciones y firmados por el personal autorizado para el envío a su destinatario (jefes de dependencia, supervisores de contrato y los demás facultados por parte de los jefes). La comunicación física debe coincidir con lo registrado en el sistema de correspondencia. En caso contrario, será regresada a la dependencia para su corrección.
- 3.26** Las comunicaciones oficiales que no están elaboradas con las planillas definidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones, en aspectos tales como: firma no autorizada, formatos, logotipos institucionales, clasificación de la información son rechazados y devueltos a la dependencia para los ajustes pertinentes.
- 3.27** En los casos que se requiera radicar una comunicación varias veces en ORFEO con diferentes destinatarios, debe hacerse de acuerdo con lo indicado en el documento IT2.P66.SA Instructivo Radicación de comunicaciones oficiales masivas.
- 3.28** Todo proceso de radicación de comunicaciones oficiales implica la asociación del documento en formato PDF al número de radicado en el sistema de correspondencia. Se debe escanear o adjuntar el oficio con sus anexos. En el sistema de correspondencia cada radicado debe tener como mínimo asociado un archivo PDF que, corresponda a la respectiva comunicación oficial.
- 3.29** Las comunicaciones oficiales que deben ser escaneadas o digitalizadas para su correspondiente cargue y asociación a un radicado en el sistema de correspondencia, se realizará conforme con el IT1.P66.SA Instructivo Digitalización de comunicaciones oficiales.
- 3.30** En el evento de no contar con el sistema de correspondencia, en casos tales como: falla en el servicio eléctrico, en el servidor, red o interfaces, entre otros; se procederá a aplicar el documento PT1.P66.SA Protocolo Contingencia ante la interrupción del sistema de Gestión Documental ORFEO.
- 3.31** Los sobres sellados cuyo destinatario sea el ICBF, serán abiertos previo a su radicación y digitalización por parte del encargado de la unidad de correspondencia para verificar su contenido, datos del destinatario y remitente. 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 requerida en el sistema, el sobre o paquete se sellará de nuevo y se enviará al área competente, tanto el físico como por el sistema ORFEO, a excepción de los anexos que hagan parte de un proceso de licitación pública, por cuanto son de carácter reservado y solo competen a los interesados del proceso.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	P66.SA	09/03/2022
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES DEL ICBF</b>	Versión 1	Página 5 de 13

- 3.32** Para el caso de las licitaciones públicas, se radicará el oficio remitario especificando la cantidad y descripción de los anexos recibidos (sobres, carpetas, cajas, entre otros) en el campo DESCRIPCION DE ANEXOS del formulario de radicación e inmediatamente se deberá enviar a la Dirección de Contratación para el caso de la Sede de la Dirección General; y para las Sedes Regionales, se entregará al Grupo Jurídico y/o Gestión de Soporte.
- 3.33** Las comunicaciones que tengan como anexos soportes magnéticos, no deben ser verificados por el personal de correspondencia, y deberán ser marcadas con un sticker que tenga el mismo número de radicado del oficio remitario, dejando constancia en el sistema de correspondencia en el campo DESCRIPCIÓN DE ANEXOS del formulario de radicación, indicando que los anexos están en otro soporte como CD, DVD, disco duro externo, entre otros.
- 3.34** Toda comunicación allegada a las diferentes Ventanillas de correspondencia del ICBF a nivel Nacional debe ser recibida y radicada en el sistema de correspondencia independientemente de la persona o sede a la cual esté dirigida.
- 3.35** Las comunicaciones oficiales que por competencia deban ser enviadas a otra dependencia de la Sede de la Dirección General, Regional o Centro Zonal, deben conservar un único número de radicado, es decir, no se debe radicar por segunda o más veces. El documento físico debe ser remitido a la sede y dependencia correspondiente a través del operador postal contratado por la Entidad; y así mismo, debe ser asignado por el sistema de correspondencia para que sea atendido el trámite.
- 3.36** Las comunicaciones que se deban radicar en el sistema de correspondencia que no estén firmadas y/o no presente el nombre del remitente, se considerará una comunicación anónima, para lo cual se debe radicar y remitir a la oficina de su competencia, donde se determinan las acciones a seguir, de conformidad con el documento G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF, de la Dirección de servicios y atención numerales 4.1.2.3 y 4.1.2.4.
- 3.37** Las acciones de tutela y desacatos se deben radicar y digitalizar de manera inmediata en el sistema de correspondencia, con la respectiva asignación por el sistema a la Oficina Asesora Jurídica en la Sede de la Dirección General, y en las Sedes Regionales al Grupo Jurídico y/o Gestión de Soporte. Así mismo, debe entregarse el archivo físico para que sea gestionado el trámite.
- 3.38** Las comunicaciones oficiales que reciban los colaboradores del ICBF, en ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales, ya sea en visitas o reuniones fuera de las instalaciones de la Entidad, deben entregarse en la unidad de correspondencia en el menor tiempo posible, para que sean radicadas en el sistema de correspondencia.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	P66.SA	09/03/2022
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES</b> <b>OFICIALES DEL ICBF</b>	Versión 1	Página 6 de 13

- 3.39** La correspondencia de tipo personal, no se debe enviar, recibir o radicar en el sistema de correspondencia, teniendo 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”.
- 3.40** El colaborador que tenga como función radicar la correspondencia del ICBF en el sistema de correspondencia y no realice dicha actividad, debe asumir las responsabilidades jurídicas que se deriven de esta omisión, eximiendo al ICBF de cualquier responsabilidad por la ausencia de dicho trámite. Aplica para la correspondencia recibida, de salida e interna.
- 3.41** Los colaboradores que tengan acceso a la correspondencia del ICBF deben garantizar la seguridad, integridad, custodia y confidencialidad de la información física.
- 3.42** Los colaboradores que tengan y/o reciban comunicaciones en sus bandejas del sistema de correspondencia, están obligados a adelantar el respectivo trámite y cierre correspondiente sin excepción, de acuerdo con las indicaciones dadas en este procedimiento y en el documento IT3.P66.SA Instructivo de Radicación de Entrada y Salida del ICBF; IT4.P66.SA Instructivo para la Radicación de Comunicaciones Oficiales Internas en el ICBF o PT1.P66.SA Protocolo Contingencia ante la interrupción del sistema de Gestión Documental ORFEO.
- 3.43** La correspondencia física y/o recibida por el sistema de correspondencia por parte de un colaborador o dependencia del ICBF, debe ser tramitada oportunamente, a menos que éste no sea de su competencia. En tal caso, debe ser reasignada por el sistema y así mismo enviado el archivo físico al área competente, de conformidad con el Instructivo de correspondencia de entrada y salida, Instructivo de correspondencia interna e Instructivo de radicación de correspondencia en contingencia.
- 3.44** Los colaboradores del ICBF, por política institucional tienen el deber de revisar diariamente sus bandejas en el sistema de correspondencia, 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.
- 3.45** Las comunicaciones oficiales en el sistema de correspondencia deben tener como mínimo la siguiente información asociada (metadatos):

CAMPO	DETALLE
Parámetro de búsqueda	Datos del destinatario ya sean funcionarios o terceros (nombre, documento)
Tipo de tercero	Si es persona natural o jurídica
Nombre O Razón social	Corresponden al tercero
Dirección	Ubicación del tercero

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	P66.SA	09/03/2022
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES DEL ICBF</b>	Versión 1	Página 7 de 13

Asunto	Concepto del radicado
Medio de envío	Opción del modo de entrega del comunicado
No Folios	Cantidad de hojas del comunicado

- 3.46** El sistema de correspondencia permite realizar la anulación de radicados de salida e interna de acuerdo con las indicaciones dadas en el documento ITX IT6.P66.SA Instructivo Anulación de correspondencia.
- 3.47** La totalidad de las comunicaciones oficiales del ICBF, se tienen que distribuir, entregar y recibir a través de las planillas generadas en el sistema de correspondencia. Se limita el uso de planillas manuales para los casos en que el sistema no se encuentre disponible, para lo cual, se firman planillas físicas y posteriormente se captura y actualiza la información en el sistema de correspondencia, toda vez que la única fuente de información válida para identificar el trámite que, ha tenido la correspondencia es la consignada en el sistema.
- 3.48** El colaborador que recibe correspondencia mediante planilla por el sistema ORFEO debe atender el trámite teniendo en cuenta que la planilla se cierra y no se puede reasignar. Por lo anterior, la persona que recibe la correspondencia debe verificar antes de recibirla si es o no de su dependencia.
- 3.49** El colaborador de correspondencia debe consignar en el sistema de correspondencia el medio de envío utilizado para las comunicaciones de salida.
- 3.50** El colaborador de correspondencia debe garantizar la correlación entre el radicado y el número de guía con que se enviaron las comunicaciones de salida, adjuntando la guía como un anexo de la comunicación en el sistema de correspondencia.
- 3.51** Las Comunicaciones internas no deben imprimirse, toda vez que deben ser enviadas desde la bandeja del jefe de dependencia y tramitadas de forma exclusiva en el sistema de correspondencia. En el evento que deba tener la firma mecánica incorporada en el cuerpo del texto, el jefe de la dependencia debe enviar por correo electrónico el archivo PDF al personal de correspondencia para que este sea cargado en el sistema ORFEO como documento principal.
- 3.52** Las copias a terceros (entidades públicas, privadas, y/o personas naturales), deben ser suministradas por la dependencia productora y entregadas junto con el oficio original a la unidad de correspondencia para gestionar el envío.
- 3.53** El colaborador de ventanilla de correspondencia debe garantizar la captura y relación de cada radicado de salida con la respectiva guía de envío de correspondencia en el sistema del proveedor que suministre el servicio de mensajería.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES  
OFICIALES DEL ICBF**

P66.SA

09/03/2022

Versión 1

Página 8 de 13

**3.54** El colaborador de ventanilla de correspondencia debe garantizar la asociación de cada radicado de salida con el correo certificado en el sistema del proveedor que suministre el servicio de mensajería.

**3.55** El colaborador de correspondencia debe garantizar para cada radicado de salida la respectiva guía de envío o correo certificado, según sea el caso, como un documento anexo al documento principal del radicado en el sistema de correspondencia

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<b>Inicio</b>		
1	Recibir o generar correspondencia	Recibir o generar comunicaciones oficiales en el Sistema de correspondencia: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si corresponde a Comunicaciones de entrada, dirigirse a la <b>actividad 2</b>.</li><li>• Si corresponde a Comunicaciones de salida, dirigirse a la <b>actividad 6</b>.</li><li>• Si corresponde a Comunicaciones internas, dirigirse a la <b>actividad 9</b>.</li><li>• Si el sistema de correspondencia está indisponible, ver PT1.P66.SA Protocolo Contingencia ante la interrupción del sistema de Gestión Documental ORFEO.</li></ul>	Colaboradores de las dependencias  Personal de correspondencia	Correspondencia recibida o generada (consecutivo generado por el sistema)
2	Radical documentos	Recibir el oficio cumpliendo las directrices del ICBF para su radicación en el sistema de correspondencia <b>Ver Instructivo de correspondencia de entrada y salida.</b> <b>NOTA: en caso de requerirse la anulación del radicado consulte el documento IT6.P66.SA Instructivo Anulación de correspondencia.</b>	Personal de correspondencia	Comunicación oficial radicada
3	Digitalizar documentos	Recibir el oficio cumpliendo las directrices del ICBF para su digitalización en el sistema de correspondencia, adjuntando los anexos asociados al radicado principal. <b>Ver IT1.P66.SA Instructivo Digitalización de comunicaciones oficiales.</b>	Personal de correspondencia	Comunicación oficial digitalizada
4	Realizar la distribución de correspondencia	Generar la planilla electrónica en el sistema de correspondencia y distribuir la correspondencia física con el respectivo registro de recibido en las planillas electrónicas. Asignar por el sistema de correspondencia el radicado a la dependencia competente. Ver IT3.P66.SA Instructivo de Radicación de Entrada y Salida del ICBF.	Colaboradores de las dependencias Personal de correspondencia	Planilla electrónica de correspondencia
5	Tramitar la correspondencia de entrada en las dependencias	Verificar si la comunicación requiere o no respuesta: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si requiere respuesta se debe gestionar el trámite y dirigirse a la <b>actividad 5</b>.</li><li>• Si no requiere trámite se debe tipificar la comunicación y cerrar el trámite en el sistema de correspondencia.</li></ul> Ver IT3.P66.SA Instructivo de Radicación de Entrada y Salida del ICBF.	Colaboradores de las dependencias	<b>Planilla electrónica dependencia</b>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

P66.SA

09/03/2022

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES  
OFICIALES DEL ICBF

Versión 1

Página 9 de 13

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
6	Generar correspondencia de salida	Generar y radicar comunicaciones de salida en el Sistema de correspondencia. <b>Si es para radicar de manera única y a un solo destinatario Ver IT3.P66.SA Instructivo de Radicación de Entrada y Salida del ICBF.</b> <b>Si es para radicar de manera única y a varios destinatarios Ver IT2.P66.SA Instructivo Radicación de comunicaciones oficiales masivas</b>  <b>NOTA: en caso de requerirse la anulación del radicado consulte el documento IT6.P66.SA Instructivo Anulación de correspondencia.</b>	Colaboradores de las dependencias	Comunicación oficial radicada
7 P.C	Generar y verificar Planilla	Generar y verificar planilla electrónica en el sistema de correspondencia. <b>Ver IT3.P66.SA Instructivo de Radicación de Entrada y Salida del ICBF.</b>	Colaboradores de las dependencias  Personal de correspondencia	Planilla electrónica de correspondencia
8	Enviar correspondencia de salida	Hacer el envío de la comunicación oficial firmada al destinatario con su respectivo cierre cuando se tenga el soporte de entrega o devolución asociado a la comunicación en el sistema. <b>Ver IT3.P66.SA Instructivo de Radicación de Entrada y Salida del ICBF.</b>	Colaboradores de las dependencias  Personal de correspondencia	Correspondencia enviada
9	Radicar correspondencia interna	Generar y radicar comunicaciones internas en el Sistema de correspondencia.  <b>Si es para radicar de manera única y a un solo destinatario Ver IT4.P66.SA Instructivo para la Radicación de Comunicaciones Oficiales Internas en el ICBF</b>  <b>Si es para radicar de manera única y a varios destinatarios Ver IT2.P66.SA Instructivo Radicación de comunicaciones oficiales masivas.</b>  <b>NOTA: en caso de requerirse la anulación del radicado consulte el documento IT6.P66.SA Instructivo Anulación de correspondencia</b>	Colaboradores de las dependencias	Comunicación oficial radicada
10	Enviar correspondencia interna	Enviar el memorando interno al destinatario desde la bandeja de ORFEO del jefe de la dependencia. <b>IT4.P66.SA Instructivo para la Radicación de Comunicaciones Oficiales Internas en el ICBF</b>	Jefe de la dependencia	Comunicación oficial radicada
11 P.C	Verificar comunicación	Verificar si la comunicación requiere o no respuesta: • Si requiere respuesta se debe gestionar el trámite y dirigirse a la <b>actividad 7</b> o <b>actividad 5</b> . • Si no requiere trámite se debe tipificar la comunicación y cerrar el trámite en el sistema de correspondencia. <b>IT4.P66.SA Instructivo para la Radicación de Comunicaciones Oficiales Internas en el ICBF</b>	Colaboradores de las dependencias	Correspondencia tramitada
12	Archivar correspondencia	Clasificar y archivar la correspondencia física al interior de las dependencias, de acuerdo con los procesos archivísticos y aplicación de las TRD.	Colaboradores de las dependencias	Archivo de la dependencia organizado por TRD

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	P66.SA	09/03/2022
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES</b> <b>OFICIALES DEL ICBF</b>	Versión 1	Página 10 de 13

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
13	Generar paz y salvo	Esta actividad es opcional y se debe realizar en caso de requerir paz y salvo de documentos en el sistema ORFEO, para lo cual se debe desarrollar el IT5.P66.SA Instructivo <b>Certificación de Paz y Salvo.</b>	Colaboradores de las dependencias	Certificación Paz y Salvo
		FIN		

C.: Punto de Control

## 5. RESULTADO FINAL:

Comunicaciones oficiales recibidas, producidas, radicadas y tramitadas en el sistema de correspondencia del ICBF, con los correspondientes soportes o evidencias de entrega y planillas electrónicas gestionadas.

Comunicaciones oficiales gestionadas y archivadas con la respectiva aplicación de Tabla de Retención Documental.

## 6. DEFINICIONES:

- 6.1 **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.
- 6.2 **AREA DE CORRESPONDENCIA:** Área encargada de Recepcionar y enviar comunicaciones oficiales a las entidades.
- 6.3 **BUZON DE CORRESPONDENCIA:** Corresponde a un correo electrónico administrado por las personas de correspondencia en cada una de las Regionales para radicar en el sistema ORFEO las comunicaciones recibidas a través de correos electrónicos.
- 6.4 **COLABORADORES DE LAS DEPENDENCIAS:** para efectos del presente procedimiento, hace referencia a los funcionarios o contratistas del ICBF que generan, radican y/o tramitan correspondencia en cada una de las dependencias.
- 6.5 **COMUNICACIÓN ENVIADA:** son todas aquellas comunicaciones que envía el ICBF a destinatarios externos de la Entidad (personas naturales y jurídicas) como parte de un trámite específico.
- 6.6 **COMUNICACIÓN INTERNA:** son todas aquellas comunicaciones que producen las dependencias del ICBF para adelantar ante otra dependencia un trámite específico.
- 6.7 **COMUNICACIÓN RECIBIDAS:** son todas aquellas comunicaciones dirigidas al ICBF desde cualquier ciudadano o Entidad con un trámite específico.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

P66.SA

09/03/2022

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES  
OFICIALES DEL ICBF

Versión 1

Página 11 de  
13

- 6.8 COMUNICACIONES OFICIALES:** son todas aquellas comunicaciones recibidas y/o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del soporte utilizado.
- 6.9 CONSECUTIVO DE CORRESPONDENCIA:** es la numeración consecutiva de las comunicaciones oficiales de una Entidad para cada uno de los tipos de correspondencia: interna, de entrada y salida. Se puede llevar su control a través de una copia física de las comunicaciones o a través de sistemas de correspondencia que conserven la copia digital de cada comunicación.
- 6.10 CORREO CERTIFICADO:** es un tipo especial de servicio de reparto de correspondencia proporcionado por las agencias postales. Este puede ser en medio físico, o por medios electrónicos a través de sistemas o correos electrónicos.
- 6.11 CORRESPONDENCIA:** Comunicaciones oficiales de una Entidad
- 6.12 DESTINATARIO:** Persona (natural o jurídica) a quien va dirigida o destinada una comunicación.
- 6.13 DOCUMENTO ANÁLOGO:** Recurso que contiene básicamente información de texto, en el caso del impreso, o de imagen y sonido en el caso de las películas, fotografías, discos y otros. Algunos requieren un aparato de lectura, mientras que el papel puede ser visualizado directamente.
- 6.14 DOCUMENTO DIGITALIZADO:** *“Son los documentos digitales producto de un proceso de digitalización, el cual transforma procesos analógicos y objetos físicos en digitales”* <sup>1</sup>.
- 6.15 DOCUMENTO ELECTRÓNICO:** *“Registro de información generada, producida o recibida o comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida, por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, ó valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos”* <sup>2</sup>.
- 6.16 FIRMA AUTORIZADA O RESPONSABLE:** corresponde a la firma de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución.
- 6.17 GUÍA DE ENVÍO:** documento o tirilla que contiene la información sobre la entrega o devolución de una comunicación.

<sup>1</sup> Artículo 3° del Acuerdo 02 de 2014 del AGN.

<sup>2</sup> Artículo 3° del Acuerdo 02 de 2014 del AGN.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

P66.SA

09/03/2022

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES  
OFICIALES DEL ICBF

Versión 1

Página 12 de  
13

- 6.18 METADATO:** Se refiere a un grupo de datos que describen el contenido informativo de un objeto al que se denomina recurso. El concepto de metadatos es análogo al uso de índices para localizar objetos en vez de datos<sup>3</sup>.
- 6.19 PERSONAL DE CORRESPONDENCIA:** para efectos del presente procedimiento, hace referencia a los funcionarios o contratistas del ICBF que tienen dentro de sus funciones o actividades atender las unidades de correspondencia en cada una de las sedes a nivel nacional.
- 6.20 PLANILLA ELECTRÓNICA:** son las planillas donde se encuentran relacionadas las comunicaciones oficiales que son entregadas entre usuarios del sistema de correspondencia del ICBF.
- 6.21 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.
- 6.22 RADICADO:** número o código consecutivo único e irreplicable asignado a una comunicación oficial.
- 6.23 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.
- 6.24 REMITENTE:** Persona (natural o jurídica) que envía a un destinatario una comunicación.
- 6.25 SISTEMA DE CORRESPONDENCIA:** corresponde al sistema con el cual las Entidades gestionan las comunicaciones oficiales y controlan el consecutivo de correspondencia.
- 6.26 STICKER:** Etiqueta en la cual se encuentra registrada la información básica de un radicado, la cual se imprime o adhiere a la respectiva comunicación oficial.
- 6.27 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL (TRD):** 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.

<sup>3</sup> <https://es.wikipedia.org/wiki/Metadatos>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	P66.SA	09/03/2022
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES</b> <b>OFICIALES DEL ICBF</b>	Versión 1	Página 13 de 13

**6.28 UNIDADES DE CORRESPONDENCIA:** son las encargadas de gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones. En cada una de las sedes o regionales, se debe contar con unidades de correspondencia para realizar estas actividades.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Matriz de requisitos legales Dirección Administrativa.
- IT1.P66.SA Instructivo Digitalización de comunicaciones oficiales.
- IT2.P66.SA Instructivo Radicación de comunicaciones oficiales masivas.
- IT3.P66.SA Instructivo de Radicación de Entrada y Salida del ICBF
- IT4.P66.SA Instructivo para la Radicación de Comunicaciones Oficiales Internas en el ICBF
- IT5.P66.SA Instructivo Certificación de Paz y Salvo.
- IT6.P66.SA Instructivo Anulación de correspondencia
- PT1.P66.SA Protocolo Contingencia ante la interrupción del sistema de Gestión Documental ORFEO
- G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF

## 8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P66.SA	Planilla de Control Radicados en Contingencia

## 9. ANEXOS:

N/a

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
N/A	N/A	N/A

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*