

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	4
1.1 OBJETIVO ESPECIFICO.....	4
2. PRINCIPIOS GENERALES.....	5
3. ALCANCE.....	6
4. MARCO LEGAL.....	6
5. CORRESPONDENCIA.....	11
5.1 Dependencia Responsable De Proceso.....	12
5.2 Usuarios.....	12
5.3 Capacitación.....	13
5.4 Soporte técnico.....	14
5.5 Horario de Atención.....	14
6. CLASIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES DE MIGRACIÓN COLOMBIA.....	14
6.1 Comunicaciones oficiales recibidas.....	14
6.2 Comunicaciones oficiales enviadas.....	15
6.3 Comunicaciones oficiales confidenciales y reservadas:.....	15
7. RADICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES.....	15
7.1 Comunicaciones Enviadas.....	16
7.1.1 Digitalización de comunicaciones enviadas externas.....	16
7.2 Comunicaciones Recibidas externas.....	16
7.2.1 Digitalización de comunicaciones recibidas externas.....	16
7.3 Comunicaciones Internas.....	17
7.3.1 Digitalización de comunicaciones Internas.....	17
7.4 Tablas de Retención Documental.....	17
8. PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES.....	17
8.1 Recepción de Comunicaciones Oficiales.....	17
8.2 Verificación.....	18
8.2.1 Datos del destinatario.....	18
8.2.2 Datos del remitente.....	19
8.2.3 Anexos.....	19
8.2.4 Sobres o paquetes sospechosos.....	19

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

8.3 Radicación en el Sistema de gestión documental.....	19
8.3.1 Paquetes y cajas	20
8.3.2 Derechos de petición y Acciones de Tutela	20
8.3.3 Comunicaciones Anónimas	21
8.3.4 Documentación para procesos de selección de contratistas	21
8.3.5 Facturas y recibos de servicios públicos	21
8.3.6 Registro y cancelación de restricciones y salidas del país	21
8.3.7 Movimientos Migratorios	22
8.3.8 Permisos de salida del país de niños, niñas y adolescentes	22
8.3.9 Otras comunicaciones	22
8.3.10 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS	23
8.3.11 Correspondencia de carácter privado o personal	23
8.4 Digitalización	23
8.5 Distribución De Documentos Físicos	23
8.6 Elaboración De Comunicaciones Oficiales Envío Externo	23
8.7 Firmas Autorizadas	24
8.8 Presentación	24
8.9 Radicación De Comunicaciones Oficiales De Salida Externas	24
8.10 Distribución por empresa de mensajería	25
8.11 Distribución por motorizado	27
8.12 Elaboración De Comunicaciones Internas	28
8.12.1 Radicación de comunicaciones internas	28
8.12.2 Distribución de comunicaciones internas	28
8.13 Radicación Masiva De Documentos	29
8.14 Planillas Y Reportes	29
8.14.1 Consultas de envíos por correo certificado y posexpress	30
8.14.2 Consultas de envíos por servicio corra – valija	30
8.14.3 Consultas de envíos por servicio motorizado	30
8.14.4 Consultas del Sistema de Gestión Documental Orfeo	30
8.14.5 Consecutivo de comunicaciones oficiales enviadas	31
8.14.6 Planillas y Guías	31
9. CONCEPTOS BÁSICOS	31
10.BIBLIOGRAFÍA	34

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

INTRODUCCIÓN

Con la Ley 80 de 1989 se crea el Archivo General de la Nación y se le asigna la función de establecer, organizar y dirigir el Sistema Nacional de Archivos con el fin de planear y coordinar la función archivística en toda la nación, salvaguardar el patrimonio documental del país y ponerlo al servicio de la comunidad.

Mediante la Ley 594 de 2000, se define los órganos asesores, coordinadores y ejecutores del Sistema.

Con la expedición del Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

La Resolución 0297 de 2012, artículo 22, crea el Grupo de Archivo y Correspondencia, y se le asignan funciones, dentro de las cuales se establece en el numeral 5. “administrar el servicio de correspondencia de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia”.

Para el cumplimiento de las funciones establecidas en la Resolución 0297 de 2012 y del Acuerdo 060 de 2001, se presenta la siguiente guía, la cual contiene los parámetros básicos para la administración de las comunicaciones oficiales de la entidad, que rige para el nivel Central, Direcciones Regionales, Centros Facilitadores y Puestos de Control Migratorio.

Mediante esta guía se unifican los criterios y se definen las actividades para la radicación y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas a nivel interno y externo, convirtiéndose en una herramienta para normalizar las actividades al interior del Grupo de Archivo y Correspondencia y de las Áreas de Correspondencia en Regionales, proporcionando a los funcionarios de la Unidad, los elementos que orienten las acciones para el uso eficaz y eficiente del servicio prestado a través de estas áreas.

La presente Guía contiene los aspectos fundamentales, dentro de los cuales se contempla el propósito de controlar tanto las comunicaciones enviadas como las recibidas de manera ágil y oportuna, que son parte integral del proceso de Gestión Documental.

El alcance permite conocer la responsabilidad frente a la implementación de la Guía, con el marco normativo se presenta el soporte legal que rige a la entidad en la materia, especialmente en lo concerniente a las comunicaciones oficiales.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

La guía establece de manera general, aspectos de tipo administrativo, que permiten conocer cómo deben estar conformadas las dependencias encargadas de administrar las comunicaciones oficiales a nivel nacional. De igual manera establece los horarios de atención al ciudadano, para la prestación de los servicios de radicación y envío de comunicaciones oficiales.

Con el propósito de tener claridad frente al tipo de comunicaciones que deben surtir trámite a través del Grupo de Correspondencia del nivel central y Áreas de Correspondencia en Regionales, se orienta al usuario de la guía, frente a la clasificación de las comunicaciones que deben surtir trámite en la entidad.

Finalmente la guía contiene los procedimientos que deben ser aplicados para la adecuada administración de las comunicaciones, de manera que se cumpla con los parámetros establecidos por las normas y se garantice la adecuada prestación del servicio al ciudadano.

1. OBJETIVO

Definir los parámetros para la administración de las comunicaciones oficiales de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, estableciendo las funciones y responsabilidades de los funcionarios frente al trámite de las comunicaciones, para la adecuada prestación de los servicios ofrecidos por el Grupo de Archivo y Correspondencia y las Áreas de Correspondencia a nivel nacional de la entidad, bajo los principios que rigen la administración pública y de los intereses generales, con fundamento en los principios de igualdad, transparencia, moralidad, eficiencia, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad de acuerdo con la eficiencia administrativa y cero papel.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Mejorar la producción documental en cada una de las dependencias de Migración Colombia, generando controles y responsabilidades que eviten la producción innecesaria de documentos, ayudando a la organización y tratamiento de la información.
2. Determinar los criterios para la recepción, registro, entrega, alistamiento y distribución de las comunicaciones de la Entidad.
3. Estandarizar los conceptos y procesos de Gestión Documental, para obtener archivos ordenados, clasificados, para su posterior conservación y consulta.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

2. DE LOS PRINCIPIOS GENERALES

De conformidad con el artículo 4° de la **Ley 594 de 2000** - Ley General de Archivos, los principios generales que rigen la función archivística son los siguientes:

a) Fines de los archivos. El objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia.

Por lo mismo, los archivos harán suyos los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten, en los términos previstos por la ley.

b) Importancia de los archivos. Los archivos son importantes para la administración y la cultura, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional.

c) Institucionalidad e instrumentalidad. Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia; son testimonio de los hechos y de las obras; documentan las personas, los derechos y las instituciones. Como centros de información institucional contribuyen a la eficacia, eficiencia y secuencia de las entidades y agencias del Estado en el servicio al ciudadano.

d) Responsabilidad. Los servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.

e) Administración y acceso. Es una obligación de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia la administración de los archivos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establezca la ley.

f) Racionalidad. Los archivos actúan como elementos fundamentales de la racionalidad de la administración pública y como agentes dinamizadores de la acción estatal. Así mismo, constituyen el referente natural de los procesos informativos de aquélla.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

g) Modernización. La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia propugnará por el fortalecimiento de la infraestructura y la organización de sus sistemas de información, estableciendo programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos.

h) Función de los archivos. Los archivos en un Estado de Derecho cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora.

i) Manejo y aprovechamiento de los archivos. El manejo y aprovechamiento de los recursos informativos de archivo responden a la naturaleza de la administración pública y a los fines del Estado y de la sociedad, siendo contraria cualquier otra práctica sustitutiva.

3. ALCANCE

La presente guía deberá aplicarse en toda la entidad: Nivel Central, Regionales, Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, en donde se reciban y envíen comunicaciones oficiales. La coordinación del Grupo de Archivo y Correspondencia del nivel central velará por la aplicabilidad de la presente guía.

Los directores regionales y coordinadores de Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, velarán para que se apliquen los procedimientos establecidos en la presente guía, de conformidad con los lineamientos impartidos por el nivel central y las normas sobre la materia, en especial el Acuerdo 060 de 2001.

4. MARCO LEGAL

El Grupo de Archivo y Correspondencia, para el desarrollo de sus funciones, aplicará las normas sobre acceso, conservación, salvaguardia y administración de los documentos consagrados en la Constitución Política, Código de Procedimiento Civil, Código Contencioso Administrativo, Código Penal, Código de Comercio, Código Sustantivo del Trabajo, Ley 190 de 1995, Ley 594 de 2000, Ley 734 de 2002, Decreto 2150 de 1995, Reglamento General del Archivo expedido por el Archivo General de la Nación,

La Constitución Política de Colombia.

En el Título I de los Principios Fundamentales establece:

Artículo 8: "Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la nación".

En el Título II de Los Derechos, Las Garantías y Los Deberes, en su Capítulo I de Los Derechos Fundamentales, establece:

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

Artículo 15: "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley".

Artículo 20: "Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial..."

Artículo 23: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución..."

El capítulo II De Los Derechos Sociales, Económicos y Culturales preceptúa:

Artículo 74: "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

El secreto profesional es inviolable".

Además de los preceptos constitucionales hay otras disposiciones legales vigentes que hacen relación al manejo de los documentos y a las responsabilidades de los Funcionarios como:

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

- ✓ **Acuerdo 07 del 29 de junio de 1994.** Por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos.
- ✓ **Acuerdo 08 del 18 de octubre de 1995** de la Junta Directiva del Archivo General de la Nación "Por el cual se reglamenta la transferencia de la documentación histórica de los Organismos del orden nacional al Archivo General de la Nación, ordenada por el Decreto 1382 de 1995."
- ✓ **Acuerdo 09 del 18 de octubre de 1995** de la Junta Directiva del Archivo General de la Nación "Por el cual se reglamenta la presentación de la Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación, ordenadas por el Decreto No. 1382 de 1995."
- ✓ **Acuerdo 012 del 16 de octubre de 1991.** Por el cual se fija un plazo de seis meses para la presentación de las Tablas de Retención Documental de los Organismos Nacionales del orden central.
- ✓ **Acuerdo 039 del 31 de octubre de 2002,** "Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del art. 24 de la Ley 594 de 2000.
- ✓ **Acuerdo 042 del 31 de Octubre de 2002,** "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
- ✓ **Acuerdo 056 del 5 de julio de 2000,** "Por el cual se desarrolla el artículo 45, "Requisitos para la Consulta" del capítulo V, "acceso a los documentos de archivo", del reglamento general de archivos.
- ✓ **Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001,** "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- ✓ **Ley 57 de 1985.** Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- ✓ **Ley 190 de 6 de junio de 1995.** Estatuto Anticorrupción.

Artículo 27: "El Código Penal tendrá un artículo con el número 148A, del siguiente tenor: Utilización indebida de información privilegiada. El servidor público o el particular

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública o privada que haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea una persona natural o jurídica, incurrirá en prisión de dos (2) a seis (6) años e interdicción de funciones por el mismo término de la pena principal. "

Artículo 79: "Será causal de mala conducta el hecho de que un funcionario público obstaculice, retarde o niegue inmotivadamente el acceso de la ciudadanía, en general, y de los medios de comunicación, en particular, a los documentos que reposen en la dependencia a su cargo y cuya solicitud se haya presentado con el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley.

La decisión de negar el acceso a los documentos públicos será siempre motivada, con base en la existencia de reserva legal o constitucional, o cuando exista norma especial que atribuya la facultad de informar a un funcionario de superior jerarquía."

✓ **Ley 200 de 28 de julio de 1995.** Código Disciplinario Único. Artículo 40

Numeral 1. "Cumplir y hacer que se cumpla la Constitución, los Tratados Públicos ratificados por el gobierno colombiano, las Leyes, las Ordenanzas, los Acuerdos Municipales, los Estatutos de la Entidad, los Reglamentos, los Manuales de Funciones, las órdenes Superiores, cuando correspondan a la naturaleza de sus funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y contratos de trabajo".

Numeral 5. "Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, impidiendo o evitando la sustracción, destrucción, el ocultamiento o utilización indebidos."

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

Numeral 24 "Responder por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir oportunamente cuenta de su utilización."

El Artículo 41 señala las PROHIBICIONES de los servidores públicos:

Numeral 7. "Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a cargo de los servidores públicos o la prestación del servicio a que están obligados."

Numeral 9. "Omitir y retardar o no suministrar oportunamente respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o solicitudes de las autoridades, retenerlas o enviarlas a destinatario diferente la que corresponda cuando sea de otra oficina."

Numeral 16. "Causar daños o pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones."

- ✓ **Ley 527 de 1999.** Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 594 julio 14 de 2000** "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".

Artículo 24: "Obligatoriedad de las Tablas de Retención. Será obligatorio para las entidades del Estado elaborar y adoptar las respectivas Tablas de Retención Documental".

- ✓ **Ley 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- ✓ **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ✓ **Decreto 2609 de 2012:** Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
- ✓ **Resolución 0297 de 2012:** El artículo 22, crea el Grupo de Archivo y Correspondencia, y se le asignan funciones, dentro de las cuales se establece en el numeral 5. "administrar el servicio de correspondencia de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

5. CORRESPONDENCIA

Se define como correspondencia a todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.

Las comunicaciones pueden ser:

- a) **Oficiales:** Aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, independiente del medio utilizado. Son las comunicaciones que ingresan a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, a través del Grupo Archivo y Correspondencia o de las Áreas de Correspondencia de las Regionales, Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, Puestos de Control Migratorio y Grupo de Atención al Ciudadano; a nombre de la entidad o de los funcionarios en calidad de tales, por medio de diferentes fuentes como, entrega personal en ventanilla, mensajería, correo electrónico u otros medios tecnológicos

Algunas de estas comunicaciones pueden tener las siguientes características:

Confidenciales o Reservadas: Las dirigidas a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia como entidad y a sus servidores públicos en calidad de tales y cuyo contenido debe ser conocido únicamente por el destinatario. Esta correspondencia sólo se definirá así cuando en el sobre o empaque que la contiene tenga explícita la categoría. Por ejemplo: CONFIDENCIAL, PERSONAL, ENTREGA PERSONAL, RESERVADO.

El servidor público encargado de la recepción de la correspondencia, una vez establece que es una comunicación oficial, deberá radicarla en el Grupo de Archivo y Correspondencia, o el que haga sus veces en las Regionales, para su trámite respectivo.

Anónimas: Las que no están firmadas, ni presentan el nombre del responsable o responsables de su contenido.

- b) **Personales:** Las que se reciben en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia a título personal y cuyo contenido interesa únicamente al destinatario. Esta correspondencia sólo se definirá así cuando el sobre o empaque que la contiene haga explícita la categoría de personal. En tal caso, no se destapa si está identificada como tal. Esta correspondencia no se radica y no genera ningún trámite, ni responsabilidad para la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

5.1 Dependencia Responsable De Proceso

En cumplimiento del artículo tercero del Acuerdo 060 de 2001 y dado el carácter de la entidad, en el Nivel Central de Migración Colombia el Grupo de Archivo y Correspondencia, creado por medio de la Resolución 0297 de 2012, tiene la responsabilidad de impartir las directrices para el correcto funcionamiento del sistema de correspondencia garantizando la efectividad del servicio para la entrega oportuna de las comunicaciones oficiales generadas y recibidas por Migración Colombia.

Cada Regional, Centro Facilitador de Servicios Migratorios y Puesto de Control Migratorio tendrá un Área de Correspondencia, dependiente del Grupo de Procesos de Apoyo y estará conformada por uno o más funcionarios, de acuerdo con la necesidad y los volúmenes de las radicaciones de entrada y de salida ya sean estas internas o externas. Esta área será responsable de la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, generadas y recibidas. En todo caso, las directrices, el control y la normalización de las actividades serán establecidos a través del Grupo de Archivo y Correspondencia del Nivel Central.

El Grupo de Archivo y las Áreas de Correspondencia en Regionales, contarán con personal suficiente y debidamente capacitado, que será asignado de acuerdo con las necesidades. Estará dotado de los medios necesarios que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes realizadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

Para cumplimiento de lo anterior, los Directores Regionales, Coordinadores de Centros Facilitadores y Coordinadores de Puestos de Control Migratorio, designarán entre el nivel asistencial (Técnico Administrativo, Secretario Ejecutivo o Auxiliar Administrativo), el o los funcionarios que conformen el área de Correspondencia y velarán por que se garanticen los espacios físicos, muebles, equipos e implementos necesarios para la adecuada prestación del servicio en coordinación con la Subdirección Administrativa y Financiera.

5.2 Usuarios

Todo funcionario que esté vinculado o se vincule a la entidad tendrá habilitados usuario y clave de Orfeo, para la radicación y trámite de las comunicaciones internas y externas de salida. Esta actividad se debe solicitar mediante correo electrónico a la Oficina de Tecnología de la Información quien asignará el usuario y contraseña respectiva.

Los funcionarios del Grupo de Correspondencia y Unidades de Correspondencia tendrán usuario y clave de ORFEO para la radicación de comunicaciones de entrada. Cuando por competencia el funcionario de correspondencia tenga la función de emitir oficios de salida y memorandos, se le habilitará el usuario y clave con el perfil respectivo.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

Para los contratistas por Prestación de Servicios, el supervisor del contrato hará la solicitud de usuario y clave de acceso.

Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos estipulados en la **Resolución 1165 de 2014 (Firma Mecánica)**:

ARTÍCULO 2. *Cuando se surtan novedades de personal relacionadas con retiros definitivos, traslados, encargos, licencias o vacaciones, las dependencias las deberán notificar al Centro de Atención de Servicios Telemáticos de la Oficina de Tecnología de la Información para efectuar los cambios en el Sistema de Gestión Documental.*

ARTÍCULO 3. *Para realizar los cambios en el Sistema de Gestión Documental previstos en el artículo anterior, los funcionarios deben evacuar o reasignar los radicados a su cargo, previa concertación con el superior jerárquico.*

ARTÍCULO 4. *Para el retiro definitivo de funcionarios y para el último pago y liquidación de contratos de prestación de servicios, el Grupo de Archivo y Correspondencia expedirá el Paz y Salvo certificando que no se tienen asignaciones pendientes de trámite en el Sistema de Gestión Documental.*

Según lo contemplado en la Directiva 017 de 2014, cada usuario es responsable exclusivo de mantener a salvo la contraseña de ingreso al equipo asignado. Los usuarios autorizados a acceder a los sistemas de información de Migración Colombia, son responsables de la seguridad de las contraseñas y cuentas de usuario. Las contraseñas son únicas e intransferibles.

5.3 Capacitación

Los funcionarios del Grupo de Archivo y Correspondencia impartirán capacitación para la administración y manejo del Software de Gestión Documental Orfeo, a los funcionarios de Migración Colombia sobre el proceso para el registro, digitalización, distribución, trámite, trazabilidad de las comunicaciones oficiales, conservación, consulta y disposición final de los documentos y la integración adecuada entre los archivos en papel, los documentos electrónicos y las bases de datos.

Se suministrará asesoría y acompañamiento como refuerzo a la capacitación requerido por los funcionarios a través del correo electrónico o visitas programadas las cuales deben ser solicitadas al Grupo de Archivo y Correspondencia. El Sistema de Gestión Documental Orfeo incorpora un Manual en línea, para ser consultado por los funcionarios de Migración Colombia.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

Así mismo la Oficina de Comunicaciones conjunto con el Grupo de Archivo y Correspondencia, tienen a disposición de los funcionarios tutoriales para el manejo del Sistema de Gestión Documental Orfeo, los cuales se encuentran disponibles en la Intranet de Migración Colombia, debajo del icono de ingreso a Orfeo.

Al momento del ingreso de los funcionarios y como parte del proceso de inducción y reinducción, se impartirán las instrucciones para el manejo del Sistema de Gestión Documental “ORFEO”.

5.4 Soporte técnico

El soporte técnico sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental se prestará directamente por parte del Centro de Atención de Servicios Telemáticos – CAST, de la Oficina de Tecnología de la Información, o por el funcionario designado del Grupo de Archivo y Correspondencia.

5.5 Horario de Atención

Nivel Central: El horario de atención para la radicación de las comunicaciones entregadas de manera personal o a través de empresa de correo, en el Grupo Archivo y Correspondencia, será de lunes a viernes, en días hábiles laborales, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua, sin excepción. Este horario se fijará por parte del Grupo de Archivo y Correspondencia en un lugar visible al ciudadano

Regionales: Las Direcciones Regionales, Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, definirán el horario, de acuerdo con su jornada laboral y lo fijarán en lugar visible al público.

6. CLASIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES DE MIGRACIÓN COLOMBIA

6.1 Comunicaciones oficiales recibidas

Son las comunicaciones que ingresan a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, a través del Grupo Archivo y Correspondencia o de las Áreas de Correspondencia de las Regionales, Centros Facilitadores, Puestos de Control Migratorio y Grupo de Atención al Ciudadano; a nombre de la entidad o de los funcionarios en calidad de tales, por medio de diferentes fuentes como entrega personal en ventanilla, mensajería, correo electrónico u otros medios tecnológicos.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

6.2 Comunicaciones oficiales enviadas

Son las comunicaciones que se producen en cualquier dependencia de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia conforme al procedimiento que se establece para ello (manuales, procedimientos, guías, formatos), dirigida a otros entes públicos o privados o a personas naturales y se tramitan a través del Grupo de Archivo y Correspondencia o del Área de correspondencia de las Regionales, Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio.

6.3 Comunicaciones oficiales confidenciales y reservadas: Son aquellas que ingresan o que se generan por Migración Colombia, cuyo sobre o empaque contiene la anotación explícita de confidencial o reservada.

De acuerdo con el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley y en especial los protegidos por el secreto comercial o industrial, los relacionados con la defensa o seguridad nacionales, los amparados por el secreto profesional, los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información y los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

Al momento de efectuar la radicación de entrada de un documento confidencial o reservado en sobre cerrado, se deja la anotación respectiva en el campo de observaciones y en el rótulo de radicación se coloca de manera provisional en el sobre. Una vez remitido a la Dependencia destinataria, el funcionario responsable del trámite debe clasificar en el Sistema de Gestión Documental el nivel de seguridad del mismo, ya sea RESERVADO o CONFIDENCIAL, atendiendo la clasificación prevista en la Directiva No. 10 de 2014, "Clasificación de la Información según su Confidencialidad".

7. RADICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Todas las comunicaciones oficiales internas, de entrada y de salida ya sean enviadas o recibidas, deben ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo".

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

7.1 Comunicaciones Enviadas

Cada dependencia deberá radicar las comunicaciones de salida tanto internas como externas y hacer el seguimiento en el aplicativo, para el control de los respectivos trámites. Las comunicaciones oficiales externas enviadas en soporte papel, se imprimen solamente en original y copia. El original para el destinatario y la copia con sus soportes para su incorporación en el expediente de la serie de la Tabla de Retención Documental administrado por la dependencia que genera el documento.

Cuando se requiera que la copia del expediente tenga la constancia de recibido por el destinatario, un funcionario del grupo debe hacer entrega de la copia al Grupo de Archivo y Correspondencia del nivel central y del área de Correspondencia de las Regionales; la cual será devuelta con la firma y/o sello de recibido.

7.1.1 Digitalización de comunicaciones enviadas externas

Una vez legalizado el oficio, la dependencia productora, previo al envío por parte del Grupo de Archivo y Correspondencia debe digitalizar en formato PDF, resolución 300 dpi el oficio con sus respectivos anexos y subirlo al Sistema de Gestión Documental “ORFEO”.

En las Regionales los oficios serán digitalizados en las áreas de Correspondencia, por el funcionario asignado para desarrollar esta función.

7.2 Comunicaciones Recibidas externas

Los funcionarios del Grupo de Archivo y Correspondencia en el nivel central y las Unidades de Correspondencia en las regionales, serán los encargados de radicar únicamente las comunicaciones oficiales recibidas externas. Esta actividad deberá hacerse día a día evitando que se acumulen documentos para el día siguiente. En el Sistema de Gestión Documental Orfeo, las comunicaciones recibidas externas, deben ser escaneadas y vinculadas al registro de radicación, el cual será direccionado automáticamente por el Sistema al funcionario competente para la resolución de los trámites.

7.2.1 Digitalización de comunicaciones recibidas externas

Una vez radicadas las comunicaciones recibidas externas, un funcionario del Grupo de Archivo y Correspondencia procederá a su digitalización, con los anexos, el físico del documento lo entregará al funcionario de destino el día hábil siguiente.

Los funcionarios de la entidad deben consultar en forma digital los documentos y contenidos publicados en Orfeo, únicamente se expedirán copias cuando las solicite de manera expresa un ente externo, las cuales se entregarán en un CD o por correo electrónico en formato PDF.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

Se remite el documento físico y la imagen digital, a la Dependencia responsable del trámite, en donde se administrará dentro de la serie y/o subserie documental que corresponda, de acuerdo con la Tabla de Retención Documental.

7.3 Comunicaciones Internas

Los memorandos se radican en el Sistema de Gestión Documental “ORFEO” por parte de la dependencia productora según lo estipulado en la Circular No. 019 de 2014, no se requiere firma para su validez, lo cual permite racionalizar, simplificar y automatizar los trámites, minimizando la duplicidad de documentos para favorecer el ambiente e incrementar la eficiencia administrativa. La autenticidad e integridad de los “Memorandos” se hace a través de este Sistema de Gestión Documental.

Una vez asignado el número de radicado al documento, el sistema automáticamente genera un archivo en formato PDF el cual es inmodificable.

7.3.1 Digitalización de comunicaciones Internas

El funcionario de la dependencia productora debe digitalizar los anexos, los memorandos no se imprimen por tanto no se digitalizan, estos se administraran y generan automáticamente en el Sistema de Gestión Documental “ORFEO”, en donde se reflejará la trazabilidad respectiva como prueba del respectivo trámite.

7.4 Tablas de Retención Documental

Con esta funcionalidad se logra que la unidad documental o expediente virtual se conserven en el mismo orden del expediente físico, se logra la aplicación dinámica de las Tablas de Retención Documental, haciendo partícipe a los productores de documentos dentro del proceso documental.

Cada dependencia productora será responsable de clasificar los documentos de su competencia, de conformidad con la TRD.

8. PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

8.1 RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

Todas las comunicaciones oficiales recibidas deberán ingresar a través del Grupo de Archivo y Correspondencia o del Área de Correspondencia de cada Regional, Centro Facilitador de Servicios Migratorios y Puesto de Control Migratorio o de la Oficina de Atención al Ciudadano, independiente de la vía a través de la cual se tramite (Ventanilla, fax, correo o medios electrónicos, entre otros).

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

Solamente se recibirán oficialmente las comunicaciones que ingresen a través del Grupo o Unidad de Correspondencia, Oficina de Atención al Ciudadano y de los medios electrónicos establecidos por la entidad.

En caso que una comunicación ingrese a una dependencia distinta a Correspondencia por un medio electrónico. Se deberá remitir al Grupo de Archivo y Correspondencia del nivel central o Unidad de Correspondencia de las Regionales para que se haga su ingreso oficial para el respectivo trámite. Este deberá remitirse a través del aplicativo Orfeo, anexando el documento en PDF. De igual manera el funcionario que recibió inicialmente el documento deberá responder el correo al ciudadano con el número con el que quedó radicada su solicitud para que pueda consultarla vía web.

Ningún funcionario podrá recibir, atender o entregar directamente documentos que no hayan sido radicados. El Grupo de Archivo y Correspondencia o el Área de Correspondencia de las Regionales no responderán por las comunicaciones oficiales que sean recibidos directamente por un funcionario o dependencia.

Todos los sobres cerrados cuyo destinatario sea la entidad, serán abiertos, por el funcionario de recepción la documentación para verificar su contenido, los datos del destinatario y remitente, previo a su radicación. La apertura de los sobres se hará siempre y cuando no tenga ninguna anotación especial como: No abrir, confidencial, privado, reservado, entre otros.

8.2 VERIFICACIÓN

Antes de radicar las comunicaciones, el funcionario responsable de la recepción valida la documentación, con el fin de determinar si son o no de carácter oficial.

Igualmente debe revisar el contenido de la comunicación esté relacionado con las funciones y competencias de la entidad, orientando al ciudadano sobre el trámite a seguir teniendo en cuenta el Artículo 21, de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: *“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito”*.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

8.2.1 Datos del destinatario: Las comunicaciones oficiales externas que se reciban deben estar dirigidas a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia o a sus funcionarios en calidad de los mismos. Su contenido debe ser de su competencia, en concordancia con las funciones asignadas en el Decreto 4062 de 2011, la Resolución 0297 de 2012 y demás actos administrativos que asignan funciones.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

8.2.2 Datos del remitente: Se verificarán los datos de origen del ciudadano o entidad que remite y dirección donde se deba enviar la respuesta.

8.2.3 Anexos: Revisión de los anexos, identificando la cantidad exacta de folios u otros anexos que acompañan el oficio. Para identificar los anexos, es necesario hacer una lectura rápida del texto del documento y cotejar al final del contenido, si se mencionan, señalando tipo y cantidad de anexos (folios, medios magnéticos, folletos, entre otros).

8.2.4 Sobres o paquetes sospechosos: Revisión de los sobres o paquetes sospechosos antes de abrirlos, teniendo en cuenta los casos donde se evidencie las siguientes situaciones:

- Sobres o paquetes con peso excesivo
- Sobres o paquetes sin datos de remitente
- Paquetes sucios, manchados, con olores extraños o sonidos sospechosos.
- Avisos o sellos postales en exceso.
- Palabras restrictivas.
- Paquetes amarrados con cables o presencia de estos.

En caso de encontrar alguna de las situaciones anteriores, deberá abstenerse de abrir o manipular el paquete, debe aislarse y tratar de verificar de donde procede, para el nivel central se debe dar aviso de inmediato al Grupo de Seguridad y Articulación con la Fuerza Pública y Organismos de Seguridad y en las Regionales al funcionario de enlace encargado de ejercer estas funciones.

8.3 RADICACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La radicación consiste en dar ingreso oficial a las comunicaciones, mediante la incorporación de los datos necesarios, en el aplicativo de correspondencia de la entidad, el cual asigna un número consecutivo en estricto orden de recepción, este número se constituye en la única identificación del documento.

Los funcionarios encargados de correspondencia, deberán capturar la información básica de todos los documentos que son recibidos en la Entidad, en el Sistema de Gestión Documental "ORFEO", el cual asignará un número automático de radicado.

La radicación consecutiva iniciará cada año, se administrará un consecutivo por el nivel central y un consecutivo para cada Regional, que serán registrados desde ORFEO.

Es importante tener en cuenta que cuando se radica un documento y se direcciona o asigna de manera incorrecta a una dependencia que no es competente para dar trámite o respuesta, el funcionario

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

responsable de darle el radicado al documento debe ser reasignado de manera inmediata al área o funcionario que corresponda, por medio del Sistema de Gestión Documental Orfeo.

En caso de presentarse errores involuntarios en la radicación y que se requiera la anulación del documento, el funcionario que ha realizado el radicado debe hacer la solicitud de la anulación al Grupo de Archivo y Correspondencia del Nivel Central y en las Regionales al Coordinador del Grupo de Apoyo quienes serán los únicos autorizados para anular documentos y generan el acta respectiva en el aplicativo ORFEO.

Cuando el ciudadano se presente personalmente para radicar la comunicación, deberá presentar un original, una copia y cuantas copias adicionales se requiera, de acuerdo con el número de destinatarios. Se le entregará de inmediato su copia con el impreso del radicado.

En caso de fallas en el sistema, cortes de energía u otros inconvenientes, se le entregará al ciudadano la copia con un sello la cual contendrá datos de entidad, y fecha de recibido.

8.3.1 Paquetes y cajas

Los paquetes y cajas no deben ser abiertos; si contienen comunicación remisoría está será radicada con el procedimiento normal, haciendo la anotación en el campo de descripción de anexos del Sistema de Gestión Documental "ORFEO". Si no contiene comunicación remisoría, se colocará el número de radicado en el empaque del paquete, para control del destinatario., se registrará en el aplicativo de correspondencia que obedece a paquete o caja.

8.3.2 Derechos de petición y Acciones de Tutela

Los Derechos de Petición deben ser radicados con prioridad y se les deben remitir de manera inmediata a la Dependencia destinataria. Se debe verificar que en ellos se registre dirección de notificación, y datos del remitente a donde se debe enviar la respuesta.

Para las Acciones de Tutela se deben radicar y digitalizar de manera inmediata y enviadas a la Oficina Asesora Jurídica.

Al momento de su recepción, se debe ingresar en el Sistema de Gestión Documental "ORFEO" en el cual se seleccionará el tipo de documental el cual establece el plazo fijado para la respuesta, Esto permitirá establecer el control para la respuesta, de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo y demás normas vigentes, con los términos previstos en la ley para dar respuesta.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

8.3.3 Comunicaciones Anónimas

Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la Dependencia de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir. Si por la relevancia se determina que debe ser radicada, se deberá remitir nuevamente al Grupo de Correspondencia para que se proceda con su radicación.

8.3.4 Documentación para procesos de selección de contratistas

Las propuestas allegadas por los interesados en participar de los procesos contractuales desarrollados por la Unidad, no se radicarán en el Grupo o Área de Correspondencia, se deben remitir al Grupo de Contratos de la Subdirección Administrativa y Financiera y en las Regionales al Grupo de Procesos de Apoyo. La dependencia receptora deberá radicarla directamente en el aplicativo ORFEO.

Lo anterior con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos para la presentación de propuestas, que resulta determinante en el desarrollo de dichos procesos, por la rigurosidad de los tiempos de presentación ante la administración.

8.3.5 Facturas y recibos de servicios públicos

Estos ingresan por valija cuando provienen de Regionales o por servicio de mensajería, cuando provienen de la empresa prestadora del servicio.

Deben ser radicados por el Grupo de Archivo y Correspondencia del nivel central y el Área de Correspondencia de las regionales y remitidos inmediatamente al responsable de servicios públicos de la Subdirección Administrativa y Financiera o Grupo de Procesos de Apoyo, según corresponda.

8.3.6 Registro y cancelación de restricciones y salidas del país

Se entenderá como restricción de salida del país para niñas, niños y adolescentes, la manifestación expresa de voluntad, de uno de los padres, representante legal de los mismos, o uno de ellos, de revocar el permiso que había otorgado y que por circunstancias sobrevinientes, en virtud del ejercicio de patria potestad y de la representación legal, desean revocarlo. Igualmente debe revisar el contenido de la Guía MCG.04 de 2012, está relacionado con la salida del país de niños, niñas y adolescentes.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

Para adultos, el impedimento es una medida de aseguramiento no privativa de la libertad contemplada en el Código de Procedimiento Penal, cautelar o preventiva que el Juez de la República impone a un ciudadano nacional o extranjero en la que ordena a la autoridad migratoria para evitar la salida del territorio nación. Revisar la guía MG.02, está relacionado con el Registro y cancelación de restricciones e impedimentos de salida del país.

8.3.7 Movimientos Migratorios

Se recibe la solicitud en la ventanilla del Grupo o Área de Correspondencia, si el requerimiento es de carácter urgente o contiene términos para la respuesta, se le debe dar curso urgente para su trámite ante la Subdirección de Extranjería o Dependencia encargada de resolver. Es importante registrar que los certificados de Movimientos Migratorios deben radicarse en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM), al usuario se le debe informar y dirigirlo para que realice su trámite. Es claro en el Procedimiento MEP.03 – Expedición de Certificado de Movimiento Migratorio

8.3.8 Permisos de salida del país de niños, niñas y adolescentes

Para las autorizaciones de salida del país para menores, se deben tener en cuenta lo establecido en la Guía MCG 20.V1, Permisos de salida del país de niños, niñas y adolescentes en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Recepción y Trámite: Todas las autorizaciones de permisos de salida de niños, niñas y adolescentes deberán ser presentadas en original única y exclusivamente ante el oficial de Migración de los Puestos de Control a nivel nacional, con el fin de verificar su autenticidad al momento en que se produzca el viaje del niño, niña o adolescente. Los funcionarios asignados a los Puestos de Control Migratorio de las Regionales de Migración son los responsables de recibir y tramitar los Permisos de Salida de Niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con lo establecido en la Guía MCG04 V2.

El funcionario que otorgó la autorización debe colocar el sello respectivo en el permiso de salida del país de niños, niñas y adolescentes, el cual se constituye en requisito para el registro en el Sistema de Gestión Documental.

Registro en el Sistema de Gestión Documental: Culminado el trámite y con los documentos que evidencian la autorización de salida, se procede a la radicación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo. Es discrecional del Coordinador del Puesto de Control determinar si la radicación en el Sistema de Gestión Documental se efectúa por el mismo oficial de migración que otorga la autorización o designa un funcionario con la responsabilidad del registro”.

8.3.9 Otras comunicaciones

Las tarjetas de invitación, plegables, revistas, periódicos y otras publicaciones, serán registradas de manera manual, en una planilla que genera el aplicativo, para el control de entrega al destinatario, pero no se radicará en el aplicativo de correspondencia. El responsable de esta actividad será cada funcionario de la dependencia productora de la comunicación.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

8.3.10 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS

Las comunicaciones que ingresen por Medio de la Oficina de Atención al Ciudadano en forma verbal, escrita o a través de los medios tecnológicos dispuestos por la entidad, para la atención a los ciudadanos, deberán ser radicadas a través del Centro de Atención Virtual al Ciudadano, CVAC de Orfeo, responsable de estas comunicaciones es el Grupo de Atención Ciudadano.

8.3.11 Correspondencia de carácter privado o personal

Son todas las comunicaciones no oficiales que llegan a la entidad a título personal, citando o no, el cargo del funcionario. No generan trámites para la entidad, por lo tanto no se radican. Los funcionarios de Migración Colombia deben abstenerse de dar como dirección para la correspondencia personal, la de la Unidad.

8.4 DIGITALIZACIÓN

Una vez radicado el documento, este será digitalizado con sus respectivos anexos por parte del Grupo de Archivo y Correspondencia o Áreas de Correspondencias de las regionales, el cual se debe realizar en formato PDF, resolución 300 dpi y subirlo al Sistema de Gestión Documental Orfeo, para su administración en el expediente y clasificación de la respectiva serie y/o subserie documental.

8.5 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS

Las comunicaciones oficiales recibidas que contengan peticiones, quejas, reclamos o consultas, se tramitarán en la forma y el plazo que para tales casos establezcan las normas vigentes. Los términos dentro de los cuales se deberán responder estos tipos de comunicaciones oficiales empiezan a contarse a partir del día siguiente al de su radicación según lo establecido en el Acuerdo 60 de 2011, por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas.

Si se constata que el asunto es competencia de otra dependencia, se debe proceder a reasignar de manera inmediata al competente a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo.

8.6 ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVÍO EXTERNO

Las comunicaciones oficiales de envío externo en soporte papel, se elaborarán en original y una copia. El original se envía al destinatario con los anexos respectivos, la copia va a la serie que corresponda de acuerdo con la TRD, de la oficina que genera el documento. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales. Esta actividad es responsabilidad de la oficina que genera el documento y el funcionario entregará la documentación al Grupo de Archivo y

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

Correspondencia para su correspondiente envío.

El aplicativo ORFEO contiene los formatos preestablecidos para oficios y memorandos,

Los documentos deberán ser impresos en papelería con 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 de acuerdo con los aspectos contemplados en la NTC 4436 “Papel para documentos de archivo: requisitos para la permanencia y durabilidad”. Las tintas de impresión deben poseer estabilidad química, ser insolubles en contacto con la humedad, no presentar modificación de color y no transmitir acidez al soporte. La impresión deberá hacerse por doble cara.

8.7 FIRMAS AUTORIZADAS

Solamente se podrán radicar documentos de salida que estén debidamente legalizados y que correspondan a firmas autorizadas según lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 1823 de 2013. Para el respectivo control el Grupo de Archivo y Correspondencia y las unidades de Correspondencia contarán con un registro de firmas de los funcionarios autorizados. Este registro contendrá los datos de los funcionarios autorizados para la firma de las comunicaciones.

8.8 PRESENTACIÓN

Si se presentan anexos, estos deben ir foliados y cosidos al original de la comunicación, en el oficio debe relacionar en la parte inferior, el tipo y cantidad de anexos. Las copias extras en las comunicaciones se deben anunciar con los nombres, cargos entidades, direcciones y elaborar los sobres respectivos. Las comunicaciones que no cumplan con estos procedimientos serán devueltas sin excepción a la dependencia productora para los correctivos necesarios.

8.9 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES DE SALIDA EXTERNAS

La radicación de salida puede ser utilizada para dar respuesta a un documento de entrada o para generar una comunicación nueva. Este proceso consiste en crear un registro nuevo y/o poder anexar una respuesta o comunicación a un destinatario.

Luego del registro de radicación el funcionario encargado del trámite debe allegarlo a la Grupo de Archivo y Correspondencia del nivel central o al Área de Correspondencia de la Regional en un sobre debidamente marcado, para él envío posterior por el servicio de 4-72.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

En caso del que el contenido del sobre sea de carácter confidencial o reservado según lo establecido en la Directiva 10 de 2013, se deberá remitir en sobre cerrado con la leyenda de: RESERVADO ó CONFIDENCIAL.

8.10 Distribución por empresa de mensajería

La distribución de las comunicaciones enviadas se hará a través de la empresa especializada en mensajería, encargada de prestar el servicio.

Se hará la clasificación de las comunicaciones para efectuar su distribución, de acuerdo con el tipo de servicio más apropiado:

- Al día: para envíos que deben llegar el mismo día, de acuerdo con la cobertura y horarios establecidos por la empresa prestadora del servicio.
- Postexpress: Los envíos llegan a las principales ciudades del país, acompañados por la prueba de entrega.
- EMS: Para envíos internaciones de forma rápida, con trato prioritario.
- Acompañado de una guía de seguimiento y control del trayecto.
- Notiexpress: Para notificaciones judiciales personales o por aviso, que permiten obtener la prueba de entrega, copia cotejada de la notificación. Únicamente para procesos judiciales.
- Exporta fácil: Envíos tipo exportación.
- Correo Certificado: Envíos que generan una certificación válida judicialmente, con prueba de entrega.
- Correo Prioritario: Para envíos que se requieren entre las principales poblaciones, de manera rápida, sin prueba de entrega.
- Encomienda: Envíos a todo el territorio nacional y alrededor del mundo, de artículos diferentes a documentos.
- Correo masivo: Para envíos masivos de facturas, correo publicitario, volantes, campañas de mercadeo, sin acuse de recibo ni seguimiento.
- Correo masivo estándar: Para envíos masivos de facturas, correo publicitario, volantes, campañas de mercadeo, con acuse de recibo y digitalización.
- Correo masivo dirigido: Para envíos masivos de facturas, correo publicitario, volantes, campañas de mercadeo, con acuse de recibo, digitalización y trazabilidad.
- Sacas M: para publicaciones, impresos, videos y otros a un mismo destino internacional.
- Certimail: Servicio de correo electrónico certificado con validez jurídica y probatoria.
- Apartados postales: Extensión de la dirección postal, que permite el acceso a la correspondencia de forma rápida y segura.

Para los envíos internacionales, el funcionario remitente, deberá diligenciar el formato Carta de responsabilidad PR-OP-AD-001-FR-001 v3, de 4-72, el cual será suministrado por el Grupo o Área de Correspondencia.

Es importante tener en cuenta que existen unos tiempos de entrega, que deberán tomarse en consideración por parte de la dependencia remisoría, para que el trámite se realice oportunamente.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

AL DIA.

Es un Servicio de correo expreso para que los envíos lleguen a su destino el mismo día, siempre y cuando el envío sea entregado entre las 10:00 a.m. y el envío sea impuesto y entregado en los destinos vigentes Cobertura; Urbana Nacional en la cabecera principal

POSTEXPRESS.

Es un servicio de mensajería expresa con el cual los envíos llegan a las principales poblaciones del país, acompañados siempre por la prueba de entrega en la que se registran los datos del remitente, destinatario y la entrega del envío.

Tiempo de entrega: de 1 a 2 días hábiles entre ciudades sede regional y áreas metropolitanas. Entre 2 y 3 días hábiles, en ciudades fuera de sede regional

CORRA.

Es un servicio de recolección y entrega a domicilio (interempresarial), diseñado para empresas que necesitan intercambiar correspondencia con sus sucursales y/o dependencias de forma confidencial a nivel nacional. Este servicio se presta a través de valijas las causales son selladas y abiertas únicamente por personal del cliente, lo que garantiza mayor seguridad y confiabilidad en su correspondencia Tiempo de entrega: de 1 a 2 días hábiles. Cobertura nacional: Matriz 136 destinos nacionales

NOTIEXPRESS.

Servicio de mensajería especializada para notificaciones judiciales o contractuales, sean personales o por aviso, que permite obtener además de una prueba de entrega, una copia cotejada de la notificación. Es únicamente para procesos jurídicos o de contratación. Puede ser personal o por aviso Cobertura nacional en 1425 destinos. Tiempo de entrega: de 1 a 2 días hábiles.

CORREO CERTIFICADO

Es un servicio que permite comunicarse a través del correo, con una certificación valida judicialmente, con prueba de entrega bajo firmas en los envíos, con una guía opcional.

Cobertura nacional en 1425 destinos

Cobertura internacional: 190 países alrededor del mundo.

Tiempo de entrega: a nivel urbano de 2 y 3 días hábiles, nacionales de 2 a 5 días (entre ciudades sede regional y áreas metropolitanas). Hasta 4 días hábiles fuera de sede regional. Hasta 7 días hábiles para poblaciones apartadas.

Los tiempos de entrega a nivel internacional pueden variar de acuerdo a las políticas establecidas por el operador de destino designado.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

CORREO NORMAL

Servicio de envío de correo, disponible a nivel nacional e internacional, sin prueba de entrega ni guía. Cobertura urbana y nacional en 1425 destinos (190 países alrededor del mundo)

Tiempo de entrega: a nivel urbano de 2 y 3 días hábiles, nacionales de 2 a 5 días (entre ciudades sede regional y áreas metropolitanas). Hasta 4 días hábiles fuera de sede regional. Hasta 7 días hábiles para poblaciones apartadas.

En los tiempos de entrega a nivel internacional pueden variar de acuerdo a las políticas establecidas por el operador de destino designado.

CERTIM@IL.

certim@il™ es un servicio de correo electrónico CERTIFICADO que cuenta con la misma validez jurídica y probatoria de un envío postal certificado por medios físicos. Funciona generando un registro verificable que es retornado al remitente del mensaje, genera evidencia digital y prueba de: Envío, Entrega, Contenido Transmitido, Fecha y Hora oficial del envío y recepción del correo electrónico, Trazabilidad y auditoría de ruta de entrega de la transacción

Por cada mensaje de correspondencia de Certim@il enviado, se obtiene E-mail de acuse de envío, equivalente a la guía de entrega suministrada por nuestro servicio de correo físico certificado, E-mail de Acuse de recibo certificado, equivalente a la guía de prueba de recibo de nuestros servicios de correo físico certificado, Certim@il garantiza el 99.9% de disponibilidad 24 horas, 7 días a la semana, la operación del servicio e incluye servicio de soporte telefónico.

ENCOMIENDA.

Es un servicio que permite hacer envíos a todo el territorio nacional y alrededor del mundo, de artículos que por su naturaleza son diferentes a documentos, con guía. Cobertura urbana y nacional en 1425 destinos (190 países alrededor del mundo).

Tiempos de entrega a nivel urbano de 2 y 3 días hábiles, nacionales de 2 a 5 días (entre ciudades sede regional y áreas metropolitanas). Hasta 4 días hábiles fuera de sede regional. Hasta 7 días hábiles para poblaciones apartadas.

En los tiempos de entrega a nivel internacional pueden variar de acuerdo a las políticas establecidas por el operador de destino designado

8.11 Distribución por motorizado

Este servicio aplica para la ciudad de Bogotá, Nivel central y Regional Andina.

- Mensajero motorizado para entregas normales: Para entregas urbanas, de acuerdo con los horarios y rutas programadas, en todas las zonas de la ciudad. Todas las entregas efectuadas a través de este servicio deberán ser coordinadas con el Grupo de Correspondencia, de lo contrario no podrán incluirse en los recorridos.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

- Mensajero motorizado entregas prioritarias: Las entregas prioritarias se refieren a aquellas comunicaciones que requieren un trámite urgente a nivel urbano, debido a situaciones extraordinarias que se presentan. Estas deben coordinarse con el Grupo de Correspondencia, quien evaluará el nivel de prioridad y programará, de acuerdo con la disponibilidad de mensajero.

Las entregas urbanas masivas o de volumen considerable, deberán ser programadas y tramitadas con la debida anticipación ante el Grupo de Archivo y Correspondencia, para que se garantice su oportuna distribución. Lo anterior teniendo en cuenta que los mensajeros deben cubrir todo el perímetro urbano y se debe atender todos los requerimientos de las distintas dependencias de la Unidad.

Por medio del Sistema de Gestión Documental ORFEO, el Grupo de Archivo y Correspondencia o el Área de Correspondencia de las Regionales seleccionará el tipo de envío, de acuerdo con la necesidad, quedando el respectivo histórico.

8.12 ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS

Las comunicaciones internas son todas aquellas de carácter oficial que se generan con el fin de transmitir información, orientaciones y pautas, entre dependencias de Migración Colombia. Cada dependencia deberá elaborarlas de acuerdo con la necesidad y de conformidad con los formatos establecidos para tal fin, los cuales se encuentran en plantillas publicadas en ORFEO.

8.12.1 Radicación de comunicaciones internas

Las comunicaciones internas, se responde a través del Sistema de gestión Documental “ORFEO” generando una comunicación interna nueva, a la cual se le “anexa/asocia” el radicado padre (también interno). Cada dependencia productora deberá hacer la radicación en el aplicativo de correspondencia.

8.12.2 Distribución de comunicaciones internas

Para la distribución de documentos físicos y con el fin de dar cumplimiento a la Directiva Presidencia 04 de 2012 “Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública y de la Directiva 49 de 2013 por medio de la cual se adopta “la Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, se debe tener en cuenta la Circular 27 de 2014. Para la remisión de documentos que deben ser enviados entre nivel central y Regionales, deberán ser enviados a través del servicio Corra, es decir por valija, de acuerdo con los procedimientos establecidos o si se considera necesario, se puede acudir a los otros tipos de servicio prestados por la empresa de correo, según la necesidad.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

8.13 RADICACIÓN MASIVA DE DOCUMENTOS

La radicación masiva consiste en asignar un radicado en bloque a una comunicación que tiene varios destinatarios. Esto se hace para comunicaciones de salida y memorandos. Para ello el Sistema de Gestión Documental “ORFEO” dentro de sus funcionalidades cuenta con el módulo de radicación masiva el cual permite generar radicados en bloque usando como insumos un archivo separado por comas (CSV) y una plantilla en formato de documento (DOCX). El archivo separado por comas (CSV) debe tener una estructura predefinida que debe ser replicada en la plantilla en formato de documento (DOCX), siguiendo los siguientes pasos:

- Se crea una base de datos de destinatarios (archivo CSV).
- Por cada destinatario se crea un número de radicado distinto.
- El Sistema de Gestión Documental Orfeo asigna un número de radicado a cada destinatario.
- Luego se realiza la combinación de correspondencia en Word y se imprimen y se envía al área de correspondencia para su digitalización y envío final.

8.14 PLANILLAS Y REPORTE

Para todos los servicios a través de la empresa especializada en mensajería, el Grupo y las Áreas de Correspondencia en Regionales, diligenciará las siguientes planillas:

- Planilla de Imposición: Se diligencia desde el aplicativo ORFEO, en donde se ingresan los datos requeridos. Se genera un archivo Excel que deberá exportarse al Sipost.
- Se imprimen las planillas de imposición en original y dos copias, el original queda para el Grupo o Área de Correspondencia, debidamente firmado por las partes, como constancia del cambio en la cadena de custodia. Las dos copias deberán entregarse al transportista de la empresa de correo, quienes devolverán una copia debidamente firmada por la Empresa de correo como constancia de la admisión y verificación de los envíos.
- Es importante tener en cuenta que para el envío de mercancías, en la planilla de imposición se debe diligenciar el dato correspondientes al valor declarado, el cual corresponde al valor por el cual se asegura la mercancía para que en caso de robo o pérdida, la empresa prestadora del servicio responda.
- El Grupo o Área de Correspondencia deberá digitalizar y archivar el original y la copia devuelta por la empresa de correo, como prueba de entrega.
- Planilla control de recolección de usuarios: Suministrada por la empresa de correo, de manera pre impresa. Se utiliza para servicio Corra (valija), se ingresan los datos de destino (Ciudad), número de guía y precinto o número de valija si no se tiene el de la guía.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

- Planilla de Recorrido motorizado: Esta es generada por ORFEO, por el campo de reportes, reportes radicados. Allí se selecciona el modo de envío motorizado y el reporte genera los recorridos que deberá hacer el mensajero. La planilla deber retornar al Grupo de Correspondencia con el sello o firma del recibido, como prueba de entrega.
- Guías: son el soporte de las entregas efectuadas por parte de la empresa de correos, de acuerdo con el tipo de envío. Deberán conservarse en el Grupo o Área de Correspondencia, por el tiempo establecido en la Tabla de Retención Documental: guías corra, guías correo postexpres y guías de correo certificado.
- Reporte de cambio de custodia sector distribución: Este formato es remitido por la empresa de correos con las pruebas de entrega de postexpress. Deben archivarse en el Grupo o Área de Correspondencia durante el tiempo establecido en la Tabla de Retención Documental.

8.14.1 Consultas de envíos por correo certificado y posexpress

Cada dependencia podrá efectuar las consultas para el seguimiento de los envíos realizados, por medio del portal oficial de la empresa www.4-72.com.co, ingresando los datos de la guía de envío en el campo correspondiente a No. de guía / Orden de servicio.

En caso de requerirse prueba de entrega, esta podrá descargarse del portal oficial ingresando en el campo de No. de guía / Orden de servicio, opción ver guía.

Así mismo se podrá efectuar las consultas a través del Grupo de Archivo y Correspondencia en el nivel central o de las Unidades de Correspondencia en las Regionales.

8.14.2 Consultas de envíos por servicio corra – valija

Se consulta a través de ORFEO, en el cual quedará la trazabilidad del estado de envío y entrega.

8.14.3 Consultas de envíos por servicio motorizado

Para verificación de estos envíos, el Grupo de Correspondencia allegará al remitente, la copia del documento, con el respectivo radicado del destinatario. De igual manera se podrá consultar en el aplicativo ORFEO, en donde se registra la trazabilidad del envío y entrega.

8.14.4 Consultas del Sistema de Gestión Documental Orfeo

Todos los usuarios tienen acceso en el ORFEO al estado de trámite de los documentos. Los usuarios de cada dependencia tendrán acceso a los documentos tramitados por el área a excepción de los que se encuentren demarcados como privados, los cuales solamente podrán ser consultados por la persona

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

que tiene el documento en trámite.

8.14.5 Consecutivo de comunicaciones oficiales enviadas

El consecutivo de correspondencia se administra a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo, en soporte digital generando un consecutivo único nacional para las radicaciones de entrada y de salida y un consecutivo independiente por regional para las comunicaciones internas.

8.14.6 Planillas y Guías

El Grupo de Archivo y Correspondencia del nivel central o el área de correspondencia de la Regional, deberá conservar las planillas y formatos que tramiten, en razón a la gestión que se adelante.

9. CONCEPTOS BÁSICOS

Archivo electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Cadena de custodia: Es un sistema documentado que se aplica a los elementos materiales probatorios y Evidencia Física (EMP y EF), para garantizar y demostrar las condiciones de identidad, integridad, preservación, seguridad, almacenamiento, continuidad y registro.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independientemente del medio utilizado.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la entidad, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

Denuncias: Poner en evidencia e informar sobre una situación irregular, delito o falta de un ciudadano de un ciudadano y/o empresa en relación con la normatividad migratoria.

Derecho de petición: Derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y deber de obligatorio cumplimiento para la administración pública. Puede ejercerse en interés general o particular u obrando en cumplimiento de una obligación o deber legal. También puede tratarse de Derecho de Petición de informaciones y de Derecho de Petición de consultas. Cualquier persona lo puede presentar sin ninguna distinción.

Documento: Información y su medio de soporte, el cual puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una muestra de estos.

Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Documento Original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Documento Público: Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Felicitaciones: Son los reconocimientos que manifiesta la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado por la entidad.

Formato/Planilla: Medio soporte utilizado para la introducción de un tipo determinado de información.

Impedimento de salida del país: Disposición impuesta exclusivamente por una entidad judicial, administrativa sobre un ciudadano para evitar su salida del país. Si es deseo de los padres, ellos pueden impedir la salida del país de sus hijos.

Permiso de salida del país para adultos: Autorización otorgada exclusivamente por la entidad judicial al implicado, bajo ciertas condiciones, para que pueda viajar fuera del país. Generalmente especifica el destino del viaje y la fecha de partida y regreso.

Permiso de salida de niños, niñas y adolescentes: Cuando un niño, una niña o un adolescente vaya salir del país con uno de los padres o con una persona distinta a los representantes legales deberá obtener previamente el permiso de aquel con quien no viajará o el de aquellos, debidamente autenticado ante notario o autoridad consular.

Peticiones: Son los requerimientos de la ciudadanía que pretenden obtener de la entidad la satisfacción de una necesidad.

Queja: Refleja la incomodidad de los ciudadanos, frente al inadecuado desarrollo de las funciones de los servidores públicos.

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.

Reclamo: Refleja el descontento de la ciudadanía, frente al servicio prestado por la entidad.

Reportes: Corresponde a las planillas o cuadros consolidados de las comunicaciones oficiales

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

ingresadas en la Radicación, de acuerdo a las especificaciones dadas.

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Sistema de Gestión Documental: Es el software o programa destinado a gestionar los documentos electrónicos que desean preservarse a mediano y largo plazo. Puede consistir en un módulo especializado, en varios módulos integrados o en la combinación de varios tipos de programas informáticos. Para el caso de Migración Colombia se implementó el sistema de Gestión Documental “ORFEO”, con software libre bajo licencia GNU/GPL.

Sugerencia: Son aportes de la ciudadanía, para el mejoramiento continuo en la atención de los trámites y la prestación de los servicios por parte de la entidad.

Tabla de retención documental: Listado de series y subseries con 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.

	GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha:
		Código: OG. 02 (v2)
		Página 1 de 27

10. BIBLIOGRAFÍA

Colombia, Archivo General de la Nación. Ley 594 de 2000, “por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del Artículo 24 de la Ley 594 de 2000”. Bogotá.

Colombia, Archivo General de la Nación. Acuerdo 042 de 2002, “por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión”. Bogotá.

Colombia, Archivo General de la Nación. Decreto 2609 de 2012, “por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los Artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las entidades del Estado”. Bogotá.

Colombia, Presidencia de la Republica. Directiva Presidencial 04 de 2012, “La eficiencia Administrativa y Lineamientos de la política cero papel en la Administración pública”. Bogotá.

Colombia, Archivo General de la Nación. Acuerdo 002 de 2014, “por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones”. Bogotá.

GODOY Julia, LÓPEZ Imelda, y CASILIMAS Clara. Mini/manual No 4 de Tabla de Retención Documental y Transferencias Documentales: Directrices básicas e instructivo para su elaboración. (Versión actualizada). Bogotá: Archivo General de la nación.