1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, registro, reparto y respuestas a las solicitudes y comunicaciones oficiales que se tramitan en la Secretaría General del Senado.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de la correspondencia y comunicaciones oficiales dirigidas legalmente a la Secretaría General del Senado, para registro, escaneo, reparto, trámite y finaliza con el envío de la respuesta del documento al destinatario final, con la entrega presencial por parte del mensajero o mediante envío a través de operador postal de correo certificado.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Todos los términos y definiciones pertenecen a una misma fuente [1]

- **Comunicaciones Oficiales**: son todos aquellos documentos de carácter legal que son recibidos o generados en el desarrollo de las funciones asignadas a la Secretaría General del Senado, independientemente del medio utilizado.
- **Correspondencia:** corresponde al intercambio de información oficial por parte de la Secretaria General del Senado, ya sea en medio electrónico o físico que responda a una solicitud específica o necesidad propia de transmitir o solicitar información.
- **PQRSD:** Léase peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
- **Reparto:** Actividad mediante la cual el Secretario General del Senado realiza la asignación de responsabilidad a un funcionario para atender y proyectar respuesta a una solicitud o trámite llegado mediante correspondencia.
- **Registro:** Es la actividad por medio de la cual, se asigna número consecutivo interno de entrada a la correspondencia y comunicaciones oficiales recibidas.

---

[1] Secretaría General del Senado

4. RESPONSABLES

- **Secretario General:** es responsable de: a) el reparto de la correspondencia y comunicaciones oficiales que se tramitan en la Secretaría General del Senado, b) Autorizar las consultas de los soportes documentales de archivo de gestión de la Secretaría General, c) Certificar la información contenida en los oficios de respuesta a la correspondencia y comunicaciones oficiales enviadas.
- **Personal Designado para Recepción de Correspondencia en la Secretaria General:** es responsable de: a) recepción (física o vía email), registro, custodia, conservación y protección de los soportes documentales de los folios de correspondencia y comunicaciones oficiales recibidas por los medios habilitados, b) registrar las PQRSD recibidas como correspondencia entrante.
- **Personal Designado para Reparto de Correspondencia en la Secretaria General:** es responsable de: a) control de reparto, custodia, conservación y protección de los soportes documentales de los folios de correspondencia y comunicaciones oficiales recibidas a su cargo, b) asignar consecutivo de respuesta a la correspondencia repartida y que requiere oficio de respuesta.
- **Personal Designado para el Seguimiento y Envío de Correspondencia en la Secretaria General:** es responsable de: a) seguimiento al cumplimiento de los tiempos y términos máximos de respuesta establecidos en el marco legal, b) recepción de oficios de respuesta aprobados a solicitudes recibidas mediante correspondencias y comunicaciones oficiales en la Secretaria general del Senado, c) coordinar el envío de correspondencia mediante mensajeros u operador postal de correo certificado, d) registrar la correspondencia saliente en el formato de control establecido.
- **Personal Designado para Control y Seguimiento a PQRSD en la Secretaria General:** es responsable de: a) realizar seguimiento de las respuestas a PQRSD tramitadas en la Secretaria General del Senado, b) elaborar el reporte del estado de las PQRSD recibidas y tramitadas en Secretaria General del Senado y enviarlo a la UAC por medio de correo electrónico, c) custodia, conservación y protección de las PQRSD y las respuestas tramitadas en la Secretaria General del Senado.
- **Personal Designado para Alistamiento Transferencia Documental:** es responsable de: a) cumplir con lo establecido en el GA-Pr02 Procedimiento control de Registros, en lo referente al alistamiento de registros para las transferencias documentales de las series asociadas a la correspondencia.
- **Mensajero:** es responsable de a) Reclamar en la VUR la correspondencia con destino a la Secretaria general, b), recibir, registrar, preservar y entregar la correspondencia saliente en el operador postal de correo certificado o entrega física y presencial de correspondencia, c) entrega al Funcionario Designado para el Seguimiento y Envío de Correspondencia en la Secretaria General las guías de envío por el operador postal, de los radicados de la correspondencia saliente entregados de manera física y presencial, d) legalizar los gastos de transporte por entrega presencial de correspondencia.

5. CONDICIONES GENERALES

a. La correspondencia y comunicaciones oficiales recibidas o producidas deben ser custodiadas y conservadas garantizando su seguridad, integridad y memoria documental.
b. Las solicitudes o respuestas a PQRSD y comunicaciones oficiales recibidas o producidas, sólo podrán ser consultadas por el funcionario al que le fue repartida o

mediante autorización expresa del Secretario General y se realizará bajo los principios de confiabilidad y reserva documental.

c. Para garantizar la integralidad documental, el funcionario responsable proyectará los oficios de respuesta según lo establece el instructivo GA-lt01 Instructivo Técnico para la Elaboración de Comunicaciones Oficiales, teniendo como premisa que el asunto debe incluir referencia al número de radicado de entrada asignado.
d. Ninguna solicitud, respuesta o soporte documental, bajo ninguna excepción contará con la salida temporal o permanente de los documentos, bajo ningún medio o soporte. El funcionario responsable deberá tomar todas las medidas que garanticen la integridad, la seguridad y la conservación.
e. Las respuestas de trámites PQRSD y comunicaciones oficiales producidas debe contar con la revisión y visto bueno del funcionario designado para dar respuesta, previa a la firma del documento por parte del Secretario General para su oficialización.
f. Todo trámite de correspondencia para comunicaciones oficiales mediante operador postal de correo certificado, se debe registrar en la planilla de control de correspondencia Secretaria General a fin de evidenciar la trazabilidad del documento hasta su oportuna respuesta.
g. El reporte del estado de las PQRSD recibidas y tramitadas en la Secretaria General del Senado deberán ser enviadas dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes únicamente a través del correo institucional secretaria.general@senado.gov.co para su oficialización.
h. Notificado el estado de las PQRSD recibidas y tramitadas en la Secretaria General del Senado deberá informar por escrito al asesor administrativo del despacho, los trámites en curso, por tramitarse y los que no fueron reportados en el informe reporte del estado de las PQRSD.
i. En el transcurso del día y de manera constante y permanente el Funcionario designado en la Secretaria General para la recepción de correspondencia debe revisar el correo electrónico secretaria.general@senado.gov.co para verificar los email de correspondencia que lleguen por este medio.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
1	**RECEPCIONAR CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIONES OFICIALES** Debe recibir la correspondencia llegada de la **VUR** o que llega directamente al despacho y proceder a revisar que sea de la competencia de la Secretaría General, que presente datos del remitente incluyendo la información del lugar a donde se puede remitir la posible respuesta y los anexos adjuntos, además que coincida en texto y extensión frente a la copia a radicar. En caso de no cumplir con estos criterios debe devolverla a la persona que la presenta informándole la causa de no recepción. De igual forma una vez recibe un correo electrónico con correspondencia debe proceder a su revisión para determinar que efectivamente sea de la competencia de la Secretaria General del Senado y que lo enunciado este presente. **Nota:** las comunicaciones oficiales de las Altas Cortes, Organismos de Control, Consejo Nacional Electoral, Procuraduría, Fiscalía General de la Nación y Contraloría, deben ser radicados como se indica en este procedimiento y entregados de manera inmediata y exclusivo a la Secretaria Ejecutiva del despacho por ser de manejo reservado. Ella llevará el control de estos radicados.	Personal designado para Recepción de Correspondencia en la Secretaría General	Comunicaciones Físicas y electrónicas GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General
2	**REGISTRAR LA CORRESPONDENCIA O COMUNICACIONES OFICIALES** Una vez verificada la correspondencia o comunicación oficial física o electrónica (imprimir la recibida por correo electrónico), debe colocar el sello de registro, registrar nombre de la persona quien recibe, fecha, hora, cantidad de anexos y el número consecutivo interno de entrada asignado y entregar la copia a quien radica en caso presencial. Seguidamente debe registrar lo recibido en el formato electrónico GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General identificando como origen la Unidad de Atención Ciudadana UAC y en caso de encontrar PQRSD. **Nota:** para notificaciones y entrega de correspondencia la Secretaria General ha determinado el horario de atención de 9:00 am a 4:00 pm	Personal designado para Recepción de Correspondencia en la Secretaría General	Comunicación Física o Electrónica GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General
3	**CLASIFICAR Y REALIZAR REPARTO DE LA CORRESPONDENCIA O COMUNICACIONES OFICIALES** Debe clasificar y catalogar la correspondencia o comunicaciones oficiales recibidas por temas y presentarlas de manera diaria al Secretario General del Senado para su revisión y reparto según competencia y responsabilidad Una vez el Secretario General realiza el reparto debe hacer entrega de la correspondencia y comunicaciones oficiales al Funcionario Designado para atender el requerimiento.	Personal designado para el Recepción de Correspondencia en la Secretaría General Secretaria Ejecutiva	Comunicaciones Físicas o Electrónicas

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
4	**REGISTRAR REPARTO DE CORRESPONDENCIA O COMUNICACIONES OFICIALES** Una vez recibe la correspondencia o comunicaciones oficiales sobre las que el Secretario General realizó el reparto debe registrar la asignación en el GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General y proceder a digitalizar cada radicado identificando el archivo electrónico con el número consecutivo de radicado interno asignado y guardarlo en la carpeta local o en el drive dispuesto para la conservación, custodia y archivo del mismo. Asimismo, debe tomar tantas copias como funcionarios responsables haya.	Personal designado para el reparto de Correspondencia en la Secretaría General	Oficios, Correspondencia, Comunicaciones Oficiales GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General
5	**ENTREGAR CORRESPONDENCIA O COMUNICACIONES OFICIALES REPARTIDAS PARA SER ATENDIDAS O DAR RESPUESTA** Debe registrar en el el número consecutivo de ingreso del documento, el nombre del funcionario o contratista al que se le va entregar y el número consecutivo asignado para la respuesta, una vez lo contacta debe solicitarle que le firme con fecha y hora de recibido como evidencia o acuse de recibido. **Nota 1:** si el reparto de un radicado se realiza a más de un funcionario debe tomar tantas copias como necesite para la entrega física de estos. **Nota 2:** recibido el documento designado por asunto o competencia, la responsabilidad del trámite de respuesta y entrega de información al solicitante es de exclusividad de la persona designada. **Nota 3:** es responsabilidad del funcionario designado para el envío de Correspondencia en la Secretaría General, revisar los términos de tiempo establecidos en el marco legal para la correspondencia radicada y registrada en el GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General**,** e informar al Asesor Jurídico del despacho con el fin de evitar el vencimiento de dichos términos. **Nota 4:** para la entrega de comunicaciones oficiales de altas cortes la Secretaria ejecutiva debe digitalizar el original y archivar el físico y realizar el envío al correo electrónico institucional del funcionario al que le designaron la responsabilidad por competencia. Seguidamente debe tomar los originales y registrarlos en él y entregarlo al Funcionario Designado para él envió de Correspondencia en la Secretaría General y solicitar que le firme como evidencia de recibido a satisfacción.	Personal Designado para el reparto de Correspondencia en la Secretaría General	N/A

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
6	**RECIBIR RESPUESTAS A CORRESPONDENCIA O COMUNICACIONES OFICIALES PARA ENVÍO** Una vez recibe del funcionario el oficio de respuesta aprobado y firmado por el Secretario General del Senado debe verificar si el reparto fue realizado a un solo responsable o a varios responsables, en este segundo caso debe leer la respuesta y garantizar que el oficio responde a la totalidad de la consulta o requerimiento realizado y que el destinatario es el mismo solicitante. Adicionalmente que este registrado el número consecutivo interno de respuesta asignado y determinar el medio de envío (VUR según GA-It04 Instructivo técnico para el trámite de correspondencia y comunicaciones oficiales o entrega personalizada del documento). **Nota 1**: en algunos casos debe recibir las respuestas de los funcionarios a los que se les realizó el reparto y consolidar dichas respuestas para que el asesor jurídico del despacho las unifique. De igual forma también puede recibir documentos para envío que no sean respuesta a un radicado de entrada, en este caso debe cumplir con el mismo procedimiento de envío **Nota 2**: para el envío de respuestas a altas cortes se debe cumplir con esta misma actividad, pero a cargo de la Secretaria ejecutiva. Seguidamente debe ubicar el formato electrónico GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General y en la parte de envío registrar el número consecutivo de respuesta recibido y el medio por el cual debe ser enviado (VUR o entrega personalizada del documento) y en caso de ser respuesta a quejas o peticiones adicionalmente registrarlo en el Si el envío no responde a un radicado de entrada debe colocar N/A. en los campos correspondientes a la sección de entrada del GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General **Nota 3**: en algunas oportunidades la respuesta a radicados no es un oficio, simplemente es la emisión de un documento sin oficio remisorio, en estos casos el responsable de su generación debe enviar correo electrónico con el documento escaneado al funcionario designado para el envío de Correspondencia en la Secretaría General para que este último lo registre en el consecutivo de respuesta asignado en el GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General y lo ubique en la carpeta local o en drive dispuesto para tal fin para conservación, custodia y archivo del mismo. **Nota 4**: no siempre la correspondencia saliente es respuesta a un radicado, el despacho también genera correspondencia para otras dependencias y entes externos. En este caso se debe cumplir el mismo procedimiento de envío.	Personal designado para el envío de Correspondencia en la Secretaría General Secretaria Ejecutiva	Oficios, Correspondencia, Comunicaciones Oficiales GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
7	**ENVIAR RESPUESTAS A CORRESPONDENCIA O COMUNICACIONES OFICIALES** Debe informar al mensajero que hay documentación por entregar y de acuerdo a lo informado por el responsable de la respuesta proceder a informar la prioridad y el medio de envío (VUR o entrega personalizada), de la documentación a enviar.	Personal designado para el envío de Correspondencia en la Secretaría General Secretaria Ejecutiva	N/A
8	**ENTREGAR LA CORRESPONDENCIA O COMUNICACIÓN OFICIAL** Debe dirigirse a la VUR y cumplir con el procedimiento de envío establecido en el GA-It04 Instructivo técnico para el trámite de correspondencia y comunicaciones oficiales. La otra opción es dirigirse a la entidad externa o dependencia interna y radicar allí la correspondencia respectiva, debe solicitar que sobre la copia del envío le coloquen sello que contenga como mínimo fecha y hora de recibido y nombre legible de la persona que recibe y si el oficio no tiene número de folios, que le registren el número de folios recibido. Si colocan sticker de recibido, que la información allí registrada sea como mínimo equivalente a la descrita para el sello. **Nota:** en caso que la correspondencia sea devuelta por la VUR el mensajero recoge el oficio y se lo entrega al funcionario designado para él envió de Correspondencia en la Secretaría General para que verifique la causal de devolución y la registre en el GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General. Si la causa de devolución es que la dirección a donde se envió es diferente a la informada por el solicitante, debe informar al Asesor Jurídico del Despacho para que direccione el tratamiento a aplicar para que se repita el proceso de envío. Si la causal de devolución es que no había quien recibiera debe enviarla nuevamente. Si la causal de devolución es que la dirección no existe debe informar al Asesor Jurídico del Despacho y archivarla.	Mensajero Personal designado para el envío de Correspondencia en la Secretaría Genera	GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General
9	**ENTREGAR ENVÍOS RADICADOS Y LEGALIZAR GASTOS POR MENSAJERÍA** Una vez retorna al despacho debe entregar al funcionario designado para el envío de correspondencia en la Secretaría General la copia radicada de los documentos recibidos y solicitar que le firme en cada campo correspondiente. A continuación, debe solicitar al funcionario designado para el envío de correspondencia en la Secretaría General que le firme el GL-Fr14 Vale por Transporte Urbano, en cada una de las celdas correspondiente a tramites radicados de manera personalizada como evidencia de que realmente el tramite fue entregado y que recibió el radicado respectivo.	Mensajero	Oficios radicados GL-Fr14 Vale por Transporte Urbano

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
10	**DIGITALIZAR RADICADOS RECIBIDOS** Seguidamente debe proceder a digitalizar cada oficio de respuesta junto con los anexos o documento solicitado identificando el archivo con el número consecutivo de correspondencia saliente asignado y guardarlo en la carpeta local o en drive dispuesto para tal fin para conservación, custodia y archivo del mismo **Nota:** los registros Control de Correspondencia deben ser archivados por el funcionario designado para el envío de correspondencia en la Secretaría General.	Personal designado para el envío de Correspondencia en la Secretaría General	Archivos Digitales
11	**ARCHIVAR ORIGINALES DE CORRESPONDENCIA O COMUNICACIONES OFICIALES Y RESPUESTAS A LAS MISMAS** A medida que recibe los documentos originales debe archivarlos de conformidad a lo definido en las tablas de retención documental.	Personal designado para el envío de Correspondencia en la Secretaría General	Oficios, Correspondencia, Comunicaciones Oficiales Respuestas

7. PUNTOS DE CONTROL

1. Realizar seguimiento a correspondencia o comunicación oficial física o electrónica mediante el GL-Fr10 Control de Correspondencia Secretaria General (1.2.4.6.8).

8. BASE LEGAL

- Ley 5 de 1992, por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.
- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos
- Acuerdo 60 del 2001 del Archivo General de La Nación, a través del cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Ley 80 de 1989, por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones, artículo 2, literal b) responsabilidad de las entidades públicas para fijar políticas y expedir reglamentos necesarios para la organización, conservación y el uso adecuado del patrimonio documental. Constitución Política.
- Ley 1369 de 2009, Por medio de la cual se establece el Régimen de los Servicios Postales y se dictan otras disposiciones, Artículo 15, el cual establece que las entidades de la administración Pública deberán facilitar la recepción y envió de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medió de correo certificado, el cual es un servicio exclusivo de los Servicios Postales Nacionales.

- Decreto 223 del 12 de febrero de 2014, Por el cual se establecen las condiciones de prestación de los servicios exclusivos del Operador Postal Oficial, se definen las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal y se fijan otras disposiciones.
- Resolución 1121 del 3 de junio de 2014, Por la cual se fijan las condiciones para el reconocimiento y pago de la franquicia postal de que trata el artículo 47 de la Ley 1369 de 2009.
- Decreto 2150 de 1995, artículos 1, 11 y 32. Supresión de autenticación de documentos originales y uso de sellos, ventanilla única y utilización del correo para él envió de información.
- Resolución 160 del 9 de abril de 2014 expedida por el Senado de la República. Recepción de documentos relacionados con el área legislativa, los que provengan de las altas Cortes, Consejo de estado, Fiscalías, Organismos de Control y demás despachos judiciales.
- Decreto 223 de 2014 expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. "Por el cuál establecen las condiciones de prestación de los servicios exclusivos del Operador Postal Oficiales e establecen las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal y se fijan otras disposiciones".
- Resolución 1121 del 3 de junio de 2014 expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. “Por la cual se fijan las condiciones para el reconocimiento y pago de la franquicia postal de que trata el artículo 47 de la Ley 1369 de 2009 y se dictan otras disposiciones”

9. ANEXOS

Anexo No. 1: flujograma Procedimiento

10. FORMATOS

- GL-Fr10 Formato control de correspondencia Secretaria General.
- GL-Fr14 Formato vale por transporte urbano.

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GD It04 Instructivo Técnico para el trámite de comunicaciones oficiales y correspondencia

- UC-Pr02 Procedimiento para atención a derechos de petición

12. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

- Ver. 002// Rev. 2// FV. 11 de diciembre de 2023

  Cambios:

  se realizó cambios de ortografía en los cuales incurría en errores se refresco terminología en las funciones y se llegó a la conclusión de ajustar los puntos de control en los cuales se determinó que solo aplicaba un solo punto de control

Justificación: el procedimiento tenía 5 años sin revisar y había algunos campos que reforzar y ampliar se debía aplicar la acción preventiva de riesgo R4 actualizar el GL-Pr4 procedimiento administración de correspondencia con el fin de incluir los controles identificados contenía errores ortográficos y gramaticales.

Responsable: Jalil Mahuad Alean

Fecha: 2023-12-13

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Camilo Alberto Correa Figueroa, Cilia Pinto, Paula de la Rosa	Nombre: Lucio Muñoz Meneses	Nombre: Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Senado de la República.
Cargo: Contratistas Secretaria General	Cargo: Asesor II Secretaria General Secretaria Ejecutiva	No. Acta y Fecha: 23.14 del 15 de diciembre 2023