1. **OBJETIVO**

Establecer las directrices para el manejo y control de las comunicaciones oficiales producidas y recibidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, basados en la normatividad existente, a las actividades de producción, recepción, radicación, distribución, y trámite de las comunicaciones de la Entidad.

1. **ALCANCE**

Comienza con la recepción de las comunicaciones oficiales que ingresan al Ministerio de Hacienda y Crédito Público por los distintos canales dispuestos en el Centro de Atención y Relación con el Ciudadano para su respectivo trámite y finaliza con la asignación y entrega de documentos a los destinatarios de las dependencias al interior de la entidad.

1. **PRODUCTOS ESPERADOS**

* Recepción, radicación y registro de todas y cada una de las comunicaciones dirigidas al Ministerio de Hacienda y Crédito Público en el - Sistema de Información Electrónica y Digital (SIED).
* Radicación, registro y distribución de todas y cada una de las comunicaciones enviadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y dirigidas a otras entidades, personas naturales y/o jurídicas.

1. **CONDICIONES ESPECIALES PARA LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* Cumplir con todo lo establecido en la [[1]](#footnote-1)Resolución 2431 de 2021 “*Por la cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público*”.
* La atención se prestará aplicando los protocolos establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para el Servicio de Ciudadanos.
* Las comunicaciones que no sean registradas en el Sistema de Información Electrónica y Digital -SIED de acuerdo con los procesos establecidos por el Ministerio, no serán consideradas como oficiales.
* Comenzando cada año (01 de enero) el -Sistema de Información Electrónica y Digital -SIED, iniciará con una nueva numeración, partiendo de 000001, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos, seguido de la respectiva vigencia, lo cual aplicará para las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas, así como para las comunicaciones internas -Memorandos*.*
* El horario presencial de radicación de comunicaciones es de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua de lunes a viernes, en días hábiles laborales, en el Centro de Atención y Relación con el Ciudadano ubicado en la Carrera 8 No. 6 C – 38, Bogotá – Colombia.
* Línea telefónica a Nivel Nacional 018000910071, y en Bogotá al 601-6021270. Horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua de lunes a viernes en días hábiles laborales.
* Para interponer de manera virtual Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD, debe dirigirse al correo electrónico del Centro de Atención y Relación con el Ciudadano: [relacionciudadano@minhacienda.gov.co](mailto:relacionciudadano@minhacienda.gov.co) en los horarios de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.
* Correo electrónico: Cuando las dependencias o servidores públicos del Ministerio reciban documentos o solicitudes a través del correo electrónico institucional y estos requieran ser radicados, únicamente deberán ser enviados al buzón [radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co](mailto:radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co) para su respectivo trámite en el Sistema de Información Electrónica y Digital (SIED), en los horarios de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.
* Chat: Realice sus consultas de manera fácil y segura, registrando sus datos personales y autorizando el tratamiento de estos, ingresando al portal web www.minhacienda.gov.co y dando clic en la ventana “Chat Minhacienda” en el enlace:

<https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/portal/AtencionMHCP/pages_canalesa>

de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

* Redes Sociales: Cuando llegan Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD por redes sociales, el área de comunicaciones deberá enviar las mismas al buzón de [radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co](mailto:radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co) para su respectivo trámite en el Sistema de Información Electrónica y Digital (SIED). Así mismo cuando le sea enviado el número de radicado de la petición a dicha dependencia, esta deberá notificarle al ciudadano el radicado de su PQRSD por la red social que haya realizado su solicitud.
* Cuando una dependencia o servidor público del Ministerio reciba una comunicación oficial por otros medios como redes sociales, medios magnéticos, fax, etc, está en la obligación de enviar al buzón de [radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co](mailto:radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co) del Centro de Atención y Relación con el Ciudadano del Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, para su radicación y trámite correspondiente, si el servidor público solicita la radicación, si hay datos de contacto procederá directamente a dar respuesta por correo electrónico, correo certificado o por medio físico, en caso que no hayan datos de contacto, la respuesta se publicará en la página del Ministerio y en el tablón de anuncios que se encuentra disponible en las instalaciones físicas del Centro de Atención y Relación con el Ciudadano.
* Las oficinas productoras que tengan centralizados sus archivos de gestión en el Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, a través de un acuerdo de servicio, informarán directamente al personal de archivo al correo electrónico [archivocentralizado@minhacienda.gov.co](mailto:archivocentralizado@minhacienda.gov.co) en qué expedientes debe incorporarse la información que fue radicada a través del -SIED.
* La entrega de las comunicaciones oficiales físicas recibidas y radicadas en la ventanilla de radicación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público se realizará en dos (2) recorridos diarios a las 10:00 a.m. y 02:00 p.m.
* La entrega de las comunicaciones de carácter urgente como: Tutelas, incidentes de desacato o cualquier otro trámite que requiera de una respuesta inmediata, se realizará en un tiempo no mayor a 30 minutos posterior a su radicación.
* Las dependencias contarán con un (1) día hábil para determinar si las comunicaciones asignadas por el Centro de Atención y Relación con el Ciudadano son de su competencia, en caso contrario, deberán rechazar la comunicación a través del Sistema de Información Electrónica y Digital - SIED y retornarla al Centro de Atención y Relación con el Ciudadano para su respectiva asignación y entrega a la dependencia competente del trámite.
* En el caso de que la comunicación no sea devuelta en el tiempo establecido, será responsabilidad de la dependencia la asignación, direccionamiento y entrega de esta, sin que esto implique la elaboración de un memorando, a menos que este aporte una instrucción adicional.
* Es responsabilidad de la dependencia a quién se le asigna la comunicación oficial recibida efectuar el seguimiento y velar por el cumplimiento de los términos establecidos para el oportuno trámite según las normas legales vigentes, dejando registro en el Sistema de Información Electrónica y Digital-SIED de la respuesta dada.
* No se realizará la verificación de la información que esté contenida en medios magnéticos como: CD, DVD, USB entre otros; solo se colocará el sticker con el mismo número de radicado con el que quedó el oficio remisorio, dejando constancia de lo anterior en el Sistema de Información Electrónica y Digital –SIED.
* No se recibirá, ni será objeto de ningún tipo de trámite por parte del Centro de Atención y Relación con el Ciudadano, la correspondencia de índole personal como: extractos bancarios, telegramas, notificaciones judiciales, invitaciones o cualquier otra que no corresponda a trámites propios del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en este caso se le informa a la persona encargada que se dirija a la recepción para que se comuniquen con el funcionario y realicen la entrega personal.
* Las comunicaciones oficiales enviadas sólo podrán ser firmadas por los funcionarios con los siguientes cargos: Ministro, Viceministro, Secretario General, Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Coordinador de Grupo y Supervisor de Contrato, este último solo en relación con la función de supervisión. Igualmente podrán firmar los abogados con poder para representar a la Nación –Ministerio de Hacienda y Crédito Público; los demás servidores públicos, colaboradores o contratistas que de acuerdo con sus funciones u obligaciones sean autorizados expresamente y por escrito por los Directivos o Supervisores.
* Toda comunicación firmada por un supervisor, colaborador, abogado, apoderado o contratista deberá ser realizada únicamente en ejercicio de las funciones u obligaciones contractuales que le fueron asignadas para este rol.
* Todas las comunicaciones deberán contener de manera obligatoria los siguientes datos: nombre del destinatario, dirección, correo electrónico, ciudad y país, además del código postal, para que de esta forma se garantice la entrega al interesado de esta.
* Será responsabilidad de cada servidor Público incorporar en las valijas o llevar a la ventanilla de radicación de documentos las comunicaciones externas que deben ser enviadas a través del servicio de mensajería por medio físico.
* La distribución y entrega de las comunicaciones oficiales a nivel urbano (Bogotá), se realizará en dos (2) recorridos diarios.
* Las comunicaciones oficiales que son entregadas por las dependencias el día anterior, al Centro de Atención y Relación con el Ciudadano, se alistarán y relacionarán en la planilla correspondiente y serán entregadas el siguiente día hábil de 8:30 am a 12:30 pm.
* Las comunicaciones oficiales que son entregadas por las dependencias el mismo día al Centro de Atención y Relación con el ciudadano se alistarán y relacionarán en la planilla correspondiente y serán entregadas de 01:00 pm a 05:00 pm.
* El operador de mensajería no realizará entregas de comunicaciones con destino rural o que se encuentren fuera del perímetro urbano, como veredas o fincas, para tal efecto se empleará la lista de correos de la oficina postal del municipio correspondiente. La información debe ser recibida por los destinatarios en los horarios y lugares que les sea notificados.
* Se debe hacer uso del correo Electrónico de SIED, cuando se requiera que la comunicación sea entregada de manera verificable, el cual contiene prueba de validez jurídica de envío y entrega. Este servicio es similar al correo certificado físico y acredita en medios virtuales la fecha y hora de actuaciones tales como el envío del mensaje, su recepción y la confirmación de lectura, así como las direcciones electrónicas tanto del remitente como del destinatario y los archivos adjuntos remitidos.
* El único tipo de envío que genera acta de entrega por el sistema es el “correo electrónico certificado”. Se puede hacer uso de este medio teniendo en cuenta los siguientes parámetros:
* Realizar a través del aplicativo -SIED un memorando dirigido al Coordinador del Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, en el cual se solicitará el “rol envío correo certificado”. Únicamente aplica para envíos relacionados con las funciones de la entidad. No se deberán enviar por este servicio correos con asuntos personales, los documentos que se remitan por este medio, no se enviarán por correo postal.
* El Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, debe realizar sesiones de inducción, reinducción y retroalimentación al personal del Centro de Atención y Relación con el Ciudadano encargado de la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales, en los temas de su competencia y en la estructura orgánico/funcional de la entidad.

**4.1 Normatividad**

* **Acuerdo 060 de 2001:** “*Por el cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.*
* **Decreto 0852 de 2013:** “*Por el cual**se establecen los términos y condiciones para la adopción del Código Postal en el Territorio Nacional”.*
* **Decreto 1080 de 2015:** *“Único Reglamentario del Sector Cultura, en el literal c) del Artículo 2.8.2.5.9. establece la gestión y trámite como uno de los procesos de la gestión documental en los siguientes términos:*
* Artículo 2.8.2.5.9*. Procesos de la Gestión Documental. La gestión documental en las diferentes entidades públicas en sus diferentes niveles debe comprender como mínimo los siguientes procesos:*
* *Gestión y trámite. Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción, (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos”.*
* **Resolución 2431 de 2021 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:** *“Por la cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público”.*

1. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

* **Centro de Atención y Relación con el Ciudadano:** Es el lugar en el que se centraliza la atención a la ciudadanía, a través de los diferentes canales con los que cuenta el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para ello su funcionamiento es responsabilidad del Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano de la Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano.
* **Comunicaciones Internas:** Son las comunicaciones que se producen entre las dependencias del Ministerio por razones del servicio y en desarrollo de las funciones asignadas. Únicamente se consideran comunicaciones internas los memorandos y las circulares internas.
* **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad a través del uso de las herramientas establecidas para tal fin.
* **Comunicación Reservada o Confidencial**: Son las comunicacionesque ingresan por medio de la ventanilla y del sistema de radicación, dirigidas al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y cuyo contenido debe ser conocido únicamente por el destinatario. Se definirá así, por el índice de Información Clasificada y Reservada, o cuando el sobre o empaque que la contiene, haga explícita la categoría de confidencialidad, lo anterior para efectos de trámite y consulta interna por parte de los usuarios de la herramienta SIED.
* **Correo Electrónico Certificado:** Servicio tecnológico a través del cual se envían mensajes de datos con equivalencia funcional al correo físico, conservando las mismas garantías jurídicas y fuerza probatoria del soporte en papel. Para tal fin, el servicio dota a dichos mensajes con características como los datos del envío, entrega, recepción y lectura, entre otras, los cuales se registran en un documento generado por el sistema a modo de prueba de entrega.
* **Correspondencia:** Son las comunicaciones de carácter privado, que llegan a la Entidad, a título personal y que no pertenecen a las funciones asignadas legalmente al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por lo que no generan trámites para la Entidad.
* **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.
* **Sistema de Información Electrónica y Digital (SIED):** Sistema Oficial del Ministerio por medio del cual se realiza la radicación y distribución de las Comunicaciones Oficiales de la Entidad.
* **Ventanilla de Radicación:** Es el lugar físico o virtual, por medio del cual se realiza la radicación de las comunicaciones oficiales que ingresan al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del -SIED.

1. **DESCRIPCIÓN**

| **No** | **Proveedor**  **Entradas** | **Actividad** | **PC** | **Responsable** | **Explicación** | **Registro** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Comunicaciones Oficiales Recibidas** | | | | | | |
| **1.** | Personas Naturales y/o Jurídicas | Ingresar al Centro de Atención y Relación con el Ciudadano | Si | Personal de Seguridad | Permitir el ingreso a las instalaciones del Centro de Atención y Relación con el Ciudadano.  Como medida de seguridad, todo sobre o envío postal, será revisado por el detector de metales, y/o la máquina de rayos x, o por el canino de explosivos de la empresa de vigilancia del Ministerio, cuando se trate de cajas o paquetes voluminosos | No aplica, dado que se da la bienvenida física a la persona natural y/ o jurídica. |
| **2.** | Personas Naturales y/o Jurídicas | Asignar Turno de Atención | SI | Personal de Seguridad | Asignar turno de atención a través del sistema Digiturno. | Número Digiturno |
| **3.** | Personas Naturales y/o Jurídicas | Llamar Turno Para Atención | SI | Radicador Centro de Atención y Relación con el Ciudadano MHCP | Seleccionar y llamar a la persona natural y/o jurídica por medio del sistema Digiturno, para la atención. | No aplica, dado que la atención es de manera presencial de la persona natural y/ o jurídica |
| **4.** | Personas Naturales y/o Jurídicas | Dar Saludo de Bienvenida | SI | Radicador Centro de Atención y Relación con el Ciudadano MHCP | Dar bienvenida al usuario de acuerdo con el [[2]](#footnote-2)Protocolo de Servicio al Ciudadano. | Instructivo Protocolos de atención al Ciudadano |
| **5.** | Persona Natural y/o Jurídica | Verificar Información de la persona natural y/o jurídica | SI | Radicador Centro de Atención y Relación con el Ciudadano MHCP | El radicador verifica lo siguiente:  1. Identificar que el trámite solicitado por el usuario se encuentre dentro de las competencias del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.  2.Si es un trámite de competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y que requiera de la radicación de una comunicación en el sistema SIED[[3]](#footnote-3)**,** severificará que la comunicación cuente con los anexos enunciados (si los tiene) y los datos de contacto de quien remite el documento.  **Nota:** Únicamente se hará verificación de la información que contenga los [[4]](#footnote-4)medios magnéticos, como CD, DVD, USB entre otros, de acuerdo con solicitud por parte de las dependencias interesadas.  **Si cumple:**  **(Continuar con la actividad No.6)**  **No cumple:** Devolver la comunicación informando al usuario el motivo por el cual no se acepta.  3.Cuando la comunicación no se encuentre firmada, pero presente el nombre del o los responsables de su contenido, no se considerará anónima[[5]](#footnote-5), se radicará en el -SIED para ser remitida a la oficina que por el asunto se considere competente y la cual realizará el trámite correspondiente.  4. Si la comunicación no presenta datos del remitente se considerará anónima[[6]](#footnote-6), sin embargo, se procederá a radicar por medio del -SIED, a la oficina competente, donde se realizará el trámite pertinente.  5.Una vez la oficina competente tenga la respuesta para aquellas comunicaciones anónimas que requieran respuesta, se procederá a publicar en el tablón de anuncios que se encuentra disponible en el Centro de Atención y Relación con el Ciudadano ubicado en las instalaciones físicas del MHCP, con el fin de que pueda ser consultada de llegarse a presentar el caso. | Comunicación oficial. |
| **6.** | Radicador | Registrar la Información en el Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED | SI | Radicador | Ingresar al Sistema de Información Electrónica y Digital - SIED, registrar los datos requeridos para la radicación, el cual genera un número de radicado para la persona natural y/o jurídica.  **Nota:** El siguiente día hábil a la radicación empezará a contar los efectos de vencimiento de términos.[[7]](#footnote-7) | \*Número de Radicado |
| **7.** | Radicador | Digitalizar las comunicacio-nes oficiales y sus anexos. | SI | Digitalizador centro | Una vez sehaya radicado la comunicación, se procederá a:  1.Digitalizar en su totalidad la documentación recibida.  2**.**Revisar que las imágenes de la información digitalizada sean legibles y estén completas.  3. Terminada la verificación se procede a realizar el cargue en PDF de la información digitalizada, en el Sistema de Información Electrónica y Digital- SIED. | \*Documento digitalizado y cargados en el \*Sistema de Información Electrónica y Digital SIED |
| **8.** | Radicador | Asignar Comunicaciones Oficiales Recibidas en el Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED. | SI | Radicador | Una vez radicada y digitalizada la comunicación se procede a realizar la asignación del documento a través del Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED, a la dependencia que por sus funciones sea la responsable del trámite. | Asignación de comunicación por medio de \*Sistema de Información Electrónica y Digital SIED |
| **9.** | Radicador | Notificar a las dependencias | SI | Radicador | Al asignar la comunicación mediante el Sistema de Información Electrónica y Digital - SIED a la dependencia competente, se genera automáticamente una notificación la cual llegará al correo electrónico a la persona designada, y mediante el cual se indicará que tiene tareas pendientes de revisión. | \*Sistema de Información Electrónica y Digital SIED  Correo informativo |
| **10.** | Radicador | Recepción de comunicaciones Oficiales Dependencia | SI | Gestor Documental de la Dependencia | La persona a quien inicialmente le llega el correo electrónico, procederá a realizar la revisión de la comunicación y si es el caso deberá delegar la tarea a la persona competente, para que la misma continúe con trámite pertinente. | \*Sistema de Información Electrónica y Digital SIED |
| **11.** | Clasificador | Clasificar las Comunicaciones Oficiales Recibidas por medio físico | SI | Clasificador | Clasificar en casilleros las comunicaciones físicas por dependencia para su respectiva entrega. | No. radicado \*Sistema de Información Electrónica y Digital SIED |
| **12.** | Clasificador | Validar Comunicaciones físicas Recibidas | SI | Clasificador | 1**.** Validar mediante la pestaña “auditoría” del SIED, que las comunicaciones correspondan a la dependencia asignada.  2**.** Se realiza el envío de la planilla mediante correo electrónico a las dependencias con la relación de los documentos para su respectiva inserción en los expedientes que se encuentran a cargo del Grupo de Gestión de Información y Relación con el Ciudadano.  3. En los cuales cuentan con cinco (5)[[8]](#footnote-8) días hábiles estipulados para verificar que los documentos son de su competencia.  Una vez recibido el correo de las dependencias se realizan los traslados correspondientes.  4. Se modifica las planillas de entrega según los cambios que se generen. | \*Correo electrónico  Planilla digital  Planilla de entrega física. |
| **13.** | Clasificador | Imprimir las Planillas de Entrega de Comunicaciones Oficiales Recibidas | SI | Clasificador | Imprimir a través del Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED, las planillas de distribución de Comunicaciones Oficiales Recibidas. | \* Planilla de Comunicaciones Oficiales Recibidas. |
| **14.** | Clasificador | Distribuir y entregar las comunicaciones oficiales recibidas | SI | Distribuidor | Realizar la distribución y entrega física de las comunicaciones oficiales recibidas a las dependencias autorizadas, o al Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano en los recorridos establecidos para tal fin. | [[9]](#footnote-9)\* Planilla de Comunicaciones Oficiales Recibidas de SIED. |
| **15.** | Distribuidor | Verificar y Firmar la Planilla de Comunicaciones Oficiales | SI | Dependencia Destinataria | 1**.**Verificar que las comunicaciones entregadas de manera física y asignadas a través del Sistema de Información Electrónica y Digital -SIED correspondan a las relacionadas en la planilla de comunicaciones.  2.El funcionario de cada dependencia encargado debe verificar que la información esté completa, procederá a colocar sobre la planilla su nombre claro y firma, como constancia de que recibió todas las comunicaciones conforme a lo indicado. | \*Planilla de Comunicaciones Oficiales Recibidas SIED |
| **16.** | Distribuidor | Entrega de comunicaciones. | SI | Dependencia Destinataria | Una vez la comunicación ha sido entregada y recibida a satisfacción en las dependencias, estas asumen la responsabilidad de su trámite. | \* Planilla de Comunicaciones Oficiales Recibidas. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Comunicaciones Oficiales Enviadas.** | | | | | | |
| **17** | Elaboración de Comunicaciones Oficiales. | Elaborar, en el Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED las Comunicaciones Oficiales. | SI | Gestor Documental de la Dependencia | Elaborar mediante el Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED las comunicaciones con destino a otras entidades y/o a personas naturales o jurídicas, dentro del marco de las competencias de cada dependencia del Ministerio. | \*Comunicación Oficial |
| **18** | Radicador Interno | Registrar y firmar en las planillas de Comunicaciones enviadas | SI | Gestor Documental de la Dependencia | La dependencia remitirá la comunicación al interesado de esta por medio físico y/o electrónico.  **Medio físico:** Registrar en la planilla de comunicaciones enviadas, la información de la comunicación que será enviada teniendo en cuenta el destino que puede ser:  Urbano (ciudad de Bogotá).  Nacional (si es para otras ciudades o municipios de Colombia).  Internacional (fuera del país).  **Correo electrónico certificado:**  Si la comunicación se va a remitir por correo electrónico certificado, **Continuar con la actividad No.19** (actividad B comunicaciones oficiales enviadas) | \*Control de comunicaciones enviadas |
| **19** | Servidor Público | Enviar la comunicación por medio del Sistema de Información Electrónica y Digital– SIED, opción Correo Electrónico Certificado. | SI | Gestor Documental de la Dependencia | **Correo Electrónico Certificado.**  Esta alternativa de envío de comunicaciones está disponible en el Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED, con el fin de contribuir con la política de cero papel. A su vez, permite la administración de comunicaciones de manera ágil, íntegra y verificable, además de tener una prueba con validez jurídica de envío y entrega.  \*Es responsabilidad del gestor verificar si el oficio fue enviado correctamente al correo de destino.  \*Esta información se valida a través de la pestaña “Documentos” de la plataforma por medio del acta de envío.  \*El gestor reportará al Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano si existe algún error, con el fin de revisar cuál fue el inconveniente y proceder a realizar el reenvío.  **Nota:**  Si el Correo Electrónico Certificado del -SIED presenta fallas técnicas, la comunicación será enviada por el correo [relacionciudadano@minhacienda.gov.co](mailto:relacionciudadano@minhacienda.gov.co) | \*Comprobante de envío |
| **20.** | Radicador Interno | Verificar datos de destinatario | NO | Radicador Interno | **Si es en Medio Físico:** Verificar que las comunicaciones oficiales enviadas cuenten con los siguientes datos:  \*Número de radicado que debe quedar sobre el oficio remisorio.  \*Cantidad de folios cuando la comunicación lleva anexos.  \*Nombre del remitente que en este caso corresponderá al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así como la dependencia y/o persona que remite la información.  \*Nombre del destinatario que puede ser una Persona Natural o Persona Jurídica.  \*Dirección de destino.  \*Ciudad.  \*País  \*Código postal (reglamentado por el Decreto 852 de 2013). | \*Comunicación oficial |
| **21.** | Recolector | Entregar Comunicaciones Oficiales al Radicador Interno | NO | Distribuidor | Entregar al Distribuidor las comunicaciones oficiales que van a ser enviadas o en la ventanilla interna de radicación para su respectivo trámite.  En caso de que se esté realizando esta acción fuera de las instalaciones del Ministerio, la persona que requiera realizar esta gestión, deberá enviar la información a través de Correo Electrónico Certificado -SIED, para lo cual debe seguir con lo enunciado en la **actividad No. 19 (**actividad B Comunicaciones oficiales enviadas) | \*Comunicación oficial |
| **22.** | Radicador Interno | Clasificar Comunicaciones según destino | SI | Radicador Interno | Se realiza la clasificación de las comunicaciones oficiales a enviar teniendo como parámetro la ciudad de destino. | N/A |
| **23.** | Servidor Público | Zonificar[[10]](#footnote-10) las comunicaciones | SI | Radicador Interno | Con las comunicaciones urbanas se procederán a:  \* Zonificar las comunicaciones dependiendo del lugar donde el motorizado deba dirigirse a entregar la comunicación.  Para las comunicaciones que estén dirigidas a otros destinos nacionales o internacionales, la relación de los envíos quedará mediante una orden de servicio. | N/A |
| **24.** | Empacador | Enviar Comunicaciones Oficiales | SI | Despachador | Se ingresa en el Sistema del operador postal la información de remitente y destinatario de la comunicación oficial, con el fin de generar las guías y planillas de envío para su respectivo control y seguimiento. | \*Guías de envío |
| **25.** | Radicador Interno | Alistar las  comunicaciones para envío | SI | Empacador | Para las comunicaciones que se van a enviar a nivel nacional o internacional, después de la verificación de los datos, serán embalados en sobres de manila, los cuales irán sellados, y diligenciados con los siguientes datos: número de radicado asignado por el -SIED, datos del remitente y del destinatario. | Formato Control de comunicaciones enviadas |
| **26.** | Despachador | Entregar Comunicaciones Oficiales en destino. | SI | Motorizados y/o Operador Postal | Realizar la entrega de las comunicaciones oficiales enviadas por el Ministerio de acuerdo con [[11]](#footnote-11)los protocolos establecidos.  Si la comunicación tiene como destino urbano, nacional y/o internacional **ir a la actividad No. 18 “** Registrar y firmar en las planillas de Comunicaciones enviadas”. | \*Formato control de comunicaciones enviadas    \*Guías de envío |
| **27.** | Despachador | Entregar Comunicaciones Oficiales en destino. | SI | Operador Postal | 1. Realizar la entrega de la comunicación oficial acorde a los datos suministrados por las dependencias del Ministerio, teniendo como soporte la Guía (prueba de entrega) en donde se consignará el nombre, número de cédula y teléfono de quien recibe.  2. En caso de que la comunicación no pueda ser entregada se retornará al Centro de Atención y Relación con el Ciudadano para los trámites pertinentes.  **ir a la actividad No.29**  3.Las entregas se realizan teniendo en cuenta los siguientes parámetros:  \*Correo Urbano:  Cubre la ciudad de Bogotá, los tiempos de entrega son de un día hábil laboral.  **Nota:** Este servicio no se presta si la dirección corresponde a un área que se encuentre fuera del perímetro urbano.  \*Correo Nacional: Mediante el que se envían las comunicaciones a diferentes destinos nacionales, teniendo en cuenta que pueden ser ciudades principales, intermedias o poblaciones apartadas.  \*Correo Internacional: Envío de comunicaciones a distintos países.  El tiempo de entrega oscila de los cinco (5) días hábiles en adelante dependiendo el país de destino. | \*Guías de envío servicios postales |
| **28.** | Despachador | Entregar Comunicaciones Oficiales en Destino. | NO | Motorizados Urbanos | 1. Realizar la entrega de la Comunicación Oficial en el destino establecido por el Ministerio, teniendo como soporte la Planilla en donde se consignará el nombre, número de cédula y teléfono de quien recibe. | \*Control de comunicaciones enviadas |
| **29** | Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano | Devolver la Comunicación a la Dependencia Remitente | NO | Dependencia Remitente | Se notificará mediante correo electrónico a la dependencia remitente, informando el motivo por el cual no fue posible la entrega, con el fin de que se realicen las correcciones necesarias para tal fin. | \*Correo electrónico |
| **30.** | Motorizados y/o Operador Postal | Archivar Planillas y Guías de Envío | NO | Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano-Archivo centralizado | Archivar las Planillas y Guías de Envíos en el Archivo de Gestión de acuerdo con los protocolos establecidos para tal fin. | \*Inventario documental |

1. **HISTORIAL DE CAMBIOS**

| **Fecha** | **Versión** | **Descripción del cambio** | **Asesor SUG** |
| --- | --- | --- | --- |
| *28/11/2018.* | *2.* | *Se realiza el ajuste al documento conforme a los pasos realizados actualmente como la entrega del digiturno, y se ajusta a la nueva plantilla.* | *Angie Corredor* |
| *16-11-2023* | 3 | Se realizan los ajustes al documento teniendo en cuenta Los lineamientos de la Resolución 2431 de 12 de octubre de 2021, y la gestión que se realiza actual y finalmente se ajusta a la nueva plantilla. | *Sindy Julieth Tovar Torres* |

1. **APROBACIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Nombre:** Ingrid Johanna Fuentes Morales  **Cargo:**Técnico AdministrativoGrupo de Gestión de Información y Relación Con el Ciudadano.  **Fecha:** *27-10-2023* |
| **Revisado por:** | **Nombre:** Carlos Andrés Gil Santamaría/ Elsa Milena Chávez López.  **Cargo:** Coordinador del Grupo de Gestión de Información y Relación con el Ciudadano/ Asesora.  **Fecha:** *27-10-2023* |
| **Aprobado por:** | **Nombre:** Edgar Neftali Torres Prieto  **Cargo:** Subdirector de Servicios y de Relación con el Ciudadano. (E)  **Fecha:** |

1. Resolución 2431 de octubre 12 de 2021 Para consulta dirigirse al enlace: <https://wapps.minhacienda.gov.co/sve/doc/searchers?soa=3&token=DGCH3547JHASGD8234GD> [↑](#footnote-ref-1)
2. Protocolos de Atención al Ciudadano: Medio que utiliza el servidor público para interactuar con el ciudadano así atender solicitudes y necesidades. El cual puede ser consultado en el SMGI: https://wapps.minhacienda.gov.co/sve/doc/searchers?soa=3&token=DGCH3547JHASGD8234GD [↑](#footnote-ref-2)
3. SIED: Sistema Oficial del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se realiza la radicación y distribución de las Comunicaciones Oficiales de la Entidad. [↑](#footnote-ref-3)
4. Medios magnéticos: corresponde a CD, DVD, USB. [↑](#footnote-ref-4)
5. No es Anónima: corresponde a las comunicaciones las cuales se evidencia registrado los datos de la persona natural y/o jurídica. [↑](#footnote-ref-5)
6. Anónima: Corresponden a aquellas comunicaciones que no registrar nombre de remitentes ni ningún otro dato adicional. [↑](#footnote-ref-6)
7. Vencimiento de términos: Los cuales se refiere al plazo dentro del cual la petición debe ser resuelta. Ver Ley 1755 de 2015. [↑](#footnote-ref-7)
8. Para consulta de este dirigirse al acuerdo de servicio al enlace: https://wapps.minhacienda.gov.co/sve/doc/usrdoc?soa=12&mdl=doc&\_sveVrs=1001020231102&&docId=56333&float=t&float=t# [↑](#footnote-ref-8)
9. Para consulta de este formato dirigirse al enlace: <http://portalgestiondoc.minhacienda.red/PortalEmpleado/> [↑](#footnote-ref-9)
10. Zonificar: corresponde a la clasificación de las comunicaciones por zonas. [↑](#footnote-ref-10)
11. Protocolo atención al ciudadano. [↑](#footnote-ref-11)