

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b>	MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b>	2

## MANUAL DE CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIONES OFICIALES

**FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b>	MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b>	2

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. RESPONSABLE .....	4
4. DEFINICIONES Y SIGLAS.....	4
5. MARCO LEGAL O NORMATIVO / DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	8
6. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES .....	10
7. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES .....	13
8. RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS.....	17

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b>	MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b>	2

## INTRODUCCIÓN

El Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República – FBSCGR garantiza el ejercicio del derecho de acceso a los servicios de bienestar con oportunidad, por medio de programas que mejoren la calidad de vida de nuestros usuarios y sus familias, basados en el principio de igualdad, enfoque diferencial y perspectiva de género. También responde a las solicitudes de los usuarios de cara a satisfacer las necesidades que se les presentan.

Por lo anterior, la Entidad busca ser un gestor de bienestar mediante la transformación, agilidad, oportunidad y mejora en la prestación de los servicios, soportados en un talento humano dispuesto al cambio. El usuario debe recibir un trato digno y amable, en un ambiente cálido y respetuoso que garantice sus derechos constitucionales y legales.

Para el cumplimiento de la Ley se presenta el siguiente manual, que contiene los parámetros básicos para la administración de las comunicaciones oficiales del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República y que rige para todas las sedes de la Entidad y las oficinas productoras de documentos (teniendo en cuenta las TRD asignadas a cada área de la Entidad).

Mediante este Manual se unifican los criterios y se definen las actividades a realizar para la producción, recepción, distribución y trámite de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas tanto a nivel interno y externo. De esta manera la información del FBSCGR debe ser recuperable para uso de la administración y el servicio al ciudadano, de conformidad con lo previsto en la Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivo” y las normas complementarias establecidas por el Archivo General de la Nación.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

## 1. OBJETIVO.

- Establecer los parámetros para la administración de las comunicaciones oficiales, recibidas y/o tramitadas por la ventanilla única del aplicativo de gestión documental y el Área de Atención al Usuario 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.

## 2. ALCANCE.

Está dirigido a todos los servidores del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, de la Contraloría General de la República y demás servidores externos que presten sus servicios en las instalaciones de la Entidad. La aplicación de los lineamientos establecidos en este Manual; se basa en el marco normativo que presenta el soporte legal que rige a la Entidad en la materia, especialmente en lo concerniente a las comunicaciones oficiales.

El Manual establece de manera general, aspectos de tipo administrativo, que permiten establecer el procedimiento de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales, conocer qué debe hacer cada grupo de trabajo encargado de recepcionar, verificar, producir el documento y la administración de la comunicación oficial.

El Grupo de Atención al Usuario y Enlace de Grupo de Interés – GAUEGI velará por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido. Lo anterior, con el propósito de tener claridad frente al tipo de comunicaciones que deben surtir trámite a través del aplicativo de gestión documental y que finalmente serán recepcionadas por el servidor público encargado del archivo de la Entidad ya sea en forma física o en forma digital; teniendo en cuenta la clasificación de las comunicaciones de acuerdo a las TRD que están establecidas y siguiendo los parámetros que describe el Manual de Archivo, en concordancia con la normatividad vigente del Archivo General de la Nación y que surte trámite en la Entidad.

## 3. RESPONSABLE.

Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.

## 4. DEFINICIONES Y SIGLAS.

**Canales de acceso del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República:** medios dispuestos por la Entidad para interactuar con los usuarios.

**Enfoque diferencial:** reconocer que cada persona, familia, comunidad, etnia o grupo social, tiene particularidades que ameritan ser consideradas al proponer acciones de prevención y atención integral y en relación con las situaciones que las ponen en condición de riesgo,

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

amenaza o vulneración de sus derechos. La implementación de este enfoque insta a la adopción de ajustes necesarios y medidas que permitan adecuar los procedimientos durante las diferentes etapas de la atención integral, la investigación y la judicialización, para garantizar el principio de igualdad y no discriminación. A este respecto, en la Ley 1448 de 2011, el enfoque diferencial “reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad”.

**Administración de archivos:** Es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos. Es función archivística la gestión de documentos desde su elaboración hasta la eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo vital.

**CGR:** Contraloría General de la República.

**FBSCGR:** Fondo de Bienestar Social de Contraloría General de la República.

**Informar:** Dar una respuesta a una solicitud de información poniendo en conocimiento del usuario los datos que requiera, siempre y cuando no sean reservados.

**Orientar:** Explicar en lenguaje claro y sencillo los servicios que presta el Fondo de Bienestar Social de Contraloría General de la República y los requerimientos que pueden ser atendidos por la Entidad.

**PQRSD:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**Derecho de petición:** Solicitud respetuosa que busca el reconocimiento de un derecho; solución de una situación jurídica; prestación de un servicio; solicitud de información, consulta, y/o copias de documentos; formular quejas, denuncias, reclamos o felicitaciones.

**Petición:** Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa que hace el usuario, con el fin de obtener un bien o servicio que brinda la Entidad.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos y/o contratistas públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Consulta:** Permitir el acceso a la información.

**Usuario:** Son las personas no vinculadas directamente a la Entidad que necesitan usar los recursos del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, siempre que lo soliciten de manera justificada y de acuerdo a las normas establecidas.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

**Agradecimiento:** Es la forma en que un usuario manifiesta la complacencia o satisfacción por un bien o servicio recibido.

**Alfanet:** Sistema de Gestión Documental del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República. Desarrollo lógico de administración de documentos y archivo; que permite radicar documentos recibidos, registrar documentos enviados, realizar trámites, gestión, archivo y consulta.

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

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

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función que presta la Entidad.

**Responsabilidad:** Los servidores públicos del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República son responsables de la organización, trato, conservación, uso, manejo y archivo de los documentos de la Entidad.

**Solicitud de Información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas de los servicios y/o cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias.

**Claridad:** Es una cualidad que permite suministrar la información de manera abierta y comprensible.

**Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas de cualquier destino o producidas tanto internamente en el FBSCGR (memorandos y/o circulares etc.) como las externas dirigidas a distintos destinatarios en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Entidad, independientemente del medio utilizado.

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos.

**Archivo electrónico:** Es el registro de la información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanecen en estos medios durante su ciclo vital; (siguiendo la estructura orgánico-funcional de la Entidad), acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

**Asunto:** Tema, motivo, argumento, materia, cuestión, negocio o persona de que trata una unidad documental y que genera, en consecuencia, una acción administrativa.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

**Ciclo vital del documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

**Digitalizar:** Proceso de convertir información a información digital con su adecuada clasificación que resulte en búsquedas ágiles para la recuperación de la misma. Este proceso incluye el escaneo cuando la información a convertir está en soporte papel.

**Documento Digitalizado:** Consiste en una representación digital, obtenida a partir de un documento registrado en un medio o soporte físico, mediante un proceso de digitalización.

**Trámite:** cuando sirve de apoyo a la gestión administrativa. Incorpora técnicas estándares y procedimientos que permiten garantizar las características de autenticidad, integridad y disponibilidad.

**Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o Entidad debido a 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 documento producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

**Formato/Planilla:** Medio soporte utilizado para la entrega física de la información a las áreas de la Entidad con un determinado tipo de información.

**Foliar:** Acción de enumerar las hojas que contiene el documento.

**Gestión Documental.** Definida en el marco de la ley general de archivos es el Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Ordenación Documental:** Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

**Recepción de Documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que se debe realizar en una institución para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

**Registro en el Aplicativo:** Proceso por medio del cual, ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia (Alfanet), todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos de la persona natural o jurídica tales como: Nombre de la persona y/o Entidad, Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s)

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), medio de ingreso o salida, entre otros.

**Soportes Documentales:** Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

**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. Constancia impresa del radicado del documento físico o digital, donde queda la evidencia del número de radicado, fecha, hora y a quien va dirigido.

**Tabla de Retención Documental (TRD):** Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

**Organización de Documentos:** Conjunto de acciones orientadas a la organización, clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos.

**Radicación de Comunicaciones Oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, la Entidad le asigna un número consecutivo, a las comunicaciones oficiales 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

## 5. MARCO LEGAL O NORMATIVO / DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

### Normativa nacional aplicable:

- El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece que los fines esenciales del Estado son: “servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan (...”).
- El artículo 7 de la Constitución Política establece el reconocimiento y protección de la diversidad étnica y cultural, por parte del Estado.
- El artículo 13 de la Constitución Política señala que “todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”.
- El artículo 15 de la constitución establece que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos hacerlos respetar.
- El artículo 20 de la constitución garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

- El artículo 23 de la constitución señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- El artículo 74 de la constitución garantiza a todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- El artículo 95 de la constitución política señala la calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades.
- El artículo 112, Constitución Política define que los partidos y movimientos políticos con personería jurídica que se declaren en oposición al Gobierno, podrán ejercer libremente la función crítica frente a este, y plantear y desarrollar alternativas políticas.
- Decreto 3011 del 26 de diciembre de 2013 en su artículo 5 establece que en virtud del principio de enfoque diferencial consagrado en la Ley 1448 de 2011 y en la Ley 975 de 2005, se reconoce que existen poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, orientación o identidad sexual y situación de discapacidad.
- Ley Estatutaria 1618 de 2013, Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. “Tiene como objetivo garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009”.
- La 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 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. “La cual tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información”.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1755 de 2015 establece el objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Se incluyó la petición de protección de menores de edad, personas de la tercera edad, y otros dialectos diferentes al oficial de nuestro país.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> <small>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</small>	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02 <b>Versión:</b> 2
--	--	--

- Acuerdo 060 de 2001 emanado por el Archivo General de la Nación, “por el cual se establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.
- 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”.
- Decreto 1166 de julio de 2016 relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
- Decreto 620 de 02 de mayo de 2020 de Ministerio de las TIC el cual establece los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
- Directiva Presidencial 04 de 2012 sobre eficiencia administrativa y lineamientos de la política Cero Papel en la administración pública.
- Resolución 093 de 15 de julio de 2003 “Por la cual se adoptan las Tablas de Retención Documental en el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República”
- Resolución 498 de 06 de noviembre de 2014 “Por la cual se adopta el Reglamento Interno de Archivo y Correspondencia del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República
- Decreto Ley Nro. 898 de 2017. Art. 30 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES, numeral 4: Impartir lineamientos para la conformación, implementación y funcionamiento de centros integrales de atención y de orientación ciudadana o de otros modelos de atención, con el fin de garantizar la atención de las víctimas y la recepción de denuncias.

## 6. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES.

### 6.1 COMUNICACIONES OFICIALES.

Las comunicaciones oficiales deben conservar su naturaleza y/o mantener el medio original en que fue entregado en la Entidad para mantener su validez procesal.

**6.1.1 Los Requisitos mínimos de las comunicaciones oficiales.** De acuerdo a la Ley 1755 de 2015 los requisitos mínimos que debe contener una comunicación son:

**6.1.1.1** La designación de la autoridad a la que se dirige.

**6.1.1.2** Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.

El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. El objeto de la comunicación o petición.

**6.1.1.3** Las razones en las que fundamenta su petición.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b>	MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b>	2

**6.1.1.4** La relación de los documentos que deseé presentar para iniciar el trámite.

**6.1.1.5** La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República acoge la política para el Tratamiento y Protección de Datos Personales garantizando el cumplimiento del derecho expresado en el artículo 15 de la Constitución Nacional de Colombia. Por tanto, es deber del servidor público velar por el manejo de la información tal como lo expresa la ley.

## **6.2 Las comunicaciones oficiales que no deben ser radicadas en el FBS son:**

**6.2.1** Los correos publicitarios que ofrezcan productos o servicios que no tengan relación con la misión de la Entidad.

**6.2.2** Propuestas comerciales no relacionadas la misión de la Entidad.

**6.2.3** Propagandas de entidades financieras.

**6.2.4** Acuse de recibido de comunicaciones.

**6.2.5** Correspondencia a título personal.

**6.2.6** Formatos.

**6.2.7** Información pagos caja de compensación Familiar.

## **6.3 VALORES QUE ORIENTAN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.**

Los principios y valores que orientan la atención a los usuarios por parte de los servidores del Fondo de Bienestar de la Contraloría General de la Republica son los establecidos en el Código de Ética de la Entidad por el Grupo de Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional.

El Fondo en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Modelo Integrado de Control Interno, ha señalado su compromiso con la satisfacción del cliente en su política de calidad, que se ve reflejado a través de los objetivos de calidad.

El Fondo de Bienestar de la Contraloría General de la Republica adelanta la medición de la satisfacción de los clientes con la finalidad de conocer, identificar e interpretar las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, promoviendo el desarrollo de acciones que garanticen el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

La satisfacción de los clientes con respecto a los servicios prestados se mide a través de una herramienta:

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

[https://docs.google.com/forms/d/1qWke\\_-liLbYPu3XCLH1pHPdTNr6CpdwD\\_SjkWTenw/edit?pli=1](https://docs.google.com/forms/d/1qWke_-liLbYPu3XCLH1pHPdTNr6CpdwD_SjkWTenw/edit?pli=1)

La encuesta consolidada de satisfacción del usuario, es una encuesta formal aplicada periódicamente a los usuarios mediante muestreo para conocer su grado de satisfacción con respecto a los servicios del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República.

**Servicio al bien general:** una de las finalidades de la labor como servidor de la del Fondo de Bienestar de la Contraloría General de la Republica es actuar con transparencia, promover la justicia, reconocer la igualdad de todos ante la ley y tratar a los demás con equidad e imparcialidad.

**Legalidad:** Las acciones del servidor del Fondo de Bienestar de la Contraloría General de la Republica se guían por los principios de la legalidad e integridad ética y son transparentes y abiertas al escrutinio.

**Honestidad:** el servidor del Fondo de Bienestar de la Contraloría General de la Republica actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo de los deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** Valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**Confidencialidad:** El servidor de la del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República es cuidadoso y responsable con la información sobre personas, organizaciones y temas de la del Fondo de Bienestar de la Contraloría General de la Republica. Reconoce el carácter confidencial de la información.

**Conocimiento:** La atención al usuario está basada en un conocimiento adecuado y actualizado en relación con sus funciones en la Entidad.

**Compromiso:** Disposición que tiene el servidor de la del Fondo de Bienestar de la Contraloría General de la Republica para cumplir con el desarrollo de su trabajo utilizando al máximo sus competencias y tener la disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Calidad:** El servidor del Fondo de Bienestar de la Contraloría General de la Republica hace las cosas bien, asume el liderazgo que se espera de él, es productivo en su equipo de trabajo, eficaz y hace uso adecuado de los recursos y el tiempo disponible.

**Justicia:** El servidor del Fondo de Bienestar de la Contraloría General de la Republica debe realizar los servicios con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**Solidaridad:** El servidor del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la Republica debe colaborar para que los procesos lleguen a feliz término, satisfacer la

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

expectativa de alguien, de modo que tanto quien da como el que recibe puedan sentirse agradable - satisfecho.

**Lealtad:** Consiste en la obediencia de las normas de fidelidad, honor, gratitud y respeto por alguna cosa o por alguien o por la Institución.

**Responsabilidad:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

## 7. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES.

### 7.1 COMUNICACIONES OFICIALES.

Las comunicaciones oficiales deben conservar su naturaleza y/o mantener el medio original en que fue entregado en la Entidad para mantener su validez procesal.

**7.1.1 Los Requisitos mínimos de las comunicaciones oficiales.** De acuerdo a la Ley 1755 de 2015 los requisitos mínimos que debe contener una comunicación son:

**7.1.1.1 La designación de la autoridad a la que se dirige.**

**7.1.1.2 Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado,** si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.

**El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.** Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. El objeto de la comunicación o petición.

**7.1.1.3 Las razones en las que fundamenta su petición.**

**7.1.1.4 La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.**

**7.1.1.5 La firma del peticionario cuando fuere el caso.** Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República acoge la política para el Tratamiento y Protección de Datos Personales garantizando el cumplimiento del derecho expresado en el artículo 15 de la Constitución Nacional de Colombia. Por tanto, es deber del servidor público velar por el manejo de la información tal como lo expresa la ley.

### 7.2 LAS COMUNICACIONES OFICIALES QUE NO DEBEN SER RADICADAS EN EL FBS SON:

**7.2.1 Los correos publicitarios que ofrezcan productos o servicios que no tengan relación con la misión de la Entidad.**

**7.2.2 Propuestas comerciales no relacionadas la misión de la Entidad.**

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b>	MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b>	2

### 7.2.3 Propagandas de entidades financieras.

### 7.2.4 Acuse de recibido de comunicaciones.

### 7.2.5 Correspondencia a título personal.

### 7.2.6 Formatos.

### 7.2.7 Información pagos caja de compensación Familiar.

## 7.3 CANALES DE RECEPCIÓN O ENVÍO DE COMUNICACIONES OFICIALES

La recepción y envío de las comunicaciones oficiales del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría se realiza a través de los siguientes canales de atención:

### 7.3.1 Página Web (Ventanilla única de radicación por la página Web PQRSD).

Teniendo en cuenta el Decreto 2609/12 del Ministerio de la Cultura, la Directiva Presidencial 04 de 2012 política de cero papel en las entidades y de igual manera el Decreto 620 de 2020 uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, (política de gobierno digital) se habilitó este canal para recepción de comunicaciones oficiales - Trámites en línea, de los diferentes servicios que presta el Fondo de Bienestar Social de la CGR por la página web, para que el usuario pueda radicar sus trámites o PQRSD en línea de la siguiente forma, ingresando por la página web de la Entidad por el siguiente link [www.fbescgr.gov.co](http://www.fbescgr.gov.co) así:

El aplicativo de gestión documental sólo digitando su identificación aparecerá la información, de lo contrario debe digitarla y seleccionar los siguientes campos:

- Seleccionar el tipo de solicitud.
- Escribe el asunto del documento en forma breve.
- Adjuntar el documento digital.
- Autorizar el tratamiento de datos.
- Certificar que la información sea veraz.
- Digitar la imagen (captcha) el campo respectivo.
- Dar clic en enviar y se obtendrá el radicado de su comunicación.
- Realizar seguimiento por la página web.

### 7.3.2 Por correo certificado.

Las comunicaciones oficiales que ingresan a la Entidad por cualquier operador de correo certificado, se reciben a través del GAEGI, y se da recibido con la guía que la Entidad prestadora del servicio presenta; posteriormente se debe abrir los sobres y radicar en el aplicativo de gestión documental en orden de llegada, al área que describe el documento y será ésta quien verifique si la comunicación es de su competencia de lo contrario esta área es la encargada de devolver el documento con oficio remisorio al peticionario o a la Entidad de competencia, informando la situación. O si por el contrario pertenece por competencia a otra área dentro de la Entidad, le debe dar traslado simultánea mente por el aplicativo de

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

gestión documental Alfanet y el documento físico para que se proceda con el respectivo trámite.

### 7.3.3 Correo electrónico-institucional.

El correo electrónico institucional y oficial del Fondo de bienestar social de la contraloría general de la República es: [fondobienestar@fbscgr.gov.co](mailto:fondobienestar@fbscgr.gov.co) Toda comunicación oficial de persona natural o jurídica o Entidad estatal, que se reciba o remita por correo electrónico debe ingresar o salir de este correo, previa radicación en el aplicativo de gestión documental, esto con el fin de poder realizar un adecuado seguimiento a las comunicaciones que ingresan o salen de la Entidad por este medio. Toda comunicación oficial externa que sea recibida por medios electrónicos en las diferentes áreas, debe ser direccionada al correo institucional de la Entidad [fondobienestar@fbscgr.gov.co](mailto:fondobienestar@fbscgr.gov.co), para ser radicada en el aplicativo de gestión documental, y se realizará el procedimiento de digitalización y cargue de la información, de igual manera que la documentación física, en cumplimiento de las funciones de la Entidad y para la correcta trazabilidad.

Toda comunicación oficial recibida por correo electrónico se radicará al área responsable del trámite y únicamente, se direccionará por el aplicativo de gestión documental, de ahí la importancia de la revisión permanente y manejo adecuado del aplicativo para evitar vencimiento en los términos de las comunicaciones.

Cuando una comunicación oficial ingresa a varios correos de la Entidad y/o a diferentes áreas, (si en la comunicación se observa copia a correo institucional no se debe remitir a radicación) se debe verificar las copias al correo [fondobienestar@fbscgr.gov.co](mailto:fondobienestar@fbscgr.gov.co) De lo contrario se debe remitir, con copia a todos, solicitando el trámite de radicación, esto con el fin que solo ingrese una vez la solicitud en el aplicativo de gestión documental evitando la duplicidad de información.

Las comunicaciones oficiales que se remitan internamente a las diferentes áreas de la Entidad por correo electrónico tienen la misma validez y tiempos que una comunicación externa por tal motivo se debe dar respuesta en los términos legales.

#### Correos electrónicos de las sedes o puntos de atención:

Sede Administrativa: [fondobienestar@fbscgr.gov.co](mailto:fondobienestar@fbscgr.gov.co)

Sede Centro Médico: [centromedico@fbscgr.goc.co](mailto:centromedico@fbscgr.goc.co)

Sede Colegio: [colegio@fbscgr.gov.co](mailto:colegio@fbscgr.gov.co)

Correo notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@fbscgr.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@fbscgr.gov.co)

#### El correo electrónico institucional no debe usarse:

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.
- Campo Asunto. Definir el asunto del mensaje con claridad y concisión.
- Inicio del mensaje. Empiece la comunicación con frases como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”. Esto se utiliza para contextualizar la información.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

- El texto de respuesta debe contar con buena redacción y correcta ortografía.
- Escriba siempre en un tono impersonal.
- Sea conciso en el mensaje para que no sea difícil de entender. Cuando el mensaje es largo divídalo en varios párrafos (4 líneas) use conectores para evitar que no sea comprendido.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son necesarios. Recuerde que las mayúsculas sostenidas equivalen a gritar. Si deseas enfatizar subraya, utiliza las comillas, los asteriscos y guiones bajos.
- Asegúrese que debajo de la firma del servidor se encuentren todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto si es necesario.
- Revise todo el mensaje antes de enviar como medida de control para evitar errores.

#### 7.3.4 Atención presencial.

Permite el contacto directo al usuario con las diferentes áreas de del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de Republica con el fin de que se le brinde información personalizada de los servicios o radicar sus solicitudes con el Grupo de Atención al Usuario y Grupos de Interés que desee tramitar, así mismo remitir por correo postal y correo electrónico, y están ubicados así:

<b>Sede Administrativa</b> Carrera 69 N° 44-35 piso 4 Teléfonos: 601-3779892 – 601-3532760 Horario de Atención: 7:00 am - 5:00 pm Horario Correspondencia: 7:00 am - 5:00 pm Correo electrónico: <a href="mailto:fondobienestar@fbscgr.gov.co">fondobienestar@fbscgr.gov.co</a>	<b>Sede Centro Medico</b> Carrera 34 N° 21- 48 Teléfonos: 601-3532760 - 601- 3779877 ext. 2000 a la 2005 Horario de Atención: 7:00 am - 5:00 pm Horario Correspondencia: 8:00 am-05:00 pm Correo electrónico: <a href="mailto:centromedico@fbscgr.gov.co">centromedico@fbscgr.gov.co</a>
---	--

<b>Sede Colegio</b> Calle 57 b n° 37-34 Nicolás de Federman Teléfonos :601 6665377 - 601 6665380 ext. 3001- 3002 Horario de Atención: 7:00 am - 5:00 pm Horario Correspondencia: 8:00 am - 5:00 pm Correo electrónico: <a href="mailto:Colegio@fbscgr.gov.co">Colegio@fbscgr.gov.co</a>
---

El horario para recepción y radicación de las comunicaciones oficiales del Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés – GAUEGI de manera presencial del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y se deben radicar en el aplicativo de gestión documental en orden de llegada.

#### 7.3.5 Presencial en la ventanilla de Atención al Usuario.

La persona natural o jurídica puede presentar comunicaciones oficiales verbalmente como solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

acudiendo directamente a las instalaciones del Fondo de Bienestar Social de la CGR, en la ventanilla del grupo Atención al Usuario y enlace de Grupos de interés , si es posible, se resuelve la solicitud de manera inmediata, de lo contrario, se registra en el formato F-S-240-01 Recepción de PQRSD, para que el peticionario verifique si está clara y veraz la información que quiere expresar y luego ser registrada en el aplicativo Alfanet.

Así mismo se pueden recibir de manera presencial comunicaciones oficiales de menores de edad o de personas en condición de discapacidad con las cuales se debe proceder de la misma forma.

Si la persona posee una condición especial, se debe acudir a la gerencia para que por los medios con los que cuenta la Entidad, se reciba la petición y se le pueda dar el respectivo trámite. De igual manera si es presentada por personas con otros dialectos, diferentes a los que maneja el servidor público del grupo de atención al usuario y Enlace de grupos de Interés.

En la ventanilla de atención al usuario también llegan usuario con documentación física para radicación, la que se debe registrar en el aplicativo de gestión documental y devolver al peticionario el documento copia con la evidencia del rotulo de radicación.

### 7.3.6 Telefónica.

El ciudadano puede acceder a la línea telefónica 601- 3532760 o 601- 3779877 del Fondo de bienestar social de la CGR y radicar su comunicación oficial por este medio, el servidor público encargado del Grupo de Atención al Usuario y Enlace de Grupos de Interés recibe su solicitud registrándola en el formato F-S-240-01.

Recepción de PQRSD y le debe dar lectura para que el peticionario verifique si está clara la solicitud que quiere expresar y posteriormente radicarla en el aplicativo de gestión documental para el respectivo trámite y seguimiento.

### 7.3.7 Sugerencias.

Para facilitar la recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias se tiene dispuesto en las tres sedes formato Encuestas de evaluación de servicios y /o Actividades de bienestar, y las cuales pueden ser recepcionadas de la siguiente manera: soporte físico, página web, buzón de sugerencias o en el Grupo Atención al usuario de cada sede, Se realizará el análisis de los resultados el cual será incluido en el informe de gestión de atención al usuario y continuar con el procedimiento.

## 8. RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

Las comunicaciones oficiales que ingresan al Fondo de Bienestar Social de la contraloría General de la República, se recibirán en el área de atención al usuario y Enlace de grupos de Interés en el horario establecido y deberán ser revisadas por el servidor público del área, para verificar la competencia, foliación de los anexos, y que contenga la información mínima

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

que debe tener una comunicación o petición de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 como se mencionó anteriormente (de lo contrario se solicitará que complete la información).

Si revisado el documento físico se evidencia que no es competencia de la Entidad se devuelve el documento informando al usuario y/o peticionario que es competencia de otra Entidad. Si el documento cumple con los parámetros anteriores, se procede a la radicación de la comunicación oficial recibida respetando el orden de llegada, en el aplicativo de gestión de documental de la Entidad Alfanet. Se realiza la verificación en el aplicativo de gestión documental, que la procedencia (peticionario) o dependencia (servidor público de la Entidad) que remite el documento esté creado en el aplicativo de gestión documental Alfanet, de lo contrario se debe registrar de la siguiente forma diligenciando los campos de acuerdo a la información aportada según Ley 1755.

Para radicar la comunicación oficial se debe ingresar al aplicativo de gestión documental Alfanet y el servidor público de atención al usuario y Enlace de grupos de Interés encargado de la radicación, debe tener habilitado el menú Documentos donde encontrará los iconos recibidos y enviados para realizar la radicación del documento que ingresa a la Entidad, se hará por medio de documentos - recibidos y se completarán los campos a diligenciar en el sistema como lo muestra la figura y se describe posteriormente:

**8.1 Número externo:** cuando la Entidad emisora del documento tiene un numero de radicado propio.

**8.2 Número de guía:** cuando los documentos se reciben por medio de correo certificado.

**8.3 Fecha de procedencia:** la fecha en que se recibe el documento.

**8.4 Fecha de vencimiento:** dependiendo de la naturaleza del documento después del recibido.

**8.5 Procedencia:** nombre de remitente del documento, en caso de no estar creado en el sistema, se debe ingresar una nueva procedencia con NIT o número de cédula del remitente como se describió anteriormente.

**8.6 Detalle:** breve resumen del asunto del documento.

**8.7 Naturaleza:** propósito principal del documento.

**8.8 Medio de recibido:** se selecciona la empresa de correo certificado que traen la documentación, entrega personal, o correo electrónico o en el aplicativo por la página Web por trámite en línea.

**8.9 Expediente:** Expediente por definir.

**8.10 Cargar a:** funcionario encargado de dar trámite al documento que ingresa.

**8.11 Acción:** acción para ordenar trámite.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

#### **8.12 Enterar a:** cuando el documento vaya con copia a diferentes funcionarios.

Una vez se diligencian todos los campos se da clic en el icono de radicar (derecha arriba) por medio del cual se genera un numero único de radicado, se imprime el rotulo de radicado en el oficio remisorio de los documentos y en la copia de recibido del remitente, de igual manera cuando el documento se recibe por correo electrónico, se coloca el rotulo de radicado así:

**FBSCGR**  
**FECHA: 4/01/2024 HORA: 08:16:11**  
**FOLIOS: 1**  
**RADICADO No: 24100XXXX**  
**PROCEDENCIA: CXXXX JXXX GXX CXXX**  
**TRAMITE A: XXXXXXXXXXX**

Posteriormente se procede a digitalizar el documento (pdf-tif), pasado el documento por el escáner y se asocia la imagen al radicado en el sistema de gestión documental por medio del icono de imágenes (derecha abajo), quedando el radicado con la evidencia documental radicada. Se debe verificar que el documento adjuntado tenga el rotulo correspondiente al radicado y que corresponda al peticionario.

#### **8.2 ENTREGA DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS.**

Para el proceso de entrega de las comunicaciones oficiales recibidas de manera física al área responsable del trámite, el servidor público del Área de Atención al Usuario debe descargar del aplicativo de gestión documental el listado de documentos radicados así y como se observa en la figura:

- 8.2.1** Dar click en el icono gestión.
- 8.2.2** Seleccionar documentos recibidos.
- 8.2.3** Seleccionar entre fechas de radicación.
- 8.2.4** Digitar o seleccionar la fecha que se quiere busca.
- 8.2.5** Dar click en busca.
- 8.2.6** Descargar el archivo.
- 8.2.7** Organizar el archivo y colocar un campo para firma de recibo.
- 8.2.8** Imprimir la lista obtenida en la búsqueda.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

De esta manera se obtendrá el listado de los documentos que el Grupo de Atención al Usuario debe entregar en las áreas responsables del trámite.

Seguidamente se debe verificar que los documentos físicos correspondan con el reporte listado del aplicativo de gestión documental. La entrega de las comunicaciones oficiales se debe realizar dos veces por día, una sobre el medio día y la otra al cierre de la radicación o a primera hora del día hábil siguiente.

Se entrega la comunicación oficial radicada en físico (forma personal o correo certificado) al área o dependencia para trámite o a quien le fue radicado el documento. El servidor público a quien se le asignó la comunicación oficial debe verificar el recibido en la planilla, es decir, si es de su competencia y firmar el recibido en la planilla correspondiente (cuando el documento se recibe físicamente) lo contrario debe ingresar al aplicativo de gestión documental y redireccionar la comunicación al área competente inmediatamente para que el servidor de atención al usuario realice la entrega del documento físico y obtenga del recibido evitando el vencimiento de términos. Si, por el contrario, el área que recibe el documento al momento de la entrega no revisa su competencia, es su deber entregarlo posteriormente al área competente tanto en físico como dar traslado en el aplicativo de gestión documental. El grupo de atención al usuario debe compilar las planillas de entrega de las comunicaciones, con firma de recibido, en un archivo para su consulta en caso de ser necesario y hasta que se deba hacer la entrega al archivo central.

### 8.3 TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS.

Las áreas y/o servidor público responsable, de dar trámite a las comunicaciones oficiales recibidas deben tener en cuenta los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, o las que posteriormente se expidan y se relacionen en materia, según se trate de interés particular o general, así:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

El área responsable proyecta la respuesta y/o comunicación oficial teniendo en cuenta que se debe colocar en la comunicación los datos completos de quien va dirigida la misma, de igual manera la comunicación debe ir identificada por la TRD que corresponda al área de acuerdo a las Tablas de Retención documental aprobadas y citar el radicado fuente de la comunicación (número de identificación de la petición y/o solicitud) cuando la tuviere, para que quede la evidencia de la respuesta en el aplicativo de gestión documental y poder realizar un correcto seguimiento de la misma.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

Si la comunicación no contiene la información necesaria para el registro en el aplicativo de gestión documental se debe devolver al área productora para que complete la información para su posterior registro y envío de la misma.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición y/o comunicación en los términos previstos, se debe informar esta circunstancia al interesado ya sea por correo electrónico o mediante oficio, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Los casos excepcionales son aquellos en los que se requiere documentos con los que la Entidad no cuenta o decisiones que exceden el plazo establecido para resolver el requerimiento.

La comunicación de respuesta y/o comunicación se radica y debe ser enviada a la dirección física o electrónica suministrada en el oficio, el servidor público de atención al usuario la remitirá por el medio de envío que sugiera el área productora. (Correo institucional, correo certificado o entrega personal cuando sea el caso).

Cuando la respuesta a la comunicación quiere ser remitida por correo electrónico, el área responsable deberá adjuntar la respuesta en un solo archivo pdf consolidado con toda la información, con el fin que quede la evidencia de la misma, en el radicado y se facilite el manejo de la información.

Las comunicaciones oficiales enviadas externas en soporte papel se elaborarán solamente en original remitiéndose al destinatario y la copia quedará después de registrada en la TRD del área productora de la comunicación y deberán ser firmadas por el Gerente y/o Directores del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría, de acuerdo al organigrama de la Entidad, aunque hay excepciones como son: Asesor jurídico cuando el caso lo requiera, el contador o tesorero de la Entidad de acuerdo a los procedimientos. Las comunicaciones emitidas por los grupos de trajo deberán ser validadas por su Director respectivo y en los casos que se requiera deberá ser escalado a la Gerencia.

También se deben tener en cuenta de la misma forma, las comunicaciones oficiales remitidas de manera digital de acuerdo con la política de gobierno digital.

También se excepcionan las comunicaciones generadas directamente por el aplicativo de gestión documental por plantillas dinámicas y correo electrónico de solicitudes de información de trámites de los servicios que presta la Entidad, previo acuerdo con los encargados de las áreas y/o sus superiores.

Las comunicaciones oficiales enviadas internas y que describan en el documento físico copia a diferentes destinatarios se remitirá el físico al primer destinatario y a los demás solamente se remitirá la copia por el aplicativo de gestión documental. En concordancia con la política de Cero Papel.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b> 2

Todo documento que se genere y envíe por Correo electrónico entre dependencias del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, tiene carácter oficial por lo tanto debe ser atendida con la misma oportunidad, celeridad, eficiencia que una solicitud externa.

#### **8.4 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS.**

Una vez se cumpla con el trámite de la comunicación o cuando se requiere realizar cualquier comunicación oficial tanto externas como interna el área productora llevará el documento con los parámetros descritos anteriormente y teniendo en cuenta los procedimientos y controles, al grupo de atención al usuario para ser registrada en el aplicativo de gestión documental en orden de llegada y dejar la evidencia en la Entidad de tal forma que permita realizar una adecuada trazabilidad especialmente a respuestas de PQRSD. Toda comunicación oficial debe estar debidamente foliada al momento de ser entregada para el proceso de radicación. Teniendo en cuenta el acuerdo 060 de 2001 donde establece que las comunicaciones oficiales internas que se generan producto de una función acorde con su contexto misional, legal y administrativo deben ser identificadas con las TRD, o se deben establecer controles para realizar un adecuado seguimiento y que permitan realizar una consulta en cualquier momento, de ahí la importancia de que estas comunicaciones sean registradas en el aplicativo de gestión documental, donde se podrá realizar este proceso.

Para la radicación de comunicaciones oficiales enviadas tanto internas como externas se debe ingresar al aplicativo de gestión documental Alfanet y el servidor público encargado de la radicación debe tener habilitado el menú Documentos donde encontrará los iconos recibidos y enviados, para realizar radicación de una comunicación oficial saliente tanto externa como interna se selecciona la opción documentos enviados. Tal como lo muestra la figura y se describe a continuación y diligenciando los campos:

**8.4.1 Dependencia remite:** nombre de la persona que firma el documento.

**8.4.2 Destino:** se debe especificar; si el documento remitido es a un área dentro de la Entidad se selecciona el destinatario interno; si el documento remitido es a un usuario externo u otra Entidad, se selecciona destinatario externo que corresponde a una procedencia.

**8.4.3 Radicado fuente:** número de radicado al cual se le está dando respuesta, en el caso que aplique.

**8.4.4 Detalle:** breve resumen del asunto del documento.

**8.4.5 Naturaleza:** propósito principal del documento.

**8.4.6 Medio de envío:** correo certificado, entrega personal o correo electrónico.

**8.4.7 Guía:** en el momento, este espacio se deja en blanco ya que el envío de correspondencia hace parte de otro proceso.

**8.4.8 Expediente:** expediente por definir.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> <small>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</small>	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b> MN-E-1030-02 <b>Versión:</b> 2
--	--	--

**8.4.9** Archivar en: TRD (tabla de retención documental) descrita en el documento. Es importante aclarar que en todos los documentos que se elaboran en la Entidad se debe hacer mención de la TRD correspondiente, la persona que elabora el documento debe verificar la TRD del área correspondiente y pedir su actualización cuando sea necesario.

**8.4.10** Anexo: se describen los anexos que lleve el documento (CDS, número de folios etc.)

**8.4.11** Copiar a: cuando el documento vaya con copia a diferentes usuarios. Una vez se diligencian todos los campos se da click en el icono de registrar (derecha arriba) por medio del cual se genera un número único de radicado, se imprime el rótulo de radicado en el oficio remisorio de los documentos y en la copia de recibido del remitente en caso de ser en medio digital también se debe colocar el rotulo en el documento.

Posteriormente se procede a digitalizar el documento (pdf – tif) y asociar la imagen al radicado generado por el aplicativo de gestión documental por medio del icono de imágenes (derecha abajo).

Se realiza la entrega del documento oficial, al área correspondiente de manera oportuna si el radicado es interno, de lo contrario se realiza la entrega al servidor público con funciones de mensajería para entregar los documentos oficiales en el perímetro urbano, o se registra el documento en el aplicativo de correo certificado autorizado para distribuir correspondencia a nivel nacional.

## **8.15 ENTREGA DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS.**

### **8.15.1 Entrega de comunicaciones Enviadas en Forma Personal.**

Para la entrega de las comunicaciones oficiales internas en documento físico, después de realizar el proceso de radicación en el aplicativo de gestión documental, el grupo de atención al usuario entrega el documento, haciendo firmar la planilla de entrega o el libro radicador para que quede la evidencia del recibido físico, sin embargo, es deber del servidor público del área a la que se radico el documento verificar el aplicativo de gestión documental para el trámite respectivo.

Para las comunicaciones físicas que se entregaran en el perímetro urbano, el servidor público con funciones de mensajería realizará la entrega de las mismas al respectivo destinatario haciendo firmar la planilla F-A-450-08 Control recorrido correspondencia. Una vez entregada la comunicación oficial, el servidor exigirá el recibido de la comunicación oficial en la respectiva copia; la cual debe ser entregada a la dependencia de origen o productora del documento, y que será archivada en la serie, o sub serie documental correspondiente (TRD).

También el servidor público con funciones de mensajería realiza diligencias de autenticación de documentos, consignaciones etc., las que debe registrar en el formato F-A-450-09 Planilla entrega de comunicaciones enviadas al área productora, y posteriormente entregar la evidencia y hacer firmar la planilla del recibido. De igual forma cuando un usuario retire personalmente de la Entidad comunicaciones, escrituras, documentos, es deber el responsable del grupo de atención al usuario realizar el respectivo registro en el formato

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b>	MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b>	2

anteriormente mencionado o en un libro radicador donde se evidencia con claridad la entrega de la comunicación y/o documento para que el área productora pueda ser informada del destino final de la misma.

#### **8.15.2 Entrega de comunicaciones oficiales enviadas por correo certificado.**

Para las comunicaciones externas carácter oficial que son remitidas por correo certificado, se realizan los controles y procedimientos que permite realizar un adecuado seguimiento de las mismas, teniendo en cuenta que son remitidas a diferentes ciudades del país.

**8.15.2.1** La comunicación oficial debe ser registrada en el aplicativo de gestión documental y archivada en la TRD que esta citada en el documento físico.

**8.15.2.2** Se realiza un archivo de las comunicaciones a remitir con la información que requiere el aplicativo de correspondencia (nombre, dirección, ciudad, contenido, referencia) para la generación de la guía de envío.

**8.15.2.3** Verificar que la información registrada sea la misma que contiene el documento físico oficial.

**8.15.2.4** Realizar los pasos a seguir en el aplicativo de correspondencia adecuado por el contratista, para prestar los servicios de mensajería de acuerdo a las especificaciones técnicas contenidas en el contrato.

**8.15.2.5** Generar e imprimir las guías y soporte de entrega.

**8.15.2.6** Colocar la documentación oficial en sobres sellados y marcar los sobres con el destinario y remitente.

**8.15.2.7** Entregar la documentación al mensajero del contratista del correo certificado.

**8.15.2.8** Hacer firmar la planilla soporte de entrega, al mensajero del contratista de correo certificado.

**8.15.2.9** Devolver la copia del documento remitido por correo certificado, al área productora con el respectivo registro de Alfanet y con el número de guía de envío, para que cada área pueda ingresar a la página del correo certificado y verificar la entrega al destinatario, en caso de ser necesario.

#### **8.16 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COMUNICACIONES OFICIALES.**

Es deber de cada grupo de trabajo realizar seguimiento a las comunicaciones oficiales recibidas que se encuentren en sus escritorios, con el fin dar trámite en los tiempos establecidos y realizar el proceso de gestión documental en sus respectivas series (TRD). El Grupo de Atención al Usuario y Enlace de Grupos de Interés debe realizar seguimiento por lo menos una vez al mes en el aplicativo de gestión documental para verificar que las comunicaciones oficiales radicadas cuenten con su respectivo anexo digitalizado y requerir

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025

 <b>Fondo de Bienestar Social</b> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Gestión de Atención al Usuario Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales	<b>Código:</b>	MN-E-1030-02
		<b>Versión:</b>	2

a los responsables del registro en el aplicativo para que se realicen los correctivos correspondientes.

A cargo del Técnico Administrativo grado 18 del Grupo de Atención al Usuario y Enlace de Grupos de Interés quien realiza el seguimiento a las comunicaciones oficiales clasificadas como PQRSD, para que los diferentes grupos de trabajo den respuesta oportuna de acuerdo a la ley, para ello se verifica el aplicativo de gestión documental y se comunica a los responsables de las mismas, que hay peticiones sin dar respuesta con el fin de evitar vencimiento de términos y dar cumplimiento con lo establecido en la ley y en los planes de la Entidad.

De las comunicaciones oficiales remitidas por correo certificado cada área responsable de la comunicación, con el número de guía que se encuentra en la copia del documento enviado puede realizar la consulta por internet en la página del contratista prestador del servicio, en caso de requerir la evidencia de la entrega a su destino.

Elaboró - Aprobó	Revisó	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: 28 de enero de 2025