

1. Objetivo

Establecer las directrices y criterios por el cual se establecen pautas para la radicación de las comunicaciones oficiales en la entidad. Administrar de manera controlada y evidenciada, la recepción, registro, radicación y trámite de envío de las comunicaciones oficiales internas y externas a través de la ventanilla de correspondencia, así como por los diferentes medios de envío y recepción habilitados por el Instituto, atendiendo a las normas que regulan la materia.

2. Alcance

Inicia con la producción o recibo, registro, radicación de las comunicaciones oficiales y termina con la entrega al destinatario interno o externo por medio de los canales idóneos de respuesta habilitados en el Instituto.

3. Definiciones

- **Acceso a documentos de archivo:** Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.
- **Administración de archivos:** Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos.
- **Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

- **Archivo Electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión. Acuerdo 60 de 2001.
- **Archivo de gestión:** Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.
- **Archivo de gestión centralizado:** Archivo de gestión o de oficina en el que se reúne la documentación en trámite, sometida a constante utilización y consulta por parte de las mismas oficinas productoras. Este archivo se encuentra administrado por el Grupo de Gestión Documental.
- **Archivos de gestión Satélites:** Corresponde al conjunto de documentos de series documentales puntuales como son: Contratos, Historias Laborales, Procesos Disciplinarios, Red de Estaciones, Acreditación de Laboratorios y series documentales según las TRD de la Oficina de Control Interno; las cuales se encuentran en un Archivo de Gestión o de oficina, administrado directamente por la Coordinación de la respectiva dependencia. Los Coordinadores de Grupo deben aplicar los tiempos de retención establecidos en su respectiva TRD y realizar de forma regular las respectivas transferencias primarias al Archivo Central.
- **Comunicaciones oficiales:** Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Comunicación oficial enviada:** Es aquella comunicación impresa o digital, a través de la cual el Instituto se comunica con personas naturales o jurídicas, diferentes al Ideam.

Nota: En lo referido a la comunicación oficial digital, ésta debe corresponder a una copia auténtica de un documento impreso, firmado

y radicado en el sistema, el Ideam debe velar por la autenticidad, integridad, fiabilidad, reserva y seguridad de la información enviada por este medio electrónico.

- **Comunicación Oficial Recibida:** Es aquella comunicación impresa, digital o electrónica, a través de la cual las personas naturales o jurídicas se comunican o solicitan servicios al Ideam.
- **Comunicación oficial interna:** Es aquella comunicación elaborada en el formato "MEMORANDO" y que se utiliza para las comunicaciones oficiales entre las dependencias del Ideam, de acuerdo con los funcionarios autorizados para firmar comunicaciones oficiales.
- **Descriptor:** Término normalizado que define el contenido de un documento y se utiliza como elemento de entrada para la búsqueda sistemática de información.
- **Digitalización:** Técnica que permite la copia digital de un documento impreso en papel.
- **Digitalización con valor probatorio:** El valor probatorio de la digitalización depende de la calidad de las imágenes, procurando que éstas conserven sus atributos de autenticidad, fiabilidad, usabilidad, accesibilidad y perdurabilidad, que le otorguen la fuerza probatoria del original, de tal manera que cuando se requiera una copia ésta represente los atributos del documento físico.
- **Documento electrónico de archivo:** Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios y cumple con las fases del ciclo vital; es producida por una persona o entidad debido a sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **Expediente:** Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos (estructura, contenidos, formatos, plantillas, pueden ser distintos) generados orgánica y funcionalmente por una o varias instancias productoras, en la resolución de un mismo asunto. (La

condición es que ese conjunto de documentos se relaciona con un mismo asunto) (Ejemplo: Expediente de contrato, expediente de historia laboral, expediente de Acreditación de Laboratorio).

- **Gestión Documental:** 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.
- **Memorando: (Formato Memorando Gestión documental GD-F047).** Es un formato o plantilla para registrar información oficial de carácter interno, útil para comunicarse entre dependencias del Instituto.

Nota: *Por política del Ideam, los memorandos se utilizan solo para asuntos que requieran dejar evidencia administrativa, legal, fiscal o técnica, en eventos cuando no exista un formato oficial preestablecido, por ejemplo: acta, movimiento de elementos de almacén, solicitud de permiso, solicitud de vacaciones, Etc.*

- **Radicación de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual el Ideam asigna a través del sistema de gestión documental un número consecutivo a las comunicaciones recibidas externas, despachadas externas y a las comunicaciones internas. 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.
- **Recepción de documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.
- **Registro de comunicaciones oficiales recibidas:** Procedimiento por medio del cual el Ideam ingresan en el sistema de información de gestión documental todas las comunicaciones recibidas externas,

registrando datos como: nombre de la persona y entidad remitente, dirección, NIT o CC, lo mismo que, código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo hay), entre otros.

- **Salida: (Formato comunicación oficial gestión externa GD-F048).** Es un formato o plantilla para registrar información oficial de carácter externo, útil para plasmar las comunicaciones oficiales entre el Instituto y el usuario externo.
- **Serie documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.
- **Subserie:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas. Ejemplos: Contratos de prestación de servicios, Contratos de arrendamiento, Actas de comité, Actas de Reunión, Actas de asambleas, entre otros.
- **Tabla de retención documental:** Listado de series y/o subseries documentales, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos y se determina el destino final de los mismos.
- **Tipo documental:** Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática. **Trámite de documentos:** Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.
- **Traslado por competencia:** es un procedimiento administrativo que permite remitir un caso a otra entidad o dependencia que tiene l

a autoridad para resolverlo, según lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.

- **Unidad documental:** Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está constituida por un solo tipo documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente.
- **Unidad de Correspondencia:** Unidad Administrativa encargada de gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones oficiales, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, central e histórico del Ideam.

4. Siglas

- **TRD:** Tablas de retención documental.
- **AGN:** Archivo General de la Nación.
- **VUS:** Ventanilla Única de Salida.
- **GGDCD:** Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.
- **GCC:** Grupo de Servicio al Ciudadano.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **IDEAM:** Instituto de Hidrología meteorología y Estudios Ambientales.

5. Normatividad

- Este procedimiento se fundamenta en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación - AGN "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones", en lo relacionado con la administración y gestión de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas, en



GESTION DOCUMENTAL
Procedimiento administración de las comunicaciones
oficiales

Código: GD-P001
Versión: 12
Fecha: 20/11/2025

cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011 (CPACA), la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y conforme a las orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

- La Circular 031 de 2024 y la Circular 022 de 2025 del Ideam y demás normatividad que aplica.

6. Líder del procedimiento

Coordinador Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación

7. Políticas de Operación

1. Recepción de documentos que ingresan a la Entidad. Este procedimiento se realiza para recibir las solicitudes, inquietudes y demás documentos con el fin de dar respuesta ágil, eficaz y oportuna al que así lo requiera. La recepción de todas las comunicaciones y documentos oficiales serán recibidos únicamente a través de la Ventanilla única de correspondencia en la sede central del Instituto y en las ventanillas de las 10 áreas operativas.

Nota: Los funcionarios o contratistas no están autorizados para tramitar ningún tipo de comunicación oficial externa, salvo los jefes de las dependencias quienes a su criterio remitirán estas comunicaciones por el canal electrónico (correo oficial: contacto@ideam.gov.co) dirigiendo los radicados de salida en el Orfeo a la Ventanilla Única de Salida (VUS) o de forma física a través del correo postal contratado con el operador de correspondencia.

La recepción y radicación de las comunicaciones externas se realizará en los días hábiles de lunes a viernes, en horario de **7:00 a.m. a 4:00 p.m.**, en jornada continua.

- 2. Registro y clasificación de la correspondencia.** El operador de la ventanilla de correspondencia deberá verificar que las comunicaciones externas recibidas sean competencia de la entidad y que sus anexos estén completos, que correspondan a lo enunciado y proceder a radicarlas, bajo los trámites creados en el Sistema de gestión documental **ORFEO**.

Las comunicaciones que sean recibidas de forma presencial en la ventanilla de correspondencia, se les impondrá un sello de tinta húmeda que contiene el logo de la entidad, con el título "Correspondencia Recibida" y la fecha de recibido; esto como constancia de la recepción del documento. Para ello se debe registrar la información que aporte la comunicación y/o la guía del operador de correspondencia en el *(GD-F004 Formato entrega de documentos en ventanilla de correspondencia)*.

Todo sobre o paquete debe ser abierto en correspondencia para verificar su contenido y ser radicado, a excepción de aquellos que estén previamente marcados con la palabra **"CONFIDENCIAL"**.

- 3. Radicación.** Una vez revisadas las comunicaciones y documentos oficiales recibidos, ya sea de manera física o mediante el correo electrónico, se procederá a radicar en el sistema de Gestión Documental (ORFEO), asignándolo a la dependencia que corresponda para su información o respuesta.

- 4.** Seguidamente se procederá a diligenciar el formato: (GD-F010 Registro manual de correspondencia recibida). El Sistema ORFEO le asigna un número consecutivo de radicación de entrada (-2), en estricto orden de llegada, fecha y hora por vigencia anual según lo estipulado en el artículo 4.2.3. del Acuerdo 001 de 2024, del Archivo General de la Nación, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío o y el número único del radicado de entrada o de salida con el fin de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento y tiempos de respuesta que establece la ley.

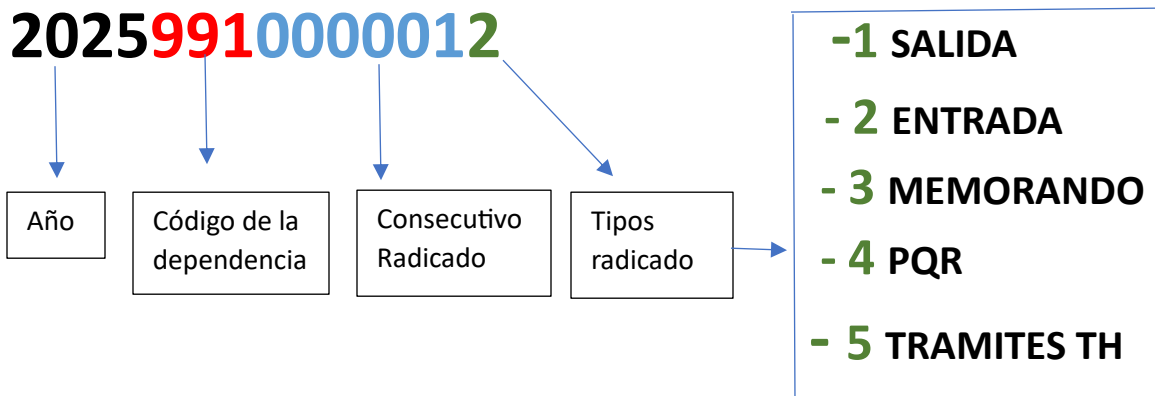
Los funcionarios o contratistas responsables de la correspondencia deben guardar absoluta reserva y confidencialidad de la información a la que acceden.

El número de radicación está conformado por estos datos:

- Año de radicación
- Código de la dependencia que realiza el radicado
- Consecutivo del radicado 6 dígitos
- El número de radicado que indica tipo (entrada -2)

	GESTION DOCUMENTAL Procedimiento administración de las comunicaciones oficiales	Código: GD-P001 Versión: 12 Fecha: 20/11/2025
--	--	--

Ejemplo de numero radicado de entrada ORFEO



Es responsabilidad de cada Dependencia la revisión de los radicados asignados.

Nota: En eventos de caída del sistema de gestión documental Orfeo, por más de 4 horas, se debe activar las acciones de contingencia, mediante la implementación del correo institucional, formatos de registro manual y directrices previstas y los que sea necesario implementar, asegurando la continuidad del registro y asignación de número consecutivo, mientras se restablece el sistema.

Para la radicación de correspondencia, cada año calendario se iniciará una nueva numeración, partiendo de 000001, este número identificará el documento y será único.

Se debe informar por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, a la dependencia: -Oficina de Control Interno-, cuando lleguen requerimientos (PQRSDF o comunicaciones) de entes de vigilancia y control, como lo son:

	GESTION DOCUMENTAL Procedimiento administración de las comunicaciones oficiales	Código: GD-P001 Versión: 12 Fecha: 20/11/2025
--	--	--

- Contraloría General de la República
- Procuraduría General de la Nación
- Defensoría del Pueblo
- Auditoría General de la República
- Contaduría Nacional de la Nación
- Superintendencias
- Personerías
- Contralorías territoriales
- Veedurías ciudadanas

Adicionalmente, requerimientos (PQRSDF o comunicaciones) enviadas por:

- Presidencia de la República
- Congreso de la República (Senado de la república, cámara de representantes)
- Concejos municipales

Solicitudes o comunicaciones, en las que el usuario copie a alguno de los mencionados anteriormente.

5. Radicación PQRS. Para la recepción de PQRS, una vez identificadas como tales, se radican en el Sistema Orfeo como (-4) y se remiten al Administrador de PQRS, que es supervisado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, quien validará la información, la incluirá en el expediente y remitirá a la dependencia correspondiente, para que cargue la respuesta en ese radicado, de acuerdo con los tiempos de respuesta y términos establecidos, dependiendo del tipo de solicitud.

El horario establecido para la recepción de PQRSDF con respuesta en la Ventanilla Única de Salida (VUS) será de **7:00 a.m. a 4:00 p.m.** en jornada continua, en días hábiles. Cualquier solicitud o comunicación recibida fuera de este horario o en días no laborables será registrada con fecha y hora del siguiente día hábil.

Cabe destacar que la responsabilidad del seguimiento de los términos, en los tiempos de respuesta, recae en las dependencias correspondientes, no en el área de Gestión Documental.

Nota: *Tener en cuenta, que todas las comunicaciones que son remitidas por los juzgados, como requerimientos judiciales, se deben remitir a la Oficina Jurídica como una radicación de entrada (-2).*

Igualmente, las tutelas no son PQR y se remiten a la Oficina jurídica.

Las prórrogas o aclaraciones de solicitudes realizadas por los usuarios, en las que requieren un plazo adicional para emitir una respuesta, por parte del Instituto, se deben devolver a la dependencia que proyectó la respuesta, una vez se le ha comunicado esta solicitud al usuario. De la misma forma se comunicará por informado al Grupo de Servicio al Ciudadano de esta gestión para que se amplíen los términos.

La remisión por competencia o traslado por competencia requiere del envío de la solicitud hecha por el usuario a la otra entidad que va a dar respuesta anexándole a su vez la imagen principal en la que se encuentra la solicitud del usuario y el radicado generado por el Instituto junto con los anexos si los hubiere. Por su parte se debe enviar al usuario la comunicación redactada por la dependencia en la que se le advierte que será otra entidad quien le dé la respuesta que necesita, y a su vez, se cargan en el radicado las pruebas de envío correspondientes. Así mismo, se le informará al Grupo de Servicio al Ciudadano de esta gestión.

6. Envío de comunicaciones oficiales externas. Toda comunicación oficial de salida se debe generar en el sistema de gestión documental Orfeo, con un número de radicación (-1). El sistema Orfeo es la herramienta que se encuentra parametrizada de tal manera que permite ejecutar los siguientes pasos: Seleccionar el formato o plantilla (GD-F048) comunicación oficial externa, definir si se trata de la respuesta a una solicitud ciudadana o corresponde a una comunicación nueva, generar el número de radicación, asocia la comunicación a una serie o subserie según las TRD de la dependencia productora, permite elegir el nivel de acceso "público o privado" de la comunicación, realizar el trámite de firma digital con token o electrónica, Asociar anexos, crear el "expediente" (ver glosario de términos, definición de expediente) e incluir en él la comunicación, adjuntando los respectivos anexos indicados en la comunicación si los hubiere.

Una vez gestionada la comunicación de salida, debe ser enviada a ventanilla única de salida VUS (996), desde allí se registra como de salida y se entrega al destinatario quien en la mayoría de los casos genera un mensaje de recibido, el cual, se incluye en el expediente respectivo.

El horario de recepción de las comunicaciones oficiales de salida, a través del sistema Orfeo, será en el horario de **7:00 a 4:00 p.m.** los días hábiles de lunes a viernes. Las comunicaciones que lleguen posteriormente se enviarán al siguiente día hábil.

- 7. El envío de comunicaciones en soporte papel (físico).** el servidor de la dependencia interesada debe desarrollar en el sistema Orfeo los pasos señalados en el punto anterior; y posterior a estos, debe entregar en la unidad de correspondencia, el documento impreso (en original y copia), junto con los anexos que en él se citan, en sobre o cubierta marcada con los datos del destinatario y los datos del remitente. Se debe diligenciar en ventanilla, la planilla de registro de entrega de comunicaciones en soporte físico para envío por medio de la empresa de mensajería o motorizado, según el caso.

Toda comunicación oficial recibida, generada, enviadas externas o internas, deben estar incluidas conformando los expedientes digitales, que hacen parte del archivo de gestión de las dependencias según la competencia y las series y subseries documentales descritas en las TRD para cada una de ellas. El Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, ejercerá el control en la radicación, gestión de expedientes y envío de comunicaciones oficiales, es por ello por lo que de ser necesario se devolverán a las dependencias, las comunicaciones que no cumplan con los parámetros de formato, firmas, registros de destino correctos, anexos relacionados, que no estén incluidos en un expediente ligado a sus respectivas TRD, entre otros.

Los servidores del IDEAM a quienes se les ha encomendado las funciones de recibo, registro y radicación de comunicaciones oficiales, en sede central y en áreas operativas, están autorizados para abrir los sobres cerrados dirigidos al IDEAM, no así aquellos sobres que registren datos tales como: privado, personal, confidencial, secreto o palabras similares. De igual forma se consideran confidenciales aquellos sobres relacionados con procesos judiciales, procesos disciplinarios y procesos de contratación, los cuales se deben entregar a la dependencia competente en las mismas condiciones que fue recibido.

El servicio de correo certificado digital se utiliza para envío de comunicaciones oficiales externas de carácter administrativo, técnico, jurídico, legal, fiscal, entre otras, que requieran evidencia de recibido, tales como: notificaciones, emplazamientos, respuesta a peticiones, entre otras de carácter legal.

8. - Radicación de Comunicaciones Oficiales Internas.

Comunicación oficial interna (-3) o (-5) son todas aquellas que se dan entre funcionarios, entre funcionarios y sus dependencias, entre las dependencias y/o entre dependencias y funcionarios. Este tipo de comunicación se da con el fin de evidenciar y dejar trazabilidad de una o varias partes de un proceso o procedimiento administrativo o técnico que ocurre en las dependencias y sus funcionarios en desarrollo de las funciones asignadas y en cumplimiento de las normas y disposiciones normativas y administrativas en general.

Para todos los casos de deberá aplicar la tabla de la circular No. 031 DE 11/12/2024 y la circular No.022 de 2025 (Canales idóneos para el envío y/o radicación de solicitudes y trámites ante el Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano – GADTH).

Con el ánimo de mejorar los tiempos de respuesta de todas las solicitudes y trámites que las y los servidores y exfuncionarios del IDEAM deban gestionar ante el GADTH, a continuación, se brinda instrucción de manera detallada sobre el uso de los canales idóneos para tal fin, así:

SOLICITUD O TRÁMITE	MODO DE RADICACIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN	OBSERVACIONES
CERTIFICACION LABORAL	El funcionario interesado diligencia formulario en web PQRS y lo envía.	10 días hábiles.	Se tipifica como PQRS -La certificación será enviada a la cuenta de correo registrada en la solicitud -El radicado se conserva en expediente PQRS de GSC.
RETIRO DE CESANTÍAS	El funcionario interesado diligencia formato indicado y envía a GADTH por ORFEO (-5 Trámites TH - selecciona el trámite).	10 días hábiles.	No es PQRS -No requiere respuesta - El formato tramitado será devuelto por informado -El radicado se conserva en expediente creado por el GADTH.

LIBRANZAS Y EMBARGOS	El funcionario interesado radica a través de ventanilla de correspondencia o al correo electrónico contacto@ideam.gov.co.	3 días hábiles.	No es PQRS No requiere respuesta El radicado se conserva en novedades de nómina.
PRIMA TÉCNICA	El funcionario interesado envía solicitud por ORFEO al GADTH (-5 Trámites TH y selecciona el trámite).	60 días calendario.	No es PQRS La respuesta será enviada por informado El radicado se conserva en expediente historia laboral.
RENUNCIA AL CARGO	El funcionario interesado envía comunicación por ORFEO al GADTH (-5 Trámites TH y selecciona el trámite).	30 días hábiles.	No es PQRS La respuesta será enviada por informado El radicado se conserva en expediente de historia laboral.
COMISIÓN DE SERVICIO O DE ESTUDIOS EN EL EXTERIOR – FORMATO DE COMPROMISO	El funcionario interesado elabora memorando y adjunta anexos. Radica comunicación por ORFEO (-3 Memorando) y envía a la bandeja del jefe inmediato. Éste	15 días hábiles.	No es PQRS Se conserva en expediente de historia laboral.

	revisa, da Vo. Bo, y envía al GADTH para continuar trámite.		
LICENCIA NO REMUNERADA	El funcionario interesado elabora memorando y radica por ORFEO (-3 Memorando) y envía a la bandeja del jefe inmediato. Éste revisa, da Vo. Bo, y envía a GADTH para continuar trámite.	15 días hábiles.	No es PQRS La respuesta será enviada por informado Se conserva en expediente de historia laboral.
PERMISO SINDICAL	El funcionario interesado envía comunicación por ORFEO al GADTH (-5 Trámites TH y selecciona el trámite).	5 días hábiles.	No es PQRS La respuesta será enviada por informado Se conserva en expediente creado por el GADTH.
COMPENSATORIO U HORAS EXTRAS	El funcionario interesado diligencia el documento, adjunta anexos. Envía por ORFEO (-3 <i>Memorando</i>) y envía a la bandeja del jefe Inmediato. Éste revisa, da Vo. Bo, y envía a GADTH para continuar trámite.	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta El radicado se conserva en novedades de nómina.

INCAPACIDADES MÉDICAS	El funcionario interesado envía los formatos de incapacidad al correo electrónico contacto@ideam.gov.co , para radicación y envío al GADTH.	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta. Se conserva en expediente creado por el GADTH.
TODOS LOS BENEFICIOS POR PROGRAMAS DE BIENESTAR	El funcionario interesado diligencia formatos y/o documentos requeridos según el caso y envía por ORFEO al GADTH (-5 Trámites TH y selecciona el trámite), tales como: permisos por actividad deportiva, por cumpleaños, matrimonios; certificados de estudio, solicitudes auxilio estudiantil, etc.	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta, sin embargo, en los casos requeridos se envía por informado El radicado se conserva en expediente creado por el GADTH.
SOLICITUD DE VACACIONES	El funcionario interesado diligencia el formato. Envía por ORFEO (-3 <i>Memorando</i>) al jefe inmediato. Éste revisa, da Vo. Bo, y envía a GADTH para continuar trámite.	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta El radicado con la decisión se conserva en expediente historia laboral.

SOLICITUD DE PERMISO POR MÁS DE UN DÍA	El funcionario interesado diligencia el formato. Envía por ORFEO (-3 <i>Memorando</i>) al jefe inmediato. Éste revisa, da Vo. Bo, y envía a GADTH.	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta, sin embargo, en los casos requeridos se envía por informado El radicado se conserva en expediente creado por el GADTH.
PLANIILLA DE REGISTRO MENSUAL DE PERMISOS HASTA POR UN DÍA	El jefe de la dependencia interesada envía por ORFEO planilla del mes junto con sus anexos (-3 <i>Memorando</i>) al GADTH.	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta El radicado se conserva en expediente creado por el GADTH.
FORMATO ENTREGA PUESTO DE TRABAJO	El funcionario interesado diligencia formatos, gestiona firmas, sube la información a ORFEO y envía a GADTH (-5 Trámites TH y selecciona el trámite).	10 días hábiles.	No es PQRS No requiere respuesta El radicado se conserva en expediente historia laboral.
ACTA ENTRENAMIENTO PUESTO DE TRABAJO	El funcionario interesado diligencia el formato. Envía por ORFEO (-3 <i>Memorando</i>) al jefe inmediato. Éste revisa,	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta El radicado se conserva en

	da Vo. Bo, y envía a GADTH.		expediente historia laboral.
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	El funcionario interesado elabora solicitud y envía por ORFEO al GADTH (- 5 Trámites TH) y <i>selecciona el trámite</i>). Si es exfuncionario, debe enviar solicitud a contacto@ideam.gov.co .	10 días hábiles.	No es PQRS La respuesta será enviada por informado Para exfuncionarios se envía al correo citado en la solicitud Se conserva en expediente creado por el GADTH.
FORMATO DESVINCULACIÓN DE PERSONAL	El funcionario interesado diligencia formatos, gestiona firmas, sube la información a ORFEO y envía a GADTH (-5 Trámites TH y selecciona el trámite).	15 días hábiles.	No es PQRS No requiere respuesta El radicado se conserva en expediente historia laboral.
ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA HISTORIA LABORAL	El funcionario interesado diligencia formato, gestiona firmas, sube el documento a ORFEO y envía a GADTH (-5 Trámites TH y selecciona el trámite).	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta El radicado se conserva en expediente historia laboral.
FORMATO ENTREVISTA POR RETIRO	El funcionario interesado diligencia formatos, gestiona	10 días hábiles.	No es PQRS No requiere respuesta

	firmas, sube la información a ORFEO y envía a GADTH (-5 Trámites TH y selecciona el trámite).		El radicado se conserva en expediente historia laboral.
FORMATO CONCERTACION DE COMPROMISOS LABORALES	El funcionario interesado envía por ORFEO con firmas (-3 Memorando) al jefe inmediato. Éste revisa, da Vo. Bo, y envía a GADTH.	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta Se debe gestionar un radicado por cada funcionario Se conserva en expediente historia laboral.
FORMATO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	El funcionario envía por ORFEO con firmas (-3 Memorando) al jefe inmediato. Éste revisa, da Vo. Bo, y envía a GADTH.	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta Se debe gestionar un radicado por cada funcionario Se conserva en expediente historia laboral.
FORMATO DE INDUCCION Y REINDUCCIÓN	El funcionario interesado diligencia formatos, gestiona	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta

	firmas, sube la información a ORFEO y envía a GADTH (-5 Trámites TH y selecciona el trámite).		El radicado se conserva en expediente creado por el GADTH.
EXAMENES PREOCUPACIONALES	Si la información llega por el Correo contacto@ideam.gov.co, solo se radica el mensaje de correo y se reenvía a GADTH. Si la información llega en físico, se genera un radicado indicando el recibido de sobre cerrado.	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta El GADTH genera un radicado por funcionario el cual se conserva en expediente historia laboral.
HOJA DE VIDA ACTUALIZADA	El funcionario interesado gestiona firmas y datos requeridos y envía por ORFEO al GADTH (-5 Trámites TH) y selecciona el trámite).	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta. Se conserva en expediente historia laboral.
DECLARACION JURAMENTADA BIENES Y RENTAS	El funcionario interesado gestiona firmas y datos requeridos y envió por ORFEO al GADTH (-5	N/A.	No es PQRS -No requiere respuesta - Se conserva en expediente historia laboral.

	Trámites TH y selecciona el trámite).		
NOTIFICACIÓN LIQUIDACIÓN CESANTÍAS	El funcionario interesado recibe formato, gestiona firmas, sube el documento a ORFEO y envía a GADTH (-5 Trámites TH y selecciona el trámite).	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta Se conserva en expediente historia laboral.
FORMATO DE INFORMACION RETEFUENTE	El funcionario interesado diligencia formato, gestiona firmas, sube el documento a ORFEO y envía a GADTH (-5 Trámites TH y selecciona el trámite).	N/A.	No es PQRS No requiere respuesta Se conserva en expediente historia laboral.

9. Descripción de actividades

Tabla 1 Radicación de Comunicaciones Oficiales electrónicas

Actividad	Descripción	Responsable
1. Recibir la Comunicación electrónica.	El funcionario encargado de la ventanilla única recibe la comunicación a través de la cuenta contacto@ideam.gov.co . Continúe con la actividad 2	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.

2. Verificar los requisitos de la comunicación electrónica.	El funcionario encargado de la ventanilla única realiza la verificación de los requisitos de la comunicación. ¿Cumple con los requisitos? si el correo electrónico cumple con los requisitos establecidos por la organización para la radicación electrónica. Esto puede incluir el formato del mensaje, la presencia de adjuntos necesarios y la identificación del remitente. Continúe con la actividad 3. ¿No cumple con los requisitos? En caso de que falte algún dato en la comunicación como correo electrónico, número de teléfono fijo o móvil y anexos relacionados en la comunicación, se procede a su devolución al usuario	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.
--	--	---

	externo como ciudadano o ente e interno como las dependencias de la entidad para su ajuste y proceder nuevamente a su recepción. Se regresa a la actividad 1.	
3. Considerar la comunicación electrónica.	El funcionario encargado de la ventanilla única bajo los lineamiento de datos por el grupo de gestión documental, de en concordancia con el Acuerdo 001 del 2024 en su capítulo 2 Gestión y tramite de los documentos en su Artículo 4.2.6. Comunicaciones oficiales recibidas. considera que cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima. Continúe con la actividad 4.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.

4. Direccionar la comunicación electrónica.	El funcionario encargado de la ventanilla única direcciona y radica la comunicación, dándole la codificación correspondiente según la dependencia destino y asignar el sticker generado por el sistema ORFEO, el cual contiene: número de radicado, fecha, hora y anexos. Continúe con la actividad 5.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.
5. Registrar los datos de la comunicación electrónica.	El funcionario encargado de la ventanilla única registra la información en el Formato Registro de Correspondencia Electrónica Recibida GD-F010. Fin del procedimiento	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.

Tabla 2 Radicación de Comunicaciones Oficiales presencial

Actividad	Descripción	Responsable
1. Recibir la comunicación física.	El funcionario encargado de la ventanilla única recibe la comunicación física a través de la ventanilla de correspondencia. Continúe con la actividad 2	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.
2. Verificar los requisitos de la comunicación física.	El funcionario encargado de la ventanilla única realiza la verificación de los requisitos de la comunicación. ¿Cumple con los requisitos? Si la comunicación recibida cumple con los requisitos establecidos como la competencia de la entidad y que sus anexos estén completos, que correspondan a lo enunciado y que la identificación del remitente sea la correcta. Continúe con la actividad 3.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.

		¿No cumple con los requisitos? En caso de que falte algún dato en la comunicación como dirección física, correo electrónico, número de teléfono fijo o móvil y anexos relacionados en la comunicación, se procede a su devolución al usuario externo como ciudadano o ente e interno como las dependencias de la entidad para su ajuste y proceder a nuevamente a su recepción. Se regresa a la actividad 1.	
3. Verificar los sobres o paquetes.		El funcionario encargado de la ventanilla única verifica todo sobre o paquete el cual debe ser abierto en correspondencia para inspeccionar su contenido el cual debe ser radicado, a excepción de aquellos que vengan marcados con la palabra "Confidencial".	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.

	Continúe con la actividad 4.	
4. Sellar de manera húmeda el recibido de la comunicación física.	El funcionario encargado de la ventanilla única, en las comunicaciones recibidas de forma presencial, les impondrá un sello de tinta húmeda que contiene el logo de la entidad. Continúe con la actividad 5.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.
5. Direccionar la comunicación física.	El funcionario encargado de la ventanilla única direcciona y radica la comunicación, dándole la codificación correspondiente según la dependencia destino y asignar el sticker generado por el sistema ORFEO, el cual contiene: número de radicado, fecha, hora y anexos. Continúe con la actividad 6.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.
6. Registrar los datos de la comunicación.	El funcionario encargado de la ventanilla única registra la información	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.

	GESTION DOCUMENTAL Procedimiento administración de las comunicaciones oficiales	Código: GD-P001 Versión: 12 Fecha: 20/11/2025
---	--	--

	en el Formato Registro de Correspondencia Electrónica Recibida GD-F010. Fin del procedimiento	
--	--	--

Tabla 3 Envío de comunicaciones en soporte papel (físico)

Actividad	Descripción	Responsable
1. Solicitar el envío de la comunicación por parte de la dependencia.	La dependencia solicita enviar comunicación en soporte físico, debe entregar en ventanilla única de correspondencia un original y una copia impresa, con respectivo radicado de salida. Continúe con la actividad 2.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.
2. Verificar los datos de la comunicación a enviar.	¿Cumple con los requisitos? Si la comunicación recibida cumple con los requisitos establecidos toda comunicación tramitada a través de ORFEO y por Correo Certificado Nacional o Presencial Motorizado, debe ser verificada por el personal de ventanilla o mensajero de	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.

correspondencia teniendo en cuenta que cumpla con las firmas establecidas en el ORFEO, los nombres de quién elaboró y revisó la comunicación, así como los folios y anexos relacionados.

Continúe con la actividad 3.

¿No cumple con los requisitos?

En caso de que falte algún dato en la comunicación como dirección física, correo electrónico, número de teléfono fijo o móvil y anexos relacionados en la comunicación, se procede a su devolución al usuario externo como ciudadano o ente e interno como las dependencias de la entidad para su ajuste y proceder nuevamente a su recepción.

Se regresa a la actividad 1.

3. Verificar la entrega al destinatario.	El funcionario encargado de la ventanilla única verifica la entrega al destinatario mediante: • Planilla de mensajero motorizado. • Orden de servicio Guía servicios nacionales postales. Continúe con la actividad 4.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.
4. Comprobar la entrega al destinatario.	El funcionario encargado de la ventanilla única Gestiona e incluye al radicado la prueba de entrega al destinatario. Fin del procedimiento	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.

Tabla 4 Envío de comunicaciones Correo electrónico

Actividad	Descripción	Responsable
1. Solicitar el envío de la comunicación por parte de la dependencia.	La dependencia solicita enviar comunicación por correo electrónico o correo electrónico certificado, debe entregar en ventanilla única de salida VUS, con respectivo radicado de salida, mediante ORFEO al 996.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.

	Continúe con la actividad 2.	
2. Verificar los datos de la comunicación a enviar.	¿Cumple con los requisitos? Si la comunicación recibida cumple con los requisitos establecidos toda comunicación tramitada a través del ORFEO y que el medio de envío se realice a través de Correo electrónico o certificado, debe ser verificada por el personal de ventanilla de correspondencia teniendo en cuenta que cumpla con las firmas establecidas en el sistema ORFEO, los nombres de quién elaboró y revisó la comunicación, así como los folios y anexos relacionados. Continúe con la actividad 3. ¿No cumple con los requisitos? En caso de que no cumpla con las firmas establecidas en el sistema ORFEO, los	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.

		nombres de quién elaboró y revisó la comunicación, así como los folios y anexos relacionados, se procede a su devolución al usuario externo como ciudadano o ente e interno como las dependencias de la entidad para su ajuste y proceder nuevamente a su recepción. Se regresa a la actividad 1.	
3. Verificar la dirección de correo electrónico del remitente	la de	El funcionario encargado de la ventanilla única asegura que la dirección de correo electrónico desde la cual se enviará el mensaje sea la correcta. Continúe con la actividad 4.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.
4. Redactar mensaje	el	El funcionario encargado de la ventanilla única escribe el contenido del correo electrónico. Continúe con la actividad 5.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.

5. Adjuntar archivos	El funcionario encargado de la ventanilla única selecciona y adjunta los archivos de acuerdo con las indicaciones del oficio. Continúe con la actividad 6.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.
6. Insertar asunto	El funcionario encargado de la ventanilla única escribe un asunto que corresponde a la cita del radicado de entrada y salida de la comunicación. Continúe con la actividad 7.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.
7. Enviar el correo electrónico	El funcionario encargado de la ventanilla única ejecuta la acción de enviar el correo electrónico a los destinatarios relacionados en el oficio de salida. Continúe con la actividad 8.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.
8. Comprobar la entrega al destinatario.	El funcionario encargado de la ventanilla única Gestiona e incluye al radicado la prueba de entrega al destinatario. Fin del procedimiento.	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación.



GESTION DOCUMENTAL
Procedimiento administración de las comunicaciones
oficiales

Código: GD-P001
Versión: 12
Fecha: 20/11/2025

10. Diagrama de Flujo

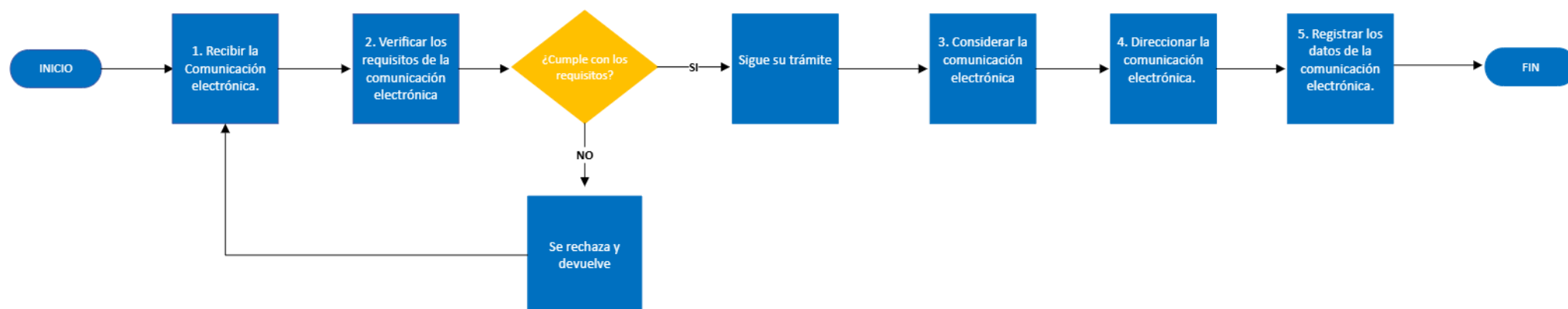


Diagrama de Flujo 1 Radicación de Comunicaciones Oficiales electrónicas

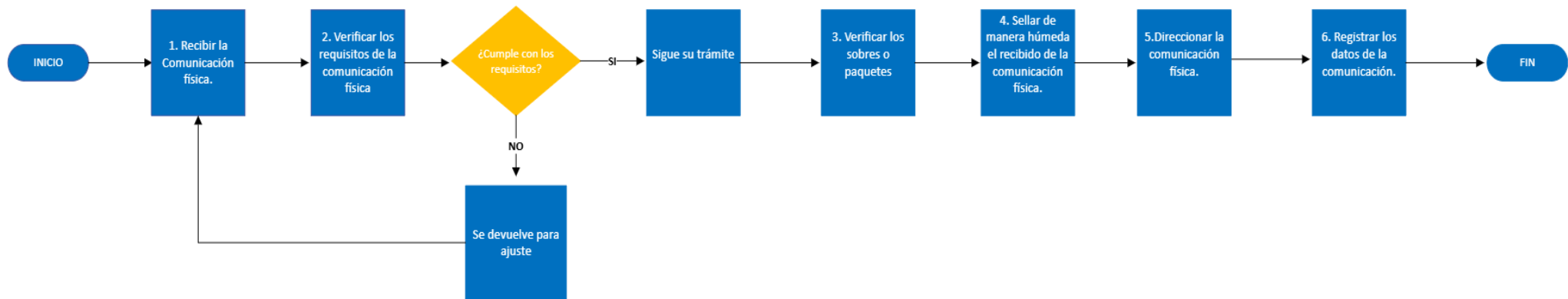


Diagrama de Flujo 2 Radicación de Comunicaciones Oficiales presencial

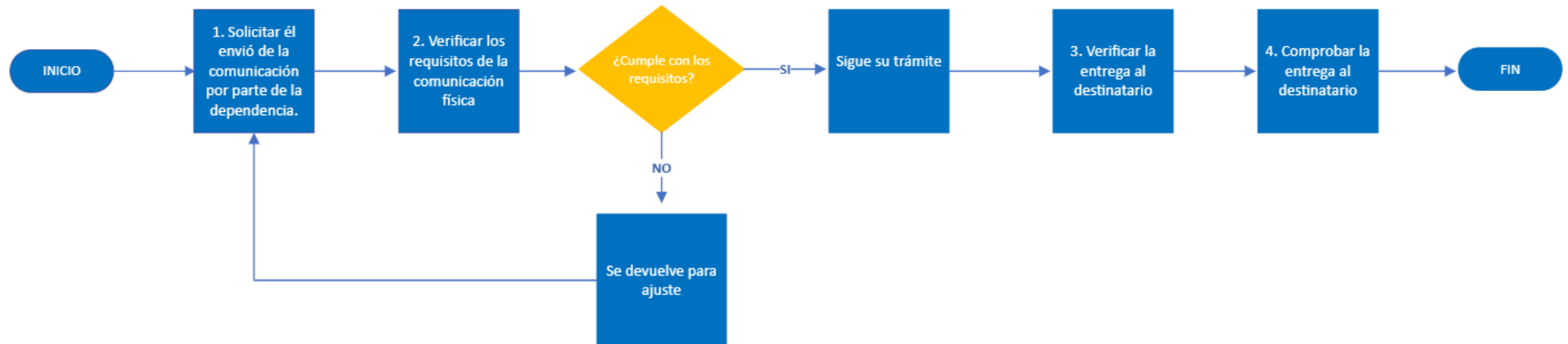


Diagrama de Flujo 3 Envío de comunicaciones en soporte papel (físico)

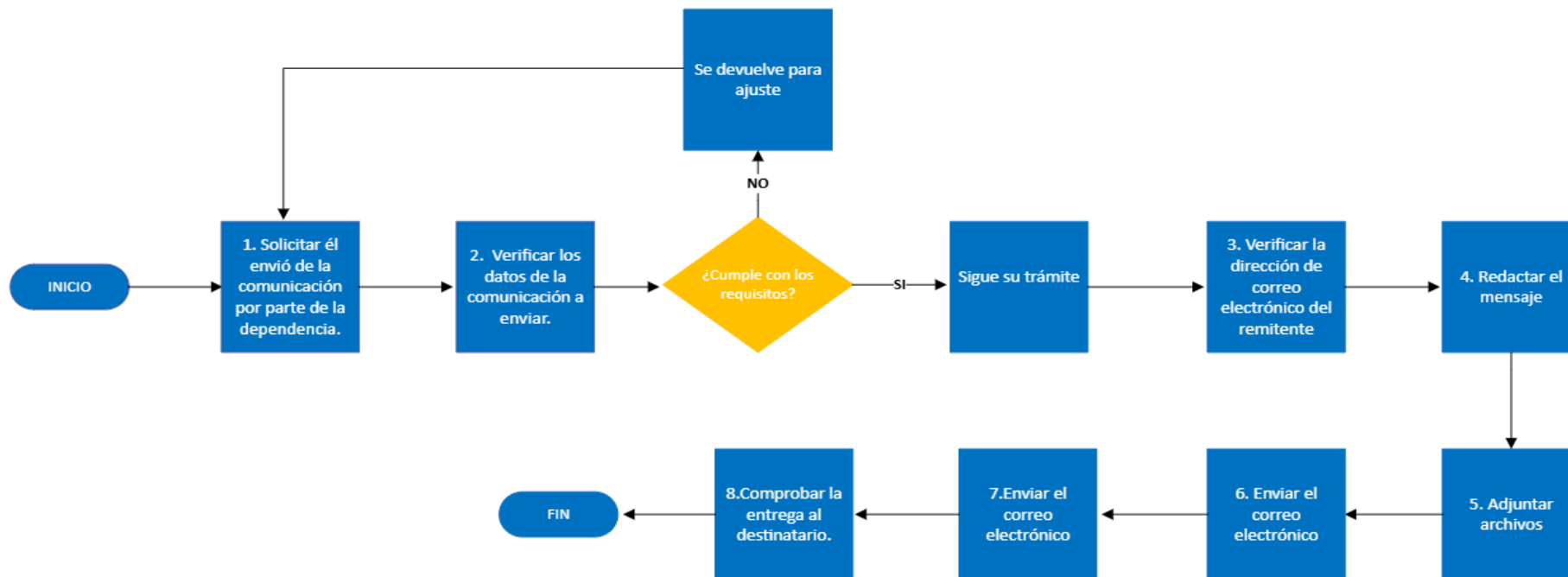


Diagrama de Flujo 4 Envío de comunicaciones Correo electrónico

11. Registros

- Formulario de radicación registro en el sistema
- Radicación registro en el sistema ORFEO
- GD-F003 Formato registro entrega correspondencia motorizado.
- GD-F004 Formato entrega de documentos en ventanilla de correspondencia.
- GD-F006 Formato registro de documentos devueltos correspondencia.
- GD-F010 Registro manual de correspondencia recibida.
- GD-F011 Registro manual de correspondencia enviada.
- GD-F007 Formato entrega de documentos para archivo satélite.

12. Documentos relacionados en el SGI

- Programa de Gestión Documental – PGD.
- GD-F003 Formato registro entrega correspondencia motorizado.
- GD-F004 Formato entrega de documentos en ventanilla de correspondencia.
- GD-F006 Formato registro de documentos devueltos correspondencia.
- GD-F007 Formato entrega de documentos para archivo satélite.
- GD-F010 Registro manual de correspondencia recibida.
- GD-F011 Registro manual de correspondencia enviada.
- GD-F047 Formato Memorando
- GD-F048 Formato Comunicación Oficial Externa.



GESTION DOCUMENTAL
Procedimiento administración de las comunicaciones
oficiales

Código: GD-P001
Versión: 12
Fecha: 20/11/2025

13. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
01	30/10/2012	Creación de Procedimiento.
02	05/12/2014	Inclusión de nueva política de operación para la creación de usuarios y terceros. Políticas de Operación.
03	05/02/2018	Actualización de acuerdo con Resolución 3104 de 2017.
04	18/10/2018	Actualización de objetivo, alcance y políticas, identificación de funcionario responsable, elaboración normograma, identificación de documentos y formatos que se generan.
05	28/09/2020	Actualización del procedimiento de acuerdo con observaciones presentadas por el AGN en visita de inspección y vigilancia.
06	05/08/2021	Actualización del procedimiento correspondiente a la certificación de las comunicaciones oficiales enviadas por correo electrónico.
07	25/07/2022	Se incluye una política y se registra el paso de informado de PQRS.
08	25/06/2023	Se modifica la estructura y descripción del procedimiento y se adiciona la política de operación durante la ausencia o caída del sistema.
09	7/03/2024	Se actualiza procedimiento conforme ventanilla única de salida.



GESTION DOCUMENTAL
Procedimiento administración de las comunicaciones
oficiales

Código: GD-P001
Versión: 12
Fecha: 20/11/2025

10	26/07/2024	Se actualiza conforme a la nueva imagen institucional y Accesibilidad y plantillas de procedimiento con nueva estructura.
11	14/08/2024	Se actualizan los nombres de los formatos GD-F010 y GD-F011.
12	20/11/2025	Se actualiza procedimiento de radicación comunicaciones internas, externas y envío de comunicaciones oficiales, conforme al Procedimiento para la elaboración y control de documentos y al nuevo formato dado por planeación SGI-F039_plantilla_para_la_elaboracion_de_procedimiento__0