



Procedimiento

# Recepción, Radicación y Atención de Solicitudes de las Partes Interesadas al IGAC

Código PC-GDO-01

Versión 1

Vigente desde 24/11/2023

## 1. OBJETIVO

Garantizar la recepción, radicación, registro y distribución de las comunicaciones oficiales externas recibidas, dirigidas al Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), con el fin de dar respuesta a las partes interesadas en los tiempos establecidos por ley e institucionalmente.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y direcciones territoriales, inicia con la recepción de la comunicación oficial externa recibida, continua con la radicación, revisión y finaliza con la distribución de la comunicación oficial externa enviada a la parte interesada cuando aplique.

## 3. DEFINICIONES

- **Comunicación Oficial:** La recibida o producida en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independiente del medio utilizado.
- **Comunicación Externa Recibida:** Agrupa los documentos emitidos por personas o entidades externas con destino a dependencias del IGAC.
- **Correspondencia Personal o Privada:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal. No generan trámites para el Instituto.
- **Distribución Interna:** Proceso mediante el cual se clasifica y distribuye la documentación radicada entre las diferentes dependencias del IGAC a nivel nacional.
- **Documento Original:** Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Inventario Documental:** Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.
- **Radicación:** Número consecutivo asignado a la comunicación recibida o enviada, indicando fecha y hora de recibo o envío, con el propósito de oficializar un trámite o cumplir con los términos de vencimiento que establece la ley. Estos términos se cuentan a partir del día siguiente hábil de radicado el documento.

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

### 4.1 LEGALES

- Leyes
  - Ley 2094 de 2021: "Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones".
  - Ley 1952 de 2019: "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario".
  - Ley 1755 de junio 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".
  - Ley estatutaria 1616 de 2013: "Por la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".
  - Ley 1618 de 2013: "Garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad".
  - Ley 019 de 2012: "La Administración Pública está llamada a cumplir sus responsabilidades y cometidos atendiendo las necesidades del ciudadano con el fin de garantizar la efectividad de sus derechos".
  - Ley 1437 de 2011: "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
  - Ley 1474 de 2011: "Estatuto anticorrupción, 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 962 de 2005: Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 594 de 2000: "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo".
- Ley 594 de 2000: Tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado".
- Ley 527 de 1999: Define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y establece las entidades de certificación y dicta otras disposiciones.
- Decretos.
  - Decreto 846 de 2021: "Por el cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi".
  - Decreto 2623 de 2009: Creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano donde se plantean los lineamientos que tienden al mejoramiento de canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación para servidores públicos que lleven a cabo tareas de atención al ciudadano. Que la Ley 489 de 1998 art. 32 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.
- Resoluciones.
  - Resolución 1040 de 2023: "Por medio de la cual se expide la resolución única de la gestión catastral multipropósito".
  - Resolución 1055 de 2012: Se modifica parcialmente la resolución 70 del 4 de febrero de 2011.
  - Resolución 342 de 2017: "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición del Instituto Geográfico Agustín Codazzi".
  - Resolución 642 de 2017: "Por medio de la cual se establecen los parámetros para el funcionamiento de las Ventanillas Únicas, en los municipios para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos al Instituto Geográfico Agustín Codazzi- IGAC".
- Acuerdos.
  - Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
  - Acuerdos vigentes del Archivo General de la Nación, por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Circulares.
  - Circular vigente por la cual se informa sobre el contrato con la empresa de correos y sus condiciones.
  - Circular vigente por la cual se establecen las firmas responsables de los trámites de correspondencia.
  - Circular vigente sobre recepción y envío de correspondencia.

## 4.2 DE PROCEDIMIENTO

El IGAC cuenta con diferentes canales de comunicación presenciales (ventanillas de atención al ciudadano), virtuales ([contanctenos@igac.gov.co](mailto:contanctenos@igac.gov.co) y [judiciales@igac.gov.co](mailto:judiciales@igac.gov.co)) y telefónicos para facilitar la comunicación directa con las partes interesadas.

En el canal de teléfono no se generan radicados, se orienta a la parte interesada sobre el proceso que debe realizar para radicar su trámite a la entidad.

Las comunicaciones oficiales que ingresen a la institución deberán ser radicadas y revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen de la parte interesada que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta o notificación y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación de este.

Las comunicaciones oficiales externas recibidas deben ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental vigente en la entidad.

Los tramites de conservación catastral son radicados en el Sistema Nacional Catastral (SNC)

No se reservan números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando la parte interesada presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada.

Cuando la correspondencia no se encuentre firmada ni presente el nombre del responsable o responsables del contenido, se considera anónima, debe ser dirigida a la dependencia o dirección territorial responsable del asunto, radicada, donde se determinará las acciones a seguir una vez se tenga la respuesta deberá ser remitida a la Oficina de Relación con el Ciudadano para ser publicada en la cartelera, quienes determinarán las acciones a seguir.

Las comunicaciones oficiales de asunto (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, Felicitaciones) son radicados a la oficina o dirección territorial competente e involucrada en la respuesta, posteriormente se deberá dar copia a la Oficina de Relación con el Ciudadano, para el seguimiento del asunto.

La recepción de material (revistas, libros, invitaciones, periódicos, folletos, publicaciones, cuadros, fotografías, obsequios y muestras de estudios de suelo) que no se puedan radicar, debe ser informado por correo electrónico al área involucrada de destino, diligenciando el formato "Planilla Recepción y Entrega de Correspondencia".

En las ventanillas de atención al ciudadano y los puntos de recepción de documentos externos, no se recibe correspondencia personal o privada de servidores públicos y contratistas de la entidad.

Los sobres sellados deben ser abiertos para revisar, verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de caracterización de la parte interesada que los remite para posteriormente radicar los documentos que se contenga. Aquellos confidenciales por indicaciones de quien lo entrega NO pueden ser abiertos, será informado a la dependía y se entregará de manera personal con el formato "Planilla Recepción y Entrega de Correspondencia".

Cuando existan errores en la radicación, se podrá realizar anulación de las comunicaciones oficiales externas recibidas, dejando constancia y/o respectiva justificación del proceso, en el sistema de correspondencia institucional.

## 5. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Hacer la solicitud.	Entregan la solicitud a la entidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Peticiones</li> <li>◦ Quejas</li> </ul>	Partes Interesadas.	Solicitud de la parte interesada.	Verificar los requisitos mínimos

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Reclamos</li> <li>◦ Denuncias</li> <li>◦ Sugerencias</li> <li>◦ Felicitaciones</li> <li>◦ Tramites</li> <li>◦ Correspondencia externa</li> </ul> <p>En los horarios y canales establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ventanilla de correspondencia.</li> <li>◦ Correo <a href="mailto:contactenos@igac.gov.co">contactenos@igac.gov.co</a></li> <li>◦ Correo <a href="mailto:judiciales@igac.gov.co">judiciales@igac.gov.co</a></li> <li>◦ Telefónico.</li> </ul>			según la solicitud a radicar.
2.	Solicitar el radicado.	<p>Envían la solicitud a radicar a la subdirección Administrativa y Financiera al proceso de Gestión Documental indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ El asunto o tipo de tramite</li> <li>◦ la dependencia, dirección territorial o entidad</li> </ul> <p>para la respectiva radicación según corresponda.</p>	<p>Responsable de la administración de la cuenta <a href="mailto:contactenos@igac.gov.co">contactenos@igac.gov.co</a></p> <p>(Oficina de Relación con el Ciudadano)</p> <p>Responsable de la administración de la cuenta <a href="mailto:judiciales@igac.gov.co">judiciales@igac.gov.co</a></p> <p>(Oficina asesora Jurídica)</p>	Comunicación oficial externa recibida.	
3.	Radical las solicitudes.	<p>Recibe las solicitudes de las partes interesadas.</p> <p>Radica en el sistema de correspondencia de la entidad la solicitud recibida.</p> <p>Los tramites de conservación catastral son radicados en el Sistema Nacional Catastral.</p> <p>Cuando la solicitud se invoca en forma verbal, diligencia el formato vigente de "Recepción de peticiones, quejas reclamos y denuncias".</p> <p>Diligencia en el sistema que corresponda la caracterización de la parte interesada, el tipo de trámite y el asunto</p> <p>Asigna la dependencia o dirección territorial correspondiente.</p> <p>Si el trámite tiene abogado que actúa con poder de representación debe registrarlo en la radicación.</p>	<p>Responsable de la ventanilla única.</p> <p>(Subdirección Administrativa y Financiera – Gestión Documental. Direcciones territoriales)</p>	<p>Comunicación oficial externa recibida.</p> <p>Numero de radicado.</p>	<p>Todo lo que las partes interesadas alleguen al IGAC debe ser recibido y radicado.</p> <p>Verificar que la documentación se dirija al IGAC, en caso de no ser así devolver de forma inmediata.</p> <p>En caso de que la parte interesada insista en la radicación de la información incompleta así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.</p> <p>Para la correspondencia recibida por las empresas de</p>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		<p>En los casos que aplique digitaliza la documentación y asigna al radicado respectivo.</p> <p>Las solicitudes radicas que no corresponda a la dependencia o dirección territorial donde se radico, son asignadas por el sistema de respectivo de la entidad a la dependencia o dirección territorial competente para su atención con toda la documentación digitalizada y adjunta en el radicado.</p> <p>Las solicitudes recibidas que no son competencia del IGAC son radicadas a la Oficina de Relación con el Ciudadano para ser trasladadas a la entidad competente dejando evidencia por no competencia del IGAC</p> <p>Una vez radicada la información, el sistema generará de forma automática el número del radicado o constancia de radicación el cual se debe entregar a la parte interesada.</p>			<p>mensajería en sobre sellado con destino errado, será recibida y dirigida a la Oficina de Relación con el Ciudadano, donde realizará el proceso de traslado por no competencia del IGAC.</p> <p>Informar a la parte interesada el número de radicado, la dependencia asignada para futuras consultas.</p>
4.	Distribuir la documentación física radicada.	<p>Diligencia la Planilla Recepción y Entrega de Correspondencia para la documentación física que se distribuye en el IGAC.</p> <p>Entrega en la dependencia, al personal designado, la correspondencia física radicada, dejando constancia de recibido en la Planilla Recepción y Entrega de Correspondencia.</p>	<p>Responsable del reparto de correspondencia.</p> <p>(Subdirección Administrativa y Financiera – Gestión Documental. Direcciones territoriales)</p>	<p>Comunicación oficial externa radicada.</p> <p>Planilla Recepción y Entrega de Correspondencia</p>	
5.	Asignar y verificar responsable a las solicitudes.	<p>Reciben el radicado y asigna inmediatamente al responsable del área de resolver el requerimiento en el término establecido por la ley.</p>	<p>Directores, subdirectores jefes de oficina.</p> <p>Servidor público o contratistas asignado en el Sistema de correspondencia, Centro de reparto de correspondencia (CDC)</p> <p>(Sede central. Direcciones territoriales)</p>	<p>Comunicación oficial externa radicada.</p>	<p>¿La solicitud es de su competencia?</p> <p><b>SI:</b> Continuar con la siguiente actividad.</p> <p><b>NO:</b> Asigna al área responsable de atender la solicitud.</p>
6.	Revisar las solicitudes radicadas.	<p>Revisa que la solicitud y la información que se anexa cumpla con la información mínima requerida.</p> <p>En caso de que sea necesario responde a la parte interesada la información faltante, para</p>	<p>Servidor público o contratistas responsable del área asignado de tramitar la respuesta.</p> <p>(Sede central. Direcciones territoriales)</p>	<p>Comunicación oficial externa radicada.</p>	<p>Verificar los procedimientos según el tipo de solicitud para dar respuesta en los términos previsto por la ley y la entidad.</p>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		completarla en el término establecido, según la solicitud. Prepara la información a suministrar verificando el plazo que posee para dar respuesta.			<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.</li> <li>◦ Procesos judiciales.</li> <li>◦ Procedimientos misionales para la atención de tramites.</li> </ul>
7.	Responder las solicitudes.	<p>Genera la comunicación oficial de respuesta a la parte interesada, en el sistema al cual le aplique, para la revisión y aprobación del director, subdirector o jefe de oficina.</p> <p>Deja la trazabilidad de la actividad, para relacionar e identificar el radicado externo recibido con su respectiva respuesta (externo enviado)</p>	<p>Servidor público o contratistas responsable del área asignado de tramitar la respuesta.</p> <p>(Sede central. Direcciones territoriales)</p>	Borrador de la comunicación oficial de respuesta.	<p>Verificar el uso de las plantillas institucionales vigentes en los sistemas de la entidad.</p> <p>Asegurar que la respuesta esta enlazada al número de radicado recibido.</p>
8.	Aprobar la respuesta las solicitudes.	Revisa y aprueba la comunicación de respuesta mediante firma en el sistema al cual le aplique.	<p>Directores, subdirectores jefes de oficina.</p> <p>(Sede central. Direcciones territoriales)</p>	Comunicación oficial de respuesta.	<p>¿Aprueba la respuesta?</p> <p><b>SI:</b> Continúa con la siguiente actividad N° 9.</p> <p><b>NO:</b> Devolver la comunicación informando las observaciones a realizar. Actividad N° 7.</p>
9.	Finalizar el trámite de las solicitudes.	<p>Al momento de generar la respuesta selecciona en el sistema al cual le aplique, el medio de envío de la comunicación, para que esta sea distribuida. (Correo electrónico, mensajería, entrega en puntos de atención).</p> <p>Clasifica y conserva las solicitudes recibidas físicamente, para consultas de la dependencia.</p>	<p>Servidor público o contratistas responsable del área asignado de tramitar la respuesta.</p> <p>(Sede central. Direcciones territoriales)</p>	Comunicación oficial de respuesta.	La documentación electrónica o digital reposa en los sistemas de radicación dispuestos por la entidad para las respectivas consultas y trazabilidad de la respuesta.
10.	Notificar respuesta de las solicitudes.	<p>En los casos que aplique y según el tipo de solicitud envía la respuesta o notificación al solicitante a la dirección de notificación.</p> <p>En los casos que se requiera enviar correspondencia física la actividad se realiza con los responsables de las ventanillas,</p>	<p>Servidor público o contratistas responsable del área asignado de tramitar la respuesta.</p> <p>(Sede central. Direcciones territoriales)</p>	Comunicación oficial de respuesta.	

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		generando las guías de envío para su distribución.  Para los destinos de Bogotá de la sede central serán distribuidas con el mensajero autorizado por la entidad.			
11.	Realizar seguimiento del estado de las solicitudes.	Consolidan mensualmente las solicitudes generadas en el sistema de correspondencia de la entidad verificando el cumplimiento de los términos legales y determinando el estado en que se encuentra cada una.	Jefe de oficina.  Servidor público o contratista asignado.  (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Informe del sistema de correspondencia  Informe del estado de las PQRDSF.	
12.	Implementar acciones de Mejora.	Generan las estadísticas según lo requiera la entidad.  Con base a los resultados presentados en los informes y en caso de ser necesario se implementan las acciones de mejora para corregir las desviaciones detectadas y mejorar los resultados presentados.	Directores, subdirectores jefes de oficina.  Equipos de trabajo.  (Sede central. Direcciones territoriales)	Acciones de Mejora.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

## 6. FORMATOS ASOCIADOS

Planilla Recepción y Entrega de Correspondencia

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
24/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización de la Cadena de Valor en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 3 de marzo del 2023, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI.</li> <li>◦ Hace parte del proceso de <b>Gestión Documental</b>.</li> <li>◦ Se actualiza el procedimiento "Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas", código <b>PC-COR-01</b>, versión 1, a procedimiento "Recepción, Radicación y Atención de Solicitudes de las Partes Interesadas al IGAC", código <b>PC-GDO-01</b>, versión 1.</li> <li>◦ Se actualiza el formato "Planilla Recepción y Entrega de Correspondencia", código <b>FO-COR-PC01-01</b>, versión 1 a formato del mismo nombre, código <b>FO-GDO-PC01-01</b>, versión 1.</li> <li>◦ Se revisa y ajusta, objetivo, alcance y definiciones</li> <li>◦ Se validan las políticas de operación.</li> <li>◦ Se establece un nuevo desarrollo del procedimiento para garantizar que todas las solicitudes sean radicadas con sus respectivas asignaciones y traslados.</li> <li>◦ Se elabora el flujograma.</li> </ul>	1
19/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización del Mapa de Procesos en Comité Directivo del 29 de junio del 2021, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI.</li> <li>◦ Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021.</li> <li>◦ Hace Parte del proceso <b>Gestión Documental</b> del subproceso <b>Gestión de Correspondencia</b>.</li> <li>◦ Se actualiza el procedimiento "Recepción, Radicación y Distribución de Correspondencia Externa Recibida", código <b>PC-GDO-05</b>, versión 1 a procedimiento</li> </ul>	1

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
	<p>"Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas", código <b>PC-COR-01</b>, versión 1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza el formato "Planilla Recepción y Entrega de Correspondencia", código <b>FO-GDO-PC05-01</b>, versión 1 a código <b>FO-COR-PC01-01</b>, versión 1.</li> <li>Organización de las políticas de operación acorde al Sistema de Gestión Documental vigente en la entidad.</li> </ul>	

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
<p><b>Nombre:</b> Equipo de Arquitectura de Procesos</p> <p><b>Cargo:</b> Oficina Asesora de Planeación.</p> <p><b>Nombre:</b> Equipo de Gestión Documental</p> <p><b>Cargo:</b> Subdirección Administrativa y Financiera.</p>	<p><b>Nombre:</b> Natalia Elizabeth Plata Penafort</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional Especializado Subdirección Administrativa y Financiera Gestión Documental.</p> <p><b>Nombre:</b> Equipo de Gestión Documental</p> <p><b>Cargo:</b> Subdirección Administrativa y Financiera.</p>	<p><b>Nombre:</b> Laura Isabel González Barbosa</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista Oficina Asesora de Planeación.</p> <p><b>Nombre:</b> Carlos Rafael González Contreras</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p><b>Nombre:</b> Camila Gutiérrez Barragán</p> <p><b>Cargo:</b> Subdirectora Administrativa y Financiera</p>