

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 1 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

Objetivo del Procedimiento

Establecer los lineamientos para garantizar el trámite, respuesta, envío correcto y oportuno de las comunicaciones oficiales emitidas por la EAAB ESP.

Alcance

Inicia con la identificación y asignación en el área competente del responsable de dar trámite y respuesta al usuario y/o peticionario y finaliza el archivo del expediente en el área generadora de la salida.

Términos y definiciones

ACCIÓN DE TUTELA: Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este Decreto. Todos los días y horas son hábiles para interponer la acción de tutela.

ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL: el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización.

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.

COMUNICACIONES OFICIALES: Son todas aquellas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes, entre otras) recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

CORREO CERTIFICADO: Definido por la UPU (Unión Postal Universal), como servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda, que comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, expoliación o avería, y que facilita al remitente, a petición de éste, una prueba de depósito del envío postal y de su entrega al destinatario.

CORREO CERTIMAIL: Correo electrónico certificado que cuenta con la misma validez jurídica probatoria de un envío postal certificado por medios físicos.

CORREO MOTORIZADO: Es el mismo Correo Certificado que requiere de una entrega inmediata.

CORREO POST EXPRESS: Es la entrega personal de una comunicación a través de una empresa de mensajería

DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA: Solitud ante la Empresa para que exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o situaciones de su competencia.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Requerimientos que interpone la ciudadanía en busca de resolución de fondo y que afecta los intereses de un colectivo o comunidad

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: Solicitud elevada por un (a) ciudadano (a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo.

DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES: Solicitudes de información y/o documentos que realiza una autoridad a otra, dentro de estas se encuentran los entes de control como: Procuraduría General de la Nación, Contraloría, Personería, Defensoría del Pueblo, entre otros.

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.

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 2 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

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 producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

FELICITACIÓN: El ciudadano manifiesta su satisfacción por el servicio recibido por parte de la Entidad competente

OPERADOR POSTAL OFICIAL O CONCESIONARIO DE CORREO: Persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que, mediante contrato de concesión, prestará el servicio postal de correo y mediante habilitación, los servicios de Mensajería expresan y servicios postales de pago, a nivel nacional e internacional.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

QUEJA: Manifestación de inconformidad que formula una persona por la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

PETICIÓN ANÓNIMA: Es la presentada por persona indeterminada, en consecuencia, carece de la exigencia legal de identificación del peticionario. No obstante, debe ser admitida para dar trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

PRUEBA DE ENTREGA: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Mensajería Especializada, Servicios Postales de Pago y Servicios de Correo certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el medio por el cual el Apicativo de Correspondencia genera un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas por los usuarios, entes de control y entidades oficiales, las cuales son ejecutadas por las áreas de PQRS de la EAAB-ESP, dejando constancia de la fecha, hora de recibo o de envío, dando cumplimiento a los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

RECLAMO: Requerimiento en el cual se pone en conocimiento de la Entidad, inconformidades ante una respuesta, trámite, negación o prestación inadecuada de los servicios a cargo de la empresa.

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como:

- Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria
- Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s)
- Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite
- Anexos
- Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

SERVICIO DE CORREO. Servicios Postales prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo: Envíos de Correspondencia. Es el servicio por el cual el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales.

SERVICIOS POSTALES: Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa

SERVICIO POSTAL UNIVERSAL: Es el conjunto de servicios postales de calidad, prestados en forma permanente y a precios asequibles, que el Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de su localización geográfica a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

SUGERENCIA: Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento de una función pública.

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 3 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

Normas que Rigen el Procedimiento

1. Constitución Política de Colombia de 1991. Congreso de Colombia
2. Decreto 2591 de 1991 reglamentado por el Decreto 306 de 1992 “Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86”, Constitución Política de Colombia.
3. Ley 142 de 1994. “Por la cual se establece el régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones” Congreso de Colombia.
4. Ley 527 de 1999. “Por medio del 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” Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
5. Ley 594 del 2000. “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”, Congreso de Colombia.
6. Ley 689 de 2001. “Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994”, Congreso de Colombia.
7. Ley 1369 de 2009. “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”, Congreso de Colombia.
8. Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Congreso de Colombia.
9. Ley 1712 de 2014. “Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, Congreso de la Republica.
10. 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”, Congreso de Colombia.
11. Decreto 2150 de 1995. “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” Presidencia de la República de Colombia.
12. Decreto 19 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, Presidencia de la República de Colombia.
13. Decreto 223 del 12 de febrero de 2014. “Por la cual se establecer las condiciones de prestación de los servicios exclusivos el Operador Postal Oficial, se definen las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal y se fijan otras disposiciones”, Presidencia de la República de Colombia.
14. Resolución 3038 de 2011. “Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales”, Comisión reguladora de Comunicaciones CRC.
15. Resolución 3844 de 2014. “Por la cual se modifican los literales e), f) y g) del artículo 2 de la Resolución 1552 de 2014”, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
16. Resolución 506 de 2017 “Por medio del cual se establece el Sistema Integrado de Gestión (SIG); y se Adopta El MECI, de acuerdo con el Decreto 1083 de 2015, en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado Y Aseo De Bogotá - ESP y se dictan otras disposiciones” Gerencia General de la EAAB –ESP
17. Resolución 476 de 2012 Por la cual se adopta el Manual para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por los usuarios de los servicios que presta la EAAB ESP. Gerente General EAAB – ESP
18. Acuerdo 060 del 2001. “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”, Archivo General de la Nación.
19. Circular 58 de 2019 de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Políticas Generales y Operación

1. POLÍTICAS GENERALES

- 1.1 El responsable de este procedimiento y su mejora continua es de la Dirección de Servicios Administrativos

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 4 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

- 1.2 El rol administrador técnico, el cual pertenece a la Dirección Servicios de Informática, es el responsable del correcto funcionamiento técnico del aplicativo de correspondencia. Igualmente debe garantizar la actualización y la integridad de la información que se publica e ingresa al portal WEB y que la información del portal se transfiera correctamente al sistema de correspondencia vigente.
 - 1.3 Cualquier novedad y/o ajuste detectado por el generador del documento, debe ser comunicado a los funcionarios que realizan el rol administrador funcional del aplicativo de la Dirección de Servicios Administrativos, quienes determinan si el evento se puede resolver funcionalmente o debe realizarse el escalamiento a la mesa de ayuda (7777).
 - 1.4 Es responsabilidad de cada una de las áreas solicitar la capacitación pertinente para el nuevo personal que ingrese o deba tener reinducciones en el manejo del aplicativo de correspondencia a través de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida, según el proceso establecido por esta Dirección.
 - 1.5 Los funcionarios que realizan la generación de salidas en el aplicativo de correspondencia deben verificar constantemente la vista del aplicativo de correspondencia para revisar las salidas que les sean retornadas y sean atendidas las causales de devolución alusivas al trámite de la respuesta.
 - 1.6 Es obligatorio que el generador de la salida realice el seguimiento respectivo a esta, hasta que sea entregada por el operador postal, atendiendo a la consulta de la base de datos que este emite de entregas efectivas y de devoluciones.
 - 1.7 Cuando la respuesta deba ser comunicada y no se logre la entrega de la misma a la dirección física y/o electrónica suministrada por el usuario y/o peticionario, por las causales de devolución dispuestas por el operador postal (cerrado, no existe, desconocido, dirección errada), el área generadora si lo estima necesario, remitirá correo electrónico al auxiliar administrativo y/o personal designado por la Dirección de Servicios Administrativos, solicitando que la respuesta sea publicada en la cartelera de la sala corporativa de la Central de Operaciones y en la página web de la empresa.
- 2. TRASLADO POR FALTA DE COMPETENCIA DE LA ENTIDAD PARA RESOLVER UNA COMUNICACIÓN OFICIAL.**
- 2.1 Ante la radicación de una comunicación oficial sobre la cual la EAAB carezca de competencia para resolver, el área a la cual le fue asignada la petición dará traslado, mediante comunicación, a la autoridad competente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la radicación e informará al peticionario adjuntando copia sobre dicho traslado y efectuando el cierre en el aplicativo de correspondencia.
- 3. RESPUESTA A COMUNICACIONES OFICIALES.**
- 3.1 Las respuestas deben ser oportunas, de fondo, claras, congruentes, precisas y ser comunicadas en debida forma al usuario y/o peticionario.
 - 3.2 Cuando se trate de comunicaciones oficiales de información y documentos debe tenerse en cuenta que solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial los definidos en el Artículo 24 de la Ley 1755 de 2015.
 - 3.3 Toda decisión que rechace la comunicación oficial de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la comunicación oficial de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo el recurso de insistencia que deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.
 - 3.4 Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 5 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

- petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.
- 3.5 Las Gerencias, Secretaria General, Oficinas y Direcciones deben designar un funcionario quien efectuará el seguimiento a la respuesta de las comunicaciones oficiales dentro de los términos establecidos en el presente procedimiento, quien será el encargado de llevar actualizado el formato MPFD0206F02 “Trazabilidad a respuestas de comunicaciones oficiales”.
 - 3.6 Las áreas responsables de resolver las comunicaciones oficiales deben referenciar en el asunto de la respuesta el número de entrada generado por el aplicativo de correspondencia de la EAAB- ESP. En el caso las comunicaciones relacionadas con los procesos de contratación en curso además deben referenciar el número de invitación del proceso de contratación.
 - 3.7 Respecto de las comunicaciones oficiales reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane
 - 3.8 Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
 - 3.9 En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
 - 3.10 Las respuestas emitidas por la Dirección de Jurisdicción Coactiva deben ser firmadas en el caso de la etapa persuasiva por el profesional especializado encargado de la coordinación de la mencionada etapa y en el caso de la etapa coactiva por los secretarios jurídicos de la Dirección.
 - 3.11 Para las Acciones de Tutelas emitidas por la diferentes áreas de la empresa se deberán pronunciar frente a cada uno de los hechos y pretensiones de la acción de tutela, adjuntando el material probatorio que desvirtúe la presunta vulneración del derecho, mediante memorando interno MPFD0801F01 “Memorando Interno”, dirigido a la Oficina Asesora de Representación Judicial y Administrativa, de acuerdo al procedimiento MPFJ0204 “Representación Judicial y Administrativa en Acción de Tutela”.
- 4. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES (DERECHOS DE PETICIÓN) NO ASOCIADAS A LAS QUE PRESENTAN LOS SUSCRIPTORES O USUARIOS EN DESARROLLO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.**
- 4.1 Los derechos de petición presentados por los niños, niñas, adolescentes y periodistas tienen prelación de turno; así como las personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, poblaciones que se definen por su condición étnica, son consideradas de atención prioritaria.
 En el mismo sentido, se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
 Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
 - 4.2 Derechos de petición de interés particular e interés general: Quince (15) días hábiles siguientes a la radicación en el aplicativo de correspondencia.
 - 4.3 Derechos de petición de información y/o solicitud de copias: Diez (10) días hábiles siguientes a la radicación en el aplicativo de correspondencia.

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 6 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

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 EAAB-ESP 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.

- 4.4. Derechos de petición de congresistas: Cinco (5) días hábiles siguientes o en el término previsto en la solicitud, contado desde la radicación en el aplicativo de correspondencia.
- 4.5. Derechos de petición de consulta: Treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación en el aplicativo de correspondencia.
- 4.6. Derechos de petición entre autoridades: Diez (10) días hábiles siguientes a su radicación en el aplicativo de correspondencia o el término que indiquen estas autoridades en sus comunicaciones.
- 4.7. Quejas: Quince (15) días hábiles siguientes a la radicación en el aplicativo de correspondencia.
- 4.8. Reclamos: Quince (15) días hábiles siguientes a la radicación en el aplicativo de correspondencia.
- 4.9. Sugerencias: Quince (15) días hábiles siguientes a la radicación en el aplicativo de correspondencia.
- 4.10. Tutela: Se dará trámite al proceso de conformidad con el plazo perentorio adjudicado por el juez para dar cumplimiento a lo resuelto y de conformidad por lo solicitado por la Oficina de Representación Judicial y Administrativa.
- 4.11. Para dar cumplimiento a los tiempos anteriormente expuestos, las áreas y sus funcionarios deben asegurar que las respuestas a los derechos de petición no comerciales se proyecten y carguen al aplicativo de correspondencia con dos (2) días de anticipación a la fecha límite establecida para dar respuesta.
- 4.12. Cuando de manera excepcional no sea posible resolver la petición en los términos anteriormente estipulados, se debe elaborar y remitir comunicación al peticionario antes del vencimiento del término, informando esta situación, en la que se expresen los motivos que impiden la respuesta de fondo y señalando el término en el que se dará la respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- 4.13. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

5. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.

- 5.1. Cuando quien deba dar respuesta a la petición, constate que la misma está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 7 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

5.2 Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

5.3 Vencido el término máximo de un (1) mes, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

6. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.

6.1 Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, en este caso el área asignada para dar respuesta podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso deberán expedir resolución motivada.

7. PETICIONES ANÁLOGAS

7.1 Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la EAAB - ESP podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

8. NOTIFICACIÓN O COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA.

Acorde con lo conceptuado por la Oficina de Asesoría Legal en concepto 15200-2018-5705 del 27 de diciembre de 2018, debe darse publicidad a la respuesta así:

8.1 Por notificación

Las respuestas relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el marco de los contratos de condiciones uniformes.

8.2 Por comunicación

Los actos de trámite, es decir, aquellos que no contienen una decisión de fondo (verbigracia las decisiones relativas a la ampliación del periodo probatorio y/o la ampliación de términos de respuesta y/o cualquier otro que no constituya una decisión de fondo).

Las comunicaciones que la empresa expida y **que no correspondan** a actos de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y/o recursos en el contexto del contrato de condiciones uniformes de los servicios de acueducto y alcantarillado.

9. ENVÍO DE LA RESPUESTA

9.1 Se hace obligatorio que los documentos cargados, en el aplicativo de correspondencia se encuentren en formato PDF y deben contener como mínimo los siguientes datos:

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 8 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

- Número de consecutivo del aplicativo
 - Fecha de emisión correspondiente a la del aplicativo
 - Firma del responsable de la respuesta
 - Dirección, teléfono y Celular
- 9.2 Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, se debe registrar en el aplicativo de correspondencia esta condición indicando que la salida no tiene dirección.
- 9.3 En caso de faltar alguno de estos datos en la salida, esta se devolverá para su corrección al generador del documento, quien será responsable del mismo, garantizando que la salida presente la debida corrección para poder realizar su envío.
- 9.4 Los campos de referencia y consecutivo de entrada en el formato de documento de salida debe ser diligenciados con el número de entrada de la PQRS; en caso tal que estos datos no existan dado que la respuesta corresponde a una respuesta no asociada a un numero de entrada, estos campos se deben diligenciar con un número cero (0) para indicar esta condición.
- 9.3. Los números consecutivos de radicación de entrada y salida son únicos
- 9.4. Los documentos pasan a ser competencia de la Dirección de Servicios Administrativos para su trámite, a partir del momento que se encuentren en estado de Impresión en el aplicativo.
- 9.5. El horario de entrega de los documentos físicos al Operador Postal Oficial será hasta las 5:00 p.m.
- 9.6. La entrega física de las comunicaciones del personal de la Dirección de Servicios Administrativos hacia el operador postal será hasta las 4:30 p.m. de documentos ya planillados
- 9.7. La Dirección de Servicios Administrativos garantizará el envío oportuno de las salidas que se encuentran en el último día de vencimiento de términos, únicamente para aquellas que estén en la vista de Impresión del aplicativo antes de las 12:00 del mediodía.
- 9.10. Las salidas que sean cargadas en vista de impresión después de este momento se tramitarán como extemporáneas ya que reúnen una o varias de las siguientes condiciones:
- Son cargadas en el aplicativo después de haber sido corregidas pasado el mediodía del día quinto después de haber sido obtenido el consecutivo de salida en el aplicativo de correspondencia.
 - Sean cargadas o corregidas en fechas posteriores al día quinto después de haber sido obtenido el consecutivo de salida en el aplicativo de correspondencia.
 - Sea solicitada su restauración después de haber sido anulada la salida y esta restauración se dé después en términos de extemporaneidad.
- 9.11. Los correos electrónicos certificado Certimail, que se envíen después de las 3:00 p.m. tendrán fecha de radicado el día hábil siguiente.

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 9 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

- 9.12. Para los correos Certimail se podrá tramitar a día quinto antes de las 3:00 p.m., se plantillarán si se ha generado el open del usuario en el día sexto
- 9.13. Las entradas y salidas elaboradas en días no hábiles (sábados, domingos y festivos) se registrarán con la fecha hábil siguiente.
- 9.14. Las solicitudes para anular salidas deben ser realizadas por el funcionario que la genera enviando dicha solicitud al correo del administrador funcional del aplicativo de correspondencia.
- 9.15. Cuando el acto administrativo se genere como respuesta a un oficio radicado en la EAAB-ESP, el documento de salida debe ser enlazado en el aplicativo de correspondencia al oficio de entrada, con el fin de garantizar la trazabilidad y seguimiento de la PQR's.
- 9.16. Para el envío de anexos a través de correo certificado, mensajería motorizada y correo notificado el generador de la salida debe diligenciar y entregar el formato MPFD0201F01 "Anexos de documentos de entrada y salida" a la Dirección Servicios Administrativos, en el menor tiempo posible después de generado el consecutivo en el aplicativo con el fin de garantizar la entrega oportuna de este envío.
- 9.17. Las salidas generadas por la Oficina de Investigaciones Disciplinarias y su envío serán tramitadas por esta misma área con el fin de garantizar la reserva del proceso que se realiza.
- 9.18. El tipo de correo "Entrega Personal" que sea utilizado por el área de la EAAB-ESP que así lo requiera y lo utilice en el aplicativo de correspondencia, se responsabiliza de la gestión y entrega de esa salida ya que la Dirección de Servicios Administrativos no realizará gestión o control alguno sobre esta clase de envíos.
- 9.19. El Servicio Postal Universal será prestado por el Operador Postal Oficial de manera exclusiva en concordancia con lo dispuesto en la ley 1369 de 2009.
- 9.20. El Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo será el único autorizado para prestar los servicios de correo en la EAAB - ESP.
- 9.21. Los plazos máximos de entrega de comunicaciones por parte del Operador Postal son:
- Tres (3) días hábiles para entregas a nivel urbano.
 - Cinco (5) días hábiles para entregas a nivel nacional
- 9.22. Las solicitudes de certificación de estado de la gestión se deben tramitar directamente con Operador Postal IN HOUSE.
- 9.23. El envío a correo electrónico, a través de Certimail es válido una vez se obtenga el certificado de fecha y hora de entrega, emitido por el operador postal.
- 10. CIERRE DE LOS RADICADOS DENTRO DEL APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA.**

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 10 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

- 10.1. Los documentos digitalizados y cargados en el file server designado y administrado por la Dirección de Servicios de Informática para el enlace con el formulario de entrada, permanecerán para consulta por un período máximo de dos (2) meses.
- 10.2. El cierre de entrada y/o actividades en el aplicativo de correspondencia debe ser realizado por el funcionario que lo tenga a su cargo una vez emitida la respuesta al peticionario o usuario, y a más tardar dentro de los dos (2) meses siguientes a su radicación, so pena de ser sujeto de investigación disciplinaria.
- 10.3. En la creación, y el cierre de entrada del aplicativo de correspondencia, el funcionario podrá guiarse según instructivo MPFD0206I02 "Creación y cierre de actividades en aplicativo de correspondencia" del presente procedimiento.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. REVISAR LA BANDEJA DE ENTRADA DE TRABAJOS ASIGNADOS EN EL APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA			
1.1 Verifica en el aplicativo de correspondencia la asignación de actividades cargadas en la vista todos los trabajos por participantes y su alerta recibida vía correo electrónico.	Cambio de estado en el Aplicativo de correspondencia	Personal de las áreas /zonas de la empresa con el rol radicador salidas	Correo electrónico Aplicativo de correspondencia
2. CREAR ACTIVIDADES PARA DAR TRÁMITE AL DOCUMENTO EN EL ÁREA ASIGNADA			
2.1 Define y asigna el responsable o encargado de dar respuesta de la entrada en el Aplicativo de Correspondencia.	Cambio de estado en el Aplicativo de correspondencia	Funcionario con rol de asignador en cada área	Aplicativo de correspondencia
2.2 Envía un mensaje de aviso por cada oficio, informando de la actividad creada y asignada al responsable a través del aplicativo.		Funcionario con rol de asignador en cada área	Aplicativo de correspondencia
3. IDENTIFICAR Y ASIGNAR EN EL AREA COMPETENTE EL RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA COMUNICACIÓN OFICIAL			
3.1 Identifica la comunicación oficial, de no ser competencia del área solicita al funcionario designado para que sea devuelto por el aplicativo de correspondencia.	No. entrada aplicativo de correspondencia	Gerente, Secretario General, Jefes de Oficina, Directores	Comunicación oficial Devolución por el aplicativo de correspondencia
3.2 Asigna para análisis y respuesta el radicado de entrada al funcionario competente	No. entrada aplicativo de	Gerente, Secretario General,	Comunicación

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020



PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 11 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

diligenciando el formato MPFD0206F01 “Seguimiento y control a comunicaciones oficiales” e informa al funcionario del área encargado del seguimiento de las comunicaciones oficiales	correspondencia	Jefes de Oficina, Directores	oficial MPFD0206F01 “Seguimiento y control comunicaciones oficiales”
3.3 Registra la comunicación oficial asignado al área en el MPFD0206F02 “Trazabilidad a respuestas de comunicaciones oficiales”, diligenciado el número de radicado de entrada, fecha de radicación en la Entidad, Nombre del usuario y/o peticionario, nombre del profesional designado, fecha máxima para elaborar y suscribir comunicación de respuesta por el área y fecha límite de respuesta.		Funcionario del área encargado del seguimiento de las comunicaciones oficiales	MPFD0206F02 “Trazabilidad a respuestas de comunicaciones oficiales”
4. ANALIZAR Y PROYECTAR RESPUESTA A LA COMUNICACIÓN OFICIAL			
4.1 Analiza la comunicación y proyecta la respuesta cumpliendo con los requisitos establecidos en la política 3.1; teniendo en cuenta las tipologías de derechos de petición: De interés particular o general De información o solicitud De consulta Entre autoridades Reconocimiento de un derecho fundamental Prioritarias Realizadas por periodistas Desistimiento tácito Anónimas Presentadas por menores de edad. Incompletas	Verifica que la respuesta se proyecte dentro del tiempo máximo establecido en la política 4	Funcionario designado para dar la respuesta	Preliminar de respuesta

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaque	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020



PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 12 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

<p>4.2 Si analizada la comunicación se requiere de la participación de varias áreas, convoca a reunión para proyectar respuesta, dejando como evidencia formato MPFD0801F04 "Lista de asistencia".</p> <p>NOTA: Cuando excepcionalmente no sea posible atender el derecho de petición dentro del tiempo máximo se debe proyectar comunicación al peticionario informando esta situación y solicitando plazo en los términos establecidos en la política 4.12</p>		Funcionario designado para dar la respuesta	MPFD0801F04 "Lista de asistencia"
4.3 Elabora en formato MPFD0801F02 "Carta Externa" la respuesta a la comunicación oficial.	No radicado de entrada	Funcionario designado para dar la respuesta	MPFD0801F02 "Carta Externa"
5. ENTREGAR, REVISAR Y APROBAR RESPUESTA			
5.1 Entrega al profesional encargado del seguimiento, la respuesta al derecho de petición en el formato MPFD0801F02 "Carta Externa" para validar y/o consolidar respuesta.		Funcionario designado para dar la respuesta	MPFD0801F02 "Carta Externa"
5.2 Revisa la respuesta proyectada; de encontrarse sin inconsistencias aprueba y firma formato MPFD0801F02 "Carta Externa".	Firma de aprobación	Gerente, Secretario General, Director, Jefe de División u Oficina	MPFD0801F02 "Carta Externa"
Si se necesita realizar cambios en la respuesta, devuelve al profesional o colaborador para que realice los ajustes correspondientes.			
5.3 Ajusta la respuesta acorde a las observaciones dadas por el jefe inmediato y lo presenta para su respectiva firma. Una vez suscrita la entrega al funcionario designado en cada área de administrar el aplicativo de correspondencia.	Firma de Gerente, Secretario General, Director, Jefe de División u Oficina	Funcionario designado para dar la respuesta	MPFD0801F02 "Carta Externa"
6. CARGAR LA SALIDA DE LA COMUNICACIÓN OFICIAL EN EL APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA			
6.1 Ingresar al aplicativo de correspondencia para obtener el consecutivo único de salida, escogiendo el tipo de correo por el cual se va a remitir la respuesta e informar al funcionario del área encargado del seguimiento a las comunicaciones oficiales	No. salida del aplicativo de correspondencia	Funcionario designado en cada área con el rol de radicador de salidas	Aplicativo de correspondencia

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020



PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 13 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

6.2 Registra en el formato MPFD0206F02 "Trazabilidad a respuesta de comunicaciones oficiales" este consecutivo de salida y la fecha de emisión de la respuesta.		Funcionario del área encargado del seguimiento de las comunicaciones oficiales	MPFD0206F02 "Trazabilidad a respuesta de comunicaciones oficiales"
6.3 Realiza el seguimiento respectivo a la salida generada hasta que sean planilladas o anuladas en el sistema y verifique constantemente la vista del aplicativo de correspondencia para revisar las salidas que les sean retornadas y sean atendidas las causales de devolución. En caso de presentar inconsistencia reportar vía correo electrónico al rol administrador funcional de la Dirección de Servicios Administrativos.	Cambio estatus de documento en el aplicativo	Funcionario designado en cada área para administrar aplicativo de correspondencia	Aplicativo de correspondencia Correo electrónico
7. VERIFICAR LAS COMUNICACIONES OFICIALES – SALIDAS POR TRAMITAR.			
7.1 Ingresa al aplicativo de correspondencia, verificando y revisando los oficios que se requieran enviar en la vista de Impresión por tipo de correo (Mensajería motorizada, Correo Certificado y Correo Notificado) tanto de envíos de salidas a direcciones postales físicas como electrónicas. Diligenciando el formato MPFD0206F05 "Correo motorizado y/o certificado"	No. Consecutivo del aplicativo de correspondencia	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección.	Formulario Correspondencia Documento de Salida MPFD0206F05 "Correo motorizado y/o certificado"
7.2 Verifica que los datos del destinatario (nombre, dirección, teléfono) consignados en el formato MPFD0801F02 "Carta Externa" y los que se encuentran en el aplicativo de correspondencia coincidan; este formato debe estar en PDF y debe contener el número de salida asignado por el aplicativo de correspondencia y en la parte final del documento la firma digitalizada autorizada y registrada en el formato MPFD0206F04 "Firmas Autorizadas" diligenciado según el instructivo MPFD0206I01 "Firmas Autorizadas" y ratificado por el generador del documento al diligenciar en el aplicativo el campo "Firmado por".	No. Consecutivo de salida aplicativo de correspondencia	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección.	MPFD0801F02 "Carta Externa" MPFD0206F04 "Firmas Autorizadas" MPFD0206I01 Firmas Autorizadas Formulario Correspondencia Documento de Salida

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020



PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 14 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

<p>7.3 Verifica si en el formulario Correspondencia Documento de salida del aplicativo y en el formato MPFD0801F02 “Carta Externa” se menciona el envío de anexos físicos, en este caso verifica que estos hayan sido entregados en físico a la Dirección de Servicios Administrativos confirmando dicha entrega en el Libro de registro de anexos físicos y en el formato MPFD0205F01 “Anexos de documentos de entrada y salida”</p> <p>Hasta tanto estos anexos físicos no se hayan entregado a la Dirección de Servicios Administrativos no podrá realizarse el envío de la salida.</p>	<p>Consecutivo del aplicativo de correspondencia en Libro de registro de anexos físicos</p>	<p>Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección.</p>	<p>MPFD0801F02 “Carta Externa”</p> <p>MPFD0205F01 “Anexos de documentos de entrada y salida”</p> <p>Formulario Correspondencia Documento de Salida</p> <p>Libro de registro de anexos físicos</p>
8. IMPRIMIR COMUNICACIONES OFICIALES - SALIDAS A DIRECCIONES POSTALES FÍSICAS.			
<p>8.1 Imprime los formatos MPFD0801F02 “Carta Externa” asociados a los tipos de correo (Mensajería motorizada, Correo Certificado y Correo Notificado), que se encuentren en vista Impresión en el Aplicativo de correspondencia y cumplen con los requisitos para la entrega efectiva de este envío por parte del operador postal, según formato MPFD0206F05 “Correo motorizado y/o certificado”</p>	<p>Vista Impresión Aplicativo de Correspondencia</p>	<p>Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección.</p>	<p>Formulario Correspondencia Documento de Salida</p> <p>Formato MPFD0801F02 “Carta Externa”</p> <p>MPFD0206F05 “Correo motorizado y/o certificado”</p>
<p>8.2 Adjunta los soportes mencionados en el formato MPFD0205F01 “Anexo de documentos de entrada y salida” físicos a los consecutivos de salida que deben ser planillados en el formato MPFD0206F05 “Correo motorizado y/o certificado” en el caso que se indique que el envío está acompañado por esta clase de anexos.</p>	<p>Consecutivo del aplicativo de correspondencia con anexos</p>	<p>Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección.</p>	<p>MPFD0205F01 “Anexos de documentos de entrada y salida”</p> <p>MPFD0206F05 “Correo motorizado y/o certificado”</p>
<p>8.3 Diligencia para la entrega de correo notificado, certificado, Post Express/certimail el formato MPFD0206F07 “Planilla Listado de Envíos” para su validación y firma de recibido al operador postal.</p>	<p>Firma Operador Postal</p>	<p>Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección</p>	<p>MPFD0206F07 “Planilla Listado de Envíos”</p>

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020



PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 15 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

8.4 Diligencia formato MPFD0206F06 “Planilla Mensajería Motorizada Externa” para la entrega de tipo de correo motorizado externo, y entrega al Operador Postal.		Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección.	MPFD0206F06 “Planilla mensajería motorizada externa”
9. ENVIAR COMUNICACIONES OFICIALES – SALIDAS A DIRECCIONES ELECTRÓNICAS			
9.1 Envía los formatos MPFD0801F02 “Carta Externa” a los tipos de correo (Correo Certificado y Correo Notificado), desde la cuenta de correo corporativo notificado.certimail@acueducto.com.co, a la dirección electrónica consignada en la salida por el generador del documento, que se encuentre en vista Impresión en el Aplicativo de correspondencia y cumple con los requisitos para su envío a dirección electrónica.	Correo electrónico No. Consecutivo de salida aplicativo de correspondencia	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección.	Formato MPFD0801F02 “Carta Externa” Correo electrónico
10. DEVOLVER Y ANULAR COMUNICACIONES OFICIALES - SALIDAS			
10.1 Revisa la solicitud de anulación de comunicaciones oficiales - salidas en el correo electrónico y realiza la anulación solicitada por el generador del documento informando sobre esta acción respondiendo la comunicación enviada.	Consecutivo del aplicativo de Aplicativo de correspondencia anulado	Funcionario designado por la Dirección de Servicios Administrativos con el rol de administrador funcional	Correo electrónico del generador del documento
10.2 Consigna razones de devolución en el aplicativo de correspondencia y devuelve la comunicación oficial – salida ya sea a dirección postal física o electrónica, diligenciando el formato MPFD0206F05 “Correo motorizado y/o certificado”, al generador de esta a través del aplicativo de correspondencia, quien deberá atender dicha devolución verificando las devoluciones asociadas a su usuario en la vista asociada a sus trabajos y actividades en el aplicativo de correspondencia.	Ventana emergente Razones de devolución	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección.	Formulario Correspondencia Documento de Salida Aplicativo de correspondencia MPFD0206F05 “Correo motorizado y/o certificado”
10.3 En caso de fallo de entrega en el envío de comunicación oficial – salida a dirección electrónica, realiza esta devolución al generador de esta a través del aplicativo de correspondencia, quien deberá atender dicha devolución verificando las devoluciones asociadas a su usuario en la vista asociada a sus trabajos y actividades en el aplicativo de correspondencia.	Ventana emergente Razones de devolución	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección.	Formulario Correspondencia Documento de Salida Aplicativo de correspondencia

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020



PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 16 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

11. GENERAR PLANILLAS DE COMUNICACIONES OFICIALES - SALIDAS			
11.1 Ejecuta la acción de reclamar el consecutivo de salida en el aplicativo de correspondencia y verifica que el consecutivo cambie al estado reclamado.	Cambio estado en salida	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección.	Formulario Correspondencia Documento de Salida Aplicativo de correspondencia
11.2 Verifica al día siguiente del envío de la comunicación oficial – salida a dirección electrónica que exista prueba de entrega de apertura exitosa y reclama el documento en el Aplicativo de correspondencia para que cambie su estado en la vista de impresión en el aplicativo de correspondencia.	Cambio estado en salida	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección.	Formulario Correspondencia Documento de Salida
11.3 Agrupa máximo 40 documentos según el tipo de correo (Mensajería motorizada, Correo Certificado y Correo Notificado) y genera en el aplicativo de correspondencia Planilla listado de envíos según el tipo de correo. Posteriormente para control de entrega de las Planillas listados de envíos del aplicativo de correspondencia al operador postal, imprime y diligencia formato MPFD0206F03 “Planilla de Control de la EAAB-ESP a Operador Postal” relacionando las planillas listado de envíos del aplicativo.	Consecutivo de planilla	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección	Planilla listado de envíos del aplicativo de correspondencia MPFD0206F03 “Planilla de Control de la EAAB-ESP a Operador Postal”
11.4 Imprime los formatos MPFD0801F02 “Carta Externa” y verifica que coincidan con los relacionados en la planilla listado de envíos del aplicativo en el caso de comunicaciones oficiales – salidas a direcciones postales físicas, según formato MPFD0206F03 “Planilla de control de la EAAB-ESP a Operador Postal”	Consecutivo de salida	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección	MPFD0801F02 “Carta Externa” MPFD0206F03 “Planilla de control de la EAAB-ESP a Operador Postal”
12 ENTREGAR PLANILLAS Y COMUNICACIONES OFICIALES - SALIDAS A DIRECCIONES POSTALES FÍSICAS AL OPERADOR POSTAL.			
12.1 Entrega las comunicaciones, relacionadas en el formato MPFD0206F03 “Planilla de Control de la EAAB-ESP a Operador Postal”, al contacto designado por el Operador Postal el cual se encarga de verificar la completitud de las salidas impresas.	Visto Bueno del auxiliar administrativo que realiza la verificación	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección	MPFD0206F03 “Planilla de control de la EAAB-ESP a Operador Postal”

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020



PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 17 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

Nota: El Operador Postal es quien hace firmar por el cliente la copia del oficio y/o la planilla como constancia de recibido.			
12.2 Realiza la entrega al Operador Postal con el formato MPFD0206F03 "Planilla de Control de la EAAB-ESP a Operador Postal"	Consecutivo de planilla	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección	MPFD0206F03 "Planilla de control de la EAAB-ESP a Operador Postal"
13. RECIBIR PRUEBAS DE ENTREGA DE LAS GESTIONES REALIZADAS POR EL OPERADOR POSTAL			
13.1 Recibe pruebas de entrega, por parte del Operador Postal de acuerdo al formato MPFD0301F10 "Entrega y Recepción de documentos", con su correspondiente formato MPFD0301F11 "Marquilla Envío" las cuales se envían al Archivo Central de la EAAB-ESP para su respectiva custodia.	Firma de recibido por el Operador Postal	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección	MPFD0301F10 "Entrega y Recepción de documentos" MPFD0301F11 "Marquilla Envío"
13.2 Recibe en archivo electrónico, el consolidado mensual de las pruebas de entrega, de las gestiones realizadas por el Operador Postal; para su consulta.		Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección	MPFD0301F10 "Entrega y Recepción de documentos" MPFD0301F11 "Marquilla Envío"
14. DIVULGAR A LAS AREAS ENTRADAS PENDIENTES DE CIERRE			
14.1 Mensualmente realiza el cruce de las entradas y salidas de las comunicaciones oficiales en el aplicativo de correspondencia, y elabora formato MPEC0101F02 "Solicitud comunicación interna"; el resultado es divulgado a través de informativo.	Firma Director Servicios Administrativos	Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicios Administrativos y/o personal designado por la Dirección	Aplicativo de correspondencia MPEC0101F02 "Solicitud comunicación interna" Informativo
14.2 En caso de encontrar comunicaciones oficiales sin respuesta, remite vía correo electrónico al Gerente, Secretario General, Director, Jefe de Oficina o División y al		Profesional Dirección Servicios Administrativos	Correo electrónico Aplicativo de

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020



PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN DOCUMENTAL – RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	Página: 18 de 18	
Procedimiento: Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales	Código: MPFD0206P	Versión: 03

funcionario designado para el seguimiento a las comunicaciones para que complete la información a través de aplicativo de correspondencia			correspondencia
15. SOLICITAR, CONSOLIDAR Y PUBLICAR EN PAGINA WEB			
15.1 Elabora formato MPFD0801F01 "Memorando Interno" solicitando a las áreas la información consolidada mensualmente en el formato MPFD0206F02 "Trazabilidad de respuesta a comunicaciones oficiales"	Firma Director Servicios Administrativos	Profesional Dirección Servicios Administrativos	MPFD0801F01 "Memorando Interno" MPFD0206F02 "Trazabilidad de respuesta a comunicaciones oficiales"
15.2 Consolida con periodicidad trimestral en el formato MPFD0801F08 "Informe" la estadística de las comunicaciones oficiales radicados y con respuesta acorde con las salidas cargadas en el aplicativo de correspondencia		Director y Profesional de Servicios Administrativos	MPFD0801F08 "Informe"
15.3 Elabora formato MPEC0101F01 "Solicitud de comunicación interna" para ser cargado en la página web en el link de transparencia el formato "MPFD0801F08 "Informe"		Auxiliar Administrativo designado por la Dirección Servicios Administrativos	MPEC0101F02 "Solicitud de comunicación interna" "MPFD0801F08 "Informe" Publicado
16. RECOPIRAR Y ARCHIVAR EL EXPEDIENTE			
16.1 Recopila todos los soportes y archiva en el expediente respectivo aplicando el procedimiento MPFD0301P "Organización de Documentos"	Consecutivo de salida	Gestor Documental de las áreas de la Empresa	MPFD0301P "Organización de Documentos"

Elaboró: Luis Fernando Ramírez	Revisó: María Yolanda Torres Numpaqué	F. Revisión: 10/07/2020
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios Administrativos	Aprobó: Myriam Beatriz De La Espriella	F. Aprobación: 13/07/2020