

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 1 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

PORTADA

A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	11 de agosto 2020	Lanzamiento Procedimiento

B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Camilo Vera Espitia	Nombre: Luz Stella Restrepo Henao	Nombre: Francisco Álvaro Ramírez Rivera
Cargo: Auxiliar Administrativo	Cargo: Subdirectora Administrativa Financiera	Cargo: Director General
Fecha: 11/05/2020	Fecha: 24/07/2020	Fecha: 11/08/2020

ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ
Nombre: Neyla Caro Reyes	Nombre: Piedad Restrepo Jaramillo	Nombre: Beatriz Helena Alecina Alvarez
Cargo: Técnico Administrativo	Cargo: Coordinador Grupo de Archivo y Correspondencia	Cargo: Contratista Grupo de Archivo y Correspondencia
Fecha: 11/05/2020	Fecha: 27/05/2020	Fecha: 26/05/2020

REVISÓ	REVISÓ
Nombre: Oscar Herrera Isaza	Nombre: Luis Enrique Cortés
Cargo: Contratista Asesor Calidad	Cargo: Funcionario responsable URO
Fecha: 24/07/2020	Fecha: 10/08/2020

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 2 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

N°	CARGO – OFICINA
1	Director General
2	Jefe Oficina Asesora De Planeación y Sistemas
3	Jefe Oficina Asesora Jurídica
4	Subdirector (a) de Prestaciones Económicas
5	Subdirector (a) Administrativa y Financiera
6	Asesor (a) Control Interno
7	Coordinador (a) Grupo Administrativo y Gestión Judicial
8	Profesional Unidad de Riesgo Operativo
9	Coordinador (a) Grupo de Reconocimiento y Liquidación de P.E.
10	Coordinador (a) Grupo de Trabajo de Afiliación Aportes e Historia Laboral
11	Grupo de Trabajo de Atención al Usuario
12	Coordinador (a) Grupo Talento Humano
13	Coordinador (a) Grupo de Bienes y Servicios
14	Coordinador (a) Grupo de Gestión Contable
15	Coordinador (a) Gestión Financiera
16	Coordinador (a) Grupo de Tesorería
17	Coordinador (a) Grupo Interno de Trabajo de Archivo y Correspondencia
18	Coordinador (a) Equipo De Trabajo De Cartera Institucional
19	Coordinador (a) Gestión de Almacén
20	Asesor (a) de Calidad
21	Profesional Responsable Unidad de Riesgo Operativo URO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 3 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la Administración y gestión de las comunicaciones oficiales del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON, con el fin de recepcionar, radicar y distribuir de manera oportuna, centralizada y normalizada, dando cumplimiento a las normas establecidas por el Archivo General de la Nación y demás entes reguladores.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las comunicaciones oficiales recibidas o producidas por las dependencias de la Entidad tanto físico como digital.

3. RESPONSABLES

La Subdirección Administrativa y Financiera, la Coordinación del Grupo de Archivo y Correspondencia, la Oficina de Atención al Usuario y demás servidores de FONPRECON.

La Coordinación del Grupo de Archivo y Correspondencia es la responsable de gestionar el proceso de administración de las comunicaciones oficiales de la Entidad, así como del control y seguimiento a lo establecido en este procedimiento.

4. BASE LEGAL

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Ley 527	18-Ago-1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones
Ley 1369	30-Dic-2009	Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.
Ley N° 594	14-Jul-2000	Ley General de Archivos
Decreto N° 2364	22-Nov-2012	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo N° 060	30-Oct-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. AGN.
Directiva Presidencial N° 04	3-Abr-2012	Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública.
Circular Externa N° 05	11-Sep-2012	Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa Cero Papel. AGN.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 4 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

4.1 DIRECTRICES INTERNAS

Circular Interna 20152000000154	14-Jul-2015	Instructiva recepción y envío de correspondencia
Instructivo	30-Mar-2017	Diligenciamiento matriz registro PQRD atención presencial y telefónica.
Circular Interna 201820000000254	14-Nov-2018	Lineamiento aplicativo de gestión documental ORFEO

5. DEFINICIONES

- 5.1 ANEXO:** Es una página que constituye un tipo de información de soporte, que aporta información relacionada con el documento principal
- 5.2 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.
- 5.3 CIRCULAR:** Comunicación interna o externa de carácter general o normativo con el mismo texto o contenido, dirigida a varios destinatarios.
- 5.4 COMUNICACIONES OFICIALES:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- 5.5 CONSULTA:** Petición mediante la cual se solicita un concepto a cualquier dependencia de FONPRECON.
- 5.6 CORRESPONDENCIA:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.
- 5.7 CORREO ELECTRONICO:** Un correo electrónico es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica. El término «correo electrónico» proviene de la analogía con el correo postal: ambos sirven para enviar y recibir mensajes, y se utilizan «buzones» intermedios.
- 5.8 DENUNCIA:** Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de FONPRECON conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.
- 5.9 DERECHO DE PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a la administración pública con el propósito que se le reconozca un derecho particular.
- 5.10 DIGNATARIO:** Persona que ocupa un cargo o puesto de mucha autoridad, prestigio y honor. Para efectos del presente procedimiento es la persona que firma la comunicación física a registrar.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 5 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

- 5.11 DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es la actividad que se realiza internamente la Unidad de Correspondencia para la entrega de las comunicaciones oficiales en la Dirección General de la entidad.
- 5.12 DOCUMENTO ELECTRONICO:** es información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- 5.13 DOCUMENTO PÚBLICO:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- 5.14 EMAIL:** Mensaje transmitido a través de un sistema de correos.
- 5.15 EXPEDIENTE ELECTRONICO:** Es un conjunto de datos registrados en un soporte durante el seguimiento y la finalización de una actividad institucional o personal, y que comprende un contenido, un contexto y una estructura suficiente para construir una prueba o evidencia de esa actividad.
- 5.16 FELICITACION:** Expresión verbal o escrita de conformidad de un usuario por la satisfacción en el servicio prestado o beneficio recibido.
- 5.17 GESTIÓN DOCUMENTAL:** Es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización, facilitar la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación a largo plazo de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.
- 5.18 IMPOSICIÓN:** Colocar un envío
- 5.19 MEMORANDO:** Comunicación escrita de carácter interno que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias de la Entidad.
- 5.20 PDF:** (sigla del inglés Portable Document Format, «formato de documento portátil») es un formato de almacenamiento para documentos digitales independiente de plataformas de software o hardware. Este formato es de tipo compuesto (imagen vectorial, mapa de bits y texto).
- 5.21 PETICIÓN DE DOCUMENTOS:** Solicitud de expedición de copia de documentos por parte de la Entidad.
- 5.22 PETICIÓN GENERAL:** Es aquella por medio de la cual se realiza una petición de ayuda respecto a un trámite o servicio de la entidad o cualquier otra diferente que no esté calificada en petición de documentos, información o consulta.
- 5.23 PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de FONPRECON.
- 5.24 PQRD:** Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las dependencias que responden a las necesidades de los clientes.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 6 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

- 5.25 PROCEDIMIENTO:** Es un conjunto de acciones, procesos que tienen que realizarse de manera consecutiva e iguales, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias.
- 5.26 QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona o usuario en relación con la conducta presumible inadecuada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- 5.27 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley.
- 5.28 RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento de recibir las comunicaciones oficiales que ingresan a la Entidad.
- 5.29 RECLAMO:** Es la manifestación de inconformidad que realiza un usuario, ya sea de una forma verbal, escrita o en medio electrónico, sobre el incumplimiento en la prestación de un servicio o sobre su insatisfacción acerca de los resultados o el desarrollo del servicio.
- 5.30 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 entre otros.
- 5.31 SERIE DOCUMENTAL:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.
- 5.32 SOPORTE DOCUMENTAL:** Es el medio en el cual se contiene la información, este varía según los materiales y la tecnología que se emplea; además de los archivos en papel podemos encontrar archivos audiovisuales, fílmicos, informáticos, orales, sonoros.
- 5.33 STICKER:** Adhesivo o calcomanía en la cual se registran datos básicos de texto o imágenes impresas o serigrafiadas sobre una lámina de vinilo o papel en cuya parte posterior se ha dispuesto de una fina capa de adhesivo.
- 5.34 SUGERENCIAS:** Recomendación o propuesta formulada por el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- 5.35 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL:** Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 7 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

6. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

- 6.1** Los servidores del Grupo de Archivo y Correspondencia a través de la ventanilla única, son los responsables de recepcionar, radicar las comunicaciones oficiales recibidas, para posteriormente enviar a Dirección General con el fin de ser reasignadas para su trámite en las diferentes áreas. De otra parte, las PQRD son radicadas a través de la página web de la entidad y cuenta con un proceso automático e independiente. En consecuencia, ninguna dependencia ni servidor podrá hacer recepción de correo fuera de los sistemas antes mencionados.
- 6.2** Las libranzas que corresponden a los pensionados son entregadas directamente en el área de Atención al Usuario y las libranzas de los funcionarios de FONPRECON al Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano.
- 6.3.** En el caso de las facturas de servicios públicos, cuentas de cobro de contratistas de la Entidad serán registradas con un número consecutivo y hora de recibo que genera el reloj de correspondencia, debido a que estas son de trámite inmediato y estas a su vez serán entregadas a gestión financiera por medio del libro radicador.
- 6.4.** La recepción y radicación de comunicaciones oficiales recibidas se realizará en Jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- 6.5.** La recepción de comunicaciones oficiales internas, que van para otras entidades (para imposición) se reciben en jornada continua de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. FONPRECON cuenta con un servicio de correo contratado, el cual realiza la entrega a través de correo certificado, con recorridos diarios por lo cual es necesario que las dependencias alleguen la documentación antes de la hora mencionada con el fin de realizar el alistamiento, diligenciamiento de la información en el formato o planilla que la empresa contratista tenga establecida para esta actividad y poder realizar la trasmisión de la orden de servicio a través del sistema.
- 6.6.** El reparto de las comunicaciones internas que deben ser entregadas de manera inmediata y personal a través de los servidores que tienen asignada esta tarea, se realizara en dos (2) jornadas: en la mañana de 8:00 a 8:30 a.m. y en la tarde de 2:00 a 2:30 p.m. Por lo anterior estas comunicaciones deberán allegarse al Grupo de Archivo y Correspondencia, con el cumplimiento de los requisitos establecidos con el fin de racionalizar, optimizar y programar dichas entregas. (Circular Interna 20152000000154 de 2015 o circular que la modifique o sustituya).
- 6.7.** El responsable del proceso de correspondencia debe entregar la documentación al servidor que se encuentra a asignado para los recorridos prioritarios en el formato de entrega de correspondencia externa código: F01-INS-GBS-001 versión 1. Toda correspondencia que sea recibida después de la salida de cada recorrido quedará pendiente para ser entregada a su destinatario en el horario hábil siguiente.
- 6.8.** Teniendo en cuenta estos horarios y en virtud de los vencimientos de términos de los diferentes requerimientos, es necesario que las dependencias establezcan prioridades para el envío de los documentos a los juzgados, tribunales, entes de control, autenticación de poderes entre otros, para incluirlos dentro de los recorridos antes mencionados y evitar inconvenientes para su entrega en el término previsto para tal efecto. De igual manera deberán tener en cuenta los horarios de recepción de correspondencia en las entidades de destino.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 8 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

- 6.9.** Las comunicaciones oficiales recibidas deben ser radicadas de acuerdo a su orden de llegada, dando prioridad únicamente a los documentos que por términos legales requieren su radicación inmediata tales como: tutelas, denuncias, asuntos de tipo jurídico entre otras.
- 6.10.** En cumplimiento del principio de transparencia de la actuación administrativa, no se podrá reservar número de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. La numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos.
- 6.11.** Es responsabilidad del servidor del Grupo de Archivo y Correspondencia que recibe la información, imponer el sticker que genera ORFEO de manera automática, en el cual se evidencia el número de consecutivo, con fecha y hora a los documentos de entrada, no obstante, se dará trámite de forma manual cuando se presenten fallas en el Sistema de Gestión Documental SGD ORFEO; utilizando como contingencia el reloj radicador.
- 6.12.** Los servidores designados por los Jefes de Proceso en FONPRECON serán los responsables de proyectar respuestas precisas, claras, concretas y oportunas a las comunicaciones oficiales de la Entidad.
- No obstante, sólo el Director General, Jefes de Oficinas Asesoras, Asesor de Control Interno y subdirectores, tienen la facultad de firmar las comunicaciones con las cuales se remite información a los usuarios externos, entes de control, otras entidades y a la Rama Judicial (Circular radicado número 20152000000154 de 2015 Instructivo recepción y envío de correspondencia).
- 6.13.** Las comunicaciones que se entreguen en el área de correspondencia para el envío de sus destinatarios deberán ser recepcionadas así:
- Original para el destinatario y una (1) copia sin anexos reposará en el consecutivo general de la entidad que se encuentra en el área de correspondencia y/o archivo central según su vigencia en la TRD.
 - En el evento que existan varios destinatarios se elaborarán igual cantidad de copias adicionales.
 - Si la comunicación contiene anexos, estos deberán estar foliados y organizados en su orden, de lo contrario será devuelta para su correcto alistamiento.
 - El original de la comunicación y sus anexos (si a ello hubiera lugar) deben ser entregados en sobre cerrado, marcado con el nombre y apellidos completos del destinatario su dirección y teléfono, número de radicado del oficio y el remitente.
 - Respecto del manejo de las copias de la correspondencia emitida por la Oficina Asesora Jurídica, en razón a los procesos judiciales que se adelantan, podrá emitir las copias necesarias para el reparto a los abogados y entes pertinentes.
 - Los servidores deben tener presente la importancia del servicio de correo certificado electrónico con el que actualmente cuenta Fonprecon, con el fin de dar cumplimiento a la Directiva Presidencial No. 04 de 2012, relacionada con la eficiencia administrativa y lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 9 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

- 6.14.** La responsabilidad en la entrega de las comunicaciones oficiales en los formatos previamente establecidos (Circular, Memorado y Oficios según corresponda) será de la dependencia productora, quien deberá presentarla en el Grupo de Archivo y Correspondencia con su respectiva copia a más tardar tres (3) días después de su elaboración para la digitalización y conformar el archivo físico del consecutivo de comunicaciones oficiales de la entidad, por medio del libro radicador.
- 6.15.** Al comenzar cada vigencia, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. En el caso del Sistema de Gestión Documental SGD ORFEO, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas será la encargada de reiniciar el serial que emita el sistema cada año.
- 6.16.** Las devoluciones de la correspondencia se entregan directamente a cada área responsable, con el fin de verificar si los datos registrados en las comunicaciones presentan alguna inconsistencia y elaborar las correcciones a que haya lugar
- 6.17.** Cuando una dependencia requiera el envío de correspondencia de CARÁCTER URGENTE e INMEDITA, deberá tramitar ante la persona encargada de la Caja Menor los recursos necesarios para realizar el pago del servicio de envío.
- 6.18.** De igual manera, cuando se requiera el envío de documentos que superen 500grs (200 folios), se deberá solicitar el servicio de correo con un día de anticipación, con el fin de programar con la empresa de correos el traslado del paquete.
- 6.19** El Grupo de Archivo y Correspondencia NO se hará responsable de la documentación que sea dejada en la ventanilla sin que se realice el proceso de recibo y entrega establecido en este procedimiento.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

7.1 RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS – SOPORTE FISICO			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO TIEMPO DE EJECUCION
1	Ubicar el icono de Orfeo desde el buscador establecido por la entidad en el equipo de cómputo, asignado al Grupo de Archivo y Correspondencia para la ventanilla única.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 2 Minutos
2	El servidor asignado para la recepción y radicación de la información deberá ingresar con su respectivo usuario y clave al sistema Orfeo. La cual es de carácter personal e intransferible (Clave asignada por la Oficina de Planeación y Sistemas) y deberá ser actualizada cada vez que el sistema lo requiera.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 2 Minutos

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 10 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO TIEMPO DE EJECUCION
3	Recepcionar los documentos que llegan a la Entidad de manera presencial (usuarios y/o empresas de correspondencia)	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico, disco magnético / 30 Segundos.
4	Identificar la información que no requiere radicación y que se allega en diferentes soportes (libros, fotografías, folletos, periódicos, invitaciones, archivos audiovisuales, filmicos, informáticos, orales, sonoros. entre otros).	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico, disco magnético / 30 Segundos
5	En caso de no existir registro anterior de entrada en radicación se procede a crear el usuario (interno o externo) en el aplicativo de gestión documental ORFEO ingresando los datos completos: cédula o NIT, nombres, apellidos, razón social, dirección, teléfono, correo electrónico y ciudad.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 4 minutos
6	Toda solicitud de prestaciones económicas con sus respectivos anexos que se presente personalmente debe ser revisada por el área correspondiente. Previo al Proceso de radicación en ventanilla	Servidor público del área de Atención al Usuario	“Formulario Único Para Solicitud de Prestaciones Económicas”.
7	Verificar que las comunicaciones oficiales contengan los datos del remitente teniendo en cuenta las condiciones generales del proceso.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 20 segundos
8	Clasificar las comunicaciones oficiales, teniendo en cuenta el asunto de la información como: tutelas, desacatos, demandas, derecho de petición, queja, reclamo y denuncias, sugerencia, requerimiento, entre otros.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 30 segundos
9	Para iniciar el proceso en el sistema ORFEO, debe ubicarse en la carpeta de radicación, dentro de esta carpeta está una subcarpeta de entrada a la cual se ingresa a registrar oprimiendo la opción nueva.	Servidor público del área archivo y correspondencia	Documento físico/ 30 segundos

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 11 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO TIEMPO DE EJECUCION
10	Una vez ubicado sobre la opción "Nuevo (Sin datos) el cual desplegará un nuevo campo de texto en donde se observan los datos básicos que se requieren de los usuarios o entidades.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 1 Minuto
11	Se identifica la opción de "BUSCAR", con click se despliega un campo de texto en el cual se debe identificar si se trata de un usuario y/o entidad.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 1 Minuto
12	Una vez se determina si corresponde a un usuario o entidad, se señala con un click en la opción "REMITENTE" y se señala en el campo nuevo de texto identificado como "PASAR DATOS AL FORMULARIO DE RADICACION" y este regresará de manera inmediata a la pantalla de radicación.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 1 Minuto
13	En este punto se registrará el "DIGNATARIO" que se refleja en la comunicación física.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 30 Segundos
14	En el campo de "ASUNTO" se realiza un pequeño resumen del contexto de la comunicación que se presenta por los usuarios o entidades.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 1 Minuto
15	En el campo de texto denominado "MEDIO DE RECEPCION" se elige la opción por medio de la cual se ha recibido la información (e-mail, personal o interno).	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 30 Segundos
16	En el campo que corresponde a "DESC ANEXOS" se realizará una descripción del tipo de soporte (s) que se presenta (n) como anexos del documento principal (libros, fotografías, folletos, periódicos, invitaciones, archivos audiovisuales, filmicos, informáticos, orales, sonoros, entre otros).	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 30 Segundos

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 12 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO TIEMPO DE EJECUCION
17	Posteriormente en el campo de "FOLIOS" se registra el número de folios que corresponden al documento principal hasta donde se encuentre la firma del dignatario.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 30 Segundos
18	En el siguiente campo de "ANEXOS" se registra la cantidad de documentos anexos al documento principal.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 30 Segundos
19	Se despliega el campo de texto "SELECCIONE UNA DEPENDENCIA" y se deberá seleccionar Dirección General. Cuando se trate de libranzas la opción cambia a Talento Humano en caso de corresponder a trámites de funcionarios y cuando la solicitud sea de un pensionado la opción es Atención al Usuario.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 30 Segundos
20	Por último, se debe dar click en la opción "RADICAR", lo cual genera un consecutivo automático como constancia de que la operación de radicación concluyó, se dará la orden de imprimir el sticker indicando la cantidad de copias requeridas y estas a su vez se deben adherir en el original y la copia que se devuelve al usuario o mensajero.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Orfeo/ 1 Minuto
21	Una vez surtido el trámite de radicación se utiliza el escáner para digitalizar los documentos y producir PDF. Posteriormente se realiza el cargue de las imágenes de manera individual y/o masiva en su respectiva carpeta (entradas, radicados y anexos) en el aplicativo SGD Orfeo, se deben sincronizar las imágenes en la nube, por la opción entradas, se da un click en la opción subir y en el link de radicados se da un click definitivo, para su respectiva visualización por parte de los usuarios internos.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 4 minutos aprox.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 13 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO TIEMPO DE EJECUCION
22	Realizar la entrega de las comunicaciones en la Dirección General y/o en la dependencia dueña del proceso si es necesario, por medio del libro radicador donde se lleva el control de quien recibe el documento con la fecha y hora que es entregado.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Documento físico/ 30 minutos aprox.

7.2 RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS – VIA CORREO ELECTRONICO			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO TIEMPO DE EJECUCION
1	Los canales establecidos por FONPRECON, para la recepción de comunicaciones oficiales en soporte digital son los correos electrónicos de: atencionalusuario@fonprecon.gov.co notificacionesjudiciales@fonprecon.gov.co Todas las comunicaciones recibidas por este medio serán canalizadas por los servidores del área de atención al usuario únicamente.	Los servidores encargados de los correos de la oficina de atención al usuario y de notificaciones judiciales.	Correo electrónico Outlook
2	Requisitos previos: 1. Instalación del aplicativo PDF24 y configuración de la impresora PDF24 como predeterminada, todo esto en el computador donde se realice esta actividad 2. Acceso al aplicativo Orfeo en la url https://app.fonprecon.gov.co/ 3. Acceso a la funcionalidad de Orfeo con credenciales de radicador.	Oficina de Planeación y Sistemas. Ingeniero de sistemas encargado de la instalación.	Orfeo Aplicativo PDF24
3	Ingresar a la bandeja de entrada, para abrir los correos electrónicos que se registran para iniciar el proceso, una vez verificada la competencia de la entidad para atender las solicitudes estas serán revisadas en cuanto a la calidad de las imágenes y que efectivamente se reciban los documentos adjuntos que se menciona.	Los servidores encargados de los correos de la oficina de atención al usuario y de notificaciones judiciales.	Correo electrónico Outlook

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 14 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

4	Una vez cumplida la etapa de verificación, los correos y los documentos allegados, serán reenviados a los correos electrónicos de los servidores del Grupo de Archivo y Correspondencia asignados para la tarea de radicación de comunicaciones.	Los servidores encargados de los correos de la oficina de atención al usuario y de notificaciones judiciales.	Correo electrónico Outlook
5	En dado caso que las imágenes que acompañan el correo electrónico no puedan ser abiertas o visualizadas correctamente o no se envíen los anexos que se han referenciados, se emitirá un correo con destino al remitente informando de la dificultad que se presenta para continuar con el trámite.	Los servidores encargados de los correos de la oficina de atención al usuario y de notificaciones judiciales.	Correo electrónico Outlook
6	Los servidores del Grupo de Archivo y Correspondencia, asignados para realizar la recepción, radicación y cargue de las imágenes enviadas vía correo electrónico, proceden a la apertura del correo para analizar las solicitudes e iniciar el proceso de radicación.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Correo electrónico Outlook
7	Se debe analizar el contenido del correo electrónico y los documentos adjuntos en diferentes tipos de archivo y extensiones texto: (txt, doc, docx) imagen: (jpg, bmp, png,) archivo comprimido: (zip, rar, tar, etc.) de lectura: (pdf, epub, azw, ibook, etc.) y Links entre otros enlaces.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Correo electrónico Outlook
8	Se realiza la verificación para constatar que los documentos abran correctamente ya que muchos de ellos tienen contraseñas por la confidencialidad de su contenido. Adicionalmente se deben organizar las imágenes, debido a que estas no se encuentran en una posición correcta de lectura, los enlaces o links deben abrirse y descargarse para que la información pueda ser anexada al cuerpo del radicado.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Correo electrónico Outlook

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 15 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

9	<p>El servidor deberá determinar qué tipo de solicitud es la que se debe radicar para poder aplicar la clasificación en el sistema de gestión documental Orfeo (petición, queja o reclamo) de acuerdo con el instructivo de la Oficina de Planeación y Sistemas; solicitudes de prestaciones económicas, comunicaciones de la rama judicial, entes de control y demás enviadas por los usuarios externos o ciudadanos en general.</p>	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Correo electrónico Outlook Orfeo
10	<p>En caso de no existir registro anterior de entrada en radicación se procede a crear el usuario (interno o externo) en el aplicativo de gestión documental ORFEO ingresando los datos completos: cédula o NIT, nombres, apellidos, razón social, dirección, teléfono, correo electrónico y ciudad.</p>	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Orfeo
11	<p>Una vez realizada la radicación se procede a dar la orden de impresión del sticker, haciendo uso de la impresora PDF24 de la siguiente manera:</p> <p>opción (imprimir, lo que automáticamente genera la apertura del pdf para poder ser guardado con un nombre temporal en cada una de las carpetas asignadas por los usuarios radicadores.</p> <p>El nombre temporal del pdf llevará los siguientes datos código 1 separado de (-) o (.) y a continuación los cinco (5) últimos dígitos del número de radicado que generó el sistema Orfeo.</p>	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Orfeo PDF24 Observación: La imagen del Sticker contiene número de radicado y los datos que se registraron en la activada 7.1 de este procedimiento.
12	<p>Para radicar desde el correo electrónico:</p> <p>Nuevamente se ingresa al aplicativo Outlook a la bandeja entrada, abrir el correo electrónico del caso, ya radicado y se realizan estas acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menú Archivo – Imprimir • Elegir la impresora PDF24 • En opciones de impresión, marcar la opción: Imprimir archivos adjuntos. • Ahora los archivos PDF se 	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Correo electrónico Outlook PDF24

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 16 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

	<p>muestran de forma individual.</p> <ul style="list-style-type: none"> Haga uso de la opción Añadir archivo y agregue el pdf que contiene el radicado, documento del paso anterior. Haga uso de las flechas para mover el orden de los archivos y organícelos de arriba hacia abajo, de tal forma que primero sea el documento de radicado, luego el cuerpo del correo (Microsoft Outlook Memorando) y finalmente todos los demás archivos PDF Haga uso de la opción Unir archivos, para generar un solo archivo PDF y seguidamente elija la opción Calidad baja o Calidad media, según la calidad de los adjuntos. Haga uso de la opción Guardar PDF, elija una ruta para guardar el documento final, al cual se le asigna el número de radicado como nombre. 		
13	<p>Ahora, se ingresa a la aplicación Archivos-ownCloud (nubex) con su respectiva clave, posteriormente para el cargue de las imágenes se hará manera individual en su correspondiente carpeta (entradas, radicados y anexos), una vez sincronizadas las imágenes de los radicados en la nubex, se realizará el cargue por el aplicativo de gestión documental Orfeo, en la opción digitalizador de nube, se abre la respectiva carpeta para subir las imágenes. Las cuales pueden ser visualizadas por los respectivos usuarios.</p>	<p>Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.</p>	<p>Orfeo ownCloud (nubex)</p>
14	<p>El servidor encargado de la actividad, cada vez que se presenten fallas en el aplicativo, solicitará a través de un ticket a la mesa de ayuda tecnológica su intervención inmediata para proceder a subsanar la falla.</p>	<p>Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.</p> <p>Mesa de Ayuda</p>	<p>Orfeo Comunicaciones Correo electrónico</p>

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 17 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

7.3 RECEPCIÓN E IMPOSICIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES PARA ENVIAR			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO TIEMPO DE EJECUCION
1	Recepcionar las comunicaciones oficiales allegadas por las dependencias para su envío a terceros dejando como registro del recibo de los documentos a través del libro de radicador de cada dependencia.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Documento físico/ 10 minutos
2	Verificar que las comunicaciones oficiales cumplan con los requisitos establecidos en las condiciones generales del proceso. Como está estipulado en el instructivo Recepción y envío de correspondencia. (Destinatario, Dirección, Ciudad y Remitente).	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Documento físico/ 20 minutos
3	Clasificar y priorizar las comunicaciones enviadas a Juzgados, Tribunales Entes de control y otras entidades, con el fin de cumplir con los términos establecidos.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Documento físico/ 10 minutos
4	Clasificar las comunicaciones que se deben registrar en la planilla de imposición de correo certificado y las que serán enviadas de manera personal por los servidores asignados a esta tarea.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Documento físico/ 10 minutos
5	En la planilla de imposición de correo certificado ingresar la información verificando los datos como el nombre, dirección, ciudad de destino y número de radicado	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia.	Documento físico/ 3 horas (En caso de envíos masivos)
6	Trasmitir en la respectiva orden de servicio el total de envíos urbanos y nacionales en el sistema SIPOTS de Servicios Postales Nacionales 4-72 o el aplicativo que ofrezca la empresa privada que cumpla con el servicio de mensajería.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 30 minutos

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 18 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO TIEMPO DE EJECUCION
7	Realizar el alistamiento de las comunicaciones oficiales que deben ser entregadas a los servidores asignados para realizar los recorridos (zona centro, norte y sur) o los documentos que requieren ser autenticados.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 20 minutos
8	Clasificar y alistar las comunicaciones oficiales con el fin de pegar la respectiva guía como constancia de su envío. Posteriormente proceder a escanear el documento e incorporarlo en la carpeta de salida en el aplicativo de la Entidad, esta debe ser sincronizada en la nube del SGD Orfeo para ser guardadas.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 45 minutos
9	Recepcionar las pruebas de entrega o devoluciones de las comunicaciones oficiales enviadas.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 10 minutos
10	Clasificar las comunicaciones por motivo de devolución (dirección incorrecta, destinatario no reside, dirección deficiente, entre otros).	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 20 minutos
11	Registrar en el libro de "Devoluciones" hacer entrega en cada una de las dependencias las comunicaciones que por diversos motivos no pudieron ser entregadas a su destinatario especificando la causal de devolución.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 45 minutos
12	Realizar seguimiento de las guías de correo cuando se presentan inconvenientes y gestionar la prueba de entrega si es requerida, al operador del servicio.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/

7.4 RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS (MEMORANDOS Y CIRCULARES)			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO TIEMPO DE EJECUCION
1	Recepcionar las comunicaciones internas allegadas por las dependencias previamente entregadas al destinatario, documento en el cual se pueda identificar firma, fecha y hora de recibido, se dejará constancia de admitido por parte del Grupo de Archivo y Correspondencia en el respectivo libro radicador de cada oficina.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 1 minuto

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 19 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

2	Verificar que las comunicaciones oficiales internas estén elaboradas en las plantillas respectivas y cumplan con los requisitos establecidos en las condiciones generales del proceso.	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 2 minutos
3	Digitalizar el documento y adjuntarlo en su respectiva carpeta (Memorandos y Circulares) en el aplicativo que utiliza la entidad (ORFEO) las imágenes deben estar sincronizados en la nube para ser guardadas	Servidor público del Grupo de Archivo y Correspondencia	Documento físico/ 30 minutos

8. CONTROLES EXISTENTES

8.1 Recepción, radicación y distribución de comunicaciones Oficiales recibidas

- Toda solicitud de prestaciones económicas con sus respectivos anexos que se presente personalmente debe ser revisada por el área correspondiente, previo al trámite de radicación en ventanilla
- Verificar que las comunicaciones oficiales contengan los datos del remitente teniendo en cuenta las condiciones generales del proceso.
- Clasificar las comunicaciones oficiales, teniendo en cuenta el asunto de la información como: tutelas, desacatos, demandas, derecho de petición, queja, reclamo y denuncias, sugerencia, requerimiento, entre otros.
- Realizar la entrega de las comunicaciones en la Dirección General y/o en la dependencia dueña del proceso si es necesario, por medio del libro radicador donde se lleva el control de quien recibe el documento con la fecha y hora que es entregado
- Una vez el líder del proceso conozca de las fallas en el aplicativo Orfeo, solicitará a través de un ticket a la mesa de ayuda tecnológica su intervención inmediata para proceder a subsanar la falla, en caso de no obtener respuesta oportuna, se requerirá directamente a la jefatura de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, para que se corrija la falla lo más pronto posible, dejando como evidencia, los requerimientos respectivos.
- Los integrantes del área de Correspondencia, realizarán una revisión dual de los documentos radicados y cargados en el aplicativo de ORFEO correspondiente al 10% de manera aleatoria simple, del total de las comunicaciones recibidas semanalmente, con el fin de establecer que la información registrada esta correcta, como evidencia se dejará el respectivo informe semanal.

8.2 Recepción e imposición de comunicaciones oficiales para enviar

- Recepcionar las comunicaciones oficiales allegadas por las dependencias para su envío a terceros dejando como el respectivo registro del recibo de los documentos, a través del libro de radicador de cada dependencia.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 20 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

- Verificar que las comunicaciones oficiales cumplan con los requisitos establecidos en las condiciones generales del proceso, como está estipulado en el instructivo Recepción y envío de correspondencia. (Destinatario, Dirección, Ciudad y Remitente).
- Recepcionar las pruebas de entrega o devoluciones de las comunicaciones oficiales enviadas.
- Clasificar las comunicaciones por motivo de devolución (dirección incorrecta, destinatario no reside, dirección deficiente, entre otros).
- Registrar en el libro de “Devoluciones” y hacer entrega en cada una de las dependencias de las comunicaciones que por diversos motivos no pudieron ser entregadas a su destinatario especificando la causal de devolución.
- El líder del proceso solicitará cada vez que presente fallas en el aplicativo, pondrá un ticket a la mesa de ayuda tecnológica para su intervención inmediata para subsanar la falla, en caso de tener el servicio oportuno, se requerirá directamente a la jefatura de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, para que se corrija la falla lo más pronto posible, se dejará como evidencia, los requerimientos respectivos.
- Revisión dual por parte de los integrantes del Grupo de Correspondencia, de forma aleatoria de los documentos radicados y cargados en el aplicativo de ORFEO correspondiente al 10% del total radicado semanalmente, con el fin de establecer que la información registrada esta correcta, como evidencia se dejará el respectivo informe semanal.

8.3 Recepción de comunicaciones internas (memorandos y circulares)

- Verificar que las comunicaciones oficiales internas estén elaboradas en las plantillas respectivas y cumplan con los requisitos establecidos en las condiciones generales del proceso.

9. FORMATOS Y ANEXOS

- Formato de entrega de correspondencia enviada Código F01-INS-GBS-001 versión 1
- Libros radicadores
- Consulta en el Sistema de Gestión documental ORFEO

10. MEDIDAS TRANSITORIAS EN VIGENCIA DE LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL

En virtud de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (...)”*, la Directiva Presidencial No. 02 del 12 de marzo de 2020, *“Por medio de la cual se adoptan medidas para atender la contingencia generada por COVID-19, a partir del uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones -TIC”* y la Circular Externa 001 de 2020 expedida por el Archivo General de la Nación - AGN, a través de la cual se definen *“Lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”*,

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GAC-001
	PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	VERSIÓN 1
		Página 21 de 21
		Fecha de Aprobación 11 de agosto 2020

se **incorporan de manera transitoria** al presente procedimiento, los lineamientos definidos en los siguientes actos administrativos, en relación con la “Gestión de Comunicaciones Oficiales Enviadas y Recibidas”, los cuales serán aplicados hasta tanto se superen las condiciones que dieron origen a la citada emergencia:

10.1 Resolución No. 0161 del 03 de abril de 2020

“Por medio de la cual se adoptan medidas especiales para la atención del público y la prestación de los servicios durante la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social”, la cual establece en su Artículo Primero, lo siguiente:

“ARTICULO PRIMERO: Canales oficiales de comunicación e información. El Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con el fin de evitar el contacto entre las personas y propiciar el distanciamiento social, solamente atenderá al público en general a través de los siguientes canales de atención virtual y telefónico, sin necesidad del desplazamiento a la sede de la Entidad:

- *Página Web: www.fonprecon.gov.co*
- *E-mail: atencionalusuario@fonprecon.gov.co*
- *PQR a través del formulario electrónico dispuesto en la página web*
- *Correo electrónico para notificaciones: njudiciales@fonprecon.gov.co*
- *Centro de contacto celular 3153456245 (consultas y Quejas Verbales)*
- *Chat de Fonprecon:*

https://www.fonprecon.gov.co/informacion_interes/preguntas_respuestas_frecuentes

En consecuencia, hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, no habrá atención presencial en ninguna dependencia del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República.”

10.2 Circular No. 2020200000074 del 13 de abril de 2020 – Protocolo para el Manejo de Comunicaciones Oficiales

El citado Protocolo establece las medidas que deben ser tenidas en cuenta para la administración y el manejo de Comunicaciones Oficiales en FONPRECON, con el propósito de garantizar el control sobre el ingreso, respuesta, salida y distribución de estas, hasta que los documentos originales reposen en los respectivos expedientes.

10.3 Memorando 20203000012103 del 13 de abril de 2020

Suscrito por las Subdirectoras de Prestaciones Económicas y Administrativa y Financiera, dirigido a funcionarios y contratistas de las citadas Subdirecciones, que intervienen en la liquidación de nómina de pensionados y funcionarios, el cual define el Procedimiento para radicación y trámite de libranzas mientras dura la contingencia por la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional.