

	PROCEDIMIENTO: CORRESPONDENCIA DE SALIDA PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	29/12/2025
		Código	AC-P-01

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se debe realizar para el envío de comunicaciones oficiales de salida que remite la Procuraduría General de la Nación, a través del operador de correo postal.

2. ALCANCE

Inicia con la entrega de los envíos en la ventanilla de salida de correspondencia o servidor asignado para tal fin y finaliza con la entrega al operador de correo para su distribución.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **ACUSE DE RECIBO/PRUEBA DE ENTREGA:** La constancia de que el envío fue entregado en el lugar de destino. Puede ser firmada por una persona mayor de edad que recibe el envío o con descripción del domicilio, según el caso.
- **DESTINATARIO:** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
- **ENVÍO POSTAL:** Sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario.
- **ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA Y OTROS OBJETOS POSTALES:** Se entiende por las cartas, tarjetas postales, aerogramas, facturas, extractos de cuentas, recibos de toda clase, impresos, periódicos, envíos publicitarios, ecogramas, muestras de mercaderías, pequeños paquetes, y los demás objetos que cursen por las redes postales del servicio de correos y del servicio de mensajería expresa.
- **FRANQUICIA** Derecho que adquieren algunas personas jurídicas, públicas o privadas, para eximirse del pago de la tarifa por el envío de los servicios postales de correspondencia y de correo telegráfico que presta el Operador Postal Oficial o Concesionario de correo, al momento de su imposición.
- **GUÍA:** Documento que incluye los datos del remitente, destinatario y del envío como tal.
- **IMPOSICIÓN:** Colocar un envío.
- **PRUEBA DE ENTREGA:** Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.
- **RASTREO:** Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega.
- **REMITENTE:** Persona Natural o Jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetospostales, a un destinatario local, nacional o internacional.
- **SERVICIO DE CORREO:** Servicios Postales prestados por el Operador Postal Oficial o

	PROCEDIMIENTO: CORRESPONDENCIA DE SALIDA PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	29/12/2025
		Código	AC-P-01

Concesionario de Correo.

- **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.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normograma Proceso Atención al ciudadano

5. CONDICIONES GENERALES

Al momento de efectuar el trámite de las comunicaciones de salida que serán remitidas a través del operador de correo postal, se debe considerar las siguientes condiciones generales para el envío:

- El servicio de envío de correspondencia a través del operador de correo está limitado al envío de comunicaciones oficiales emitidas por las diferentes dependencias de la Entidad, no está permitido la remisión de correspondencia personal, mercancías u otro tipo de elementos.
- Es responsabilidad de cada dependencia remitente garantizar que los envíos estén debidamente empacados e identificados con la información completa de remitente y destinatario. Se recomienda que en el caso de envíos dirigidos a entidades, se verifique previamente la ubicación y dirección en las páginas web oficiales.
- Es importante tener en cuenta que los envíos deben registrar de forma legible los siguientes datos:
 - ✓ **Remitente:** Nombre dependencia de la PGN que remite el envío, dirección, ciudad y departamento.
 - ✓ **Destinatario:** Nombre completo, dirección de destino (incluir información complementaria cuando sea necesario como dependencia, oficina, etapa, interior, bloque, número de apartamento o casa, etc.), ciudad y departamento.
- Las comunicaciones con destino a direcciones contempladas en el perímetro urbano (En Bogotá, entre la calle 6 y la calle 26 y la carrera 1 y la carrera 10 del centro de la ciudad), se deben entregar personalmente por parte de las dependencias que generan la comunicación, estos envíos no se harán a través del operador del correo.
- Se recomienda el envío de comunicaciones por medio electrónico con el fin de reducir el consumo de papel y costos para la entidad.
- Si el envío corresponde a la remisión de un expediente, éste debe estar debidamente foliado.

	PROCEDIMIENTO: CORRESPONDENCIA DE SALIDA PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	29/12/2025
		Código	AC-P-01

6. PROCEDIMIENTO

N.	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL
1	Recibir y verificar datos del envío a remitir El funcionario de ventanilla de salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia, recibe y verifica que el envío a remitir está debidamente empacado y los datos de remitente y destinatario corresponden con la información registrada en el sistema gestión documental de la entidad, base de datos o planilla de entrega de correspondencia. Si el envío cumple las condiciones de empaque y tiene la información completa y correcta para su remisión, el funcionario de ventanilla de salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia, recepciona el envío y coloca sello o firma de recibido en la copia de la comunicación a remitir o en la planilla con la cual se está realizando la entrega, luego continua con la actividad No. 2 Cuando el envío no cumple las condiciones de empaque o no tiene la información completa y correcta para su remisión, el funcionario de ventanilla de salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia, efectúa la devolución al funcionario o dependencia remitente, realizando el respectivo registro en el sistema de gestión documental de la entidad, base de datos o planilla de correspondencia de salida mal tramitada.	Funcionario ventanilla salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia Funcionario o dependencia que remite el envío	Sistema de gestión documental de la entidad, base de datos o planilla entrega de correspondencia de salida Formato AC-F-06 Formato AC-F-04 Planilla de correspondencia de salida mal tramitada	X

	PROCEDIMIENTO: CORRESPONDENCIA DE SALIDA PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión	3
			Fecha	29/12/2025
			Código	AC-P-01
2	Registrar información del envío a remitir El funcionario de ventanilla de salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia, registra en el sistema de información del operador de correo o en la planilla de imposición de envíos del operador de correo, la información de cada envío: datos del remitente, datos del destinatario, asunto o contenido, peso, etc. Nota: Cuando se realiza el registro de los envíos en el sistema de información del operador de correo, se debe generar e imprimir las guías y ordenes de servicio con las cuales se entrega los envíos a remitir.	Funcionario ventanilla salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia	Sistema de información del operador de correo, orden de servicio o planilla de imposición de envíos del operador de correo	X
3	Entregar envíos al operador de correo El funcionario de ventanilla de salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia, realiza la entrega de los envíos al operador de correo para su distribución, adjuntando la orden de servicio o la planilla de imposición de envíos del operador de correo, según sea el caso. Si la entrega del envío es exitosa, finaliza el proceso de entrega correspondiente. Cuando la entrega del envío no es exitosa, el operador de correo devuelve el envío y el funcionario de ventanilla de salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia, recibe la devolución y continua con la actividad No. 4	Funcionario ventanilla salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia Operador de correo	Orden de servicio o planilla de imposición de envíos del operador de correo	X

	PROCEDIMIENTO: CORRESPONDENCIA DE SALIDA PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión	3
			Fecha	29/12/2025
			Código	AC-P-01
4	Gestionar envíos devueltos por el operador de correo El funcionario de ventanilla de salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia, recibe los envíos devueltos por el operador de correo, verifica la causa de devolución y determina si se acepta o no la devolución. Si el funcionario de ventanilla de salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia acepta la devolución del envío, efectúa el registro en el sistema de gestión documental de la entidad, base de datos o planilla de devolución de correspondencia y realiza la entrega al funcionario o dependencia que remitió el envío. Cuando el funcionario de ventanilla de salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia no acepta la devolución del envío, remite nuevamente el envío al operador de correo para realizar otro intento de entrega en el destino.	Funcionario ventanilla salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia Funcionario o dependencia que remite el envío Operador de correo	Sistema de gestión documental de la entidad o planilla devolución de correspondencia de salida AC-F-07	
5	Gestionar acuse de recibo o prueba de entrega En caso de requerir el acuse de recibo o prueba de entrega de un envío, el funcionario o dependencia interesada puede mediante el número de guía asignado al envío realizar la consulta, descarga o impresión del respectivo soporte en la página web del operador de correo. Si el funcionario o dependencia interesada no puede realizar la consulta directamente, solicita a la División de Relacionamento con el Ciudadano el envío del acuse de recibo o prueba de entrega, para ello	Funcionario o dependencia que requiere prueba de entrega División de Relacionamento con el Ciudadano	Formato AC-F-05 Solicitud prueba de entrega de envíos Prueba de entrega	

	PROCEDIMIENTO: CORRESPONDENCIA DE SALIDA PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión	3
			Fecha	29/12/2025
			Código	AC-P-01
	debe diligenciar el formato de solicitud prueba de entrega adjuntando copia de la comunicación remitida o copia de la planilla con el sello o firma de recibido del funcionario de ventanilla de salida de correspondencia o servidor asignado en la dependencia que gestionó el envío. Nota: En el caso de solicitudes de las dependencias del nivel territorial de la PGN, con el formato de solicitud de prueba de entrega se debe remitir copia de la orden de servicio o planilla de imposición del envío con la cual fue entregado al operador de correo.			

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
02/12/2022	1	Creación del documento
21/07/2025	2	Se requiere actualización por modificación de objetivo, alcance, condiciones generales, sistema de gestión de documentos y actividades del procedimiento
29/12/2025	3	Se actualizó el logo institucional de acuerdo con lo establecido en la Resolución 285 de 2025, "Por medio de la cual se actualiza el Manual de Imagen Institucional para la Procuraduría General de la Nación y se deroga la Resolución 422 de 2020"