


|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO:</b> CORRESPONDENCIA DE SALIDA<br><br><b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL CIUDADANO | <b>Versión</b> | 1          |
|  |  | <b>Fecha</b>   | 02/12/2022 |
|  |  | <b>Código</b>  | AC-P-01    |

## 1. OBJETIVO


Brindar los lineamientos institucionales para el trámite de las comunicaciones de salida que genera la Procuraduría General de la Nación y su envío a través del operador de correo postal.

## 2. ALCANCE

Desde la entrega en la ventanilla de documentación de salida y la validación en la plataforma tecnológica hasta que el operador de correo postal realice 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
- **CÓDIGO POSTAL:** El código postal es empleado por los servicios de correo en todo el mundo, para identificar la posición geográfica del destinatario de una correspondencia.
- **DESTINATARIO:** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
- **ENCOMIENDA:** Servicio obligatorio para el Operador Postal Oficial o Concesionario de correo, que consiste en la recepción, clasificación, transporte y entrega no urgente, de objetos postales, mercancías, paquetes o cualquier artículo de permitida circulación en el territorio nacional o internacional, con o sin valor declarado, hasta un peso de 30 Kg, conforme a lo establecido por la Unión Postal Universal.
- **ENVÍO POSTAL:** Envío postal: Sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario.
- **ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA:** 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, cecogramas, 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. Dado que la guía incluye el número de identificación del envío, no es adecuado que un envío tenga sticker y guía al mismo tiempo.
- **IMPOSICIÓN:** Colocar un envío.
- **TIEMPO DE ENTREGA:** El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.
- **PRUEBA DE ENTREGA:** Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO:</b> CORRESPONDENCIA DE SALIDA<br><br><b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL CIUDADANO | <b>Versión</b> | 1          |
|  |  | <b>Fecha</b>   | 02/12/2022 |
|  |  | <b>Código</b>  | AC-P-01    |

- **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 objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional.
- **RÓTULO:** donde va la información del Destinatario y/o del Remitente.
- **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 DE CORREO:** Servicios Postales prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.
- **STICKER:** Adhesivo que lleva una codificación de barras, con un número de identificación único.
- **REHÚSO:** Cuando el cliente (destinatario) por motivos personales no desea recibir el envío y solicita sea devuelto al origen.
- **REZAGOS:** estado en el que se encuentra una pieza postal cuando no es posible la entrega a destinatario o a remitente.
- **PQRSDF:** Peticiones, quejas reclamos, solicitudes, felicitaciones

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normograma Proceso Atención al ciudadano


#### 5. CONDICIONES GENERALES

Al momento de efectuar el trámite de las comunicaciones de salida, se deben considerar las siguientes políticas de operación:

##### 5.1. ROTULACIÓN DE LOS PAQUETES O SOBRES

Las dependencias que generan comunicaciones de salida deben verificar la información de los destinatarios la cual debe contener como mínimo:


- Remitente (dependencia de la Procuraduría General de la Nación que realiza el envío)
- Nit
- Dirección completa mencionar numero de la oficina o piso, si la dirección es rural incluya todos los datos que cree importantes)
- Teléfono
- Ciudad
- Destinatario

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO:</b> CORRESPONDENCIA DE SALIDA<br><br><b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL CIUDADANO | <b>Versión</b> | 1          |
|  |  | <b>Fecha</b>   | 02/12/2022 |
|  |  | <b>Código</b>  | AC-P-01    |

- Nombre completo (si va dirigido a una persona en una Entidad favor escribir la Entidad Nombre de la persona, dependencia, oficina.)
- Revisar que la documentación de salida se encuentre en perfectas condiciones de embalaje para evitar el deterioro durante su manipulación. No se tramitará documentación con información incompleta
- Abstenerse de enviar a través de este servicio correspondencia privada o personal
- 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
- Las dependencias que generan comunicaciones de salida deben realizar preferiblemente su envío utilizando medios electrónicos (correo electrónico certificado), con el objetivo de reducir costos de envío físico, papel, entre otros.
- Todo paquete o envío que no sea considerado como correspondencia en sobres, debe estar debidamente identificado (rotulado) a fin de ser fácilmente reconocible tanto su remitente como su destinatario en caso de ocurrir una novedad con la guía
- Para la obtención de pruebas de entrega de los envíos realizados se debe diligenciar el formato de solicitud y adjuntar copia de la planilla o del oficio con el sello de recibido en la División de Relacionamiento con el Ciudadano
- Todos los expedientes deben estar debidamente foliados.

## 6. PROCEDIMIENTO

| N. | ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN  | RESPONSABLE / DEPENDENCIA   | SALIDAS   | PUNTO DE CONTROL |
|----|--|---|---|------------------|
| 1  | Verificar los documentos recibidos por ventanilla contra la planilla que presenta cada dependencia e imponer el sello de recibido en la planilla o en el oficio.   | Servidor designado / División de Relacionamiento con el ciudadano | Soportes de revisión  | X                |
| 2  | Verificar que la documentación que va a despachar se encuentre debidamente registrada en la plataforma tecnológica.<br>Si es correcto el registro se complementa y continua el trámite<br><br>Si se presentan errores en el registro de la información, se registra el documento en la planilla de correspondencia mal tramitada y se devuelve a la dependencia para su corrección vuelve al paso 1. | Servidor designado / División de Relacionamiento con el ciudadano | Registro plataforma tecnológica<br><br>AC-F-04<br>Planilla de correspondencia de salida mal tramitada en SIAF | X                |

|  |  |                |            |
|--|--|----------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO:</b> CORRESPONDENCIA DE SALIDA<br><br><b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL CIUDADANO | <b>Versión</b> | 1          |
|  |  | <b>Fecha</b>   | 02/12/2022 |
|  |  | <b>Código</b>  | AC-P-01    |

| N. | ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN   | RESPONSABLE / DEPENDENCIA  | SALIDAS   | PUNTO DE CONTROL |
|----|---|--|---|------------------|
| 3  | Generar planilla en la plataforma tecnológica de la Entidad en formato Excel en archivo plano y subirla al sistema de información del operador de correo postal   | Servidor designado / División de Relacionamento con el ciudadano | Planilla de la plataforma tecnológica   | X                |
| 4  | Generar guías de registro, ordenes de servicio y relación de envíos   | Servidor designado / División de Relacionamento con el ciudadano | Guías y planillas del Sistema   | X                |
| 5  | Entregar al transportista la documentación con la relación para su gestión de entrega<br><br>Si la entrega fue exitosa finaliza el proceso<br><br>Si no se logra la entrega se realiza la gestión de devoluciones.  | Servidor designado / División de Relacionamento con el ciudadano | Relación de envíos que genera plataforma del operador de correo postal<br><br>AC-F-05<br>Solicitud pruebas de entrega de envíos | X                |
| 6  | Tramitar las devoluciones de los envíos para lo cual se debe revisar la causal de devolución, para determinar si se acepta o no.<br><br>Si se acepta – se actualiza el registro en la plataforma tecnológica de la entidad, se genera planilla y se entrega a la dependencia que originó el envío.<br><br>Si no se acepta – se entrega nuevamente al operador del correo para que realice nuevamente la gestión de entrega. | Servidor designado / División de Relacionamento con el ciudadano | Planilla de entrega de las devoluciones del sistema   | X                |

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA      | VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|------------|------------------------------------|------------------------|
| 02/12/2022 | 1                                  | Creación del documento |