

Objetivo:

Garantizar la recepción y radicación adecuada de las comunicaciones oficiales recibidas por cualquier canal de comunicación establecido por la Empresa asegurando la clasificación y distribución de estas para dar trámite oportuno acorde con la normatividad vigente.

Alcance:

Inicia con la elaboración del comunicado escrito por parte del usuario y/o peticionario y finaliza con la reasignación del documento al área responsable de dar trámite de respuesta. Aplica para todos los procesos.

Términos y definiciones:

- 1 **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.
- 2 **APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA:** Es la herramienta para el manejo y el control de los documentos producidos y recibidos en la Entidad.
- 3 **BASE DE DATOS DOCUMENTOS DIGITALIZADOS:** Carpeta electrónica denominada escaneados ubicada en el fileserver compartida donde se almacenan los documentos
- 4 **BOGOTÁ TE ESCUCHA -SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es una herramienta virtual por la cual usted podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.
- 5 **CAT:** Centro de Atención al Trabajador
- 6 **COMUNICACIONES OFICIALES:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado tales como peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, entre otras. Además, se entienden como el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las Autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener su pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (Acuerdo 06/2001 AGN)
- 7 **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.
- 8 **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.
- 9 **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
- 10 **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.
- 11 **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.
- 12 **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.
- 13 **DOCUMENTO ORIGINAL:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- 14 **DOCUMENTO PÚBLICO:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- 15 **FELICITACIÓN:** El ciudadano manifiesta su satisfacción por el servicio recibido por parte de la Entidad competente
- 16 **GESTOR DOCUMENTAL:** Es el servidor asignado de cada área de la EAAB-ESP, para atender la ejecución de cada uno de los procesos tecnológicos, técnicos y auxiliares de la gestión administrativa documental en las distintas solicitudes de correspondencia y notificación.
- 17 **QUEJA:** Manifestación de inconformidad que formula una persona por la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- 18 **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.
- 19 **SSPD:** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios,
- 20 **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.
- 21 **TUTELA:** Mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales o conexos, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

Políticas de Operación :**GENERALIDADES**

- El rol administrador técnico, el cual pertenece a la Dirección Servicios de Informática, es el responsable del correcto funcionamiento técnico del aplicativo de correspondencia.
- 1 Igualmente debe garantizar la actualización y la integridad de la información que se publica e ingresa para recepción a través del portal WEB y que la información del portal se transfiera correctamente al software de correspondencia vigente; así como parametrizar las cuentas autorizadas por formulario GIA para asignar o retirar los roles del aplicativo de correspondencia.
 - 2 La Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control es la responsable de mantener actualizado en el aplicativo SUI de la SSPD el formulario "Correo Electrónico para Notificaciones", con la dirección electrónica de la Empresa para recibir las comunicaciones de la SSPD
 - 3 Es responsabilidad de todas las áreas de la Empresa solicitar a la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida la inducción y/o reinducción para el personal que recepciona, radica, distribuya y tenga acceso al aplicativo de correspondencia.
 - 4 El horario de atención para las ventanillas gestionadas por la Dirección de Servicios Administrativos para la recepción de comunicaciones oficiales ubicadas en el salón de la Central de Operaciones será de 08:00 am a 5:00 pm en jornada continua los días hábiles.
 - 5 En las áreas y/o zonas en donde se recepciona comunicaciones oficiales, existirá personal con el rol de radicador en el aplicativo de correspondencia, que cumplirá el procedimiento acá descrito y su perfil no permitirá modificar o eliminar información.
 - 6 Los permisos para modificar la información contenida en la base de datos documentos digitalizados son asignados por la Dirección Servicios de Informática (previa autorización del Administrador Funcional de la Dirección Servicios Administrativos), con el fin de mantener el nivel de seguridad de la información en el aplicativo.
 - 7 Es responsabilidad de las Gerencias, Secretaría General, Direcciones y Oficinas informar mediante correo electrónico y/o en mesas de trabajo a la Dirección de Servicios Administrativos del cambio de funciones a su cargo
 - 8 Los cambios frente a tipología de la comunicación oficial, tiempo de respuesta, reasignaciones y/o otros ajustes funcionales viables previa validación de la Oficina de Representación Judicial y Actuación Administrativa, Direcciones de Gestión de Calidad y Procesos y Servicios de Informática, requeridas dentro del aplicativo de correspondencia, deben adelantarse por el funcionario designado por la Dirección de Servicios Administrativos con el rol de Administrador Funcional del proceso Administración de Correspondencia y Notificación, previa solicitud del área interesada en el mismo
 - 9 Los Gerentes, Secretario General, Directores, Jefes de Oficina y/o de División, deben velar por el cumplimiento y cierre oportuno de las entradas radicadas en aplicativo de correspondencia y/o actividades que están a cargo de su área (incluidos los de tipo informativo), así como garantizar la trazabilidad correcta de la entrada enlazada con la salida en los casos en que aplique y en los plazos previstos en este procedimiento.
 - 10 Las comunicaciones oficiales dirigidas a las Organizaciones Sindicales, deben surtir proceso de recepción y radicación por los canales de comunicación establecidos por la EAAB-ESP ningún área de la Empresa podrá recibir comunicaciones de las Organizaciones Sindicales sin que hayan surtido su radicación.
 - 11 En caso de fallas en el aplicativo de correspondencia o fallas en el suministro de energía se debe aplicar el instructivo MPFD0205I04 "Plan de Contingencia".
- Es de obligatorio cumplimiento que todos los asignadores de correspondencia de las diferentes áreas, revisen constantemente el aplicativo para verificar las actividades pendientes asignadas a su usuario en el aplicativo de correspondencia en todos los trabajos, por participante y adelanten la clasificación de la comunicación oficial atendiendo a la modalidad de la misma (derecho de petición de interés general o particular, solicitud de información, consulta, petición de una autoridad administrativa, solicitud del congreso) y a su nivel de prioridad (si es presentada por un niño, niña, adolescente o por un periodista).

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Los usuarios y/o peticionarios pueden presentar a la EAAB-ESP comunicaciones oficiales por los siguientes medios:

- 13 a. Electrónicos: a través del portal web www.acueducto.com.co en el link habilitado para tal función y por Bogotá te escucha a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS) y notificaciones.sspd@acueducto.com.co
- b. Escrito: a través de los puntos de atención que la Empresa disponga.
- c. Verbal: por medio del Call Center.

Las comunicaciones oficiales que sean recibidas por correos electrónicos corporativos de los colaboradores de la EAAB-ESP, no se entenderán como recibidos, hasta que no ingresen al aplicativo de correspondencia, debido a que este no es un canal de atención de la entidad, el funcionario que reciba esta comunicación debe reenviar el correo recibido al buzón de notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co, para que se surta la radicación en el aplicativo de correspondencia.

- 14 No se tramitará comunicaciones de carácter privado y/o personal, en caso de haberse dejado en las instalaciones de la Empresa no generan trámite alguno, según art. 2 Acuerdo 060 de 2001. Archivo General de la Nación.
- 15 La Empresa no puede negarse a la recepción y radicación de comunicaciones, solicitudes y peticiones respetuosas, que sean presentados a través de los canales oficiales establecidos.

PRESENTACIÓN, RECIBO Y RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

Los responsables de la recepción y radicación de las comunicaciones oficiales son las Direcciones Comerciales de las zonas, la Dirección de Servicios Administrativos, y la Dirección de Contratación y Compras, atendiendo a los puntos de atención y recepción que tienen a cargo.

- 17 La Dirección de Contratación y Compras es la responsable de recibir las comunicaciones oficiales relacionadas con los procesos de contratación y de realizar su radicación en el aplicativo de correspondencia.
- 18 La Dirección Gestión de Compensaciones a través del CAT es la responsable de radicar en el aplicativo de correspondencia todas las comunicaciones recibidas por parte de los trabajadores activos.
- 19 Los auxiliares administrativos de la Dirección Servicios Administrativos y de la Gerencia de Servicio al Cliente y/o personal designado del operador postal, deben direccionar la comunicación oficial recibida dentro del flujo normal del documento a las áreas encargadas de resolver las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de la EAAB-ESP.
- 20 Cuando las comunicaciones oficiales sean recibidas en un punto distinto a la Central de Operaciones se deben remitir los documentos radicados vía operador postal diligenciando el formato MPFD0205F02 "Planilla control radicación de correspondencia de entrada"
- 21 Los números consecutivos de radicación de entrada incluyendo los radicados vía web, como mínimo deben contener AÑO y CONSECUTIVO.

22 Las denuncias por acoso laboral recibidas por cualquier canal de comunicación oficial no serán radicadas a través del aplicativo de correspondencia sino serán remitidos al correo electrónico comitedeconvivencialaboral@acueducto.com.co, para su respectivo trámite y elaboración de estadísticas que presentan a la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, (comunicado CCL-2023-0037 fechado el 9 de febrero de 2023 de la Secretaría Técnica del Comité de Convivencia Laboral)

23 Todas las comunicaciones oficiales que sean presentados a la Empresa deben ser radicados en el aplicativo de correspondencia a excepción de las denuncias por acoso laboral incluso las que correspondan a peticiones verbales. Esta radicación se debe efectuar generando el respectivo radicado de entrada con la anotación de la fecha, hora de su presentación, consecutivo y descripción de los documentos anexos.

Los documentos, PQRS, consultas, resoluciones, silencios administrativos, solicitudes y diversas tipologías que lleguen a través del correo electrónico notificaciones.sspd@acueducto.com.co se radicarán entre el día de recepción y el día siguiente hábil, dependiendo del volumen de información recibida y debe contener el pantallazo del campo referenciado en el aplicativo: la fecha y la hora de recibido en dicho buzón.

24 Los auxiliares administrativos y/o personal designado, deben revisar durante toda la jornada el buzón de entrada y buzones dispuestos en dicho correo, te resuelvo, traslados, descargando los anexos o los links dispuestos por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, validando que los documentos allegados sean de competencia de la EAAB-ESP, en caso contrario será radicado y trasladado a la entidad competente por parte de la Dirección de Servicios Administrativos en un tiempo no mayor a 2 (dos) días hábiles e informando al usuario dicho traslado.

Todos los documentos, PQRS, consultas y/o solicitudes de los usuarios y/o peticionarios o suscriptores del servicio y requerimientos por parte de las autoridades registradas a través del aplicativo de correspondencia externa serán radicados en el mismo día, a excepción de los radicados que ingresan por los medios electrónicos que lleguen fuera de la jornada de atención y en días no hábiles los cuales se radicarán al siguiente día hábil; el auxiliar administrativo debe dejar consignado en el campo "documento referenciado" del aplicativo de correspondencia la fecha y hora de ingreso del correo; es responsabilidad del área competente de dar respuesta tener en cuenta los datos registrados en el campo "documento referenciado" para efectos del computo de los términos legales para atender la petición.

25 La radicación y digitalización de los documentos debe garantizar la disponibilidad electrónica del documento, a excepción de libros, revistas, planos y demás anexos cuyo medio de soporte impida su digitalización, en los casos que estos se reciban a través de los correos dispuestos, se debe enviar los anexos al administrador funcional para el respectivo cargue en aplicativo de correspondencia. En el momento de la digitalización, las acciones judiciales (tutelas, acciones de cumplimiento, acciones populares y las sentencias de procesos judiciales y requerimientos efectuados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios) deben ser prioritarios sobre las demás comunicaciones. .

27 La correspondencia recibida por cualquier canal de comunicación que lleve asociada la cuenta contrato genera interfaz con SAP. En el momento de la radicación se asignarán las comunicaciones oficiales en el aplicativo de correspondencia, al área competente. Cuando la radicación de la comunicación oficial involucre a diferentes áreas se radicará individualmente cada una de ellas y se remitirá a las áreas competentes de su atención.

28 Cuando un ente de control político, disciplinario, fiscal, ciudadano o jurisdiccional del orden nacional, departamental, distrital y municipal, tales como: Concejo de Bogotá, Congreso de la República, Presidencia de la República, Procuraduría General de la Nación, presenten a la EAAB – ESP comunicaciones oficiales, los mismos deben ser asignados en el aplicativo de correspondencia a la Gerencia General, cuando las comunicaciones sean de la Contraloría se asignan a la Oficina de Control Interno y Gestión con copia a Gerencia.

29 Los asignadores de correspondencia de las diferentes áreas verificarán los tiempos en los cuales se debe dar respuesta; si la comunicación debe ser resuelta en un termino inferior o superior al indicado por el aplicativo de correspondencia, solicita a través de correo electrónico al funcionario con el rol de administrador funcional el ajuste del tiempo legalmente establecido y/o de la tipología correspondiente, se identifica en el campo "documento referenciado" del aplicativo de correspondencia la fecha y hora en que fue enviado si fue enviado por correo electrónico y a partir de esta fecha debe parametrizar y realizar el conteo de los días para dar respuesta según tipología.

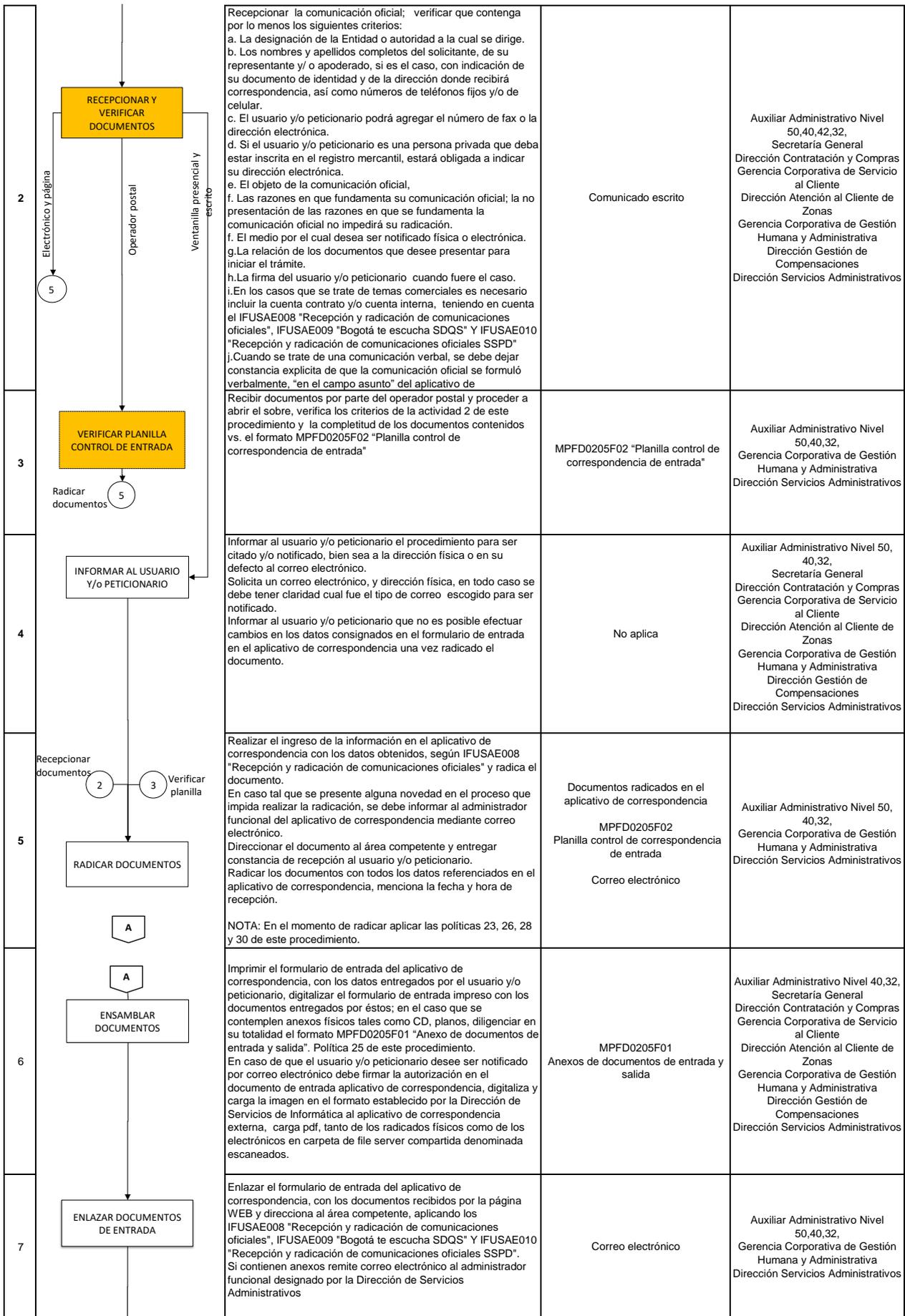
30 Las radicaciones que ingresen vía WEB al aplicativo de correspondencia al igual que las recibidas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el buzón notificaciones.sspd@acueducto.com.co, correo de notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co, Bogotá te escucha SDQS, serán radicadas en el aplicativo de correspondencia, no serán impresas y se identificarán por la letra "D", según los lineamientos de racionalización y uso del papel, es responsabilidad directa del rol asignador en cada área la revisión de este tipo de entradas en su bandeja de trabajo en el aplicativo de correspondencia en su usuario

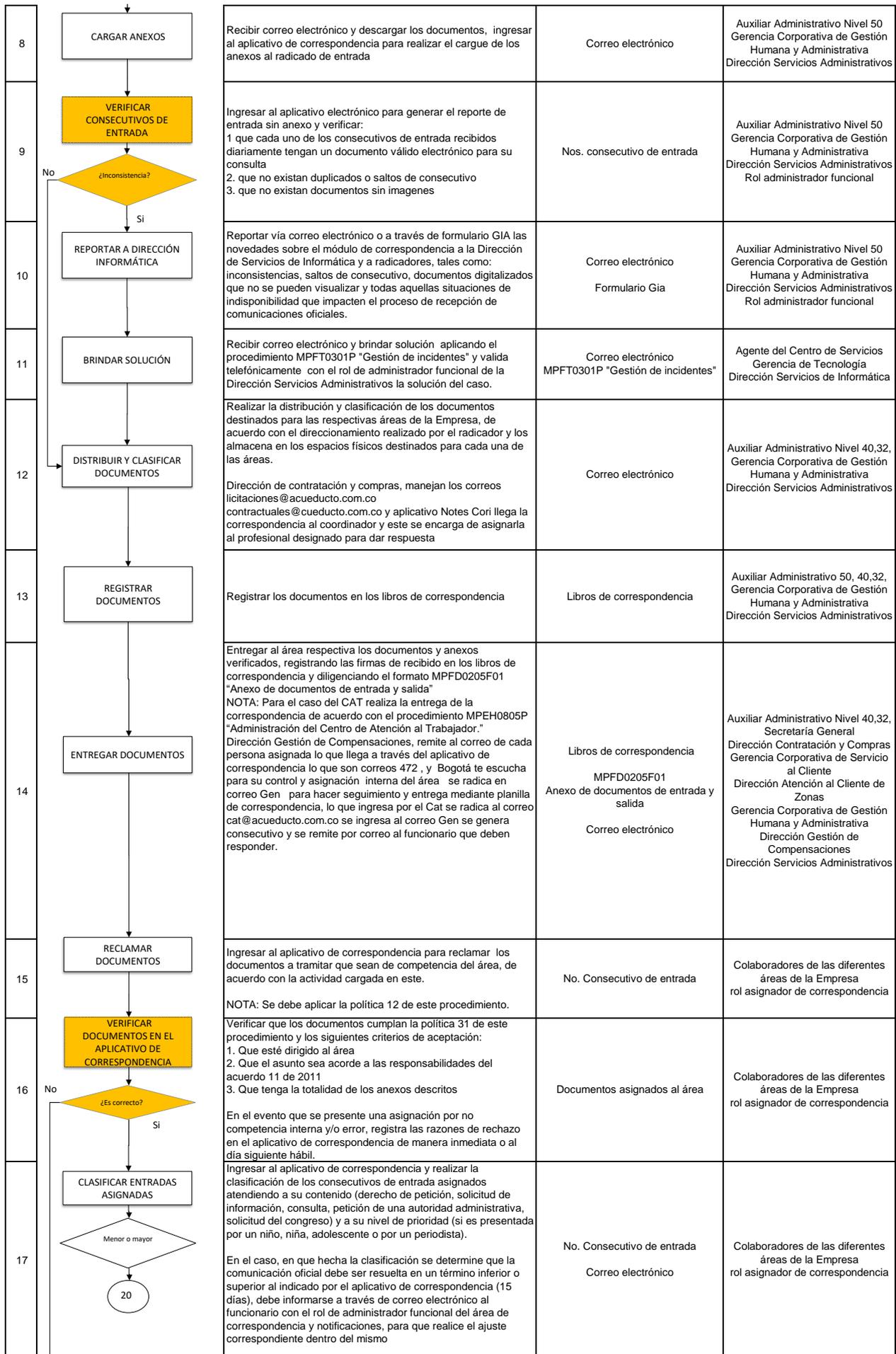
Documentos de soporte

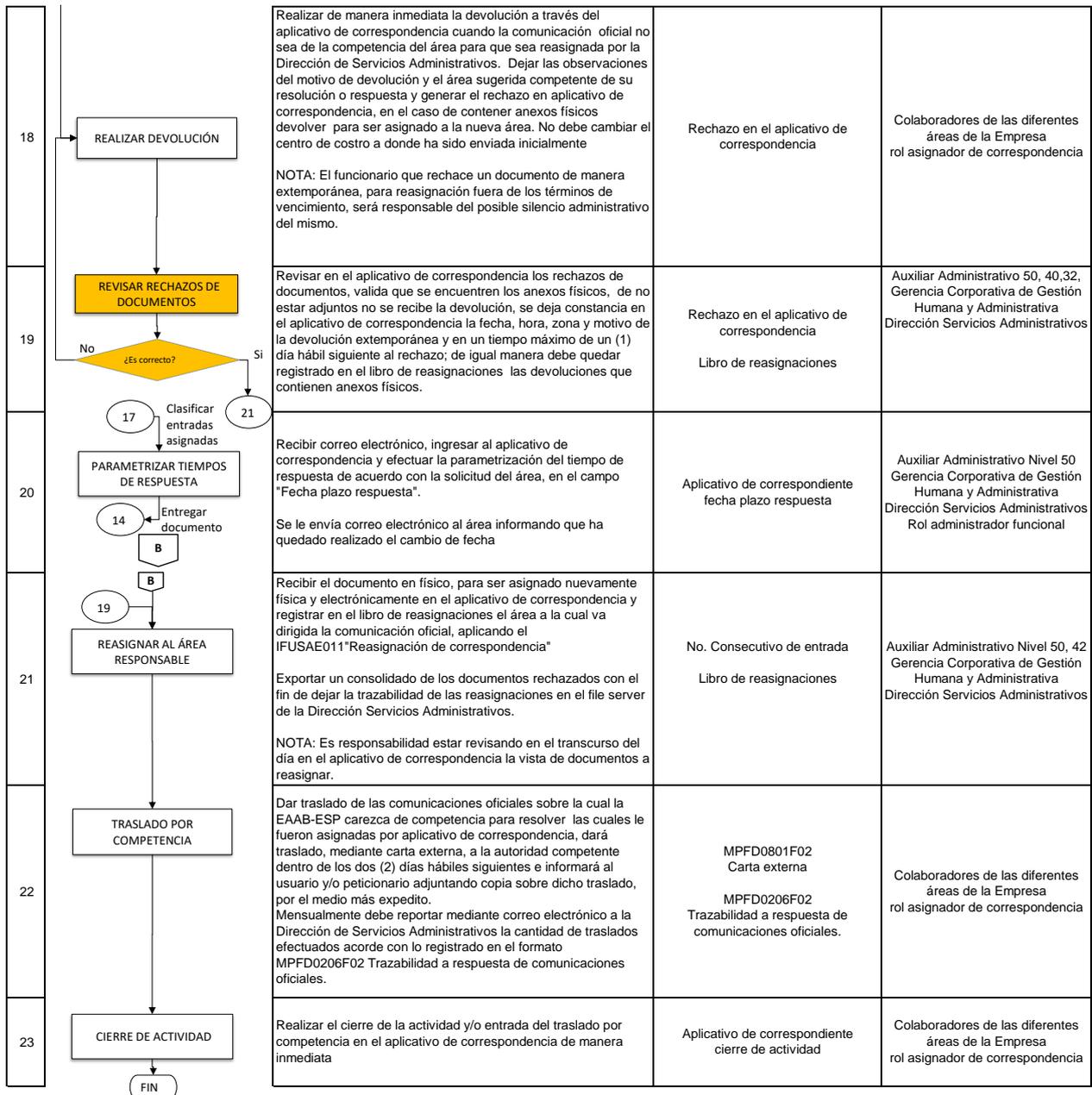
CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
IFUSAE008	Recepción y radicación de comunicaciones oficiales	2,5,7	EAAB-ESP
IFUSAE009	Bogotá te escucha SDQS	2,7	EAAB-ESP
IFUSAE010	Recepción y radicación de comunicaciones oficiales SSPD	2,7	EAAB-ESP
MPFD0205F02	Planilla control de correspondencia de entrada	3,5	EAAB-ESP
MPFD0205F01	Anexo de documentos de entrada y salida	14,6,	EAAB-ESP
MPFD0206F02	Trazabilidad a respuesta de comunicaciones oficiales.	22	EAAB-ESP
MPFD0801F02	Carta externa	22	EAAB-ESP
MPFT0301P	Gestión de incidentes	11	EAAB-ESP
IFUSAE011	"Reasignación de correspondencia"	21	EAAB-ESP

Actividades

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1	<p style="text-align: center;">INICIO</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">ELABORAR Y RADICAR DOCUMENTOS</p>	Elaborar comunicado escrito dirigido a la EAAB-ESP, los cuales dirige por los canales de comunicación establecidos en la política 13 de este procedimiento	Comunicado escrito	Usuario y/o peticionario







Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
07/06/2023	Se realizó cambio de formato, se incluyeron y crearon los siguientes IFU's: IFUSAE008 Recepción Y Radicación De Comunicaciones Oficiales para dar paso obsoleto al instructivos MPFD0205I02 Recepción Documentos Aplicativo Correspondencia y al MPFD0205I03- INSTRUCTIVO- Radicación De Comunicaciones Oficiales IFUSAE009-Recepción Y Radicación De Comunicaciones Oficiales Bogotá Te Escucha SDQS para dar paso obsoleto al instructivo MPFD0205I01 Recepción Comunicaciones Sdqs IFUSAE010 Instructivo recepción y radicación de comunicaciones oficiales SSPD para dar paso obsoleto al formato MPFD0205F03 Recepción Resolución Se crea el IFUSAE011 Reasignación de correspondencia	2

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
LINA MARCELA GRAJALES Auxiliar Administrativo Nivel 30 (E) Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa Dirección Servicios Administrativos Equipo de correspondencia	ORLANDO ALVARADO MANCERA Profesional Nivel 22 Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa Dirección Servicios Administrativos	JOSE GUILLERMO DEL RIO BAENA Director Nivel 08 Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa Dirección Servicios Administrativos
07/06/2023	07/06/2023	07/06/2023