

Gestión de comunicaciones oficiales en RTVC [ACUERDO 060 DE 2001]

Situación 1

Me llegó un correo solicitando o informando un asunto de mi área o de la Entidad. ¿Qué debo hacer?

respuesta

Debes convertir el correo a PDF y remitirlo a correspondencia@rtvc.gov.co para que sea radicado.

Situación 3

Soy el encargado de remitir respuestas a entidades y/o proveedores de la Entidad. ¿Qué debo hacer?

respuesta

Para dar una respuesta oficial debes usar siempre la plantilla de Oficio que encontrarás en la plataforma ORFEO.

Situación 2

Tengo que responder una solicitud de información de un área interna. ¿Respondo por el correo?

respuesta

No, debes responder a través de ORFEO generando un número de radicado usando la plantilla de memorando.

Situación 4

Me llegó una petición de información en físico. ¿La respondo de la misma manera?

respuesta

Debes responder por ORFEO empleando la plantilla que corresponda.



Conceptos **Cómo se realiza en RTVC**

Unidad de Correspondencia:

Gestiona de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones. De esta manera, se contribuye al desarrollo del programa de **Gestión Documental** y los programas de conservación.

Este es el proceso de gestión y trámite de comunicaciones en **RTVC** a cargo de **Gestión Documental**.

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.



Documento Público:

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

Se radica en correspondencia@rtvc.gov.co y se genera un número consecutivo.

Comunicaciones Oficiales:

Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.



Comunicaciones oficiales recibidas:

Son aquellas que ingresan a la entidad, las cuales son revisadas y verificadas para dar respuesta oportuna.

Se radica en **Orfeo** y se genera un número consecutivo.

Comunicaciones oficiales por correo electrónico:

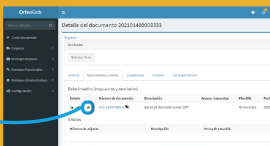
Las entidades que dispongan de Internet y servicios de correo electrónico reglamentarán su utilización y asignarán responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas.

Comunicaciones de Entradas:

Este proceso se ejecuta a través del correo electrónico corporativo: correspondencia@rtvc.gov.co, dejando evidencia en Orfeo la asignación del consecutivo, contenido en PDF de la comunicación y el cierre del radicado en **Orfeo**.

Comunicaciones de salida u Oficio:

En la plataforma de Orfeo, debes anexar en PDF la evidencia del envío de la comunicación y terminar el proceso solicitando el cuarto visto a través de la **Mesa de Servicios**.



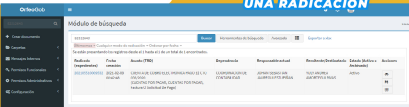
Radicación de comunicaciones oficiales:

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 recibido o envío, con el propósito de oficializar el trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley.

Corresponde al número de radicado en Orfeo

el cual es recibido por correspondencia de manera física o por correo. Allí **Gestión Documental** lo radicará en la plataforma **Orfeo** en donde podrás consultar su trazabilidad.

VISTA EN ORFEO DE UNA RADICACIÓN



Memorando:

Son comunicaciones internas.

Oficios:

Son comunicaciones de salida para entidades externas a **RTVC**.

Corresponde a radicados generados en **Orfeo** por los servidores o contratistas de **RTVC**.

PLANTILLAS DISPONIBLES EN ORFEO



Imagen corporativa:

Con el propósito de reflejar una adecuada imagen corporativa, las entidades establecerán en sus manuales de procedimientos una plantilla con todo lo reglamentario.

Corresponde al uso de nuestras plantillas en Orfeo:

Memorando y Oficio.



Horarios de Atención al Público:

Todas las unidades de correspondencia informarán el horario de atención al público en un lugar visible y de fácil acceso para los ciudadanos.

Correspondencia:
Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

No se incluyen fines de semana ni festivos

