	Instructivo Servicio de Mensajería	CÓDIGO: I1_P2_D
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión Documental y Archivo	FECHA DE APROBACIÓN: 17/06/2026
		Página 1 de 6

1. OBJETIVO: Establecer las actividades del servicio de mensajería de la entidad, orientadas a la recepción, envío, seguimiento y control de las comunicaciones oficiales de salida, tanto electrónicas como físicas, previamente radicadas y tramitadas por las dependencias, con el propósito de garantizar la entrega oportuna, la trazabilidad y la adecuada conservación de la información.

2. DATOS DEL DOCUMENTO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA ACTIVIDAD.

Código	Versión	Nombre del documento
P2_D	3	Procedimiento Gestión y Trámite de las Comunicaciones Oficiales

3. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Realizar el seguimiento, monitoreo y control de las comunicaciones oficiales de salida remitidas por los diferentes canales de mensajería, verificando su entrega oportuna, el cumplimiento de las directrices de envío y la adecuada actualización de los registros en el SGDEA/SIGA.


Nota: En caso de presentarse devolución efectiva de las comunicaciones en la dirección de correspondencia y/o en los casos en los que no exista una dirección de notificación en las bases de datos de la Agencia, se deberá realizar la publicación en la cartelera web de la Entidad, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos.

4. DESARROLLO:

Este instructivo describe, de manera secuencial, las actividades que conforman la operación del servicio de mensajería en la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea. En él se definen las acciones, los controles, el flujo de ejecución, los tiempos asociados y los responsables involucrados en la gestión de las comunicaciones oficiales de salida, priorizando su envío por medios electrónicos. En caso de no lograrse la entrega efectiva por este medio o cuando el destinatario haya solicitado expresamente el envío en medio físico se procederá con dicho envío.

Asimismo, se establecen las directrices para asegurar la adecuada articulación de las etapas operativas, desde la recepción de la correspondencia hasta su entrega efectiva o la gestión de las novedades correspondientes. Esto incluye el seguimiento y la actualización de la información en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).

Lo anterior, contribuye a fortalecer la trazabilidad de los envíos, optimizar los tiempos de respuesta y garantizar el cumplimiento de las disposiciones en materia de gestión documental.

	Instructivo Servicio de Mensajería	CÓDIGO: I1_P2_D
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión Documental y Archivo	FECHA DE APROBACIÓN: 17/06/2026
		Página 2 de 6

4.1. Envío de comunicaciones oficiales de salida por medio electrónico

Desde la dependencia remitente se realiza la verificación previa de la información de la comunicación oficial de salida, asegurando que los datos del destinatario, en especial la dirección de correo electrónico registrada en la comunicación recibida, se encuentren completos y correctos, con el fin de evitar devoluciones o fallas en la entrega. En este punto, es importante tener en cuenta las directrices otorgadas en el Procedimiento Gestión y Trámite de las Comunicaciones Oficiales.

Posteriormente, se procede con el envío electrónico de la comunicación oficial de salida a través del SGDEA, mediante la interoperabilidad con el operador de mensajería, garantizando la generación del soporte de envío y la trazabilidad de la actividad.

Cuando las comunicaciones oficiales de salida enviadas por medio electrónico presenten novedad de no entrega, se solicitará verificación de los datos de envío a la dependencia remitente con el fin de realizar una nueva entrega por medio electrónico o envío físico,

Por último, el profesional designado de la Subgerencia de Gestión Administrativa para la actividad de servicio de mensajería valida que la comunicación esté debidamente registrada en el SGDEA, incluyendo los datos necesarios para su envío, tales como destinatario, asunto, número de radicado y demás información requerida con el fin de garantizar su recepción, la continuidad del trámite y la trazabilidad en la notificación.


4.2. Recepción de comunicaciones oficiales de salida por medio físico

La dependencia remitente entrega al profesional designado de la Subgerencia de Gestión Administrativa para la actividad de servicio de mensajería, la comunicación oficial de salida radicada, junto con la planilla de correspondencia generada en el Sistema de Gestión Documental, para adelantar su validación, alistamiento, control y posterior despacho con el operador postal correspondiente, asegurando el cumplimiento de los tiempos establecidos y la adecuada gestión documental. Esta información se puede ampliar a partir de lo descrito en el Procedimiento Gestión y Trámite de las Comunicaciones Oficiales.

4.2.1 Verificación de datos de la comunicación por medio físico

El profesional designado de la Subgerencia de Gestión Administrativa para la actividad de servicio de mensajería verifica que la planilla de distribución de las comunicaciones oficiales de salida se encuentre debidamente diligenciada, validando como datos mínimos obligatorios: número de radicado, origen, folios, anexos, entidad destino, destinatario, dirección completa, ciudad, asunto y demás datos de contacto, cuando aplique.

Asimismo, se constata que la totalidad de los documentos relacionados en la planilla correspondan efectivamente a la comunicación oficial registrada, con el propósito de garantizar el adecuado control y la trazabilidad de la información.

	Instructivo Servicio de Mensajería	CÓDIGO: I1_P2_D
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión Documental y Archivo	FECHA DE APROBACIÓN: 17/06/2026
		Página 3 de 6

En caso de presentarse inconsistencias en la información registrada, la documentación será devuelta a la dependencia remitente para la respectiva validación, corrección y actualización de los datos a través del SGDEA, antes de continuar con el trámite de envío.

4.2.2 Alistamiento y envío de comunicaciones oficiales de salida por medio físico

En los casos en que se requiera el envío en medio físico, se realiza el registro de la comunicación en el sistema del operador postal, ingresando los datos correspondientes, tales como nombre del destinatario, dirección, ciudad, número de radicado y peso del envío.

Una vez registrada esta información, se generan las guías de envío y la respectiva orden de servicio, documentos que permiten la identificación, control y seguimiento de cada comunicación.

Posteriormente, las comunicaciones oficiales de salida correspondientes a cada envío físico se embalan en sobres de manila debidamente sellados, a los cuales se les adhiere la guía de entrega correspondiente, con el fin de garantizar su correcta identificación y trazabilidad.

Finalmente, las comunicaciones oficiales de salida, junto con la orden de servicio, debidamente firmada y fechada por el profesional designado de la Subgerencia de Gestión Administrativa para la actividad de servicio de mensajería, son entregadas al operador postal para su despacho y posterior entrega al destinatario.

4.2.3 Tiempos de recepción de las comunicaciones oficiales de salida en medio físico

La recepción de las comunicaciones oficiales de salida por parte el profesional designado de la Subgerencia de Gestión Administrativa para la actividad de servicio de mensajería se realiza de lunes a viernes, en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.


Para las comunicaciones oficiales de salida entregadas por las dependencias hasta la 1:00 p.m. se garantiza su entrega al operador de mensajería el mismo día en la jornada de la tarde, aquellas que sean entregadas después de la 1:00 p.m. serán tramitadas con el operador al día hábil siguiente.

Para envíos masivos de las comunicaciones oficiales de salida, las dependencias deberán efectuar la programación con una anticipación mínima de veinticuatro (24) horas.

4.2.4 Tiempos de entrega por parte del operador para los envíos en medio físico

Los tiempos de entrega de las comunicaciones oficiales de salida se establecen de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009, el Decreto 1078 de 2015 y a partir de la programación de tiempos definida en el sistema del operador postal correspondiente, así como con las condiciones del servicio contratado por la entidad.

La entrega de las comunicaciones oficiales de salida al destinatario se realiza en un plazo estimado de veinticuatro (24) a cuarenta y ocho (48) horas hábiles, contadas a partir de la hora de recepción de la pieza postal en la Agencia Atenea. Este término se entenderá, en todo caso, dentro de un máximo de dos (2) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la imposición de la pieza postal.

	Instructivo Servicio de Mensajería	CÓDIGO: I1_P2_D
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión Documental y Archivo	FECHA DE APROBACIÓN: 17/06/2026
		Página 4 de 6

4.3 Seguimiento y control de las comunicaciones oficiales de salida

El seguimiento en las comunicaciones oficiales de salida a través del correo electrónico certificado se realiza por el SGDEA mediante la consulta del número de radicado, con el propósito de verificar la entrega, identificar devoluciones o evidenciar novedades presentadas.

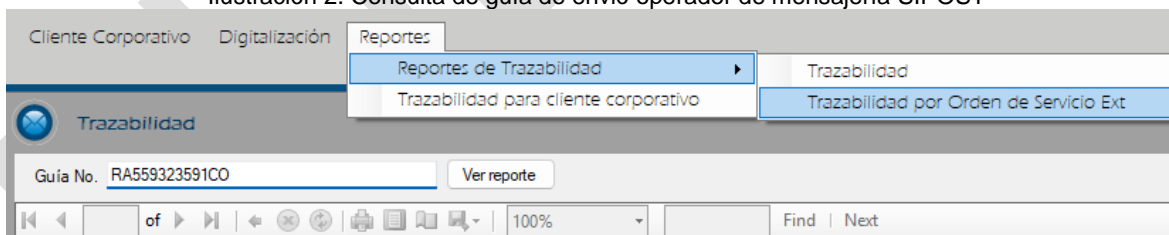
Ilustración 1. Ruta de verificación de guías de correspondencia en el sistema SGDEA - SIGA



Fuente: Sistema SGDEA - SIGA


El seguimiento de las comunicaciones oficiales de salida en medio físico se realiza en la plataforma del operador postal, a partir del número de guía, permitiendo verificar el estado del envío, la entrega al destinatario o las novedades presentadas.

Ilustración 2. Consulta de guía de envío operador de mensajería SIPOST



Fuente: Sistema SIPOST de 4-72

Como actividad de control, el profesional designado de la Subgerencia de Gestión Administrativa para la actividad de servicio de mensajería realiza la verificación diaria del estado de cada envío hasta confirmar su entrega, dejando evidencia a través de reportes y soportes generados en los sistemas de información correspondientes, garantizando la trazabilidad y el adecuado seguimiento de cada comunicación oficial de salida.

	Instructivo Servicio de Mensajería	CÓDIGO: I1_P2_D
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión Documental y Archivo	FECHA DE APROBACIÓN: 17/06/2026
		Página 5 de 6

4.4 Gestión de devoluciones

Cuando las comunicaciones oficiales de salida enviadas por correo electrónico certificado presenten devolución con la novedad “*No fue posible la entrega al destinatario*”, el profesional designado de la Subgerencia de Gestión Administrativa para la actividad de servicio de mensajería informa a la dependencia remitente mediante correo electrónico institucional, la novedad presentada, solicitando la actualización de la dirección electrónica del destinatario con el fin de realizar un nuevo intento de envío.

Una vez recibida la novedad, la dependencia remitente gestiona la solicitud de modificación a través del SGDEA, mediante la ruta: módulo Radicación / Modificaciones / Crear solicitud, con el fin de que el profesional designado de la Subgerencia de Gestión Administrativa para la actividad de servicio de mensajería realice la actualización correspondiente y efectúe el respectivo reenvío de la comunicación oficial desde el sistema SGDEA.

Ilustración 3. Ruta de modificación de guías de correspondencia en el sistema SGDEA - SIGA



Fuente: Sistema SGDEA - SIGA


La gestión de las devoluciones en las comunicaciones oficiales de salida físicas se realiza por el reenvío a través del operador postal, generando una nueva guía y conservando la trazabilidad correspondiente.

Las devoluciones se realizan dentro del primer día hábil siguiente a la recepción de la novedad, previa a la validación y autorización de la dependencia remitente.

Con el fin de hacer el seguimiento de las comunicaciones oficiales de salida, los reportes generados por el sistema del operador postal se digitalizan y se cargan en el SGDEA, asociados al respectivo número de radicado, con el propósito de garantizar la trazabilidad, disponibilidad y la consulta de la información.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

	Instructivo Servicio de Mensajería	CÓDIGO: I1_P2_D
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Gestión Documental y Archivo	FECHA DE APROBACIÓN: 17/06/2026
		Página 6 de 6

4.4.1 Publicación en la cartelera web

Cuando la correspondencia no ha podido ser entregada y se han agotado las direcciones de entrega registradas en el SGDEA, se procede con la publicación en la cartelera web. En este caso, la comunicación oficial es devuelta a la dependencia remitente para que adelante dicho trámite de publicación, conforme a lo establecido en el Procedimiento de Notificaciones de Actos Administrativos.

4.5 Custodia de planillas

Las planillas de comunicaciones oficiales de salida enviadas en medio físico se organizan y archivan como parte del soporte de verificación y control, por lo que su adecuada conservación permite verificar el cumplimiento de los tiempos, identificar responsables y atender requerimientos de información.

5. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	José De La Cruz Socarras Quintero	Profesional Contratista de la Subgerencia de Gestión administrativa	17/06/2026
Revisó	Wilfredo Rodríguez Neira	Profesional Universitario de la Subgerencia de Gestión Administrativa	17/06/2026
	Arleth Fonseca Moreno	Profesional Contratista de la Subgerencia de Gestión Administrativa	
	Luisa Fernanda Puerta	Profesional Contratista de la Gerencia de Gestión Corporativa	
Aprobó	Diana Blanco Garzón	Gerente de Gestión Corporativa	17/06/2026

Camilo Cardozo Cruz – Subgerente de Gestión Administrativa
NOMBRE Y FIRMA DEL LÍDER DE PROCESO

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>