



CIRCULAR No. 00005 DE 30-04-2026

Bogotá D.C, 2026-04-30 19:15:23.297535

PARA: Funcionarios de planta y contratistas
SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA, RESPONSABLES DE RUBROS DE
FUNCIONAMIENTO Y PROYECTOS DE INVERSIÓN, SUPERVISORES Y
APOYOS A LA SUPERVISIÓN.

DE: JENIFFER BRAVO ZAPATA
Subdirectora de Gestión Corporativa, Subdirección de Gestión Corporativa

ASUNTO: LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES
OFICIALES INTERNAS Y EXTERNAS.

De manera atenta, me permito informar los siguientes lineamientos a tener en cuenta, para el adecuado manejo de comunicaciones oficiales, entendidas como aquellas recibidas o producidas en cumplimiento de las funciones legalmente asignadas a la entidad.

Con el fin de dar observancia a la normatividad vigente, y asegurar la correcta conformación de los expedientes, es fundamental que estos contengan la totalidad de los documentos asociados a un mismo trámite o proceso. Para ello, se deben respetar los principios de procedencia, orden original e integridad documental, preservando su valor probatorio y oficial, lo que contribuye a garantizar el derecho de entidades y ciudadanos a acceder a la información pública.

Por lo anterior, se solicita a todos los servidores y contratistas dar cumplimiento a los siguientes lineamientos:

1. El acceso al Sistema de Gestión Documental ORFEO requiere usuario y contraseña asignados de manera personal e intransferibles. El titular será responsable del adecuado uso de sus credenciales y de la gestión de las comunicaciones oficiales.
2. Toda comunicación recibida por cualquier canal (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, entre otros) deberá ser remitida al correo correspondenciarecepcion@idt.gov.co para su registro en ORFEO. Si es recibida en cuentas de correo no autorizadas para este proceso, deberá redirigirse oportunamente a la dirección oficial, con el fin de asegurar su registro y gestión adecuada.
3. En cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 del 2012, orientada a promover la eficiencia administrativa y la política de cero papel en el sector público, la gestión de comunicaciones oficiales (elaboración, revisión, aprobación y envío) deberá realizarse únicamente a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO. Este procedimiento permite asegurar un seguimiento detallado y un registro histórico completo de cada una de las actuaciones.



CIRCULAR No. 00005 DE 30-04-2026

4. Todo documento (interno, de entrada, o salida) debe incorporarse en el expediente correspondiente, conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD).
5. Es deber de todos los servidores públicos del IDT consultar a diario sus bandejas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. La falta de revisión no exime de responsabilidad frente a los tiempos de respuesta.
6. Los sobres físicos recibidos serán abiertos para verificar su contenido y posteriormente registrados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
7. Los documentos deberán digitalizarse preferiblemente en formato PDF.
8. La recepción, registro y distribución de comunicaciones oficiales se realizará únicamente a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
9. El jefe de cada dependencia asignará el trámite de las comunicaciones oficiales y realizará seguimiento hasta su cierre, garantizando respuestas oportunas.
10. Todas las actuaciones relacionadas con un documento (asignación, reasignación, envío, recepción, revisión, aprobación o devolución) deben gestionarse exclusivamente a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO para asegurar la trazabilidad.
11. Todo documento reasignado deberá incorporarse en el expediente correspondiente, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental - TRD.
12. El responsable del radicado deberá aplicar la Tabla de Retención Documental (TRD), gestionar el expediente correspondiente y archivar los documentos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
13. Las respuestas a comunicaciones, previamente registrada como antecedente, se deberá proyectar, desde el radicado de entrada, utilizando la opción “nuevo borrador”, garantizando trazabilidad.
14. El asunto de la respuesta debe incluir el número de radicado de la comunicación a la cual se está dando contestación.
15. Las comunicaciones oficiales sin antecedentes deberán elaborarse como “borrador” en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Estos documentos recibirán un ID provisional que permitirá su control, seguimiento y ajuste antes de su validación. Posteriormente, deberán ser remitidos al jefe, servidor o contratista autorizado para su revisión. La asignación del número de radicado definitivo se realizará únicamente después de su revisión, aprobación y firma por parte del responsable correspondiente.
16. Toda comunicación oficial que se elabore deberá seguir, de manera obligatoria, los lineamientos y empleando como guía los formatos definidos por el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se encuentran en la sección “plantillas” del aplicativo Orfeo o en la Intranet.
17. Se debe evitar la reutilización o modificación de plantillas guardadas con anterioridad o comunicaciones anteriores, debido a que estos pueden encontrarse desactualizados o contener información incorrecta.
18. Verificar que la información del destinatario coincida con los datos suministrados por el solicitante. En caso de envío físico, confirme que la dirección esté completa, incluyendo detalles como apartamento, interior, bloque o torre, con el fin de evitar errores en la entrega y posibles costos adicionales para la entidad. Si el envío se realiza por correo electrónico, garantizar que la dirección corresponda con la registrada previamente por el ciudadano o solicitante.



CIRCULAR No. 00005 DE 30-04-2026

19. Una vez elaborada la comunicación, deberá remitirse al jefe de la dependencia para su revisión mediante la opción de “revisar y aprobar” en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. En caso de que se requieran ajustes, estos deberán realizarse y el documento deberá enviarse nuevamente para su revisión y posterior firma.
20. Cuando sea necesario remitir documentos con copia, se deberá diligenciar el apartado “Con copia” incluyendo la información completa de los destinatarios, como nombre, cargo y dirección física o correo electrónico, según el medio de envío.
21. Una vez la comunicación externa haya sido verificada, aprobada y firmada, deberá radicarse en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y enviada al correo electrónico del destinatario o reasignada en caso de ser una comunicación interna.
22. En caso de que una comunicación sea devuelta, independientemente de si fue remitida en formato físico o electrónico, la Unidad de Correspondencia procederá a aplicar los siguientes lineamientos:
 - a) Procederá a digitalizar el documento que contenga el sello de devolución si se trata de un envío en formato físico.
 - b) Si es devuelta la comunicación electrónica, el encargado del correo electrónico orfeo@idt.gov.co, deberá informar a la Unidad de Correspondencia la situación presentada, dejando la trazabilidad, con el fin de que ésta informe al área correspondiente.
23. Las comunicaciones oficiales que, por situaciones excepcionales, deban ser entregadas en formato físico por un servidor o contratista de la entidad en reemplazo del correo electrónico deberán elaborarse en dos ejemplares. El encargado de la entrega deberá solicitar al destinatario la firma de una de las copias, consignando su nombre completo, así como la fecha y hora de recepción.

La copia debidamente firmada deberá ser remitida a la Unidad de Correspondencia para su digitalización y registro en el Sistema de Gestión Documental ORFEO como evidencia del envío. Por su parte, el documento original deberá ser entregado a la dependencia productora para su archivo en el expediente respectivo. Este procedimiento permite asegurar la correcta trazabilidad en el sistema y la adecuada conservación de los expedientes en gestión.
24. Las comunicaciones oficiales internas seguirán siendo tramitadas exclusivamente a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, sin necesidad de ser impresas. El documento original de cada comunicación deberá ser archivado en el expediente adecuado de la dependencia que lo haya generado.
25. Las comunicaciones oficiales internas deben utilizarse exclusivamente entre dependencias.
26. Para el caso de las tutelas, aunque la información y contenido sea competencia de alguna de las dependencias de la entidad, la responsabilidad de la respuesta estará a cargo de la Oficina Jurídica.
27. Cuando se reciba una comunicación que no sea de su competencia, ésta se deberá devolver a más tardar al día siguiente de su recepción a la Unidad de Correspondencia, donde se hará la revisión y será trasladada al área competente a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
28. Para finalizar un radicado asignado en ORFEO, después de dar trámite de respuesta en “*Observaciones: describa las actividades realizadas para gestionar los documentos*”. Se debe relacionar el número de radicado de la salida, tanto en comunicaciones de entrada como internas.

CIRCULAR No. 00005 DE 30-04-2026

29. Las comunicaciones de carácter personal NO serán recibidas por la Unidad de Correspondencia, por lo tanto, es necesario que los funcionarios públicos o contratistas eviten dar la dirección del Instituto Distrital de Turismo para correspondencia de tipo personal.

De conformidad con el numeral 6 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario, es deber de todo servidor público custodiar y cuidar la documentación e información que esté bajo su responsabilidad, evitando su sustracción, destrucción, ocultamiento o uso indebido. Además, los numerales 12 y 18 del artículo 39 prohíben a los servidores públicos ocasionar daño o pérdida de bienes, expedientes o documentos que estén en su posesión por razón de sus funciones, así como permitir el acceso o exhibición de expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas.

Finalmente, agradecemos su compromiso en la implementación rigurosa de estos lineamientos, fundamentales para salvaguardar la integridad, trazabilidad y autenticidad de las comunicaciones institucionales.

Cordialmente,

Documento 20266000000056 firmado electrónicamente por:				
JENIFFER ZAPATA	BRAVO	Subdirectora Subdirección Fecha firma: 30-04-2026 19:15:23	de de Gestión Gestión	Corporativa Corporativa
 a19cc029a6f2522bc19dc890034cc433384381f74aafa6aa408645229e0f6437 Codigo de Verificación CV: 1fb7e				