

	INSTRUCTIVO DE MANEJO DE CORRESPONDENCIA	CÓDIGO	GGE-IN-02
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	03/10/2013
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
		PÁGINA	1 de 6

1. OBJETIVO:	Definir la recepción, gestión y controlar la distribución de la correspondencia que llega a la empresa, así mismo la salida de correspondencia en general.
2. ALCANCE:	El presente procedimiento aplica a todos los procesos que realizan actividades que requieran el envío y/o recepción de correspondencia y a los cargos involucrados en la ejecución de estas actividades.
3. RESPONSABLE:	Gerente general Asesor jurídico Asistente de gerencia Líderes de proceso
4. DEFINICIONES:	Derecho de Petición: es la facultad que tiene toda persona natural o jurídica para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes. Derecho de petición de información y/o documentos: Consiste en que toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme la Constitución o la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional. Derecho de petición de consulta: son las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo Día hábil: Es aquel día de la semana, en los cuales la entidad labora dentro de la jornada laboral regular, por lo cual no se tienen en cuenta los días sábado, domingo, ni festivo. Notificación: es el medio por el cual se comunica a las partes o a los apoderados de estas, las decisiones que se toman por parte del Juez, con el objeto de que estos puedan ejercer el derecho de defensa, o se limiten a cumplir con lo ordenado. Notificación personal: Es la que se realiza de manera directa con el peticionario y/o con quien autorice, permitiéndole su lectura o si no quiere o puede, leyéndosela. Notificación por aviso: Se realiza cuando no se pueda hacer la notificación personal de la respuesta al derecho de petición, en cualquiera de sus modalidades, esta notificación se hará por medio de aviso que deberá expresar su fecha y la de la respuesta que se notifica, el nombre de la empresa, que tipo de petición es, el nombre de las partes y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. El aviso será elaborado por el interesado, quien lo remitirá a través de servicio postal autorizado a la misma dirección a la que haya sido enviada la comunicación para la notificación personal. Peticionario: Es toda persona natural o jurídica que <i>tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, en los términos señalados en la ley.</i>

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	INSTRUCTIVO DE MANEJO DE CORRESPONDENCIA	CÓDIGO	GGE-IN-02
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	03/10/2013
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
		PÁGINA	2 de 6

Respuesta definitiva: Dar solución clara, concreta y completa a todo PQR relacionando cada uno de los puntos de forma coherente a la pretensión del usuario dentro de los términos de oportunidad y calidad de la información.

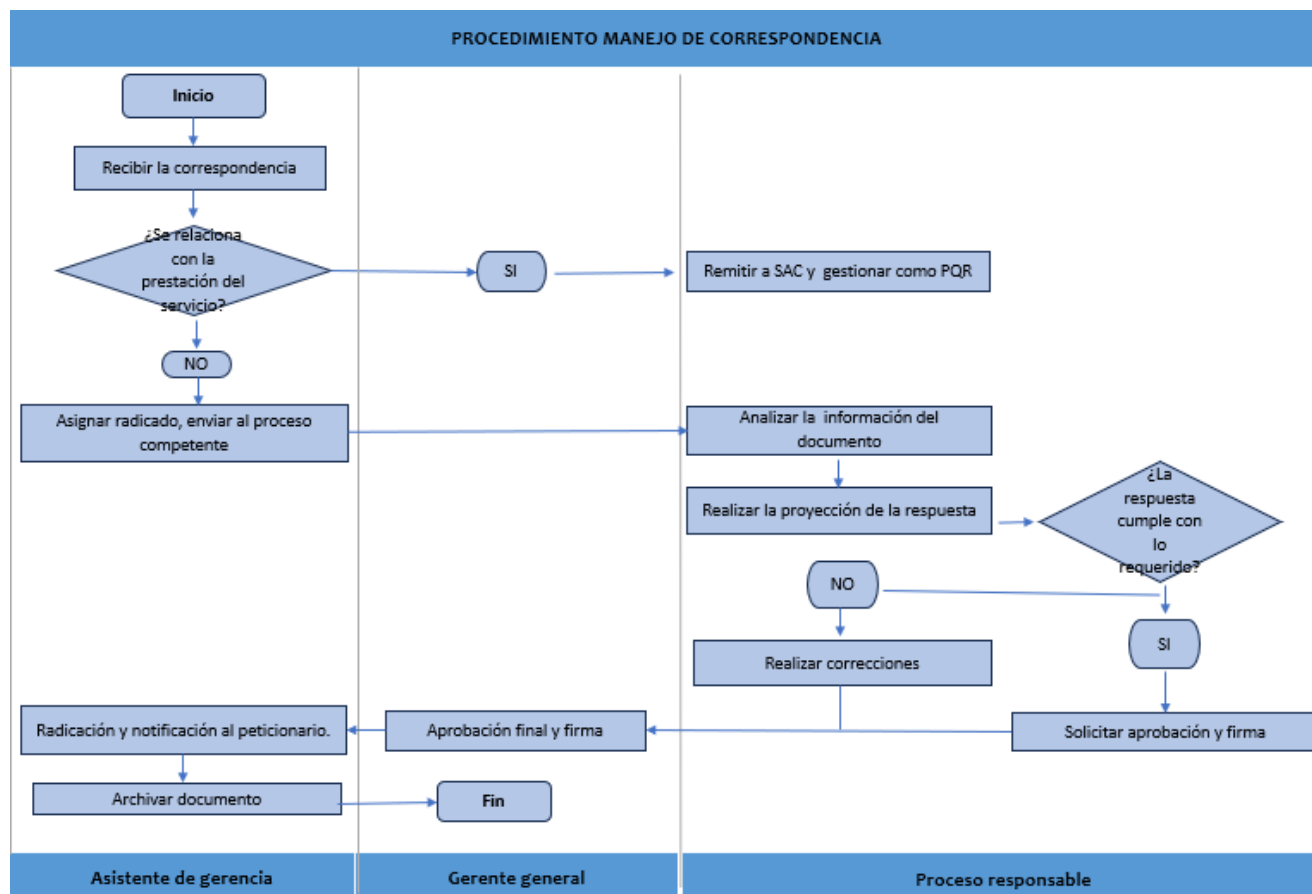
Término legal: Es el tiempo que concede la ley, para la atención de una petición en cualquiera de sus modalidades.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones de consulta deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Traslado por competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes a la recepción, si obro por escrito

5. CONTENIDO ESPECIFICO



	INSTRUCTIVO DE MANEJO DE CORRESPONDENCIA	CÓDIGO	GGE-IN-02
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	03/10/2013
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
		PÁGINA	3 de 6

Actividad	Responsable	Documento
Recibir la correspondencia: Se debe revisar que sea remitida para la empresa, que cuente con la documentación anunciada, posteriormente se coloca sello de la empresa, fecha, firma y hora de recibo de la misma (medio físico), o consecutivo cuando se reciba por medio magnético. Correo electrónico: los oficios que se reciban en usuarios de colaboradores, deberán enviarse al correo serambiental@serambiental.com	Asistente de Gerencia Lideres de proceso	Planilla de relación de correspondencia
Radicación: Se debe relacionar toda la documentación que llegue a la empresa en el formato y diligenciar todas las columnas contenidas en el mismo.	Asistente de Gerencia	Planilla de relación de correspondencia
Distribución: Remitente: Alcaldía, Interventoría, autoridades ambientales y demás instituciones gubernamentales, invitaciones a eventos y/o charlas, contratos para su firma, y respuestas a solicitudes enviadas por la Empresa, la asistente de gerencia envía la solicitud a la Gerencia y el proceso jurídico. Si son facturas, cotizaciones de servicios y/o productos la recepción se envía de manera digital al proceso de compras y almacén el documento. Si son solicitudes, quejas y/o recursos de las diferentes entidades y/o usuarios la coordinación de PQR da continuidad al procedimiento de PQR y/o de servicios especiales	Asistente de Gerencia Lideres de proceso Compras y almacén Coordinación PQR	Correspondencia original Planilla de relación de correspondencia Factura y/o cotización original PQR.
Redistribución: Si son Peticiones, Quejas o Recursos de entidades	Asistente de Gerencia Todos los lideres	Documento original

	INSTRUCTIVO DE MANEJO DE CORRESPONDENCIA	CÓDIGO	GGE-IN-02
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	03/10/2013
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
		PÁGINA	4 de 6

territoriales y/o entes de control y vigilancia, se remitirán desde el correo serambiental@serambiental.com al líder de cada proceso según su competencia. Todas las quejas, peticiones y recursos que afecten el proceso de operaciones, se radicarán como PQR y serán enviados al líder del proceso de Gestión de operaciones para su respuesta.	Director de operaciones	Planilla de relación de correspondencia
Seguimiento: La asistente de gerencia deberá canalizar y revisar cada una de las comunicaciones que le sean entregadas y verificar que se hayan remitido a las áreas respectivas.	Asistente de gerencia	Correspondencia original
Respuesta: Todas las Comunicaciones provenientes de quejas o solicitudes de entidades territoriales y/o entes de control y vigilancia, deben ser firmadas por la Gerencia General, y el consecutivo corresponderá al Departamento de Gerencia: GGE. Cada proceso es responsable de proyectar la respuesta en el formato de comunicado externo disponible en el Sistema de Gestión y solicitar el consecutivo de salida al asistente de gerencia, posteriormente remitir al correo de la asistencia de gerencia para su revisión por parte del proceso de jurídica y firma del Gerente general. Nota: la respuesta deberá ser aprobada del líder quien proyecta.	Gerencia Asistente de Gerencia Lideres de proceso	Documento original y copia de la respuesta GGE-RE-04 Comunicado Externo Planilla de relación de correspondencia
Envío: Una vez la respuesta se encuentre firmada por la gerencia general, la asistente de gerencia	Mensajero Asistente de gerencia	Documento original GGE-RE-04 Comunicado Externo Planilla de relación de correspondencia

	INSTRUCTIVO DE MANEJO DE CORRESPONDENCIA	CÓDIGO	GGE-IN-02
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	03/10/2013
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
		PÁGINA	5 de 6

procederá con el envío por medio físico y/o magnético.		
Entrega: El mensajero entrega la correspondencia y se asegura se deje evidencia (firma y/o sello) de recibido en la copia que se le entrega de cada documento. El mensajero entrega la copia con las firmas y/o sellos de los destinatarios a la asistente de gerencia para su archivo final (medio físico). Cuando el envío se realice de manera magnética, se guardará el correo electrónico enviado como constancia.	Mensajero Asistente de gerencia	Documento original y copia de respuesta Planilla de relación de correspondencia

6. CONDICIONES GENERALES

- Dependiendo de la modalidad de la petición (general, información y/o documentos, consulta) la respuesta debe emitirse dentro del término legal establecido, es decir dentro de los 15, 10 o 30 días hábiles contados a partir del día de la radicación (No se tienen en cuenta los días sábados, domingos y/o festivos).
- Cuando se radiquen peticiones que no sean de competencia de la empresa, se realiza el respectivo traslado por competencia dentro de los 5 días hábiles siguientes a la radicación del oficio de petición.
- Las peticiones relacionadas con la prestación del servicio público de aseo, en todos sus componentes, recepcionadas en la base de operaciones, serán remitidas al proceso SAC (Servicio de atención al cliente) para el correspondiente trámite de radicación en el sistema y gestión como PQR.
- Las peticiones no relacionadas con la prestación del servicio público de aseo, serán radicadas y se asignará la petición al líder del proceso que considere competente, para la gestión correspondiente.
- El líder del proceso competente solicitará a los diferentes procesos involucrados los insumos necesarios para brindar una respuesta clara y de fondo. Una vez cuente con la información pertinente, procederá a proyectar la respuesta correspondiente, enviándola a la asistente de gerencia y asesor jurídico para revisión, aprobación y posterior a su verificación, procederá a escalar la respuesta al Gerente General, para trámite de firma y radicación.
- Con la respuesta del derecho de petición firmada por el Gerente General, se iniciará el proceso de notificación, el cual comienza con el envío de la comunicación para citar personalmente al peticionario dentro de los 5 días hábiles siguientes a la emisión de la respuesta, en caso de que el peticionario no se presente a las oficinas a notificarse de manera personal, se procederá al sexto día a enviar la notificación por aviso.
- La ampliación de términos de las peticiones se realizará únicamente en los casos en que sea imposible de responder dentro del término legal, la misma se enviará al peticionario antes del primer vencimiento y no superará el término inicial.

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	INSTRUCTIVO DE MANEJO DE CORRESPONDENCIA	CÓDIGO	GGE-IN-02
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	03/10/2013
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/08/2025
		PÁGINA	6 de 6

- Los usuarios podrán solicitar la notificación de la respuesta mediante correo electrónico, si así lo disponen en su petición

7. ANEXOS

GGE-RE-04 Comunicado Externo
Planilla de relación de correspondencia

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
1	03/10/2013	Coordinador Calidad	Versión original
2	16/09/2022	Coordinadora Sistemas de Gestión	Actualización de cargos y actividades
3	19/02/2024	Asesora Jurídica	Ajuste general en las actividades, se agrega diagrama de flujo, definiciones y condiciones generales.
4	22/04/2025	Asistente de Gerencia	Ajuste en la imagen corporativa (logo)
5	28/08/2025	Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Asistente de Gerencia	Revisó: Gerencia general
Aprobó: Gerencia general	

COPIA CONTROLADA: SI x NO