

	PROCEDIMIENTO: RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES.	Versión: 7.0
		Fecha: 04/10/2019
	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: GDC-P-01

1. OBJETIVO

Lograr mediante el desarrollo de una secuencia de actividades organizadas, que la recepción, radicación, distribución y envío de comunicaciones oficiales externas y/o internas de la entidad se lleve a cabo mediante la aplicación de procedimientos normalizados dentro del proceso de gestión documental y normatividad vigente, en desarrollo de las funciones asignadas a la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad por los distintos canales de atención, y finaliza con la asignación y entrega de la documentación a los destinatarios correspondientes de cada dependencia de la entidad o externos según sea el caso, y el archivo de los correspondientes soportes.

3. RESPONSABLES

- Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA.
- Funcionarios o Contratistas encargados de radicar correspondencia del grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA.
- Funcionarios o contratistas encargados del Recorrido Interno de la entidad.
- Funcionarios o contratistas encargados de recibir correspondencia en todas las dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

4. DEFINICIONES

Comunicaciones Oficiales Externas: Son todas las comunicaciones y documentos que ingresan a la institución, remitidos por otras entidades oficiales o por particulares, sean personas naturales o jurídicas, las cuales deben ser revisadas para verificar la competencia, los anexos, el destino y datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde debe ser enviada la respectiva respuesta y asunto correspondiente.

Comunicaciones Oficiales Internas: Son aquellas que se generan en cada Oficina del Ministerio, con destino a los funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias. El proceso de radicación y registro se realiza al interior de cada dependencia utilizando el Sistema de Información y Gestión Documental.

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

Comunicación reservada o confidencial: Es la comunicación que ingresa a través de la ventanilla del Área de Correspondencia, dirigida al Ministerio, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales y cuyo contenido debe ser conocido únicamente por el destinatario y/o funcionarios o empleados involucrados en el trámite. Esta comunicación sólo se definirá así, cuando el sobre o empaque que la contiene haga explícita la categoría

de confidencial y será registrado en el sistema con la información disponible del remitente y el destinatario institucional.

Correo electrónico: Es la comunicación que ingresa a las direcciones de correo electrónico establecidas para tal fin, dirigidas al Ministerio, y a sus funcionarios o empleados. Las comunicaciones que sean recibidas a través de correo electrónico serán administradas por el Área de Correspondencia, el cual garantizará la oficialización, seguimiento y control de su trámite.

Digitalización: Es el procedimiento tecnológico por medio del cual se convierte un soporte análogo (papel) o electrónico, en una imagen digital.

Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en este medio durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Documento original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Documento público: Es todo documento producido o tramitado por servidor público en ejercicio de su cargo y/o funciones o con su intervención.

Folio: Cada una de las hojas que conforman un expediente. Está compuesto por dos páginas.

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Radicación de comunicaciones oficiales: Actividad por medio de la cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Registro de comunicaciones oficiales: Actividad por medio de la cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas registrando datos tales como Nombre de la persona y/o Entidad remitente o destinataria, Nombre o código de la (s) dependencias (s) competente (s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

GDC-P-01 RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Todas las comunicaciones externas e internas que se reciban y que se generen en las dependencias u oficinas, deben ser radicadas, digitalizadas y registradas en el Sistema de Información y Gestión Documental de la entidad y entregadas para su control y distribución en la Ventanilla Única del Área de Correspondencia.

Los términos de vencimiento empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento. Cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada.

Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de (1) uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y (1) una copia remitiéndose el original al destinatario, y la copia a la serie Documental identificada en las Tablas de Retención Documental de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes.

Las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad deben ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del usuario o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente.

Para el uso adecuado de la herramienta de gestión documental, se debe conocer y hacer uso del respectivo Instructivo de radicación Interno Enviado (IE) y Externo Enviado (EE), de requerirse capacitación adicional esta deberá solicitarse por escrito al Grupo de Atención al Usuario y Archivo para ser dirigida a la dependencia administradora de la Herramienta de Gestión Documental que en este caso es la dependencia de Gestión de Proyectos de Tecnologías de la Información con el fin de obtener la respuesta y hacer seguimiento a la misma.

Los responsables de la Administración de documentos en la entidad guardaran la debida discreción y confidencialidad de la información registrada en los documentos que genera o recibe el MVCT en razón de su misión y funciones.

6. CONTENIDO

N.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1	La unidad de correspondencia recibe las comunicaciones oficiales externas a través de los diferentes canales de atención, verificando que cada documento, contenga como mínimo: - El destinatario.	Técnico o auxiliar administrativo radicador del grupo de Atención al Usuario y Archivo - GAUA	Archivo de correo electrónico y/o documentos físicos. Formato registro para solicitudes, quejas y sugerencias.	Canales de atención por los cuales ingresan diferentes peticiones: Correo postal, correo electrónico, fax, atención personalizada, página web del Ministerio.

GDC-P-01 RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

N.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre del remitente, firma y dirección. - Los anexos y copias, verificando que se encuentren completos - (si los hay). - Asunto o referencia. 			
2	<p>Clasifica la correspondencia de acuerdo a los temas y términos de las solicitudes</p>	<p>Técnico o auxiliar administrativo radicador del grupo de Atención al Usuario y Archivo - GAUA</p>		<p>Los temas y términos de las solicitudes están establecidos en la resolución 0046 del 2017, los cuales pueden ser de:</p> <p>(15) días para términos generales. (10) días petición de documentos (10) días peticiones realizadas por población en situación de desplazamiento. (30) días peticiones para resolver consultas.</p>
3	<p>Radica las comunicaciones en la herramienta de Gestión Documental generando Sticker con el número consecutivo de radicado.</p>	<p>Técnico o auxiliar administrativo radicador del grupo de Atención al Usuario y Archivo - GAUA</p>	<p>Sticker con el número de radicado ER (externo) en el documento físico y en la herramienta de Gestión Documental.</p>	<p>Si faltan datos y/o anexos se registra la observación correspondiente en la herramienta, de manera que el responsable de la respuesta en el área de destino solicite los datos o documentos faltantes. Si la solicitud es personal se solicita al usuario la información faltante.</p>
4	<p>Digitaliza las comunicaciones y sus anexos.</p>	<p>Técnico o auxiliar administrativo radicador del grupo de Atención</p>		<p>La digitalización se debe realizar para todas las comunicaciones sin</p>

GDC-P-01 RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

N.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
		al Usuario y Archivo - GAUA	Herramienta de Gestión Documental.	excepción, Externas recibidas (ER) y Externas Enviadas (EE) generadas por cada una de las dependencias del MVCT. Los documentos con carácter de reserva (según Resolución 0046 de 2017) no deben ser digitalizados.
5	Clasifica la correspondencia por dependencia para la distribución de documentos.	Técnico o Auxiliar Administrativo del grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA		Las comunicaciones oficiales externas se clasifican en casilleros de acuerdo al destinatario.
6	Diligenciar planillas de mensajería interna para la distribución de documentos.	Técnico o Auxiliar Administrativo del grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA	Planilla de mensajería para oficinas (Recorrido Interno GDC-F-13)	
7	Retirar las comunicaciones oficiales del casillero, verificando si se encuentran debidamente relacionadas en la "planilla de mensajería para oficinas", para proceder a su distribución.	Técnico o Auxiliar Administrativo del grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA	Planilla de mensajería para oficinas (Recorrido Interno GDC-F-13)	
8	Distribuye y entrega los documentos en las dependencias de destino, el responsable de cada área firma el recibido en la planilla de mensajería correspondiente.	Técnico o Auxiliar Administrativo del grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA entrega, Secretaria o Auxiliar Administrativo del	Firma del responsable de cada área en la planilla de mensajería para oficinas (Recorrido Interno GDC-F-13)	El Técnico o Auxiliar encargado del reparto interno, lleva un control autónomo de los documentos.

GDC-P-01 RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

N.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
		<p>área de destino encargado de recibir la correspondencia.</p>		
9	<p>Archiva planillas de mensajería para oficinas, como soporte de la entrega de la documentación en las diferentes dependencias del Ministerio.</p>	<p>Técnico o Auxiliar Administrativo del grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA</p>	<p>Firma del responsable de cada área en la planilla de mensajería para oficinas (Recorrido Interno GDC-F-13)</p>	
10	<p>Las dependencias del Ministerio producen documentos generando la salida de estos con sus respectivos anexos, soportes y copias, radicando en la herramienta de gestión documental un Sticker de correspondencia externa (EE) o interna (IE) con su respectivo número consecutivo.</p>	<p>Auxiliar Administrativo o secretaria encargada de la correspondencia en cada dependencia.</p>	<p>Herramienta de Gestión Documental, Planilla de mensajería para oficinas (Recorrido Interno GDC-F-13) y correo electrónico institucional.</p>	<p>Si la dependencia decide enviar respuesta por medio electrónico, el encargado de esta, debe hacerlo por medio del correo institucional de la entidad y deja constancia en las observaciones de la Herramienta de Gestión Documental.</p>
11	<p>Recoge la documentación externa e interna que produce cada dependencia y se firma el recibido en la planilla correspondiente.</p>	<p>Técnico o Auxiliar Administrativo del grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA encargado de recoger correspondencia en las áreas. Auxiliar Administrativo o secretaria encargada de la correspondencia</p>	<p>Planilla de mensajería para oficinas (Recorrido Interno GDC-F-13)</p>	<p>Se revisa que la documentación recolectada en las áreas tenga el correspondiente Sticker con su número consecutivo, y que además venga con las correspondientes firmas copias y soportes en caso de que apliquen. En caso de que existan documentos internos devueltos, estos</p>

GDC-P-01 RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

N.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
		de cada dependencia.		deben quedar registrados en el formato de planilla de mensajería para oficinas, (formato GDC-F-13).
12	Clasifica la correspondencia interna y externa remitida por las diferentes dependencias del Ministerio, separando los documentos originales a entregar de las copias.	Técnico o Auxiliar Administrativo del grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA encargado de recoger correspondencia en las áreas.		
13	Relaciona los documentos internos y externos a entregar en las planillas correspondientes para cada uno.	Técnico o Auxiliar Administrativo del grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA encargado de correspondencia	Planilla de mensajería para oficinas (Recorrido Interno GDC-F-13) Planilla de entrega de correspondencia urbana (Recorrido Externo GDC-F-12)	Los documentos cuyo destino sea alguna de las dependencias del Ministerio, deben ser relacionados en la panilla de mensajería para oficinas (GDC-F-13). Los documentos cuyo destino sea un usuario o entidad externa, deben ser relacionados en la planilla de entrega de correspondencia urbana (GDC-F-12)
14	Envía documentación o respuesta para entrega de acuerdo a su destinatario (Interno o Externo).	Técnico o Auxiliar Administrativo del grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA encargado de entrega de correspondencia. Contratista de la empresa de mensajería encargado del	Planilla de mensajería para oficinas (Recorrido Interno GDC-F-13). Planilla de entrega de correspondencia urbana (Recorrido	Si la documentación es interna se entrega en la dependencia correspondiente, si es externa la entrega la hace la empresa de mensajería contratada para tal fin. Si el documento ingresó a través del canal de comunicación "Correos Electrónicos" la respuesta es

N.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
		recorrido externo de entrega y distribución de la correspondencia. Funcionarios o contratistas de todas las dependencias del Ministerio encargados de realizar respuestas a peticiones las cuales son enviadas por correo electrónico institucional.	Externo (GDC-F-12). Buzón de Correo Institucional.	enviada por cada dependencia según el medio solicitado por el usuario. Si el documento es devuelto por la empresa de correos debe registrarse la novedad en la herramienta de Gestión Documental de la entidad. Para esta actividad se diligencia el formato Devolución de correo - empresa de mensajería.
15	Archiva planillas correspondientes a documentación interna y externa, como soporte de envío y entrega de la documentación.	Técnico o Auxiliar Administrativo del grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA encargado de la correspondencia. Contratista de la empresa de mensajería encargado del recorrido externo de entrega y distribución de la correspondencia.	Planilla de mensajería para oficinas (Recorrido Interno GDC-F-13). Planilla de entrega de correspondencia urbana (Recorrido Externo GDC-F-12). Herramienta de Gestión Documental	El número de guía de la documentación, otorgado por la empresa de mensajería, se carga en la Herramienta de Gestión Documental.
FIN				

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
18/04/2013	1.0	2.0	Inclusión de una política de operación relacionada con el manual de usuario o guía de funcionamiento de la

GDC-P-01 RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

			herramienta de gestión documental de la Entidad.
21/04/2015	2.0	3.0	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia de la República y el Manual de Identidad Visual de entidades del gobierno.
03/08/2015	3.0	4.0	Dada la expedición de los Decretos Únicos Reglamentarios Sectoriales emanados por la Presidencia de la Republica en el mes de mayo se hace necesario ajustar la normativa del procedimiento.
28/12/2017	4.0	5.0	La última política de operación se modificó el nombre. Se incluyó el ítem 5 del contenido "Digitaliza la comunicación y sus anexos". En el Ítem 6 "Contenido" todos los campos se actualizaron en un lenguaje claro y se precisaron evidencias correspondientes a las actividades de la descripción.
09/017/2018	5.0	6.0	Se ajusta todo el procedimiento de acuerdo a los lineamientos del Archivo General de la Nación y demás normativas aplicables al proceso
04/10/2019	6.0	7.0	Se ajusta imagen institucional (logo y letra), se ajusta numeración (orden en las políticas de procedimiento).

8. FLUJOGRAMAS (OPCIONAL)

No aplica

9. ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ

Elaboró: Diana Carolina Peña Escobar	Revisó: Jorge Arcecio Cañaverall Rojas	Aprobó: Lucy Estella Palacios Valoyes
Cargo: Contratista Grupo Atención al Usuario y Archivo	Cargo: Coordinador Grupo Atención al Usuario y Archivo	Cargo: Subdirectora de Servicios Administrativos
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 23/08/2019	Fecha: 26/08/2019	Fecha: 04/10/2019