



**PROCEDIMIENTO: RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES**

**PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL**

**Versión: 8 Fecha: 27/11/2024 Código: GDC-P-01**

<b>1. OBJETIVO:</b>	Definir los lineamientos para la gestión oportuna de las comunicaciones oficiales del MVCT, con el fin de administrar de manera centralizada, ágil y oportuna las comunicaciones recibidas, enviadas y sus devoluciones, ejerciendo un control sobre las mismas, atendiendo el cumplimiento de la normatividad vigente, en el desarrollo de las funciones asignadas al Ministerio.
<b>2. ALCANCE:</b>	Inicia con la recepción de comunicaciones oficiales enviadas y recibidas que se generan en el Ministerio 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 corresponda, y el archivo de los correspondientes soportes.
<b>3. RESPONSABLE:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo - GAUA.</li><li>• Servidores públicos encargados de radicar correspondencia del Grupo de Atención al Usuario y Archivo - GAUA.</li><li>• Servidores públicos encargados del Recorrido Interno de la entidad.</li><li>• Servidores públicos encargados de recibir correspondencia en todas las dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.</li></ul>
<b>4. DEFINICIONES.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Comunicaciones oficiales:</b> Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.</li><li>• <b>Comunicaciones Oficiales Externas:</b> 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.</li><li>• <b>Comunicaciones Oficiales Internas:</b> Son aquellas que se generan en cada dependencia del Ministerio, con destino a los servidores públicos 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.</li><li>• <b>Correo electrónico:</b> 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.</li><li>• <b>Digitalización:</b> Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por sistemas de información.</li><li>• <b>Documento electrónico de archivo:</b> Registro de información generada, producida o recibida o comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida, por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.</li><li>• <b>Documento original:</b> Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.</li><li>• <b>Documento público:</b> Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.</li><li>• <b>Folio:</b> Hoja.</li><li>• <b>Gestión documental:</b> 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.</li><li>• <b>Radicación de comunicaciones oficiales:</b> 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 recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.</li><li>• <b>Registro de comunicaciones oficiales:</b> Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.</li><li>• <b>Serie documental:</b> Documentos organizados de acuerdo con un sistema de archivo o conservados formando una unidad como resultado de la acumulación del mismo proceso archivístico, o de la misma actividad; que tienen una forma particular, o como consecuencia de cualquier actividad derivada de su producción, recepción o utilización. □</li></ul>
<b>5. ABBREVIATURAS.</b>	<p><b>MVCT:</b> Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. <b>VUC:</b> Ventanilla Única de Correspondencia. <b>GAUA:</b> Grupo de Atención al Usuario y Archivo. <b>IE:</b> Interno Enviado. <b>EE:</b> Externo Enviado. <b>ER:</b> Externo Recibido.</p>
<b>6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.</b>	<p><b>GDC-F-12 Entrega de correspondencia urbana:</b> Contiene el registro de las comunicaciones enviadas a través de mensajería. <b>GDC-F-13 Planilla de mensajería por oficinas:</b> Contiene el registro de las comunicaciones oficiales recibidas y la firma de entrega en la oficina correspondiente. <b>Ley 1952 de 2019:</b> Código General Disciplinario, Vigente desde el 29 de marzo de 2023 Artículo 38. Deberes - numeral 6 y Artículo 39. Prohibiciones - numeral 8, 12 y 18.</p>
<b>7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:</b>	<p><b>Documentación electrónica:</b> Las comunicaciones oficiales recibidas por los diferentes canales de atención diferentes al presencial son gestionadas en el Sistema de Información de Gestión Documental.</p> <p><b>Documentación física:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las comunicaciones oficiales recibidas se radican, digitalizan y gestionan en el Sistema de Información de Gestión Documental establecido por el Ministerio, y posteriormente son entregadas para su control y distribución.</li><li>• Una vez radicado un documento no podrá ser modificado ni devuelto.</li><li>• Cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia radicada.</li><li>• Al recibir la comunicación oficial y anexos (si aplica), en la Ventanilla Única de Correspondencia se deben revisar la competencia, anexos, destino y los datos del destinatario, como son:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nombre de la entidad y/o dependencia a quien va dirigida</li><li>2. Asunto y anexos (deben venir foliados y su anexo empieza con el número 1 sin letras adicionales), así mismo,</li><li>3. Los datos de origen del ciudadano o entidad que remite (dirección o correo electrónico donde se debe enviar respuesta, en los casos que aplique).</li></ol></li><li>• Cuando se reciban comunicaciones oficiales por empresas de mensajería, se deberá verificar en la guía los datos del destinatario como:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nombre de la entidad y/o dependencia a quien va dirigida</li><li>2. Asunto, anexos y</li></ol></li></ul>

**7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:**

El número de radicación del MVCT se genera automáticamente a través del Sistema de Información de Gestión Documental, identificándose el tipo de comunicación mediante las siguientes siglas:

**Interno Enviado (IE):** Para comunicaciones internas dentro de la entidad.

**Externo Enviado (EE):** Para comunicaciones dirigidas a la ciudadanía, entidades o empresas.

**Externo Recibido (ER):** Para correspondencia proveniente del exterior de la entidad.

Al inicio de cada año, la numeración de las raditaciones se reinicia consecutivamente desde el número uno (1).

Si una comunicación, solicitud, mensaje o derecho de petición es recibido en la cuenta de correo electrónico asignada a un servidor público o en la cuenta de una dependencia por cualquier medio electrónico, debe remitirse de inmediato a correspondencia@minvivienda.gov.co para su radicación oficial.

En el caso de documentos relacionados con acciones constitucionales (tutelas), estos deben ser digitalizados y radicados en el sistema designado por la Oficina Asesora Jurídica. Posteriormente, se debe remitir el documento físico a dicha oficina para su gestión correspondiente.

Las comunicaciones oficiales externas en formato físico se entregan a través de una empresa de mensajería que ofrece servicios de motorizado y correo certificado.

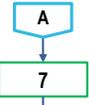
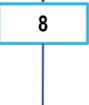
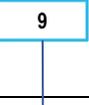
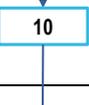
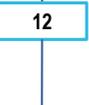
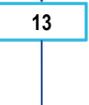
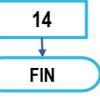
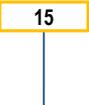
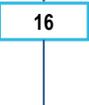
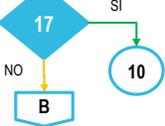
La Ventanilla Única de Correspondencia organiza la distribución de correspondencia hacia las diferentes dependencias, utilizando el formato GDC-F-13 Planilla de Mensajería por Oficinas, el cual debe ser firmado por la persona responsable al recibir los documentos.

Antes de finalizar su vínculo laboral o contractual (por retiro, licencia, vacaciones, traslado, entre otros), los servidores públicos deben gestionar en el sistema documental todos los radicados pendientes, asegurándose de vaciar su bandeja y notificando al Grupo de Atención al Usuario y Archivo sobre la desactivación de su usuario con al menos un día de antelación. Asimismo, deben entregar toda la documentación bajo su custodia, ya sea en soporte físico o digital.

Los responsables de la administración de documentos en la entidad deben garantizar la confidencialidad y discreción de la información contenida en los documentos generados o recibidos por el MVCT, en cumplimiento de su misión y funciones institucionales.

**8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.**

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO
	<b>Actividad 1. Recibir la comunicación oficial:</b> Se reciben las comunicaciones oficiales en la Ventanilla Única de Correspondencia - VUC, de acuerdo con las políticas de operación descritas.		Servidor público responsable de la radicación en GAUA	Comunicaciones Oficiales recibidas
	<b>Actividad 2. Revisar la comunicación oficial recibida:</b> Se verifica que la comunicación oficial recibida este dirigida al Ministerio. ¿La comunicación oficial recibida está dirigida al Ministerio? <b>Si:</b> Pasa a la actividad 4 <b>No:</b> Pasa a la actividad 3	X	Servidor público responsable de la radicación en GAUA	No Aplica
	<b>Actividad 3. Devolver comunicación oficial recibida.</b> Se devuelve de inmediato ya que el documento no esta dirigido al ministerio, informando lo sucedido al ciudadano o mensajero según corresponda.		Servidor público responsable de la radicación en GAUA	No Aplica
	<b>Actividad 4. Revisar si la comunicación oficial recibida esta clasificada como una PQRSDF.</b> ¿La comunicación es una petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia o Felicitación? <b>Si:</b> Pasa a la actividad 5. <b>No:</b> Pasa a la actividad 6.	X	Servidor público responsable de la radicación en GAUA	No Aplica
	<b>Actividad 5. Realizar el traslado de la comunicación oficial al proceso de Servicio al Ciudadano.</b> Realizar el traslado de la comunicación oficial al proceso de Servicio al Ciudadano, para ser gestionado de acuerdo con lo dispuesto en el procedimiento "SCI-P-01 Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas" en el marco de la ley 1581 de 2012.		Servidor público responsable de la radicación en GAUA	La trazabilidad en el Sistema de Información de Gestión Documental
	<b>Actividad 6. Continuar el trámite de radicación de la comunicación oficial.</b> Con base en la revisión realizada previamente en la actividad 2 de este procedimiento continuar el proceso. ¿La comunicación oficial corresponde a un documento que ingresa al Ministerio? <b>Si:</b> Pasa a la actividad 7 <b>No:</b> Pasa a la actividad 15	X	Servidor público responsable de la radicación en GAUA	No Aplica

	<p><b>Actividad 7. Clasificar la comunicación oficial recibida.</b></p> <p>Se clasifica la comunicación oficial recibida proveniente de un usuario externo, de acuerdo con los temas y términos de las solicitudes.</p>		<p>Servidor público responsable de la radicación en GAUA</p>	<p>No Aplica</p>
	<p><b>Actividad 8. Radicar la comunicación oficial externa.</b></p> <p>Se realiza la radicación de la comunicación oficial recibida en el Sistema de Información de Gestión Documental, herramienta donde se registran los datos que son necesarios para gestionar la comunicación, generando un Sticker con el número consecutivo de radicación.</p>		<p>Servidor público responsable de la radicación en GAUA</p>	<p>Radicado en el Sistema de Información de Gestión Documental y Sticker</p>
	<p><b>Actividad 9. Digitalizar la comunicación y sus anexos.</b></p> <p>Se digitaliza la documentación física y sus anexos, teniendo en cuenta las técnicas de reprografía que posee el Ministerio.</p>		<p>Servidor público responsable de la radicación en GAUA</p>	<p>Documento digitalizado</p>
	<p><b>Actividad 10. Clasificar las comunicaciones oficiales para la distribución.</b></p> <p>Se clasifican las comunicaciones oficiales recibidas de acuerdo con la dependencia para la distribución de documentos.</p>		<p>Servidor público responsable de la distribución en GAUA</p>	<p>No Aplica</p>
	<p><b>Actividad 11. Diligenciar el formato GDC-F-13.</b></p> <p>Se diligencia el formato "GDC-F-13 Planilla de mensajería por oficinas".</p>		<p>Servidor público responsable de la distribución en GAUA</p>	<p>GDC-F-13 Planilla de mensajería por oficinas</p>
	<p><b>Actividad 12. Retirar las comunicaciones oficiales del casillero.</b></p> <p>Se retiran las comunicaciones oficiales del casillero, verificando si se encuentran relacionadas en el formato GDC-F-13 Planilla de mensajería por oficinas, para proceder a su distribución.</p>		<p>Servidor público responsable de la distribución en GAUA</p>	<p>No Aplica</p>
	<p><b>Actividad 13. Entregar las comunicaciones oficiales en las dependencias de destino.</b></p> <p>Con base en la información descritas en el formato GDC-F-13 Planilla de mensajería por oficinas, se realiza la entrega de las comunicaciones oficiales, el responsable de cada área firma el recibido en el formato que corresponde.</p>		<p>Servidor público responsable de la distribución en GAUA</p>	<p>GDC-F-13 Planilla de mensajería por oficinas</p>
	<p><b>Actividad 14. Archivar el GDC-F-13 Planilla de mensajería por oficinas.</b></p> <p>Se archiva el "GDC-F-13 Planilla de mensajería por oficinas" como soporte de la entrega de la documentación en las diferentes dependencias del Ministerio. Esta documentación es archivada cronológicamente en el Archivo de Gestión de GAUA.</p>		<p>Servidor público responsable de la distribución de GAUA</p>	<p>Expediente conformado con los registros obtenidos</p>
	<p><b>Actividad 15. Radicar en el Sistema de Gestión Documental generando un Sticker.</b></p> <p>Se realiza la radicación de la comunicación oficial Externa Enviada en el Sistema de Información de Gestión Documental, herramienta donde se registran los datos que son necesarios para gestionar la comunicación, generando un Sticker con el número consecutivo de radicación.</p>		<p>Servidor público responsable la creación del documento por parte de la dependencia</p>	<p>Radicado en el Sistema de Información de Gestión Documental y Sticker</p>
	<p><b>Actividad 16. Recoger las comunicaciones oficiales para ser enviada.</b></p> <p>Se recogen las comunicaciones oficiales que serán enviadas a entidad o personas externas e internas las cuales fueron generadas por cada dependencia. Una vez se recogen las comunicaciones se solicita al responsable la firma del recibido en el formato "GDC F-13 Planilla de mensajería por oficinas planilla que corresponde".</p>		<p>Servidor público responsable de recoger las comunicaciones oficiales de GAUA</p>	<p>GDC-F-13 Planilla de mensajería por oficinas</p>
	<p><b>Actividad 17. Revisar si la comunicación oficial recogida debe ser distribuida al interior del Ministerio.</b></p> <p>¿La comunicación oficial recogida tiene como destino un área del Ministerio?  <b>Si:</b> Pasa a la actividad 10  <b>No:</b> Pasa a la actividad 18</p>		<p>Servidor público responsable de recoger las comunicaciones oficiales de GAUA</p>	<p>No Aplica</p>

	<p><b>Actividad 18. Entregar la comunicación oficial externa a la empresa de mensajería.</b></p> <p>Se entrega la comunicación oficial externa a la empresa de mensajería contratada para realizar la distribución al destinatario en ciudades diferentes a Bogotá D.C.</p>		<p>Servidor público responsable de la distribución en GAUA</p>	<p>Registro de la guía de envío en el Sistema de Información de Gestión Documental</p>
	<p><b>Actividad 19. Realizar la revisión de la entrega de la comunicación oficial distribuida por la empresa de mensajería.</b></p> <p>¿La comunicación oficial externa, enviada por la empresa de mensajería es devuelta?  <b>Si:</b> Pasa a la actividad 21.  <b>No:</b> Pasa a la actividad 20.</p>		<p>Servidor público responsable de la distribución en GAUA</p>	<p>Registro de la guía de envío en el Sistema de Información de Gestión Documental</p>
	<p><b>Actividad 20. Archivar el formato "GDC-F-12 Entrega de correspondencia urbana".</b></p> <p>Se archiva el formato "GDC-F-12 Entrega de correspondencia urbana", como soporte de la entrega de la documentación. Esta documentación es archivada cronológicamente en el Archivo de Gestión de GAUA.</p>		<p>Servidor público responsable de la distribución en GAUA</p>	<p>Expediente conformado con los registros obtenidos</p>
	<p><b>Actividad 21. Registrar la novedad en el Sistema de Información de Gestión Documental.</b></p> <p>Se registra la novedad en el Sistema de Información de Gestión Documental del Ministerio y/o en el formato "GDC-F-05 Devolución de correo empresa de mensajería", según corresponda.</p>		<p>Servidor público responsable de la distribución en GAUA</p>	<p>Registro en el Sistema de Información de Gestión Documental y GDC-F-05 Devolución de correo empresa de mensajería</p>
	<p><b>Actividad 22. Archivar el formato "GDC-F-05 Devolución de correo empresa de mensajería".</b></p> <p>Se archiva el formato "GDC-F-05 Devolución de correo empresa de mensajería" como soporte de la devolución de la documentación. Esta documentación es archivada cronológicamente en el Archivo de Gestión de GAUA.</p>		<p>Servidor público responsable de la distribución en GAUA</p>	<p>GDC-F-05 Devolución de correo empresa de mensajería</p>

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
2	18/04/2013	Inclusión de una política de operación relacionada con el manual de usuario o guía de funcionamiento de la herramienta de gestión documental de la Entidad.	Líder del proceso
3	21/04/2015	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.	Líder del proceso
4	3/08/2015	Dada la expedición de los Decretos Únicos Reglamentarios Sectoriales emanados por la Presidencia de la República en el mes de mayo se hace necesario ajustar la normativa del procedimiento.	Líder del proceso
5	28/12/2017	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.	Líder del proceso
6	09/17/2018	Se ajusta todo el procedimiento de acuerdo a los lineamientos del Archivo General de la Nación y demás normativas aplicables al proceso.	Líder del proceso
7	4/10/2019	Se ajusta imagen institucional (logo y letra), se ajusta numeración (orden en las políticas de procedimiento).	Líder del proceso
8	27/11/2024	Se actualiza el procedimiento de acuerdo con la plantilla para este tipo de documento, el cambio de imagen institucional y las actividades que se realizan para la radicación, distribución y envío de las comunicaciones oficiales, en concordancia con la normatividad aplicable vigente.	Líder del proceso