	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 1 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

1. OBJETIVO

Gestionar efectivamente la recepción, radicación, distribución y trámite de las comunicaciones oficiales de la Caja de la Vivienda Popular a través de procesos de gestión documental que permitan aumentar la eficiencia del flujo de la información.

Las fases contenidas en este procedimiento son:

- Radicación de Documentos entrantes en ventanilla única
- Trámite interno de distribución desde la Ventanilla única hasta la dependencia competente para gestionar las solicitudes o requerimientos.
- Gestión y trámite de las comunicaciones oficiales
- Radicación de comunicaciones oficiales salientes
- Trámite de despacho de comunicaciones oficiales hacia el exterior de la Entidad


2. ALCANCE

El procedimiento aborda todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la CVP. Inicia con la recepción de comunicaciones oficiales en la Ventanilla Única, incluye la identificación del tipo de comunicación que se recibe, se tramite o se envía, continuando con la distribución de éstas en las dependencias y finaliza con la conformación del consecutivo de comunicaciones oficiales despachadas, el envío al destinatario y la entrega en cada dependencia de los soportes de entrega o envío.

3. RESPONSABLES

La responsabilidad de la modificación, actualización de este procedimiento está en cabeza del Subdirector Administrativo, y deberá informar a la oficina Asesora de Planeación para el trámite y publicación del mismo en el Sistema Integrado de Gestión.


Elaboró	Revisó	Aprobó
Natacha Eslava Vélez, Contratista Subdirección Administrativa	Luisa Fernanda Lancheros Parra, Contratista. Subdirección Administrativa Roberto Carlos Narváez Cortés - Servicio al Ciudadano Dirección de Gestión Corporativa y CID	Javier Hernando salinas Vargas Subdirector Administrativo Javier de Jesús Cruz Pineda Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha:24-12-2018	Fecha: 24-12-2018	Fecha: 28-12-2018

	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 2 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

4. NORMATIVIDAD

Ver Normograma del Proceso de Gestión Documental.

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Constitución Nacional		Artículos 8, 15, 20, 23, 27, 63, 70, 71, 72,74,94,95,112 y 113	1991	X		
Ley	594	Ley General de Archivos	2000	X		
Ley	1437	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	2011	X		
Ley	1712	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	2014			
Decreto	2150	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. (artículo 29)	1995	X		
Decreto	514	Por el cual se establece que toda entidad pública a nivel Distrital debe tener un Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA) como parte del Sistema de Información Administrativa del Sector Público.	2006		X	
Decreto	1080	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura"	2015	X		
Acuerdo	060	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas	2001	X		

	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 3 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

Acuerdo	004	“por medio del cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental”	2013				X
Resolución	3964	Por medio de la cual se aprueba el Programa de Gestión Documental de la CVP	2015				X


5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Tipo de documento	Título del documento	Código	Origen	
			Externo	Interno
Manual	Programa de Gestión Documental de la Caja de la Vivienda Popular	208-SADM-Mn-05		X
Guía	Guía Técnica Colombiana GTC 185 2009 “Documentación Organizacional”.	N/A	X	
Norma	ISO 9001 NTC GP 1000	N/A	X	

5. DEFINICIONES

Las definiciones del presente procedimiento se basan en las establecidas en los acuerdos 027 de 2006 y 060 de 2001 expedidos por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación.

Acceso a documentos de archivo: derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 4 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

Archivo: conjunto de documentos, sea cual fuera su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Archivo electrónico: es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Código: identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.

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

Consecutivo de comunicaciones oficiales: serie documental contenida en la Tabla de Retención Documental, que se conforma con dos subseries: comunicaciones oficiales recibidas y despachadas; consiste en la copia digital de la totalidad de comunicaciones oficiales entrantes y despachadas por la CVP.


Copia: reproducción exacta de un documento.

Copia autenticada: reproducción de un documento, expedida y autorizada por el funcionario competente y que tendrá el mismo valor probatorio del original. Ver artículo 16 de la Ley 594 de 2000.

CORDIS: Sistema de radicación implementado en la Caja de la Vivienda Popular y en las entidades del Distrito capital con el fin de realizar seguimiento y control de las comunicaciones internas y externas.

Correspondencia: son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones y por lo mismo NO deben radicarse.

Nota: en el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término "correspondencia", hasta el momento en que se adoptó la definición de "comunicaciones oficiales" señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación.

	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 5 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

Diplomática documental: disciplina que estudia las características internas y externas de los documentos conforme a las reglas formales que rigen su elaboración, con el objeto de evidenciar la evolución de los tipos documentales y determinar su valor como fuentes para la historia.

Distribución de documentos: actividad interna tendiente a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario (dependencia responsable de su gestión y trámite) desde la Ventanilla única luego de su radicación.

Documento electrónico de archivo: es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios 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 (requiere aplicación de Tablas de Retención Documental).

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

Documento Público: es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.


Radicación de comunicaciones oficiales: es el 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. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Registro de Comunicaciones oficiales: es el procedimiento por medio del 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) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

Reglamento de archivo: instrumento que señala los lineamientos administrativos y técnicos que regulan la función archivística en una entidad.

Reprografía: conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 6 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

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.

Subserie: conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA): subsistema que hace parte del Sistema Integrado de Gestión conformado por los archivos de gestión, central y cualquier otro nivel de archivo definido; la unidad de correspondencia y cualquier otra unidad de información que apoye el cumplimiento de la misión de la entidad.

Tabla de retención documental: listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.


Las tablas de retención pueden ser generales o específicas de acuerdo con la cobertura de las mismas. Las generales se refieren a documentos administrativos, comunes a cualquier administración; las específicas hacen referencia a documentos característicos de cada organismo.

Trámite de documentos: recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Unidad de Recepción, distribución y envío de comunicaciones oficiales: las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

La unidad, deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública. Véase “Unidad de Correspondencia” Acuerdo 060 de 2001.

Ventanilla única: se encarga de registrar las comunicaciones oficiales recibidas y producidas al interior de la entidad, las cuales se radican con un número consecutivo que permite controlar y hacer seguimiento de los documentos y asegurar la oportunidad del trámite. Véase Unidad de **Unidad de Recepción, distribución y envío de comunicaciones oficiales.**

	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 7 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

6. CONDICIONES GENERALES

- Las condiciones generales para la estandarización de las comunicaciones oficiales, se encuentran definidas en la Norma Fundamental (208-PLA-IN- 01).
- Todas las comunicaciones oficiales deben ser radicadas, distribuidas y tramitadas a través del módulo CORDIS o el sistema de información definido por la entidad.
- La responsabilidad de radicar las comunicaciones recibidas y producidas por los procesos de la entidad, es de cada Auxiliar Administrativo o secretario del área funcional en la cual se recibe o produce la comunicación interna o externa.

Tiempos de Respuesta:

Los tiempos de respuesta se regirán por las disposiciones normativas vigentes y las disposiciones internas que para tal fin expidan la Dirección General y la Dirección de Gestión Corporativa y CID como responsable de la correspondencia.

Ventanilla única:


El Decreto 2150 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, establece:

“Artículo 32º.- Ventanillas únicas. Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella.”

El funcionamiento de la Unidad de Recepción, distribución y envío de comunicaciones de la CVP será de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación mediante Acuerdo 060 de 2001.

Para la adecuada prestación de los servicios ofrecidos por la Unidad es necesario establecer las siguientes pautas y procedimiento que hagan efectivo su cumplimiento bajo los principios que rigen la Administración Pública.

	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 8 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

El procedimiento para la radicación de las comunicaciones oficiales, en la CVP velará por la **transparencia de la actuación administrativa**, por lo cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados; la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente el documento, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada.

Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando el sistema adoptado por la CVP (CORDIS) o en caso de falla deberá recurrirse a otro sistema manual, mecánico o automatizado, velando en todo momento porque toda comunicación OFICIAL que requiera trámite sea radicada oportunamente.

Errores en la radicación

Cuando se produzcan errores en la radicación, deberá realizarse la anulación de los números, dejando constancia por escrito (en el formato acta de reunión), con la respectiva justificación y firma del (la) Director (a) de Gestión Corporativa y CID y el (la) Subdirector (a) Administrativo (a) como directos responsables según Acuerdo 04 de 2008 de la Gestión Documental y los archivos de la Entidad.

Tipos de comunicaciones en la CVP -Sistema Cordis


- Comunicación Externa Recibida (ER)
- Comunicación Externa Enviada (EE)
- Comunicación interna enviada (IE)
- Comunicación interna recibida (IR)

Comunicaciones internas

Para las comunicaciones internas de carácter oficial, la entidad estableció como medio de control para realizar un adecuado seguimiento a las mismas, el CORDIS, que utiliza los códigos de las dependencias, la numeración consecutiva y que permita el control oportuno sobre el trámite. Por tal motivo las comunicaciones internas (memorandos) deberán radicarse en el Sistema y la Entidad deberá velar por el estricto cumplimiento de esta disposición controlando la generación de memorandos SIN radicación.

Control de comunicaciones oficiales

La unidad de Recepción, distribución y envío de comunicaciones de la CVP (Ventanilla única), elaborará planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes y dispondrá de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas.

	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 9 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno adelantará el respectivo seguimiento según lo de su competencia.

Comunicaciones oficiales recibidas

Las comunicaciones oficiales que ingresen a la institución deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo, y se entregará de inmediato copia debidamente radicada, cuando el usuario o peticionario presente personalmente el documento.

Comunicaciones anónimas

Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.

Firmas responsables


No todos los funcionarios o servidores públicos están autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución. Los competentes para este fin serán aquellos autorizados en el respectivo Reglamento Interno de Archivos y Gestión Documental de la Caja de la Vivienda Popular.

La **Unidad de Recepción, distribución y envío de comunicaciones oficiales, así como los responsables de adelantar la radicación de documentos salientes** velarán por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido. En caso de hallarse comunicaciones suscritas por contratistas o funcionarios sin competencia para tal fin, las mismas deberán ser devueltas SIN radicar, informando por correo electrónico al jefe inmediato de la dependencia.

Número de copias requeridas:

El Decreto 2150 de 1995 señala "Expedición de Actas y comunicaciones de las entidades públicas. Todos los actos administrativos a través de los cuales se exprese la Administración Pública por escrito, deberán adelantarse en original y un máximo de dos copias. **Una de éstas deberá ser enviada para su conservación y consulta al archivo central de la entidad**" (negritas nuestras). Por lo tanto, deberá velarse porque en el expediente del archivo de gestión respectivo, quede un original (físico o digital).

El artículo 11 del Acuerdo 060 de 2001, en relación con las comunicaciones oficiales externas enviadas indica:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 10 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

“ARTICULO DÉCIMO PRIMERO: Comunicaciones oficiales enviadas: *Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia reposará en el consecutivo de la unidad de correspondencia, por el tiempo establecido en su tabla de retención documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales”*

Al igual que el Acuerdo señala la disposición del original y las copias en el trámite de las comunicaciones oficiales, al indicar que el original es para el destinatario, la primera copia a la serie o subserie respectiva de la oficina que genera el documento y la segunda copia (que para la CVP será digital) reposará en el consecutivo de la unidad de Recepción, distribución y envío de comunicaciones.

El consecutivo de comunicaciones oficiales despachadas se obtiene con las segundas copias de las comunicaciones (que para la CVP será digital) y es el resultado del cumplimiento de una de las principales funciones asignados a la unidad como es la de gestionar de manera centralizada y normalizada la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales de la entidad.

En todo caso, la Caja de la Vivienda Popular, velará por la racionalización de los tramites y controlará la producción indiscriminada de copias.


Comunicaciones oficiales vía fax: Las comunicaciones recibidas y enviadas por este medio, se tramitarán, teniendo en cuenta la información que forma parte integral de las series establecidas en las tablas de retención documental, para la respectiva radicación en la dependencia responsable, la cual se encargará de dar los lineamientos para el control y establecer los procedimientos adecuados para su administración y conservación.

Cuando la impresión del fax, se realice en el papel químico, deberán reproducir este documento, sobre papel que garantice su permanencia y durabilidad.

Comunicaciones oficiales por correo electrónico: Las comunicaciones que ingresen por el servicio de correo electrónico, se gestionarán de acuerdo a lo que establezca el reglamento interno de archivos de la CVP. En todo caso, la Entidad asegurará que haya control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas.

Imagen corporativa

Con el propósito de reflejar una adecuada imagen corporativa, los documentos oficiales que generen las diferentes dependencias de la CVP deberán utilizar los formatos establecidos a través del Sistema Integrado de Gestión. Al momento de la radicación y en el proceso de despacho o envío por parte de la Ventanilla única, deberá verificarse que se cumplan los requisitos de imagen corporativa, así como firmas responsables.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 11 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

Jornadas de distribución de comunicaciones oficiales externas recibidas

El personal de la Unidad, adelantará la distribución en cada dependencia, a través de la respectiva planilla en los siguientes horarios:

- 8:30 am
- 11:00 am
- 3:00pm

Nota: Cuando se trate de acciones constitucionales, acciones de tutela, comunicaciones oficiales procedentes de entidades de control, notificaciones, invitaciones a la Dirección General, pólizas de los contratos de interventorías y subsanaciones de licitaciones, deberá realizarse la distribución de manera inmediata.

Horarios de Atención al Público

La Unidad de Recepción, distribución y envío de comunicaciones de la CVP (Ventanilla única), deberá fijar en un lugar visible para los ciudadanos y publicar en la página web y redes sociales el horario de atención al público, a saber:

- 7:00 am a 4:30 pm de Lunes a Viernes en jornada continua.


Comunicaciones oficiales informativas y de apoyo

Si la documentación no hace parte de un expediente asociado directamente con las series o subseries establecidas en las Tablas de Retención Documental, sino que se trata de documentos informativos o de apoyo, no deberán ser incluidos dentro del archivo de gestión, sino que podrán conformar expedientes identificados como: "DOCUMENTOS DE APOYO A LA GESTION/ INFORMATIVOS vigencia:xx".


Estos NO harán parte del Archivo de Gestión y no podrán remitirse para ser almacenados en el Archivo de Gestión Centralizado. (El tratamiento de éstos últimos se rige por el procedimiento de Organización Documental).

Conformación del Consecutivo de Comunicaciones Oficiales Externas Enviadas

Las dependencias, deberán asegurar la conformación del consecutivo de comunicaciones oficiales externas enviadas (en medio digital), inmediatamente después de que se genere un radicado en el sistema CORDIS. Para este fin, el funcionario responsable de la radicación se encargará de digitalizar el documento, atendiendo las recomendaciones técnicas que para este fin impartan la Oficina TIC y la Subdirección Administrativa a través del SIGA.

	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 12 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
FASE 1 - Radicación de Documentos entrantes en ventanilla única (Comunicación Externa Recibida ER)			
1	Recibir la comunicación externa del interesado o remitente que se presente en la ventanilla o que ingrese por los canales dispuestos por la Entidad para la recepción de comunicaciones externas.	Auxiliar Administrativo Responsable de la Ventanilla Única	No Aplica
2	Verificar si se trata de: <ul style="list-style-type: none"> Comunicación Oficial de competencia de la Caja de la Vivienda Popular y verificar los anexos, el destino y los datos del remitente, dirección de respuesta y asunto correspondiente. Comunicación oficial para una entidad diferente a la CVP a la cual se le deba dar traslado. Correspondencia (<u>carácter privado</u>; llega a título personal de algún servidor -citando o no el cargo-, pero <u>No genera trámites para las instituciones y por lo mismo NO deben radicarse</u>) 	Auxiliar Administrativo Responsable de la Ventanilla Única	No genera registro
¿Se trata de una comunicación oficial de competencia de la CVP?			
3	<p>Sí: Radicar el documento en el sistema de radicación CORDIS diligenciando la totalidad de campos que requiera, incluyendo entre otros en el de observaciones dirección de quien radica, teléfono, en algunos casos cuando los anexos son cds o carpetas y cuando se realiza una observación sobre los documentos radicados (ejemplo no los allegan foliados).</p> <p>No: Dar traslado a la entidad competente de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin por la entidad.</p> <p>Instrucción: Cuando se trate de documentos oficiales con tiempos de respuesta específicos tales como tutelas o acciones constitucionales, requerimientos de antes de control o autoridades</p>	Responsable de la Ventanilla Única Servicio al ciudadano	Registro en el sistema CORDIS

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 13 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	


4	Generar la copia digital (en pdf) para el CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS RECIBIDAS.	Responsable de la Ventanilla Única	Consecutivo de Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas (ER)
5	Enviar las PQRSD al profesional de Servicio al Ciudadano para su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha	Responsable de la Ventanilla Única	SDQS Planillas de entrega
6	Gestionar con la Oficina Asesora de TIC la realización de backups del CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS.	Servidor público de la Ventanilla Única	<i>Consecutivo de Comunicaciones Oficiales Recibidas.</i>

FASE 2. Trámite interno de distribución desde la Ventanilla única hasta la dependencia competente para gestionar las solicitudes o requerimientos.


7	Elaborar o generar desde el CORDIS las planillas de control de entrega de comunicaciones a las dependencias.	Responsable de la Ventanilla Única	Planilla de entrega de comunicaciones oficiales
8	<p>¿Se trata de una PQRSD?</p> <p>Si: Atender de manera prioritaria y entregar de inmediato a la dependencia competente atendiendo el procedimiento de la Dirección de Gestión Corporativa y CID 208-SC-Pr-07.</p> <p>No: Adelantar la distribución física de las comunicaciones radicadas en cada una de las jornadas definidas y continuar con la siguiente actividad.</p>	Responsable de la Ventanilla Única	Planilla de entrega de comunicaciones oficiales tramitada
9	Conformar el registro de planillas de control de entrega de comunicaciones oficiales recibidas	Responsable de la Ventanilla Única	TRD Inventario único Documental
10	Realizar el seguimiento al tiempo de respuesta de las comunicaciones oficiales radicadas en CORDIS.	Responsable de la Ventanilla Única	

Recepción y trámite de distribución de comunicaciones al interior de las dependencias


11	Revisar las comunicaciones oficiales entregadas por la Unidad de Radicación y asignar el funcionario competente para gestionar cada una en el CORDIS	Responsable que designe cada jefe de dependencia	
----	--	--	--

	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 14 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	


12	Imprimir los registros de entrega generados por CORDIS en papel de reciclaje (los mismos no harán parte integral del expediente por tratarse de documentos que sirven para facilitar esta actividad).	Funcionario que designe cada jefe de dependencia	Planilla de control de entrega generado por CORDIS (documento de apoyo)
13	Entregar al funcionario o responsable asignado para adelantar el trámite con acuso de recibo. Nota: tenga en cuenta que el control que lleva cada dependencia sobre la entrega de comunicaciones a su personal NO hace parte del consecutivo de correspondencia y por lo mismo, las planillas generadas por CORDIS para este fin, se constituyen como archivo de apoyo.	Funcionario que designe cada jefe de dependencia	Planilla de control de entrega generado por CORDIS (documento de apoyo)
14	¿Hay comunicaciones oficiales sin respuesta y con vencimiento de plazos? SI: enviar correo electrónico informativo sobre radicados de CORDIS pendientes de trámite y cierre al jefe de cada dependencia para que este adelante las gestiones del caso al interior de su área. NO: Fin de la Fase.	Responsable seguimiento de sistema CORDIS	Correo electrónico Memorando
15	Archivar el documento (si corresponde a un documento de gestión), según las Tablas de Retención Documental. Si se trata de un documento de apoyo, archivar por el tiempo que la dependencia considere puede requerir los documentos de apoyo e identificar claramente la carpeta como archivo de apoyo. Ver procedimiento Organización documental (208-SADM-Pr-31).	Responsables de archivos de gestión	Inventario único documental
FASE 3. Comunicaciones oficiales externas enviadas (EE)			
16	(Viene del procedimiento de producción documental) Elaborar la comunicación oficial que referencia el documento y propósito para su envío	Funcionario o contratista origen de la comunicación	208-SADM-Ft-59 Oficio
17	Verificar documento y comunicación oficial para que esté correcto y cumpla con las condiciones generales establecidas en este procedimiento	Funcionario responsable de firmar	No aplica

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 15 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

El oficio proyectado se ajusta a lo esperado y cumple con las condiciones generales establecidas y los formatos correspondientes?			
18	SI: Aprobar el envío del documento mediante firma de la comunicación oficial. Ir a la Actividad N° 19. NO: Indicar en el documento y comunicación oficial los ajustes que se deben realizar. Ir a la Actividad N° 16.	Funcionario responsable de firmar	208-SADM-Ft-59 Oficio firmado
19	Entregar al funcionario de la dependencia responsable del manejo de CORDIS y de la radicación.	Designado para administración de CORDIS de la dependencia	No genera registro ni documento adicional
20	Verificar que el documento contenga toda la información requerida para su envío, a saber: <ul style="list-style-type: none"> • Uso de formato (s) actualizados, vigentes y que corresponden al tipo de documento. • Código de la dependencia esté en la parte superior izquierda, • Que estén puestos en el documento los vistos buenos de quien elaboró y revisó • Firma corresponde al funcionario autorizado para firmar. • Anexos estén relacionados en el oficio remitido y se hayan entregado completos. 	Funcionario de la dependencia encargado del manejo de CORDIS	Cordis (debe contener la información de los anexos)
¿Cumple?			
21	Sí: Radicar el documento en CORDIS diligenciando completamente el registro. Ir a la actividad 22. No: Devolver indicando los ajustes que se deben realizar. Ir a la Actividad N° 16	Funcionario encargado del manejo de CORDIS	CORDIS


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 16 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

22	<p>Entregar las comunicaciones oficiales salientes al funcionario asignado para el trámite de despacho de comunicaciones.</p> <p>Nota: TODA comunicación oficial saliente deberá remitirse al destinatario por este medio. En ningún caso podrán tramitarse de forma independiente, sino que será responsabilidad de los generadores de radicados, que TODA comunicación oficial saliente quede incluida dentro del CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS.</p>	Funcionario encargado del manejo de CORDIS	Cordis y Planillas de entrega de comunicaciones externas enviadas
23	Recibir las comunicaciones oficiales para envío y revisar que cumplan con requisitos	Responsable del envío	Planilla de control de entrega de comunicaciones 208-SADM-Ft-120
24	Digitalizar cada documento y conformar el CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS , como documentos independientes en formato PDF. Identificando cada archivo con el RADICADO de salida.	Funcionario Subdirección Administrativa	Consecutivo de Comunicaciones Oficiales Enviadas,
25	Entregar a la empresa de envíos y mensajería llevando el control de entrega.	Funcionario Subdirección Administrativa	Planillas de control de comunicaciones enviadas
26	Asegurar que el CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS y dejarlo en el servidor asignado por la Oficina de TIC y en el equipo de cómputo asignado.	Funcionario Subdirección Administrativa	Consecutivo de comunicaciones oficiales enviadas en pdf
27	Adelantar semanalmente el Backup correspondiente de la carpeta que contiene el CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS	Subdirección Administrativa y oficina TIC	Backup
28	Verificar la adecuada conformación y preservación de los CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS y ENVIADAS	Líder del equipo SIGA con apoyo de TIC	N/A


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 17 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

29	<p>¿El documento fue recibido por el destinatario?</p> <p>SI: recibir el documento, generar nueva imagen en pdf y sustituir la imagen existente dentro del <i>CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS para que quede confirmado con el respectivo soporte de recibido. Pasar al siguiente paso.</i></p> <p>NO: informar a la dependencia responsable enviando correo electrónico a quien proyectó y a quien firmó el documento y hacer entrega física del documento generando un registro de devolución. Fin del procedimiento.</p>	Funcionario Subdirección Administrativa	Control entrega de documentos mensajería motorizada 208-SADM-Ft-18, Entrega de correspondencia mensajería expresa 208-SADM-Ft-20 y Correo electrónico notificación de devolución
30	Remitir a la dependencia correspondiente el documento con acuso de recibido o radicado de ingreso a la entidad destinataria para ser ingresado al expediente correspondiente, según las Tablas de Retención Documental convalidadas (ver procedimiento Organización Documental).	Funcionario Subdirección Administrativa	Planillas de control de entrega de documentos oficiales entre dependencias
31	<p>Archivar el documento con acuso de recibo entregado por el servicio de mensajería o envío en el expediente correspondiente de acuerdo con lo dispuesto en las TRD.</p> <p>Nota: el personal de cada dependencia deberá adelantar este trámite de forma permanente evitando generar carpetas identificadas como COMUNICACIONES RECIBIDAS o DESPACHADAS.</p>	Responsable de la conformación del expediente /Equipo de Gestión Documental de la dependencia responsable	<p>Formato Único de Inventario Documental FUID 208-SADM-Ft-02 Y</p> <p>Hoja de control de documentos 208-SADM-Ft-118</p>
Fase 4 COMUNICACIONES INTERNAS ENVIADAS (IE) – MEMORANDOS-			

32	(Viene del procedimiento de producción documental) Elaborar la comunicación oficial interna (MEMORANDO) para enviar el documento	Funcionario o contratista dependencia productora	208-SADM-Ft-57 Memorando
33	Verificar documento y comunicación oficial para que esté correcto y cumpla con las condiciones generales establecidas en este procedimiento	Funcionario que firma el documento	N/A

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 18 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	


¿Cumple la comunicación proyectada con lo esperado y las formalidades establecidas por la Entidad?			
34	SI: Aprobar el envío del documento mediante firma de la comunicación oficial. Ir a la actividad N° 35 NO: Señalar los ajustes que se deben realizar al documento. Ir a la Actividad N° 32.	Funcionario que firma el documento	208-SADM-Ft-57 Memorando firmado
35	Ingresar los datos del documento en el módulo CORDIS y radicar el documento, garantizando la impresión de la información de radicación en un lugar legible donde no altere la información del documento.	Designado para el manejo de CORDIS dependencia productora	Sistema CORDIS
36	Alistar la planilla de entrega de comunicaciones oficiales internas. Instrucción: si el memorando NO corresponde a un documento de gestión que deba incorporarse en un expediente según TRD, no será necesario producir copias de control, sino únicamente gestionar el acuse de recibo en la planilla.	Designado para el manejo de CORDIS dependencia productora	Sistema CORDIS Planilla de recibo comunicaciones oficiales internas
37	Revisar que el documento que se entrega por el usuario CORDIS origen corresponde a la información que aparece en el módulo de recepción de documentos donde el usuario CORDIS realiza el acuse del documento	designado para el manejo de CORDIS en el área de destino	Sistema CORDIS Planilla de recibo comunicaciones oficiales internas
¿Es correcta la información y coincide el documento con la información contenida en el sistema CORDIS?			
38	SI: Recibir físicamente el documento registrando la aceptación en el módulo CORDIS. Ir a la Actividad N° 39. NO: Rechazar el documento solicitando las correcciones. Ir a la Actividad N° 35.	Designado para el manejo de CORDIS en el área de destino.	N/A

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 19 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	


39	Generar y adjuntar el formato de apoyo – asignación de trámite- Nota: el formato de solicitud o asignación de trámite NO hará parte del documento una vez se ingrese al respectivo expediente. Se trata de un documento informativo generado por CORDIS.	Designado para el manejo de CORDIS en el área de destino	N/A
40	Asignar el trámite que se le debe dar a cada documento recibido registrando la información en el formato de solicitud de trámite.	Jefes de dependencia	N/A
41	Dar trámite al documento recibido	Funcionario o contratista	N/A
¿Requiere respuesta?			
42	(Viene del procedimiento de producción documental) SI: Ir a la Actividad N° 32. No: Archivar la documentación recibida de acuerdo con lo establecido en la Tabla de Retención Documental (Pasa al procedimiento de organización documental). Nota: Si se trata de un documento de apoyo no se incluirá en el archivo de gestión.	Funcionario o contratista responsable de dar respuesta Responsable del archivo de gestión	Memorando Planilla de entrega de comunicaciones oficiales (si aplica).
Fin del procedimiento			

8. PUNTOS DE CONTROL

	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
2	Verificar si se trata de Comunicación Oficial o correspondencia	Que sea de competencia de la Entidad o se adelante el trámite del caso si hay lugar al mismo.	Permanente (cada vez que llega a la ventanilla un documento)	Responsable de la Ventanilla Unica	Radicación de documentos que no sean de competencia de la entidad (correspondencia) o que deben ser trasladados a otras entidades.
8	¿Se trata de una PQRSD?	Que las PQRSD se atiendan	Permanente (cada vez)	Responsable de la	Retraso en la respuesta de una

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 20 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
		conforme lo establece la norma vigente.	que llega a la ventanilla un documento	Ventanilla Unica	PQRSD
10	Realizar el seguimiento al tiempo de respuesta de las comunicaciones oficiales radicadas en CORDIS.	Tiempos de respuesta y posibles incumplimientos por respuestas fuera de tiempos definidos por la ley.	Permanentemente (alertas del sistema CORDIS)	Responsable de la Ventanilla Unica Responsables de Cordis en dependencias Control Interno	Incumplimientos de tiempos de respuesta sancionables por la ley
20	Verificar que el documento contenga toda la información requerida para su envío	Que no se envíen comunicaciones sin que contengan los anexos asociados al documento	Cada vez que se radica y alista para envío un documento para envío externo	Funcionario de la dependencia encargado del manejo de CORDIS	Documentos remitidos de forma incompleta
27	Adelantar semanalmente el Backup correspondiente de la carpeta que contiene el consecutivo de comunicaciones oficiales enviadas	La posible pérdida de información que conlleve la no conformación del consecutivo de comunicaciones oficiales entrantes.	Semanal	Dirección de Gestión Corporativa y CID Servicio al ciudadano	Pérdida de información y no aplicación de TRD, que conlleva incumplimiento de la Ley General de Archivos.
33	Verificar documento y comunicación oficial para que esté correcto y cumpla con las condiciones generales establecidas	El cumplimiento del Acuerdo 060 de 2001 en relación con la generación del consecutivo de comunicaciones oficiales enviadas.	Cada vez que se radica un documento para envío externo	Funcionario encargado del manejo de CORDIS	Desacato del acuerdo 060 de 2001 en relación con la conformación del consecutivo de correspondencia
37	Revisar que el documento que se entrega por el usuario CORDIS origen corresponde a la información que aparece en el	Errores en la distribución de comunicaciones oficiales internos. Entrega a destinatarios incorrectos o con asuntos no relacionados.	Cada vez que se efectúa la entrega de una comunicación oficial interna.	Funcionario encargado del manejo de CORDIS que recibe la comunicación	Errores en la distribución de comunicaciones oficiales internos. Respuestas fuera de términos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 21 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
	módulo de recepción de documentos donde el usuario CORDIS realiza el acuse del documento				
42	Archivar la documentación recibida de acuerdo con lo establecido en la Tabla de Retención Documental	La debida aplicación de las Tablas de Retención Documental convalidadas. Preservación de la información. Adecuado acceso a la información	Cada vez que se genera un documento de gestión	Responsable de cada archivo de Gestión	Pérdida de información y no aplicación de TRD, que conlleva incumplimiento de la Ley General de Archivos.

9. DIAGRAMA DE FLUJO


No aplica.

ANEXOS

No aplica.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso
0		Se modifica la misión y el alcance del procedimiento. Se modifican las condiciones generales y documentos de referencia Se relaciona en la normatividad el cumplimiento de la norma NTCGP 1000.	Héctor Velásquez Subdirector Administrativo
1		Se modifica la estructura del formato de procedimiento utilizada por la entidad	Héctor Velásquez Subdirector Administrativo
2		Se realizó ajuste y actualización de la normatividad, del objetivo, del flujo de actividades y de los controles de las mismas. Se incluyeron las actividades para, ATENCIÓN DE	Héctor Velásquez Subdirector Administrativo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 208-SADM-Pr-05	
		Versión: 7	Pág. 22 de 22
		Vigente desde: 28/12/2018	

		REQUERIMIENTOS POR ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL, de acuerdo a la Resolución 1115 de 2010, Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos de la CVP, se incluye y se aplica la disposición del Decreto 371 de 2010 y se adicionan los términos de respuesta a los PQRS	
3		Se actualiza la normatividad vigente aplicable al procedimiento	Héctor Velásquez Subdirector Administrativo
4		Se actualiza la normatividad vigente aplicable al procedimiento	Héctor Velásquez Subdirector Administrativo
5	10/10/2013		Ofir Mercedes Duque Subdirector Administrativo
6	16-01-2015	Modificación en el formato del procedimiento. Se ajustaron los siguientes elementos: a. Nombre del procedimiento b. Objetivo c. Alcance d. Normatividad e. Glosario f. Actividades y responsables en cuanto a su definición y flujo g. Puntos de Control que se definieron para el proceso h. Flujograma	Ofir Mercedes Duque Subdirector Administrativo
7	24-12-2018	Actualización del procedimiento, haciendo la fusión de gestión y trámite documental con la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales. Se ajustó la totalidad del procedimiento y las actividades. Se incluyeron aquellas relativas a las demás actividades incluidas (recepción, radicación y distribución) y los respectivos puntos de control. Se elimina el diagrama de flujos.	Javier Hernando Salinas Vargas Subdirector Administrativo