



**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN,
RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE
CORRESPONDENCIA**

Código: GAF-PR-009

Versión: 02

Vigencia: 10-12-2021

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Fecha	Versión	Identificación del Cambio
29-01-2020	01	Versión inicial del documento.
10-12-2021	02	Se actualizó el Logo, letra empresarial y denominación de cargos.

Juan Felipe Salazar Pardo	Lizeth Alexandra Venegas Pulido	Milton Robles Tovar	Claudia Guerrero Tarazona	Mario Hernán Camelo Duque	Olga Lucia Cervantes Prieto
Profesional de Planeación	Profesional Gestión Documental	Director Administrativo	Directora de Planeación	Gerente de Planeación y Estrategia	Gerente Administrativa y Financiera (E)
Elaborado		Revisado	Aprobado Cumplimiento Estructura del SGI		Aprobado

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA	
	Código: GAF-PR-009	Versión: 02
	Vigencia: 10-12-2021	

1 OBJETIVO

Establecer el control de las actividades orientadas a garantizar la recepción, radicación, registro y la distribución de los documentos provenientes de los usuarios externos y los generados por Aguas de Bogotá S.A ESP, dirigidos a las entidades, empresas y ciudadanos, mediante la definición de lineamientos con el fin que los documentos lleguen a su destino cumpliendo su respectivo trámite.

2 ALCANCE

Inicia con la recepción, radicación, registro, distribución, continua con el respectivo trámite y finaliza con la entrega de la documentación al operador postal.

3 DEFINICIONES

- **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del trabajador. No generan trámites para las instituciones.
- **Correspondencia de Entrada:** Es toda la comunicación escrita dirigida a Aguas de Bogotá S.A E.S.P.
- **Correspondencia de Salida:** Es toda comunicación escrita de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. dirigida a las entidades, empresas y ciudadanos.
- **Correspondencia Interna:** Es la comunicación escrita o memorando que surge del trámite entre las dependencias de la Unidad.
- **Dependencia Productora:** Gerencia y/o Área que genera la comunicación. Ej.: Gerencia Administrativa y Financiera, Dirección de Contratación y compras e.tc.
- **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.
- **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.
- **Guía de recibo:** Es el comprobante de envío y recibo en original y copia que queda como constancia del servicio postal en el que se registran los datos del remitente y destinatario. Es usado para el correo recibido o enviado hacia fuera de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P.
- **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.



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Código: GAF-PR-009

Versión: 02

Vigencia: 10-12-2021

- **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.
- **Trámite Especial:** Derechos de petición, Acciones de tutela, notificaciones, recursos, invitaciones y documentos de los Entes de Control y Corporaciones públicas que son de entrega inmediata.

4 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

4.1 Generalidades

No aplica.

4.2 Paso a paso

4.2.1 Correspondencia Externa Recibida

ACTIVIDAD	ÁREA	
	Profesional Gestión Documental	Área interesada
Recepcionar y revisar la correspondencia.	R	N/A
Informar al usuario.	R	N/A
Radicar y generar el número de consecutivo.	R	N/A
Ingresar al sistema datos del remitente, información general del documento y destinatario.	R	N/A
Digitalizar la correspondencia externa recibida.	R	I
Clasificar y relacionar la correspondencia externa recibida.	R	N/A
Imprimir formato de entrega de correspondencia externa recibida.	R	N/A
Distribuir la correspondencia externa recibida.	R	I
Archivar el formato de entrega de correspondencia externa recibida	R	N/A

R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA	Código: GAF-PR-009
		Versión: 02
		Vigencia: 10-12-2021

4.2.2 Correspondencia de salida

ACTIVIDAD	ÁREA	
	Profesional Gestión Documental	Área interesada
Recepcionar y revisar la correspondencia a despachar.	R	N/A
Informar al usuario.	R	N/A
Radicar.	R	N/A
Ingresar al sistema los datos del remitente, información general del documento y destinatario.	R	N/A
Digitalizar la correspondencia externa despachada.	R	I
Empacar la correspondencia externa despachada.	R	N/A
Entregar al operador postal.	R	N/A
Verificar y realizar seguimiento al estado de los envíos.	R	I

R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Generalidades

- Las comunicaciones generadas en las dependencias serán identificadas con el código de la Gerencia oficina y/o área, seguido del consecutivo interno de la dependencia remitente, consecutivo asignado a la comunicación oficial y año.
- Para la radicación de la correspondencia interna y externa de documentos, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos y no se repetirán números de radicado en ningún oficio. No se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados.
- Las comunicaciones generadas tanto internas como externa deben cumplir con los requisitos de esquema de comunicados Internos y externos.
- Los anexos deberán ser foliados y adjuntos al original de la comunicación. El cumplimiento de este requisito y el envío junto con la comunicación original es responsabilidad de la dependencia remitente.
- Cuando en una comunicación se utilicen más de dos hojas, se deben tener todos los correspondientes.
- Debe imprimirse por las dos caras de la hoja.

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA	Código: GAF-PR-009
		Versión: 02
		Vigencia: 10-12-2021

- Debe citarse en la parte inferior izquierda de la comunicación, en la línea de anexos, la cantidad de anexos y folios que acompañan.
- Cuando la comunicación que se produce es producto de una respuesta a una solicitud radicada, se debe indicar el número de radicación del remitente y el número de radicación de la empresa.
- Las copias extras en las comunicaciones se deben anunciar con los nombres, cargos, entidades, direcciones y ciudades del destino y elaborar los sobres respectivos.
- Las comunicaciones que no cumplan con los procedimientos serán devueltas sin excepción a la dependencia productora en los recorridos establecidos para la entrega y recolección de las comunicaciones.

5.2 Correspondencia Externa Recibida

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1.	Recepcionar y revisar la correspondencia: Se recibe todos los documentos que llegan a través de mensajería externa o que son traídos personalmente a Aguas de Bogotá S.A. ESP, se hace la revisión de los documentos que ingresan a la entidad para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite. ¿La comunicación se encuentra dirigida a Aguas de Bogotá? No: continúe con la actividad 2. Si: retome el paso a paso desde la actividad 3. Nota: Cuando la correspondencia viene en sobre cerrado y es competencia de Aguas de Bogotá se abre para hacer la verificación respectiva.	Profesional Gestión Documental	No aplica
2.	Informar al usuario: Se le informa al usuario que el documento que está entregando no es competencia de Aguas de Bogotá S.A. ESP. razón por la cual no se recibe el mismo. Nota: Al terminar esta actividad se da por finalizado el proceso.	Profesional Gestión Documental	No aplica
3.	Radicar y generar el número de consecutivo: en la parte superior derecha del oficio, copia del documento que recibe o en guía de recibo se coloca el sello de radicado en el que se anota el número de consecutivo de correspondencia externa, folios, fecha, hora y nombre de la persona que recibe.	Profesional Gestión Documental	Documento radicado
4.	Ingresar al sistema datos del remitente, información general del documento y destinatario: Se diligencia en la base de datos (EXCEL) la información del remitente y la información general del documento y se anota la Gerencia y/o área de destino.	Profesional Gestión Documental	Base de datos control de correspondencia recibida



**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN,
RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE
CORRESPONDENCIA**

Código: GAF-PR-009

Versión: 02

Vigencia: 10-12-2021

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
5.	Digitalizar la correspondencia externa recibida: Se escanea la correspondencia externa y se guarda en la carpeta magnética el documento en la carpeta de correspondencia externa (entradas), dentro de la subcarpeta del año en curso. Nota 1: El dato con el que se identifica la correspondencia externa recibida es el número de consecutivo asignado a la correspondencia. Nota 2: La documentación como Derechos de petición, Acciones de tutela, notificaciones, recursos, invitaciones y documentos de los Entes de Control (IA) y Corporaciones públicas, se entregan de forma inmediata al destinatario por correo electrónico.	Profesional Gestión Documental	Documento electrónico Correo electrónico
6.	Clasificar y relacionar la correspondencia externa recibida: Se clasifica la correspondencia por dependencias y/o áreas y se relaciona los documentos a entregar en el Formato de Entrega de correspondencia Externa Recibida.	Profesional Gestión Documental	GAF-FM-030 Entrega de correspondencia Externa Recibida
7.	Imprimir formato de Entrega de correspondencia Externa Recibida: Se imprime el formato de entrega de correspondencia externa recibida donde se evidencia el registro de cada uno de los documentos recibidos.	Profesional Gestión Documental	GAF-FM-030 Entrega de correspondencia Externa Recibida
8.	Distribuir la correspondencia Externa recibida: el encargado del área de correspondencia lleva la documentación a su destinatario. La persona encargada del área recibe la correspondencia, verifica que la información registrada en el formato de Entrega de correspondencia Externa Recibida concuerde con la información física. ¿La información registrada en la planilla de control Correspondencia es correcta? No: informar al usuario y retomar actividad No. 6. Si: firma el formato con la fecha y hora de recibido, como constancia y continúa con la actividad número 9.	Profesional Gestión Documental	GAF-FM-030 Entrega de correspondencia Externa Recibida
9.	Archivar el formato de entrega de correspondencia Externa Recibida: El encargado del área de correspondencia archiva y guarda el formato de Entrega de correspondencia Externa Recibida, en la carpeta correspondiente para que quede como evidencia y quede la trazabilidad del procedimiento.	Profesional Gestión Documental	No aplica
FIN.			



**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN,
RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE
CORRESPONDENCIA**

Código: GAF-PR-009

Versión: 02

Vigencia: 10-12-2021

5.3 Correspondencia de salida

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1.	Recepcionar y revisar la correspondencia a despachar: se recibe toda la correspondencia externa a enviar que llegan de todas las dependencias y/o áreas de Aguas de Bogotá S.A. ESP, se hace la revisión de los documentos que estén completos, firmados, el área remitente, que tengan los anexos enunciados tanto el original como las copias, los folios y datos de destinatario. ¿Los documentos cumplen los requisitos de esquema de comunicados externos? No: continúe con la actividad 2. Si: retome el paso a paso desde la actividad 3.	Profesional Gestión Documental	No aplica
2.	Informar al usuario: Se le informa al usuario que el documento que está entregando no cumple con los requisitos y/o esquemas de Aguas de Bogotá S.A. ESP para poder ser usados como correspondencia externa razón por la cual no se recibe el mismo. Nota: Al terminar esta actividad se da por finalizado el proceso.	Profesional Gestión Documental	No aplica
3.	Radicar: en la parte superior derecha del oficio o copia del documento que se va a enviar se coloca el sello de radicado en el que se anota, folios, fecha, hora y nombre de la persona que recibe.	Profesional Gestión Documental	Documento radicado
4.	Ingresar al sistema datos del remitente, información general del documento y destinatario: Se diligencia en la base de datos (EXCEL) la información del remitente y la información general del documento y se anota los datos del destinatario.	Profesional Gestión Documental	Base de datos control de correspondencia Externa Despachada (salidas)
5.	Digitalizar la correspondencia Externa Despachada: Se escanea la correspondencia Externa Despachada, anexos, y se guarda en la carpeta magnética el documento en la carpeta de correspondencia Externa Despachada (salidas), dentro de la subcarpeta del año en curso. Nota 1: El dato con el que se identifica la correspondencia externa despachada es el número del código del memorando.	Profesional Gestión Documental	Documento electrónico



**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN,
RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE
CORRESPONDENCIA**

Código: GAF-PR-009

Versión: 02

Vigencia: 10-12-2021

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
6.	Empacar la correspondencia Externa Despachada: Se realiza el empaque de la correspondencia externa despachada dentro un sobre manila debidamente sellado. Nota: En el sobre de manila se debe escribir y marcar los siguientes datos así: Remitente Aguas de Bogotá S.A E.S.P. Nit: 830128286-3 Dirección: Carrera 11 No. 93-92 piso 2 y 3 Teléfono: 5553636 Ext 1215 Destinatario Empresa y/o persona de destino Cargo (si aplica) Dirección Ciudad y Departamento Teléfono	Profesional Gestión Documental	No aplica
7.	Entregar al operador postal: Se hace entrega de la correspondencia externa despachada al operador postal para que realice la entrega al destinatario.	Profesional Gestión Documental	Guía de recibo
8.	Verificar y realizar seguimiento al estado de los envíos: El encargado del área de correspondencia realiza el seguimiento del envío en la página web de la entidad prestadora del servicio de mensajería el estado del envío y realiza seguimiento hasta la finalización de la entrega al destinatario.	Profesional Gestión Documental	No aplica
9.	Responder mediante correo electrónico: Actualmente en Aguas de Bogotá S.A ESP las respuestas se están enviando por medio de correo electrónico. El manejo de las comunicaciones de salida no se está realizando ya que no se tiene mensajería, pero su contrato sigue vigente hasta la fecha.	Profesional Gestión Documental	Correo electrónico.
FIN.			

6 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO

6.1 Generalidades

No aplica.



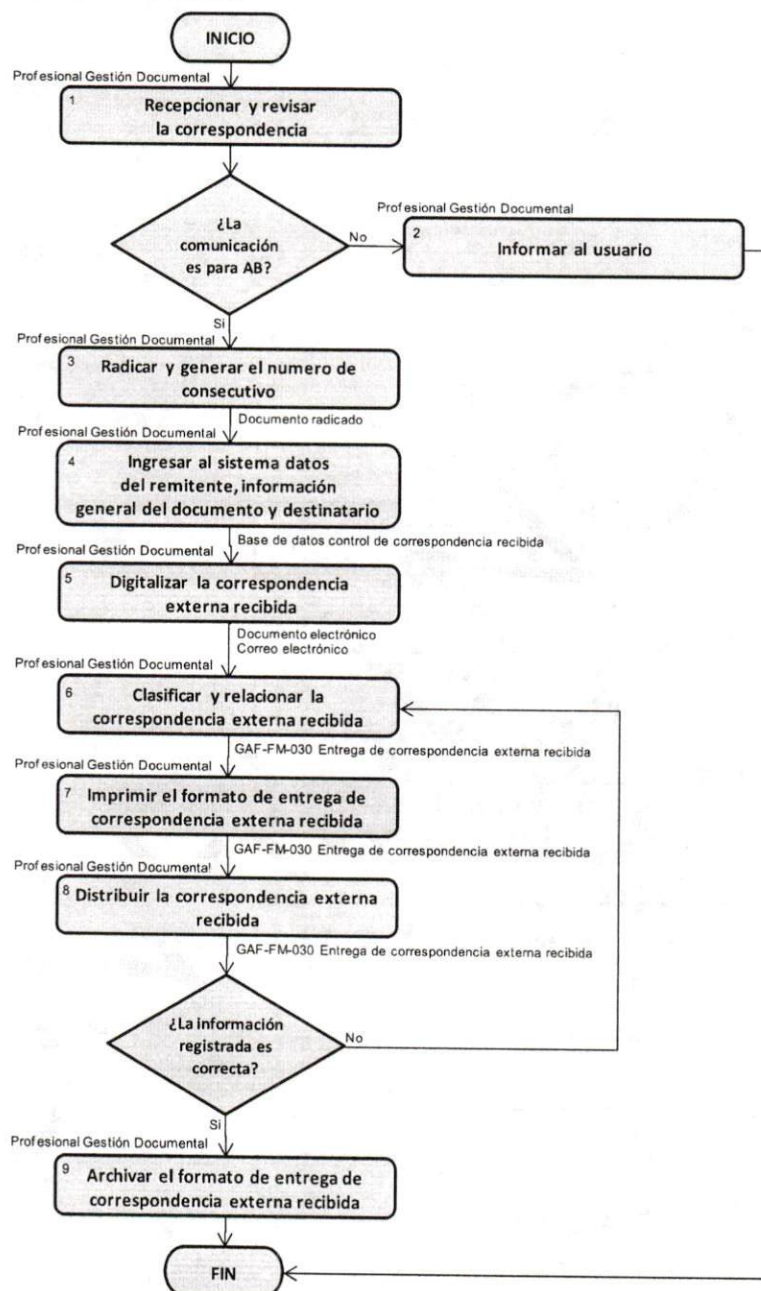
PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Código: GAF-PR-009

Versión: 02

Vigencia: 10-12-2021

6.2 Correspondencia Externa Recibida





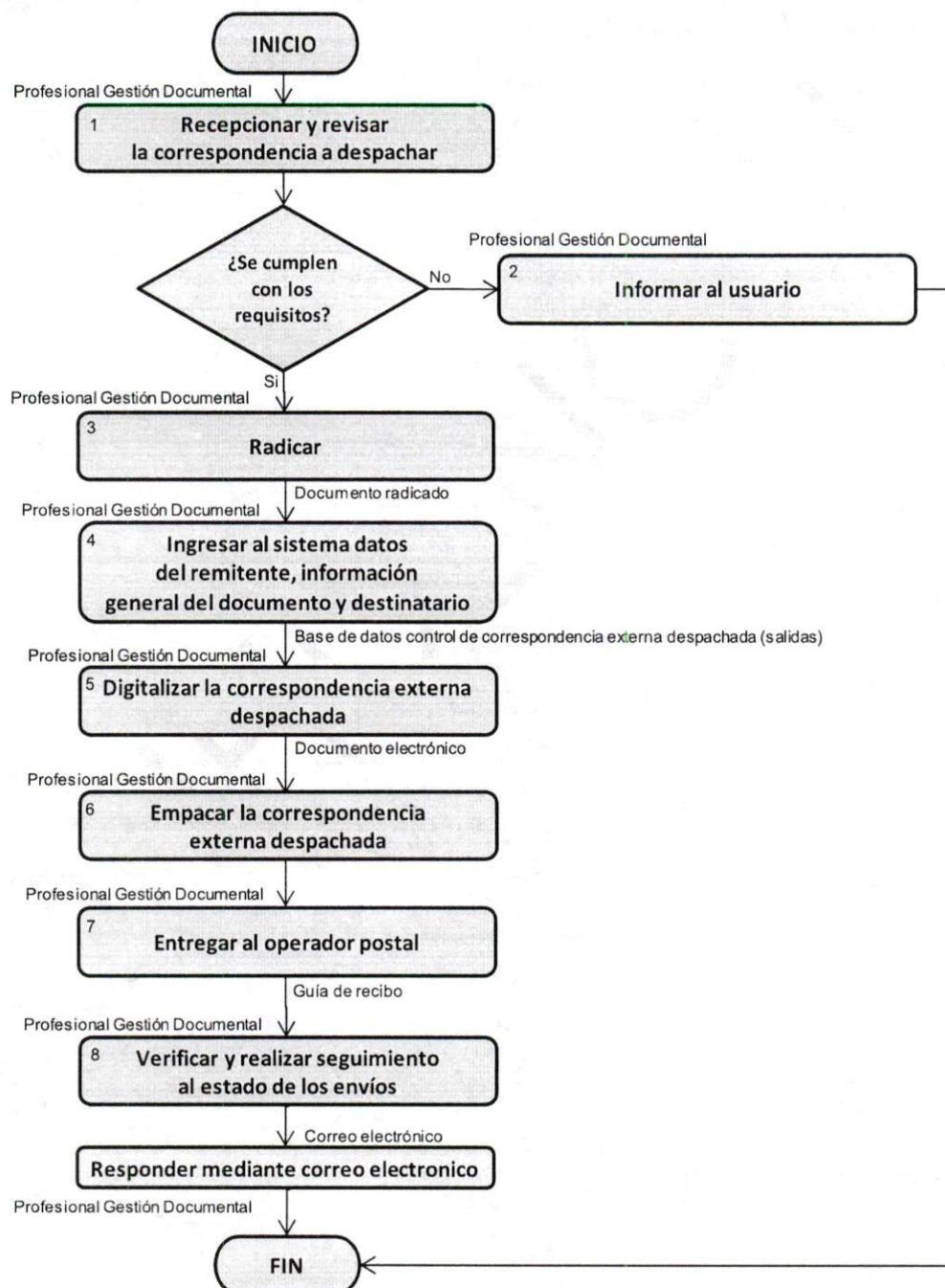
PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Código: GAF-PR-009

Versión: 02

Vigencia: 10-12-2021

6.3 Correspondencia de salida





**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN,
RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE
CORRESPONDENCIA**

Código: GAF-PR-009

Versión: 02

Vigencia: 10-12-2021

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GAF-FM-030 Entrega de correspondencia Externa Recibida

8 ANEXOS

- Base de datos control de correspondencia Externa Despachada (salidas)
- Guía de recibo
- Base de datos control de correspondencia recibida