

• **OBJETIVO PROCEDIMIENTO**

Establecer los lineamientos para recibir, radicar, registrar y distribuir las comunicaciones oficiales recibidas y producidas, a través de los canales dispuestos por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, con el propósito de garantizar la entrega y respuesta oportuna.

• **ALCANCE**

Este procedimiento inicia con la recepción de todos los documentos que ingresan a la Entidad, que posteriormente se radican, organizan, digitalizan y se distribuyen para dar trámite al asunto mediante la emisión de comunicaciones oficiales internas y externas y finaliza con el envío de la respuesta al peticionario.

ID ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	IDENTIFICAR EL TIPO DE COMUNICACIÓN	<p>Identificar la comunicación para realizar la actividad correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación oficial de Entrada: Continúa con la actividad 2 Comunicación oficial Interna: Continúa con la actividad 11 Comunicación oficial de Salida: Continúa con la actividad 14 	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación oficial
2	IDENTIFICAR EL MEDIO DE RECEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE ENTRADA	<p>Identificar el canal establecido por la entidad para recibir la comunicación de entrada para proceder a la radicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Canal Físico: Continúe con la actividad 3. Canal Virtual (correo electrónico): Continúe con la actividad 4. Canal telefónico: Continúe con la actividad 5. Sede electrónica: Continúe con la actividad 6. 	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación oficial
3	RECIBIR EN VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	<p>La ventanilla única de correspondencia recibe las comunicaciones oficiales verificando que se encuentren foliadas y que contengan los datos mínimos para la radicación: empresa o persona natural remitente, dirección, correo, teléfono de contacto, ciudad, asunto, dirección donde se deba enviar respuesta y destinatarios, en concordancia con el Instructivo de Comunicaciones Oficiales INS-GDO-330-002.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación física

En el caso de recibir comunicaciones oficiales por correo certificado se procede a revisar que el destinatario sea la Supervigilancia y se da el recibo en la guía, posteriormente se abre el sobre y se clasifica por trámite o PQRSD.

Los documentos radicados de manera física se reciben en la ventanilla única de correspondencia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en la Calle 24A No. 59-42, Torre 4, Piso 3 de la ciudad de Bogotá D.C.

Continúa con la actividad 7.

Nota: Si la comunicación es una PQRSD pasa al procedimiento de PQRSD, del Grupo de Atención al usuario PRO-GSP-370-003.

Recibir la comunicación de entrada y revisar que contenga los datos mínimos para la radicación: empresa o persona natural, dirección, correo, teléfono de contacto, ciudad, asunto, dirección donde se deba enviar respuesta; imprimir el documento y foliar para su posterior radicación, en caso de tener anexos también se deben imprimir o grabar en medio magnético, siguiendo lo estipulado en el Instructivo de Comunicaciones Oficiales INS-GDO-330-002.

Para el caso de las notificaciones judiciales, se recibirán únicamente a través del correo notificacionesjudiciales@supervigilancia.gov.co

Nota 1: Si la comunicación es una PQRSD pasa al procedimiento PRO-GSP-370-003.

Nota 2: toda petición, trámite, solicitud o denuncia que llegan al correo institucional de los funcionarios o contratistas debe ser reenviada al correo electrónico contactenos@supervigilancia.gov.co para su radicación

Continúa con la actividad 7.

Atender la llamada proveniente de la línea telefónica de la entidad Conmutador (+601) 308038, línea gratuita 018000119703 o de la página web a través del botón Clic To Call y Chat; identificar el tipo de comunicación, si es trámite o PQRSD, registrar en el formulario establecido, imprimir y foliar.

Nota 1: Si la comunicación es una PQRSD pasa al procedimiento PRO-GSP-370-003

Continúa con la actividad 7.

- Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia
- Correo electrónico.
- Comunicación oficial.

- Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia
- Llamada telefónica.
- Comunicación oficial.

6	RECIBIR COMUNICACIÓN DE ENTRADA EN LA SEDE ELECTRÓNICA	<p>Las comunicaciones oficiales de entrada en la sede electrónica son radicadas y registradas por el usuario, a través de la página WEB: https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica estas radicaciones llegarán a la correspondiente bandeja del sistema de gestión documental del coordinador de Atención al usuario, quien crea el ciclo de vida y direcciona al área pertinente, acorde con el Instructivo de Comunicaciones Oficiales INS-GDO-330-002.</p> <p>Nota 1: El sistema asigna el rol a la persona de la siguiente manera: Como "Usuario" si es una persona natural ó a la empresa de vigilancia y seguridad privada como "Vigilado" para los trámites correspondientes, mediante su usuario y contraseña.</p> <p>Nota 2: Durante el estado de contingencia decretado mediante Resolución 20241300000002C la sede electrónica se encontrará deshabilitada.</p> <p>Continúa con la actividad 7.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación externa de entrada radicada
7	RADICAR LA COMUNICACIÓN DE ENTRADA	<p>Registrar el documento en el formulario establecido dentro del gestor documental de la Entidad, relacionando los datos del remitente, destinatario, folios, número y tipo de anexos (CD, USB, FOLLETOS, FOTOGRAFIAS, DD), asunto y el tipo de comunicación (Trámite o PQRSD), seleccionar la dependencia de destino así como el tipo de trámite, para que sea asignado el número consecutivo de radicación, acorde al Instructivo de comunicaciones Oficiales INS-GDO-330-002.</p> <p>Imprimir y adherir el sticker en la comunicación remisoría y en la copia del remitente en la parte superior derecha del documento o en el lugar donde no afecte la información registrada, adicionalmente si cuenta con anexos en medios magnéticos (CD, USB, FOLLETOS O FOTOGRAFIAS), se deberá identificar con su respectivo sticker, resguardarlo en sobre manila con su correspondiente identificación y anexar el testigo documental.</p> <p>Durante el estado de contingencia decretado mediante Resolución 20241300000002C, el grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia asignará un número de radicación manual el cual contendrá los campos de: número de consecutivo, fecha, hora, No. de folios, anexos y nombre del radicador ; y se registrará en el formato FOR-GDO-330-035.</p> <p>Nota 1: Para las comunicaciones recibidas por correo certificado se debe citar el número de guía con la que llego el sobre en el campo de nota, establecido en el gestor documental.</p> <p>Nota 2: Velando por la transparencia de la actuación administrativa no se podrán reservar números</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación externa radicada.



		de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. La numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos. Pasa a actividad 8.		
8	DIGITALIZAR Y ENVIAR COMUNICACIÓN DE ENTRADA A DEPENDENCIAS	Digitalizar los documentos recibidos (Formato PDF-A, 300 DPI Y Escala de grises) y enviar a la dependencia de destino. Nota: Durante el estado de contingencia decretado mediante Resolución 2024130000002C, el grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia digitalizará todos los documentos recibidos para ser almacenados en un repositorio definido por la oficina de sistemas y manejado por el Coordinador de atención al Usuario. Pasa a actividad 9.	• Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia	• Escáner de la Comunicación externa de entrada.
9	REGISTRAR LA COMUNICACIÓN DE ENTRADA	Clasificar los trámites y PQRSD por dependencia y registrarlos en la Planilla de Distribución de Radicados (FOR-GDO-330-035). Pasa a la actividad 10.	• Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia	• Planilla de distribución radicados de entrada
10	DISTRIBUIR LAS COMUNICACIONES OFICIALES DE ENTRADA	Distribuir a las dependencias correspondientes y entregar a los colaboradores encargados de administrar las series documentales o a la persona responsable del archivo en cada área. FIN	• Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia	• Planilla de distribución radicados de entrada
11	ELABORAR COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA	A través del sistema Gestor Documental de la entidad elabora la comunicación interna que considere pertinente (FOR-GDO-330-010 Memorando, FOR-GDO-330-019 Auto o FOR-GDO-330-013 Resolución), firmada digitalmente por los funcionarios autorizados, radica para generar el código y asigna a la dependencia destinataria. La dependencia productora de la comunicación interna, tiene la responsabilidad del envío por medio del SGD y la entrega física (cuando aplique), a la dependencia destinataria, acorde a lo estipulado en el Instructivo de Comunicaciones Oficiales INS-GDO-330-002. Durante el estado de contingencia decretado mediante Resolución 2024130000002C las comunicaciones oficiales, con destino interno y externo, generadas por la Entidad deberán estar firmadas digitalmente por los funcionarios autorizados y los números asignados se deberán registrar en el formato de Entrega de comunicaciones oficiales de salida (código FOR-GDO-330-004), conforme al consecutivo manual asignado al trámite. Nota 1: Para el manejo de las comunicaciones internas entre dependencias, el SGD respalda toda la	• Funcionario o contratista asignado por el líder del proceso.	• Comunicación Oficial interna.

trazabilidad de los documentos, registrando el usuario que lo elaboró hasta el funcionario que finaliza el proceso; estas comunicaciones se deberán informar al jefe o encargado de la dependencia, por su carácter de responsable del proceso, para su visto bueno y su respectiva firma.

Nota 2: Durante el estado de contingencia decretado mediante Resolución 202413000002C la numeración de los actos administrativos será consecutiva y las oficinas encargadas de dicha actividad, se encargarán de llevar los controles, atender las consultas y los reportes necesarios y serán responsables de que no se reserven, tachen o enmienden números, no se numeren los actos administrativos que no estén debidamente firmados y se cumplan todas las disposiciones establecidas para el efecto.

Recibir la comunicación oficial interna a través del sistema Gestor Documental de la entidad y verificar si requiere respuesta o si es informativo.

Requiere respuesta?
SI realizar la actividad 11,
NO realizar actividad 13.

Relacionar la comunicación interna en la planilla FOR-GDO-330-035 y distribuir junto con sus anexos, a las dependencias correspondientes para dar entrega a los colaboradores encargados de administrar las series documentales o a la persona responsable del archivo en esa área. fin

Solicitar el envío de la comunicación de salida diligenciando el formato FOR-GDO-330-034 Entrega Comunicaciones oficiales de salida, y enviar al correo electrónico correspondencia@supervigilancia.gov.co

Posteriormente entregar las comunicaciones en físico en la Ventanilla Única de correspondencia, al grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia.

Nota 1: la fecha de radicación del documento no puede superar los 8 días hábiles para ser entregado al Grupo de Gestión Documental archivo y correspondencia.

Nota 2: Se debe guardar las planillas recibidas en la carpeta creada para cada área en el equipo de la persona encargada de realizar el proceso.

Recibir y puntear las comunicaciones oficiales de salida del formato FOR-GDO-330-004 Planilla de Comunicaciones oficiales, realizar la clasificación para enviar por correo físico, motorizado o ventanilla.

• Funcionario o contratista asignado por el líder del proceso.

• Comunicación Oficial interna.

• Funcionario o contratista asignado por el líder del proceso.

• Planilla de distribución de comunicaciones oficiales.

• Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia

• Planilla de distribución de comunicaciones oficiales.
• Comunicación Oficial de salida.

• Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia

• Planilla de distribución de comunicaciones oficiales.
• Comunicación Oficial de salida.

		<p>Nota 1: Para los documentos de correo electrónico certificado se recibe en la planilla entrega de Comunicaciones Oficiales (se guarda en drive en carpeta compartida con el grupo proveedor en dos planillas correo físico y correos electrónicos).</p> <p>Nota 2: Durante el estado de contingencia decretado mediante Resolución 20241300000002C el grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia a través de la ventanilla única de radicación asignará el consecutivo de los radicados de salida y se registrarán en el formato FOR-GDO-330-034 y luego se digitalizará para ser almacenados en un repositorio definido por la oficina de sistemas.</p> <p>¿La planilla de entrega y las comunicaciones oficiales de salida coinciden? Si: Continúa en la actividad 16. No: Se devuelve a la dependencia y se devuelve a la actividad 14.</p>		
16	<p>ENTREGAR AL PROVEEDOR COMUNICACIONES DE SALIDA PARA ENVÍO</p>	<p>Diligenciar el archivo en Excel con las Comunicaciones Oficiales a enviar recibidas a la fecha; que contenga: nombre del destinatario, dirección, ciudad, peso, número de radicado, el tipo de servicio (certificado y post express), e importarlo a la plataforma asignada por el proveedor para la generación de las guías de envío.</p> <p>Alistar en cada sobre el documento a enviar y pegar la guía de envío. Luego entregar las comunicaciones oficiales al motorizado, definiendo el tipo de envío (priorizado o normal).</p> <p>Nota 1: Si el envío es priorizado se debe registrar planilla FOR-GDO-330-031 envíos priorizados y entregarla al motorizado designado para tal fin.</p> <p>Nota 2: Si el envío es normal se debe registrar planilla FOR-GDO-330-034 Entrega comunicaciones Oficiales de Salida, con su orden de servicio el cual debe llevar sello y firma, para su respectiva distribución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia • Proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla Entrega Comunicaciones Oficiales de salida • Planilla de envíos priorizados • Guía de envío
17	<p>ENTREGAR COMUNICACIONES OFICIALES A USUARIOS</p>	<p>Entregar las comunicaciones de salida a los usuarios o solicitantes verificando la titularidad o el poder otorgado. Registrar la entrega de la comunicación en el formato FOR-GDO-330-034 Entrega Comunicaciones Oficiales de Salida.</p> <p>¿La comunicación de salida se entregó efectivamente al destinatario? Si: Continúa en la actividad 20 No: Continúa en la actividad 18</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia • Proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla Entrega Comunicaciones Oficiales de salida • Planilla de envíos priorizados • Guía de envío

18	RECIBIR DEVOLUCIONES Y VERIFICAR	<p>Recibir mediante reporte del proveedor, las comunicaciones de salida que no pudieron ser entregadas por ningún medio y su causal de devolución.</p> <p>Verificar las causales de devolución y si se puede hacer corrección de entrega para hacer un nuevo intento de envío.</p> <p>¿Se pudo hacer un nuevo envío efectivo? Si: Continúa en la actividad 20 No: Continúa en la actividad 19</p>	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico.
19	DIGITALIZAR Y COMUNICAR POR AVISO.	<p>Digitalizar las comunicaciones de salida, incluidas las que no se puedan entregar al destinatario por ningún medio, y diligenciar el formato FOR-GSP-370-060 comunicación por aviso, con visto bueno del coordinador de Gestión Documental y firma del Secretario General, para su publicación en la página web de la entidad por 5 días hábiles.</p> <p>Elaborar memorando para informar a las dependencias que solicitaron el envío y entregar el aviso de comunicación realizado.</p> <p>Nota 1: Para las comunicaciones de salida emitidas por las dependencias de Financiera y Control Interno Disciplinario solo se debe realizar el memorando informativo, sin publicar los documentos en la página web.</p> <p>Continúa en la actividad 20</p>	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación por aviso no procede recurso alguno – derechos de petición.
20	DIGITALIZAR Y REGISTRAR ENTREGA EN EL GESTOR DOCUMENTAL	<p>Digitalizar la comunicación oficial de salida recibida por el usuario o comunicada por aviso, en formato PDF-A, 300 DPI, y 600 DPI Y escala de grises; y registrar la entrega efectiva o devolución de la comunicación de salida en el gestor documental de la entidad y en la Planilla de Distribución de Radicados (FOR-GDO-330-035).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia 	<ul style="list-style-type: none"> Planilla de distribución de comunicaciones oficiales. Comunicación Oficial de salida.
21	DISTRIBUIR COMUNICACIONES OFICIALES DE SALIDA	<p>Distribuir las comunicaciones oficiales de salida entregadas al usuario, a las dependencias correspondientes para dar entrega a los colaboradores encargados de administrar las series documentales o a la persona responsable del archivo en el área.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia 	<ul style="list-style-type: none"> Planilla de distribución de comunicaciones oficiales. Comunicación Oficial de salida.

• **NORMATIVIDAD**

Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dictan la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones”

Constitución Política. Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Artículo 27. El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.



PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

PRO-GDO-330-013

02/Nov/2024 19:00:09

Versión 1

Ley 1437 de 2011, art 69 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Ley 1712 de 2014 “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. Artículos 7 y 8”

Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 15”.

Decreto 1080 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.”

Acuerdo 001 del 29 de febrero 2024 del Archivo General de la Nación.

Resolución de Contingencia 2024130000002C “Por la cual se dictan medidas de contingencia para la recepción y emisión de comunicaciones oficiales en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se dictan otras disposiciones”

• GLOSARIO

Anexos: Se entiende como anexo todo documento o soporte adjunto posterior a la firma de la comunicación.

Código único de radicación manual: Es un número único, consecutivo que debe ser definido por la entidad, con un registro físico y digital.

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

Comunicaciones Oficiales Internas: Son aquellas comunicaciones que se generan entre dependencias.

Comunicaciones Oficiales de Entrada: Son aquellas comunicaciones que se reciben de entidades públicas, empresas privadas o personas naturales; en ejercicio de sus funciones y referida exclusivamente a asuntos oficiales (Trámites o PQRS).

Comunicaciones Oficiales de Salida: Son aquellas comunicaciones que se producen en la entidad en ejercicio de sus funciones y tienen como destinatario un usuario externo.

Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

Numero de Radicado: El número Con el cual se registran e identifican las comunicaciones oficiales internas emitidas.

PQRS: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Radición de Comunicaciones Oficiales: Mecanismo 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.

Recepción de Documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Registro de Comunicaciones Oficiales: 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.

Ventanilla Única de Radicación: Es el punto de servicio documental donde se reciben y se radican las Comunicaciones Oficiales que presentan a la SVSP, tanto los usuarios o ciudadanía, los órganos de control, las autoridades judiciales y los entes oficiales o particulares, con el fin de obtener respuesta o pedir la tramitación de los asuntos que resuelve la entidad.

Unidad de correspondencia: 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.

- FOR-GDO-330-035 Planilla de distribución radicados de entrada
- FOR-GDO-330-034 Planilla Entrega Comunicaciones Oficiales
- FOR-GDO-330-010 Memorando
- FOR-GDO-330-013 Formato de Resolución
- INS-GDO-330-002 Instructivo de Comunicaciones Oficiales

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
------------	--------	-------	-------------

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada



Supervigilancia

PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

PRO-GDO-330-013

02/Nov/2024 19:00:09

Versión 1

ELABORÓ	Lesly Elizabeth Pineda Báez Javier Alberto Ramos Beltrán	Profesional de Defensa Contratista	Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia
REVISÓ	Aldemar Rueda Roa	Coordinador	Grupo de Gestión Documental Archivo y Correspondencia
APROBÓ	Jenny Andrea Díaz Criollo	Jefe Oficina de Planeación (e)	Oficina Asesora de Planeación

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada