



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## GESTIÓN DOCUMENTAL

Código: DOC-PR-05

Fecha: 2023-09-28

Versión: 2

Página: 1 de 18

### RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS

#### 0. HISTORICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	2023-07-27	Este documento sustituye el (Tipo documental) PR-FIS-20 Radicación de comunicaciones oficiales recibidas, enviadas e internas V0 08/05/2021. Solicitud inicial. Ver formato “Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos” Fecha: 29/06
2	2023-09-28	Se requiere actualizar el procedimiento, para ajustarlo al formato definido en el aplicativo CULTURED y el mapa de procesos de la entidad versión 9.

#### 1. LIDER DE PROCESO: ADRIANA MARIA CRUZ RIVERA

**1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Establecer los lineamientos para llevar a cabo el proceso de radicación y administración de las comunicaciones recibidas, internas y enviadas en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, garantizando de manera oportuna la gestión de comunicaciones oficiales a través del sistema de gestión documental Orfeo.

**1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:** Inicia desde recibo de correspondencia en ventanilla, hasta verificar la entrega del documento respuesta y finalizar el radicado por parte de las dependencias de la SCRD.

**1.3 RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:** Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos

#### 2. GLOSARIO:

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

Correspondencia: el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación define como “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”

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

Documento de archivo: registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural y debe ser objeto de conservación en el tiempo, con fines de consulta posterior.

Documento electrónico de archivo: es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante el 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 público: es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Expediente: conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.

Expediente electrónico de archivo: conjunto de documentos y actuaciones electrónicos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por cualquier causa legal, interrelacionados y vinculados entre sí, manteniendo la integridad y orden dado durante el desarrollo del asunto que les dio origen y que se conservan electrónicamente durante todo su ciclo de vida, con el fin de garantizar su consulta en el tiempo.

Expediente híbrido: expediente conformado simultáneamente por documentos análogos y electrónicos, que a pesar de estar separados forman una sola unidad documental por razones del trámite o actuación.

Expediente virtual: conjunto de documentos relacionados con un mismo trámite o procedimiento administrativo, conservados en diferentes sistemas electrónicos o de información, que se pueden visualizar simulando un expediente electrónico, pero no puede ser gestionado archivísticamente, hasta que no sean unificados mediante procedimiento tecnológicos seguros.

Radición 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 y los entes de control, éstos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

#### 3. CONDICIONES GENERALES:

1. Se requiere que toda documentación interna generada by las Unidades de Gestión en el ejercicio de sus responsabilidades sea sometida al proceso de tramitación a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo. En ningún caso, se permite que las Unidades de Gestión lleven a cabo la recepción o envío de comunicaciones sin haber seguido previamente el procedimiento establecido en el proceso de Gestión Documental, lo que incluye el adecuado registro en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## GESTIÓN DOCUMENTAL

Código: DOC-PR-05

Fecha: 2023-09-28

### RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS

Versión: 2

Página: 2 de 18

2. Es imprescindible que la entidad cuente con la aprobación y validación del instrumento archivístico conocido como Tablas de Retención Documental (TRD). Este instrumento se considera fundamental ya que constituye el elemento primordial para la producción y organización de documentos dentro de la entidad

#### 4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS: Esquema gráfico de la relación del procedimiento con otros procedimientos y/o procesos del Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

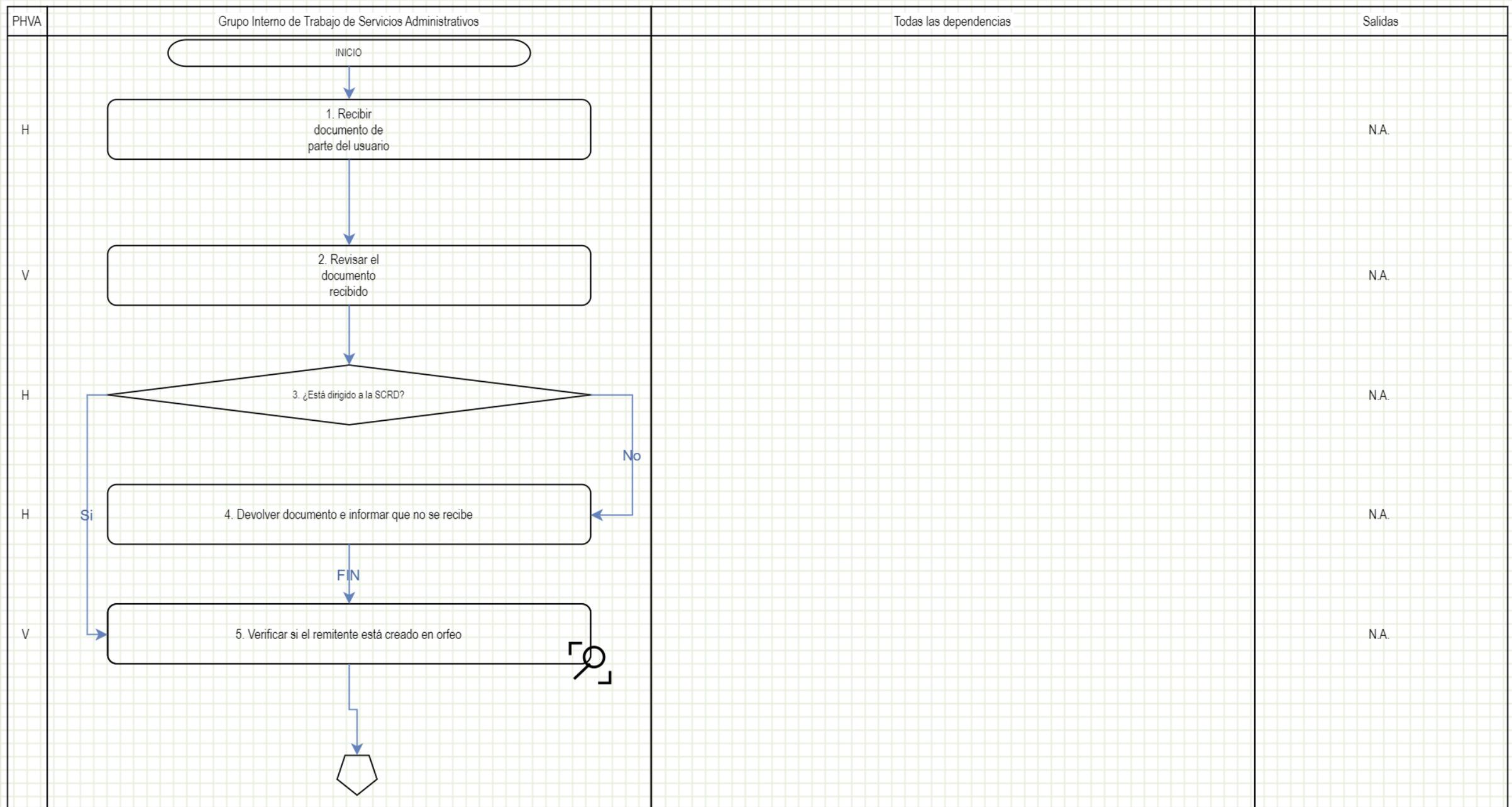
Procesos que se requieren como proveedor	Qué insumos requiero del proveedor	Procedimiento	Qué se obtiene del procedimiento	Para quién va dirigido el servicio o producto
<ul style="list-style-type: none"><li>Gestión Administrativa</li></ul>	Usuarios creado y activo en el sistema Orfeo	RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS	Comunicaciones Oficiales tramitadas y gestionadas por la SCR D	<ul style="list-style-type: none"><li>Todas la Áreas</li></ul>

#### 5. ICONOGRAFÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO: Iconografía asociada al diagrama del flujo del procedimiento.

##### 5.1 DIAGRAMA DE FLUJO: Secuencia lógica de las actividades establecidas en el procedimiento.

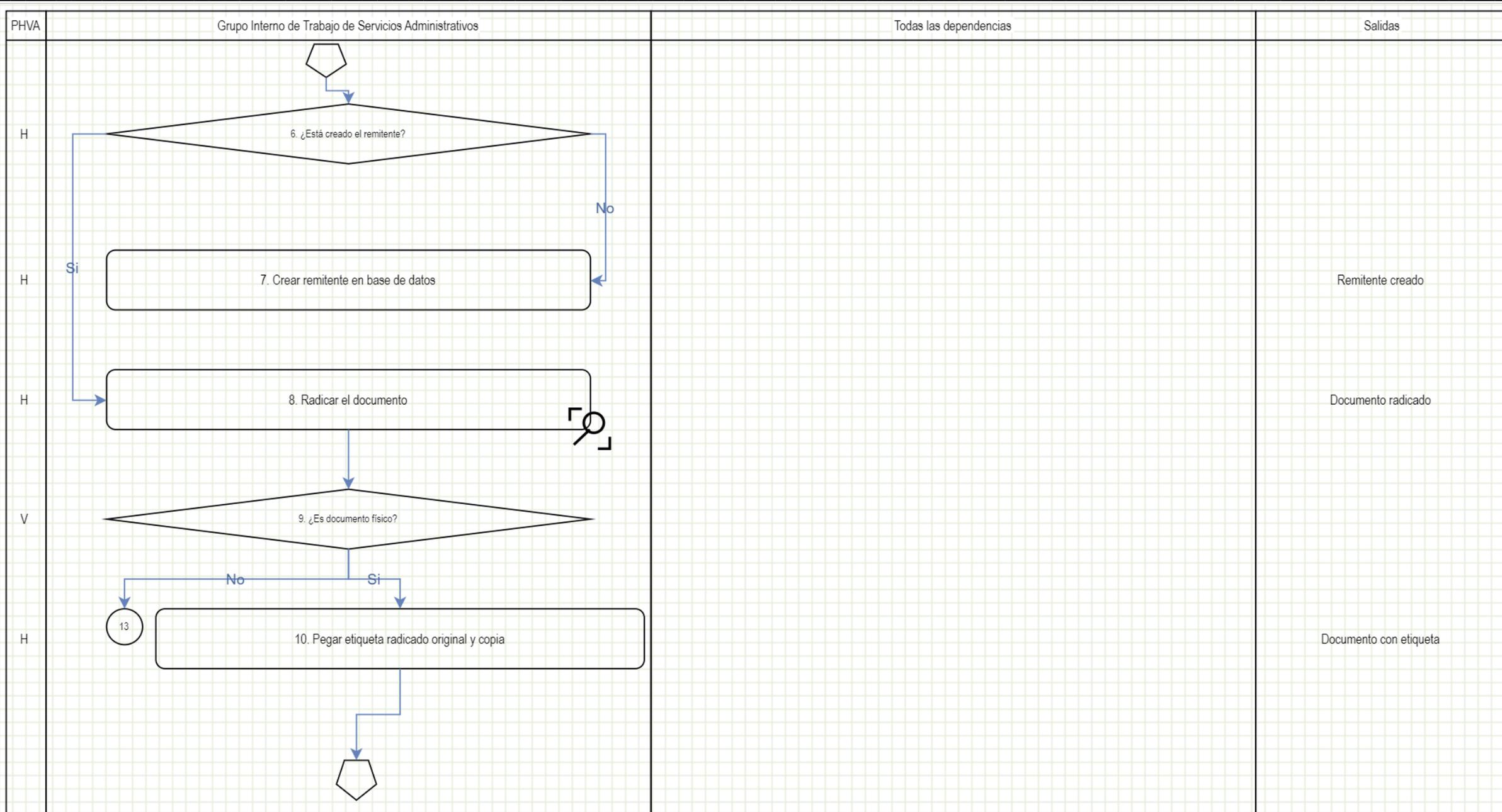


RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS



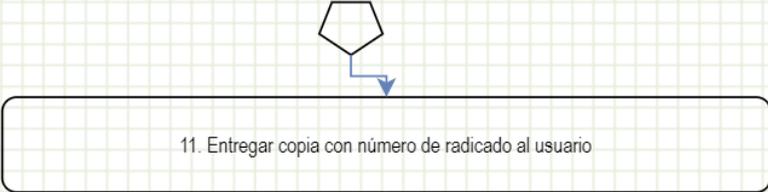


RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS



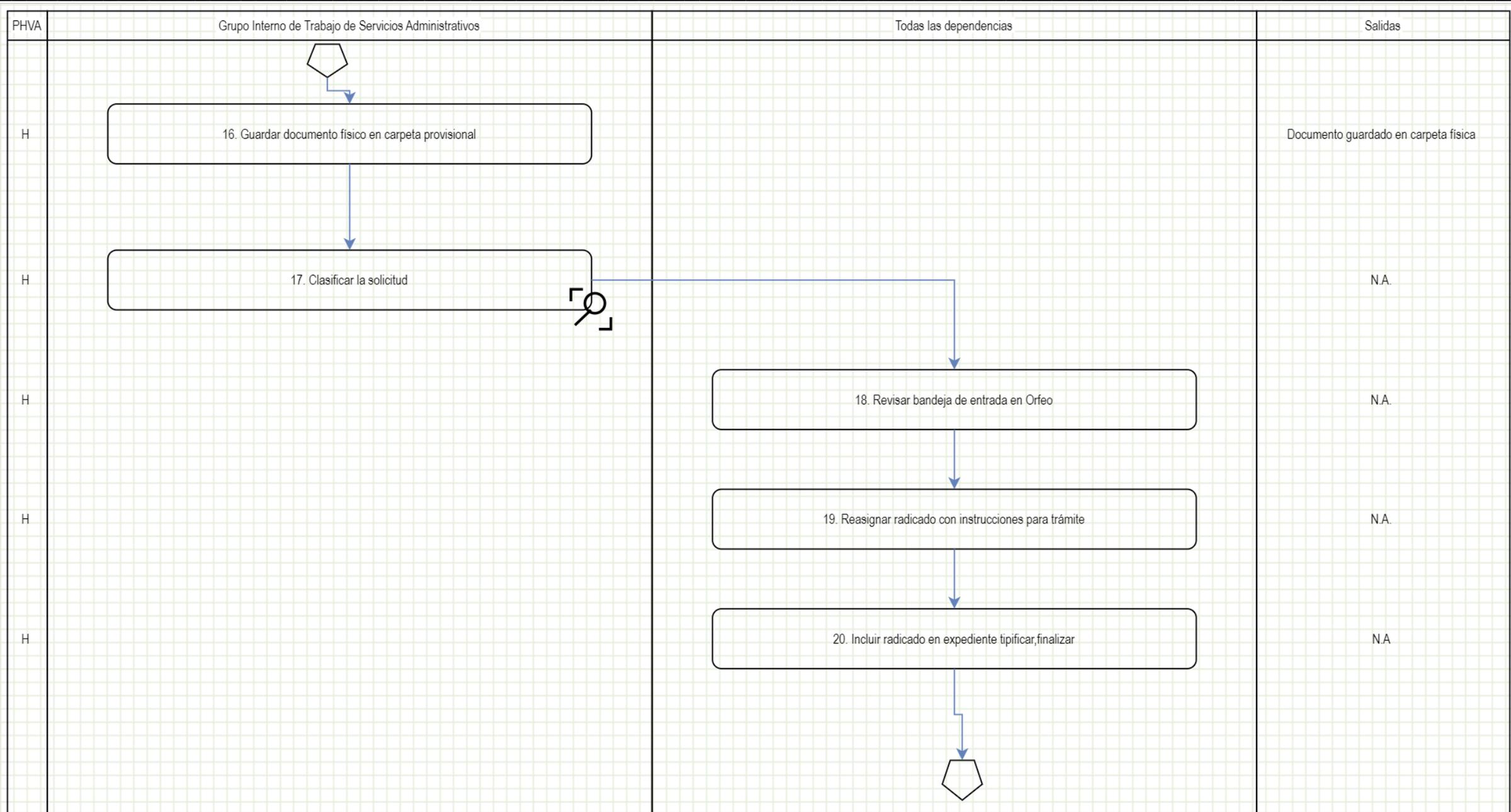


**RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS**

PHVA	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Todas las dependencias	Salidas
H			N.A.
H			Documento escaneado
H			Correo electrónico
H			Correo electrónico
H			Imagen anexa al radicado correspondiente
			

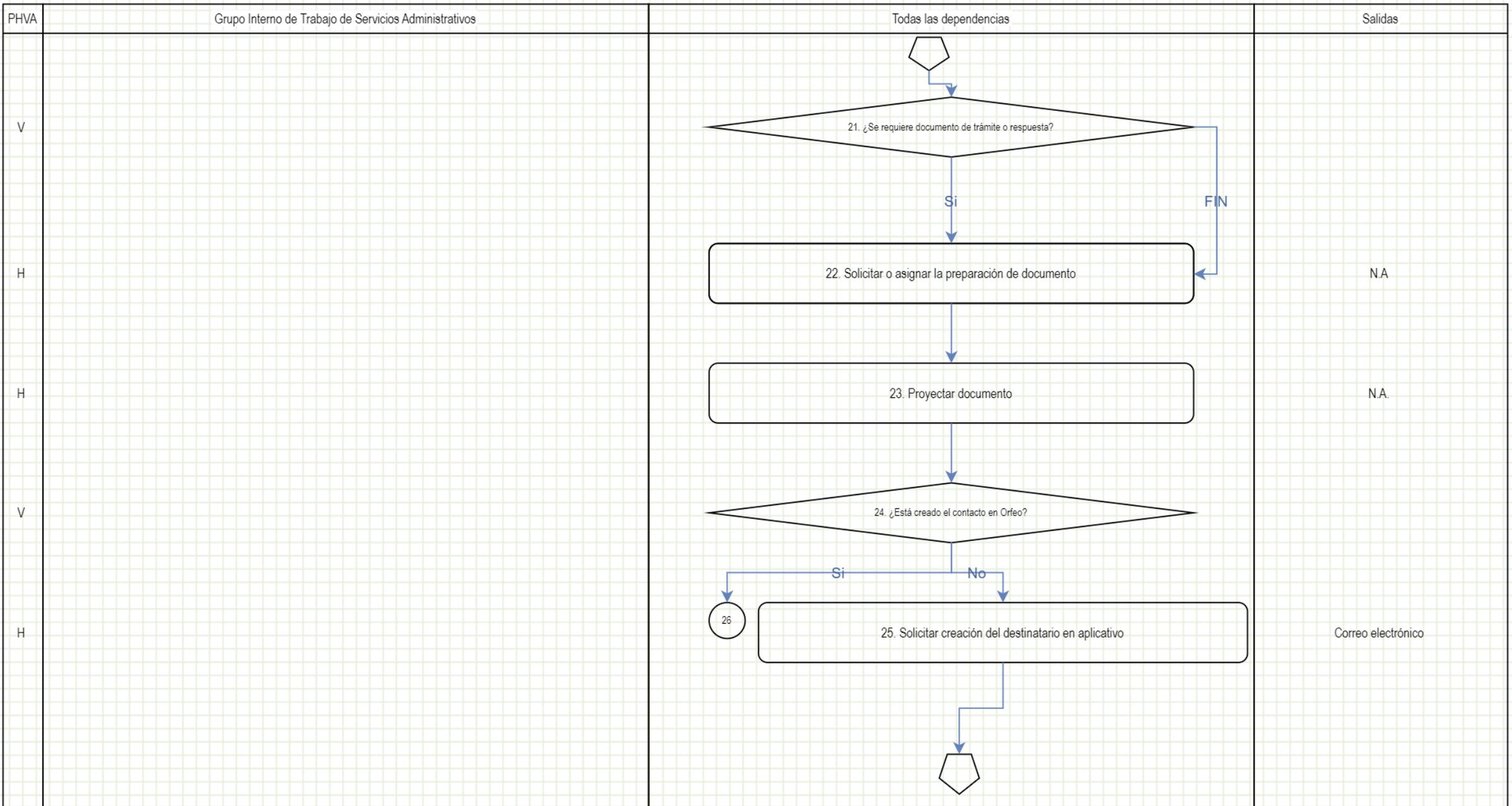


RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS





RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS

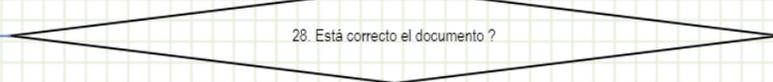
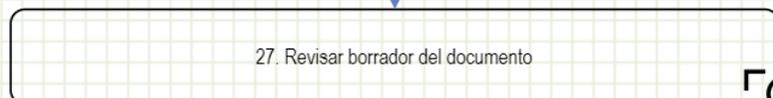
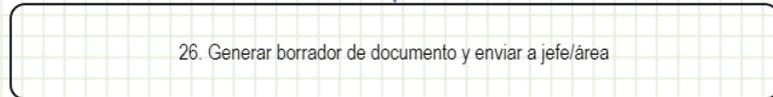




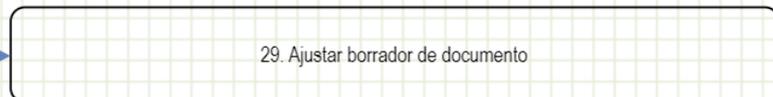
RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS

PHVA	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Todas las dependencias	Salidas
H		26. Generar borrador de documento y enviar a jefe/área	N.A.
H		27. Revisar borrador del documento	NA
V		28. Está correcto el documento ?	
A		29. Ajustar borrador de documento	Borrador ajustado
H		30. Aprobar borrador del documento y devolver	N.A.

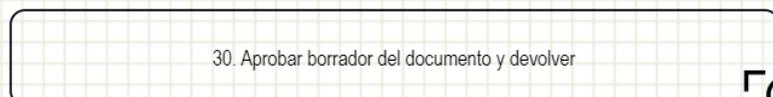
Todas las dependencias



No

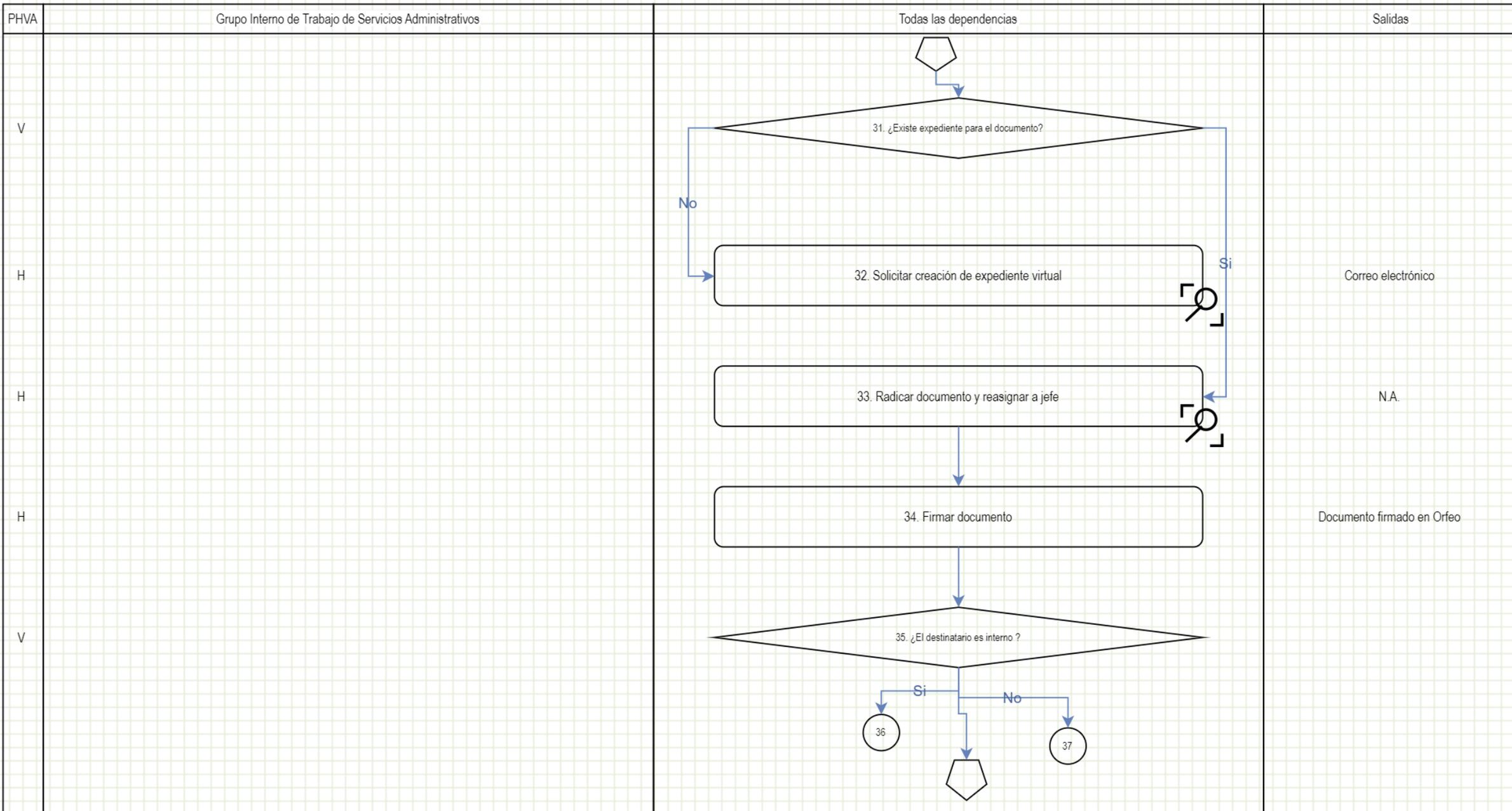


Si



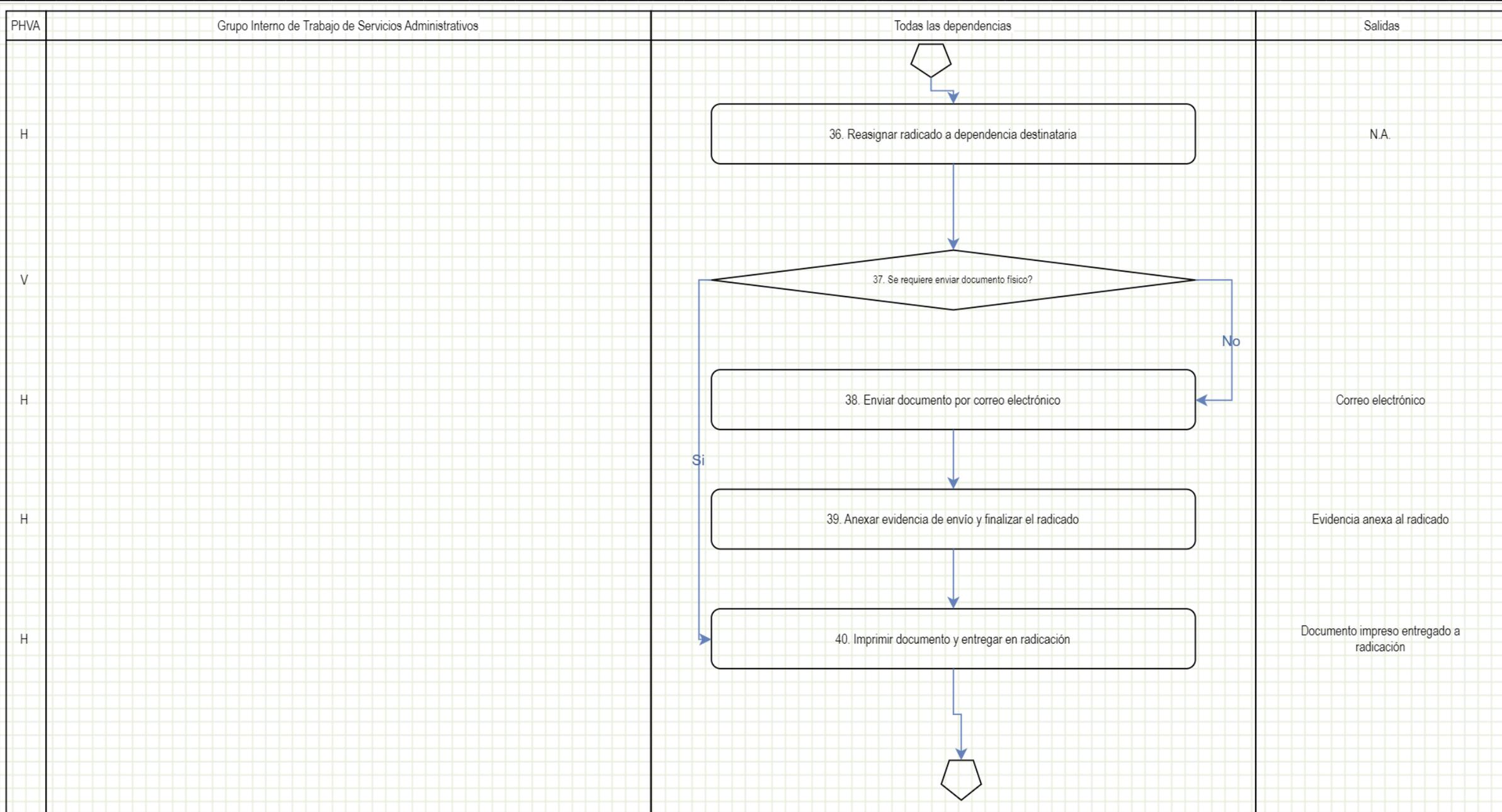


RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS



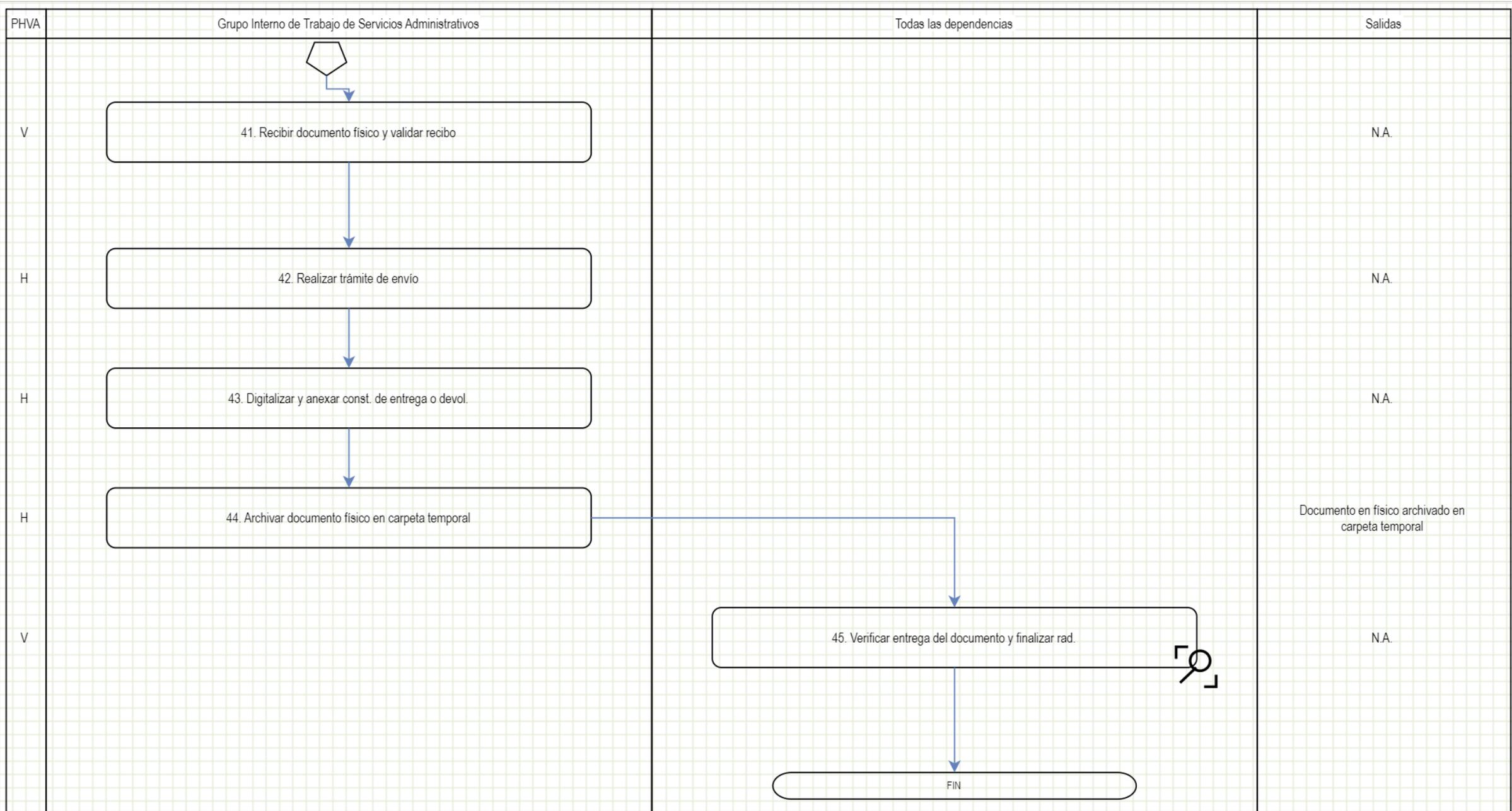


RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS





RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS





**RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS**

**5.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES: Características específicas de las actividades del procedimiento.**

No.	Ciclo PHVA	Ciclo de Gestión	Descripción del Ciclo de Gestión	Actores	Responsable	Tiempo (Horas)	Documento o Registro
1	H	Recibir documento de parte del usuario	Se recibe en físico, si es entregado en ventanilla o, en la bandeja del correo electrónico institucional correspondencia.externa@scrd.gov.co	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo de ventanilla de radicación	1 hora	N.A.
2	V	Revisar el documento recibido	Debe verificarse que venga dirigido alguna dependencia de la SCRD o a alguno de sus funcionarios.	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo de ventanilla de radicación	2 horas	N.A.
3	H	¿Está dirigido a la SCRD?		Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos		1 hora	N.A.
4	H	Devolver documento e informar que no se recibe	Se entrega documento en la mano del usuario y se le explica que el asunto de que trata no es competencia de la entidad	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo de ventanilla de radicación	1 hora	N.A.
5	V	Verificar si el remitente está creado en orfeo	Se consulta en la base de datos de Orfeo, por nombre, por sigla o por NIT	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo de ventanilla de radicación	1 hora	N.A.
6	H	¿Está creado el remitente?		Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos		1 hora	
7	H	Crear remitente en base de datos	Se debe incluir: Nombre completo y correcto de remitente, dirección o domicilio, correo electrónico y cédula o NIT si se tiene el dato. Debe tenerse cuidado en escoger la opción de creación del contacto entre empresa o como ciudadano.	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo de ventanilla de radicación	1 hora	Remitente creado
8	H	Radical el documento	Se incluye una breve y precisa descripción del asunto. Que tema es y que solicita o entrega. Debe hacerse sin errores ortográficos. Solo se recibe una (1) original del documento, sin copias. Si trae más de un folio, el documento debe venir foliado en la parte baja-derecha y si traen anexos también se deben presentar foliados. En el radicado se debe consignar el número exacto de folios y la descripción de los anexos, si los hay. Se debe tener cuidado con radicar el documento con destino a la dependencia que tiene a cargo el tema de que trata el documento, para evitar pérdida de tiempo en su trámite. P.C. Verificar que se contabiliza y relacionan en el radicado el número de folios y anexos que han sido entregados en ventanilla.	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo de ventanilla de radicación	1 hora	Documento radicado
9	V	¿Es documento físico?		Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos		1 hora	
10	H	Pegar etiqueta radicado original y copia	Se imprimen 2 etiquetas de radicado; una se adhiere al documento original recibido y la otra a la copia, que se devuelve al usuario	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo de ventanilla de radicación	1 hora	Documento con etiqueta
11	H	Entregar copia con número de radicado al usuario	Se devuelve la copia del documento radicado con etiqueta de radicado, o en su defecto se le entrega la copia de la etiqueta del radicado	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo de ventanilla de radicación	1 hora	N.A.
12	H	Escanear el documento	Debe escanearse el documento verificando que esté al derecho y que no tenga ganchos ni dobleces. Siempre debe escanearse con O.C.R. Debe escanearse el documento en estricto orden consecutivo de entrada por ventanilla	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo de ventanilla de radicación	1 hora	Documento escaneado
13	H	Descargar documento digital y evidencia de recibo	Descargar documento de la bandeja de entrada el correo institucional y colocarlo en la carpeta virtual correspondiente	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo digitalizador	1 hora	Correo electrónico



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## GESTIÓN DOCUMENTAL

Código: DOC-PR-05

Fecha: 2023-09-28

Versión: 2

Página: 13 de 18

### RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS

14	H	Enviar constancia de radicación del documento	Se debe enviar respuesta con el número del radicado asignado al documento, a la misma dirección desde la que fue enviado	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo digitalizador	1 hora	Correo electrónico
15	H	Anexar documento digital al radicado	Se debe anexar la imagen del documento digitalizado o descargado del correo, al radicado correspondiente.	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo digitalizador	1 hora	Imagen anexa al radicado correspondiente
16	H	Guardar documento físico en carpeta provisional	Se guarda el documento en la carpeta física que le corresponde al área destinataria de la SCR.D. La carpeta se mantiene en el anaquel físico mientras se envía al archivo centralizado de la Entidad	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo digitalizador	1 hora	Documento guardado en carpeta física
17	H	Clasificar la solicitud	Si es una PQRS se debe realizar la clasificación de la solicitud queja, solicitud de información, reclamo, sugerencia, consulta, denuncia, interés particular o interés general, felicitaciones, solicitud de copias. P.C. Verificar el asunto competente para realizar la adecuada clasificación y radicación de la PQRS . Si es una PQRS se envía al área de Relación a la Ciudadanía dando clic en Bogotá te escucha generando el código del mismo. La asignación del radicado la realiza el aplicativo Orfeo, de manera automática, una vez que se guardan los datos del radicado. P.C. Asignación de la PQRS por medio del clic en Bogotá te escucha para que procedan a realizar la correcta asignación.	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo de ventanilla de radicación	1 hora	N.A.
18	H	Revisar bandeja de entrada en Orfeo	Todo funcionario de la SCR.D en servicio, debe revisar diariamente y de forma contante, sus bandejas del aplicativo Orfeo, en particular la de entrada. Si se detecta que entró un documento con asunto que no compete al área, debe enviarse de inmediato el documento al área competente para atenderlo	Todas las dependencias	Subsecretario, Director, Subdirector, jefe de oficina o Coordinador de Grupo Interno de trabajo	1 hora	N.A.
19	H	Reasignar radicado con instrucciones para trámite	El jefe de dependencia asigna el trámite según tema, competencia del área y distribución interna del trabajo. Si el asunto es competencia de otra entidad, debe proyectarse oficio, enviando la comunicación e indicando las razones para hacerlo	Todas las dependencias	Director, Subdirector, jefe de oficina o Coordinador de Grupo de trabajo	1 hora	N.A.
20	H	Incluir radicado en expediente tipificar,finalizar	Verificar que el radicado esté incluido en el expediente correcto, y que, si requiere respuesta, quede asociado al radicado de respuesta	Todas las dependencias	Profesional o Auxiliar Administrativo designado	1 hora	N.A
21	V	¿Se requiere documento de trámite o respuesta?		Todas las dependencias		1 hora	
22	H	Solicitar o asignar la preparación de documento	Según competencias, funciones y temática a atender y distribución interna del trabajo	Todas las dependencias	Director, Subdirector, jefe de oficina o Coordinador de Grupo de trabajo	1 hora	N.A
23	H	Proyectar documento	Elaborar el documento, bien sea oficio, informe u otro documento, en el formato oficial, si lo hay en la SCR.D. Para comunicación externa se utiliza el formato DESMN-01-FR-05-V1. Si es interna se utiliza el formato DES-MN-01-FR-07-V1 F.	Todas las dependencias	Profesional o Auxiliar Administrativo designado	1 hora	N.A.
24	V	¿Está creado el contacto en Orfeo?		Todas las dependencias		1 hora	
25	H	Solicitar creación del destinatario en aplicativo	Debe tenerse en cuenta si se trata de una empresa o de un ciudadano, para solicitar la categoría de usuario correcto. Debe enviarse por correo electrónico solicitud de creación de contacto en el aplicativo Orfeo a soporte.orfeo@scrd.gov.co, incluyendo, por lo menos los siguientes datos: - Nombre correcto - Dirección actualizada - Número de Teléfono - Número de celular - Correo electrónico - NIT (Si es empresa)	Todas las dependencias	Profesional o Auxiliar Administrativo designado	1 hora	Correo electrónico



**RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS**

26	H	Generar borrador de documento y enviar a jefe/área	Se debe generar el borrador usando la plantilla de radicado correcta: Con destino a ciudadano o empresa (externa), o para destinatario interno y se envía para revisión. Verificar si el documento a radicar es editable o pdf, para escoger la plantilla correcta. Así mismo se debe incluir como firmantes a todas los funcionarios que revisarán o aprobarán el documento	Todas las dependencias	Profesional o Auxiliar Administrativo, según lo haya asignado el jefe	1 hora	N.A.
27	H	Revisar borrador del documento	Revisa que la estructura y contenido de los documentos estén correctos. Así mismo que contenga todas las ideas y datos que se requieran con la claridad y cortesía necesarias. P.C. Revisión de estructura, contenido y estética del documento	Todas las dependencias	Director, Subdirector, jefe de oficina o Coordinador de Grupo de trabajo	1 hora	N.A
28	V	Está correcto el documento ?		Todas las dependencias		1 hora	
29	A	Ajustar borrador de documento	El ajuste o corrección puede ser realizada directamente por el jefe de área, durante la revisión. Se incluyen los ajustes que se hayan considerado pertinentes. Ajustado el documento, debe reemplazarse en el borrador de radicado.	Todas las dependencias	Profesional o Auxiliar Administrativo, según lo haya asignado el jefe	1 hora	Borrador ajustado
30	H	Aprobar borrador del documento y devolver	P.C. Pinchando el botón de aprobar borrador.	Todas las dependencias	Director, Subdirector, jefe de oficina o Coordinador de Grupo de trabajo	1 hora	N.A
31	V	¿Existe expediente para el documento?		Todas las dependencias		1 hora	
32	H	Solicitar creación de expediente virtual	Se envía solicitud de creación de expediente a través de correo electrónico a soporte.orfeo@scrd.gov.co. Debe utilizarse el formato DOC-PR-01-FR-01 e incluir los datos contemplados en el formato. P.C. Se verifica que aún no esté creado el expediente virtual.	Todas las dependencias	Profesional o Auxiliar Administrativo	1 Hora	Correo electrónico
33	H	Radicular documento y reasignar a jefe	Asegurarse de que sube al radicado la versión correcta del documento, luego debe asignar el radicado a la plantilla (combinar). Debe firmar electrónicamente el documento, como evidencia de su actividad en el trámite antes de enviarlo a los demás participantes en la revisión o al jefe. P.C. : Verificación de que el documento subido al radicado es el correcto	Todas las dependencias	Profesional o Auxiliar Administrativo	1 hora	N.A.
34	H	Firmar documento	Firma utilizando la clave para firma electrónica de documentos que le fue asignada en la SCRD	Todas las dependencias	Director, Subdirector, jefe de oficina o Coordinador de Grupo de trabajo	1 hora	Documento firmado en Orfeo
35	V	¿El destinatario es interno ?		Todas las dependencias		1 hora	
36	H	Reasignar radicado a dependencia destinataria	A través del aplicativo Orfeo reasigna al área destinataria, especificando detalles del trámite que se requieran. Debe asegurarse que el envío se haga de manera oportuna para no causar demoras en el trámite	Todas las dependencias	Director, Subdirector, jefe de oficina o Coordinador de Grupo de trabajo	1 hora	N.A.
37	V	Se requiere enviar documento físico?		Todas las dependencias		1 hora	
38	H	Enviar documento por correo electrónico	Si se conoce la dirección de correo electrónico del destinatario se envía por este medio el documento, a menos que haya solicitud expresa de que sea físico o que el trámite del asunto requiera documento físico. Para ello, se descarga el documento del aplicativo Orfeo en el computador y envía copia a la dirección de correo electrónico más actualizada del destinatario. Debe asegurarse que el envío del documento se realice desde su usuario de correo electrónico institucional.	Todas las dependencias	Profesional o Auxiliar Administrativo	1 hora	Correo electrónico



**RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS**

39	H	Anexar evidencia de envío y finalizar el radicado	Se descarga del servidor de correo electrónico la imagen del trámite de envío del documento y se anexa al radicado del documento en Orfeo.	Todas las dependencias	Profesional o Auxiliar Administrativo	1 hora	Evidencia anexa al radicado
40	H	Imprimir documento y entregar en radicación	Se debe imprimir tantas copias como destinatarios tenga el documento y una adicional, para firma o sello de recibido. Se deben entregar en la ventanilla de radicación interna. Digita en Orfeo el número de radicado, usuario y clave, como constancia de que entregó.	Todas las dependencias	Profesional o Auxiliar Administrativo	1 hora	Documento impreso entregado a radicación
41	V	Recibir documento físico y validar recibo	Se debe dejar constancia del recibo del documento físico en ventanilla, a través del aplicativo Orfeo. Se debe verificar que el documento corresponde al asunto del radicado, verificar si es el documento principal o anexo. Y verificar que el número de folios entregados sean los correctos.	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo digitalizador	1 hora	N.A.
42	H	Realizar trámite de envío	El trámite se hará de acuerdo con el procedimiento de la empresa que presta el servicio de mensajería a la SCRD.	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo de ventanilla	16 horas	N.A.
43	H	Digitalizar y anexar const. de entrega o devol.	Se debe asegurar que quede asociada la imagen de recibido (o devolución) al radicado correcto. Así mismo se debe adjuntar la constancia al documento físico, antes de enviarlos a bodega.	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo de ventanilla	1 hora	N.A.
44	H	Archivar documento físico en carpeta temporal	Se guarda el documento en la carpeta asignada al área productora	Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos	Auxiliar administrativo digitalizador	1 hora	Documento en físico archivado en carpeta temporal
45	V	Verificar entrega del documento y finalizar rad.	Se revisa que el radicado esté correctamente tramitado, en el expediente correcto y que se haya informado a quien interese y que esté asociado a radicado de solicitud si la hubo, antes de finalizarse. P.C. Revisión de que el documento fue entregado al destinatario, informado a quien corresponda y haya sido completamente tramitado	Todas las dependencias	Profesional o Auxiliar Administrativo	1 hora	N.A.

**6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

- Los funcionarios y contratistas asignados a la ventanilla única de radicación reciben las comunicaciones oficiales generadas en el marco de ejecución de funciones y obligaciones de los funcionarios y/o contratistas de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte SCRD, así como también, aquellas radicadas por los ciudadanos. Las comunicaciones son entregadas para ingresar la información requerida en el sistema de Gestión Documental Orfeo, generar el número de radicado correspondiente a cada tipo de documento y hacer su respectiva asignación al área destinataria.
- El funcionario y/o contratista encargado del proceso del cual trate la comunicación oficial, deberá garantizar que la información quede registrada y radicada en su totalidad y de forma correcta de acuerdo con su proceso y requerimientos legales que sobre el mismo se establezcan, así como, garantizar que su medio digital quede salvaguardado en el Orfeo y el servidor de la entidad en las calidades correspondientes. c) El horario de atención de la ventanilla única de radicación está establecido de lunes a viernes de 7:30: am a 4:30 pm. Sin embargo, es importante aclarar que las solicitudes realizadas fuera de esta jornada, serán atendidas al día siguiente hábil de recibida la solicitud.
- Solamente se radican los documentos que se generen o estén destinados a las dependencias en cumplimiento de las funciones oficiales. Los documentos que traten de asuntos personales no se reciben ni se radican en la entidad. La ventanilla única de radicación no es responsable de la correspondencia personal.
- Los funcionarios y/o contratistas de la SCRD que reciban comunicaciones oficiales que lleguen a correos institucionales, deberán enviar la información al correo electrónico [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co) para la respectiva radicación.
- Los radicados que soportan el ingreso de documentos externos a la SCRD, no pueden ser modificados, ni anexar, ni borrar y los anexos deben estar relacionados en la comunicación y coincidir con la cantidad y tipo.
- Los formatos establecidos por la Entidad para elaborar las comunicaciones oficiales se encuentran en la Intranet, en los procesos de apoyo “Gestión Documental, de Recursos Físicos y Servicios Generales”, en los formatos “FR-10-PR-MEJ-01 v6 Oficio 2020” y “FR-11- PR-MEJ01 v6 Memorando 2020”. Es importante aclarar, que, si se va a realizar una respuesta o enviar una comunicación a una persona natural o jurídica externa de la entidad el formato a utilizar es DES-MN-01-FR-06 v1 y el radicado debe terminar en 1. Si la comunicación es interna el formato es DES-MN-01-FR-07 v1, debe terminar en 3 y si la comunicación es recibida en la SCRD de una persona natural o jurídica el radicado termina en 2.
- Durante el proceso de trámite de las comunicaciones, se deben archivar en Orfeo asignando el respectivo expediente y finalizar los radicados correspondientes una vez termine su gestión. El funcionario y/o contratista que finaliza el trámite es el que conoce, que el trámite ya termina o en su defecto se reasignará al funcionario competente para que proceda a finalizarlo.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## GESTIÓN DOCUMENTAL

Código: DOC-PR-05

Fecha: 2023-09-28

Versión: 2

Página: 16 de 18

### RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS

8. Las comunicaciones que tengan firma electrónica no podrán ser cambiadas una vez sean firmadas por la totalidad de los usuarios asignados como firmantes. j) Se debe revisar y cargar los anexos que vienen mencionados en las comunicaciones oficiales, los cuales, deben coincidir con la cantidad y tipo. Cuando las comunicaciones se reciben en la SCRD terminado en 2, correspondencia es el responsable de cargar los anexos, en caso contrario, si es una comunicación a enviar terminada en 3 o en 1, los funcionarios y/o contratistas son los responsables de cargar los respectivos anexos.

9. Solamente se debe realizar una solicitud de radicación una sola vez para la misma comunicación oficial.

10. Los documentos que sean impresos los funcionarios y/o contratistas deben entregarlos en la ventanilla única de radicación para surtir las actividades correspondientes. Es importante aclarar que las impresiones se deben realizar en caso que sean necesario e indispensable, con el fin de contribuir con la política de cero papel.

11. Para las comunicaciones enviadas, es responsabilidad del empleado público y/o contratista validar los datos relacionados con nombres, entidad, cargos, direcciones físicas y electrónicas y números telefónicos, si es necesario, se debe verificar que la dirección del destinatario sea correcta y se encuentre actualizada y vigente.

12. Cuando se utiliza el servicio de correo certificado, se debe enviar la solicitud a soporte.orfeo@scrd.gov.co indicando en el asunto “envió correo certificado” este servicio el cual es operado por 472 tiene un tiempo de 3 a 5 días hábiles para realizar el cargue del anexo o guía como soporte de entrega. Es importante que cuando son derechos de petición se debe entregar o enviar a correspondencia para el trámite de envío con anterioridad y no cuando sea el último día de vencimiento.

13. Para cada comunicación enviada es necesario describir una única dirección física o electrónica del destinatario, en la cual, se hará entrega de la comunicación. Los técnicos del área de correspondencia enviarán las comunicaciones SOLAMENTE a los datos que se encuentran descritos en el contenido de la comunicación, no se tendrán en cuenta los datos que vienen en el correo electrónico. En caso, que la dirección física este errada o que el correo electrónico rebote no será responsabilidad de los técnicos de correspondencia, pues ellos, se guían es con los datos del destinatario que se consignan en el encabezado del destinatario de las comunicaciones oficiales.

14. Cuando se tiene un radicado principal (padre) con todos los anexos respectivos, se puede generar un radicado desde la mismo radicado principal, convirtiéndose en radicado (hijo), y al igual que el principal puede surtir el mismo proceso de firma electrónica y anexos; Al aplicarlo de esta manera, el radicado hijo quedará automáticamente asociado al padre.

15. Para la radicación de las PQRS, los técnicos de correspondencia reciben la comunicación externa ya sea por ventanilla o por correo electrónico, en caso que el tercero no este creado los técnicos proceden a crearlo radican. Nota. En caso que la PQRS no sea para la SCRD los técnicos lo enviarán a la oficina de Relación a la Ciudadanía quienes, por competencia harán el traslado a la entidad destinataria.

16. Los técnicos de correspondencia clasifican acorde a la solicitud entre los que se encuentra: queja, solicitud de información, reclamo, sugerencia, consulta, denuncia, interés particular, o interés general, felicitaciones y solicitud de copias. Los anteriores campos se encuentran parametrizados en el aplicativo Orfeo.

17. Los Derechos de petición se radican y llegan al aplicativo Bogotá te escucha, los profesionales del área de Relación a la Ciudadanía realizan la asignación al área competente para que genere el trámite solicitado. t) Es importante que el contenido de los datos del destinatario, cuente con la veracidad correcta para hacer el envío correspondiente, tal como se indica en el numeral (n). u) Para realizar envíos de comunicaciones a zonas rurales, se debe enviar la solicitud a soporte.orfeo@scrd.gov.co, con el fin de coordinar la disponibilidad con un conductor de la SCRD para realizar la respectiva entrega.

#### 7. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME:

Actividad	Producto y/o Servicio	Criterio de Aceptación	Corrección	Registro
5. Verificar si el remitente está creado en orfeo: Se consulta en la base de datos de Orfeo, por nombre, por sigla o por NIT	Destinatario creado en orfeo	Que tenga dirección, teléfono y correo electrónico	Ingresar datos faltantes	Destinatario creado en orfeo
8. Radicar el documento: Se incluye una breve y precisa descripción del asunto. Que tema es y que solicita o entrega. Debe hacerse sin errores ortográficos. Solo se recibe una (1) original del documento, sin copias. Si trae más de un folio, el documento debe venir foliado en la parte baja-derecha y si traen anexos también se deben presentar foliados. En el radicado se debe consignar el número exacto de folios y la descripción de los anexos, si los hay. Se debe tener cuidado con radicar el documento con destino a la dependencia que tiene a cargo el tema de que trata el documento, para evitar pérdida de tiempo en su trámite. P.C. Verificar que se contabiliza y relacionan en el radicado el número de folios y anexos que han sido entregados en ventanilla.	Documento radicado con las características definidas por el proceso de Gestión Documental	Documento radicado con descripción del asunto y tema, y entregado con foliación y descripción de anexos.	Verificar que al radicar el documento cumpla con las características definidas por el proceso de Gestión Documental	Datos del radicado



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## GESTIÓN DOCUMENTAL

Código: DOC-PR-05

Fecha: 2023-09-28

Versión: 2

Página: 17 de 18

### RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS

<p>17. Clasificar la solicitud: Si es una PQRS se debe realizar la clasificación de la solicitud queja, solicitud de información, reclamo, sugerencia, consulta, denuncia, interés particular o interés general, felicitaciones, solicitud de copias. P.C. Verificar el asunto competente para realizar la adecuada clasificación y radicación de la PQRS. Si es una PQRS se envía al área de Relación a la Ciudadanía dando clic en Bogotá te escucha generando el código del mismo. La asignación del radicado la realiza el aplicativo Orfeo, de manera automática, una vez que se guardan los datos del radicado. P.C. Asignación de la PQRS por medio del clic en Bogotá te escucha para que procedan a realizar la correcta asignación.</p>	<p>PQRS debidamente verificadas para la clasificación y radicación</p>	<p>Clasificar la solicitud: Si es una PQRS se debe realizar la clasificación de la solicitud queja, solicitud de información, reclamo, sugerencia, consulta, denuncia, interés particular o interés general, felicitaciones, solicitud de copias</p>	<p>PQRS clasificadas de acuerdo con los parámetros y características establecidos por el proceso de Gestión Documental</p>	<p>Bogotá te escucha</p>
<p>27. Revisar borrador del documento: Revisa que la estructura y contenido de los documentos estén correctos. Así mismo que contenga todas las ideas y datos que se requieren con la claridad y cortesía necesarias. P.C. Revisión de estructura, contenido y estética del documento</p>	<p>Documento bien redactado</p>	<p>Así mismo que contenga todas las ideas y datos que se requieren con la claridad y cortesía necesarias. P.C. Revisión de estructura, contenido y estética del documento</p>	<p>Modificar redacción del documento</p>	<p>Documento ajustado</p>
<p>32. Solicitar creación de expediente virtual: Se envía solicitud de creación de expediente a través de correo electrónico a soporte.orfeo@scrd.gov.co. Debe utilizarse el formato DOC-PR-01-FR-01 e incluir los datos contemplados en el formato. P.C. Se verifica que aún no esté creado el expediente virtual.</p>	<p>Expediente virtual</p>	<p>Que la serie, subserie y título del expediente sean correctos</p>	<p>Ajustar solicitud de creación</p>	<p>Expediente en orfeo</p>
<p>45. Verificar entrega del documento y finalizar rad.: Se revisa que el radicado esté correctamente tramitado, en el expediente correcto y que se haya informado a quien interese y que esté asociado a radicado de solicitud si la hubo, antes de finalizarse. P.C. Revisión de que el documento fue entregado al destinatario, informado a quien corresponda y haya sido completamente tramitado</p>	<p>Constancia de documento entregado a destinatario</p>	<p>Que la evidencia de entrega este asociada al radicado</p>	<p>Solicitar que asocie la evidencia de entrega</p>	<p>Constancia de documento entregado a destinatario</p>

#### 8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

Formato Comunicación Interna  
Formato Oficio- Empresa  
Formato Oficio- Ciudadano  
Solicitud apertura expediente

#### 9. NORMATIVA ASOCIADA:

Normograma

#### 10. RECURSOS:

Recursos físicos, humanos y tecnológicos

Elaboró	Aprobó	Validó	Avaló	Código Verificación
---------	--------	--------	-------	---------------------



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

## GESTIÓN DOCUMENTAL

Código: DOC-PR-05

Fecha: 2023-09-28

Versión: 2

Página: 18 de 18

### RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS

JOSE RAUL OTALORA RINCON  
2023-09-22 15:58:15

ADRIANA MARIA CRUZ RIVERA  
2023-09-22 16:38:12

ANGELMIRO VARGAS CARDENAS  
2023-09-22 16:32:27

CARLOS ALFONSO GAITAN SANCHEZ  
2023-09-28 08:39:14

