

	CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: CSC-GI-PR-07
		VERSIÓN: 4
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 1 DE 8



CORRESPONDENCIA
CSC-GI-PR-07

RAZÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Oportunidades de mejora, resultado de la auditoría interna de calidad año 2012.	Ángela Carolina Moreno H	13/08/2012	1
Actualización de actividades, puntos de control y responsables de las actividades.	Olga Mercedes Vivas María Milvia Santos	02/03/2017	2
Actualización de formato suministrado por el área de calidad, se modificó el objetivo y alcance, se creó el glosario, se adiciono el ítem A y se modificaron algunas actividades, puntos de control y responsables.	Javier Ricardo Castro D Olga Mercedes Vivas S	15/10/2021	3
Se modificaron los numerales 2, la nota 3 del numeral 12; se elimino la nota del numeral 15 y se adiciono el ítem 16.	Javier Ricardo Castro D Olga Mercedes Vivas S	08/11/2022	4

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA MERCEDES VIVAS S Auxiliar Administrativo	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	IBETH BARRAGAN Profesional especializado	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: CSC-GI-PR-07
		VERSIÓN: 4
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 2 DE 8

OBJETIVO

Garantizar un proceso de gestión documental y virtual alcanzando la eficiencia y eficacia en la entrega de todos los requerimientos que llegan a la entidad, en cuanto a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

ALCANCE

Recepción y radicación a la oficina correspondiente según su competencia, distribución que se efectuara de forma física y virtual a través del software con que cuenta la entidad.

SOPORTE LEGAL: Ver Normograma

RESPONSABLE: Auxiliar Administrativo – Subgerencia Administrativa y Financiera

GLOSARIO

DATADOC: Sistema de registro digitalizado y control de PQRSDf implementado para hacer radicación de correspondencia en la Corporación Social De Cundinamarca.

LIBRO RADICADOR: Libro de registro y entrega firmado por funcionario encargado de dar trámite y respuesta a petición o procesos de las diferentes áreas.

PROCESOS CONTRACTUALES: Toda la documentación que tiene que ver con temas de contratación.

PROCESOS DE DISTRIBUCION: labor de asignación de responsables para la contestación en términos de todos los requerimientos que llegan a la entidad y que es realizado por el auxiliar administrativo – subgerencia administrativa y financiera.

ANÁLISIS DE LA INFORMACION: proceso de lectura de la correspondencia que realiza la auxiliar administrativa para garantizar una distribución objetiva de los requerimientos al interior de la entidad.

PQRSDf: Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones.

RADICAR: Es el procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas y enviadas, dejando constancia de la

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA MERCEDES VIVAS S Auxiliar Administrativo	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	IBETH BARRAGAN Profesional especializado	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: CSC-GI-PR-07
		VERSIÓN: 4
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 3 DE 8

fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los vencimientos que establezca la ley

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
A. GENERALIDADES DEL PROCESO				
1	Toda la documentación electrónica y física externa que recibe la entidad, será registrada y tramitada a través del sistema de correspondencia Datadoc.	Subgerencia Administrativa Financiera	Auxiliar Administrativo Correspondencia	Sistema de registro digitalizado
2	La correspondencia interna de la entidad generada por la labor administrativa deberá ser notificada o comunicada de forma física o virtual entre oficinas; y la secretaria de cada área es la responsable del registro, seguimiento y trámite.	Todas las áreas	Todas las áreas	Correo electrónico y/o recibido
3	La dependencia que requiera evidenciar algún proceso de gestión documental por parte de la oficina receptora para soportar un proceso, se hará a través de sello oficial de radicación.	Subgerencia Administrativa Financiera	Auxiliar Administrativo Correspondencia	Se deja constancia con sello y control en base de datos
4	Cuando cualquier dependencia requiera emitir un comunicado y/o requerimiento para alguna entidad, afiliado o persona natural, el proceso lo debe adelantar la secretaria de cada dependencia a través del sistema Datadoc.	Todas las áreas	Todas las áreas	Sistema de registro digitalizado

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA MERCEDES VIVAS S Auxiliar Administrativo	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	IBETH BARRAGAN Profesional especializado	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: CSC-GI-PR-07
		VERSIÓN: 4
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 4 DE 8

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
5	El trámite de correspondencia generado por el área de jurídica de la entidad, requerimientos de sistema judicial y entes de control hacia la entidad, se gestionará mediante el correo oficial: notificacionesjudiciales@csc.gov.co Y este será operado y administrado directamente por la oficina asesora jurídica a través de su secretaria ejecutiva.	Oficina asesora jurídica	Secretaria ejecutiva de la oficina jurídica	Control en base de datos y correos
6	Toda la correspondencia física y electrónica de carácter informativo que llegue a la entidad quedara registrada en una base de datos alterna al sistema Datadoc, para llevar récord de información.	Subgerencia Administrativa Financiera	Auxiliar Administrativo Correspondencia	Se deja registro en base de datos digitalizado
B. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS				
7	<p>Recibir los documentos externos (correspondencia externa recibida) por diferentes medios (Mensajería, correo electrónico y correo certificado). – Sigue actividad 3.</p> <p>Toda la correspondencia externa se debe recibir a través de la oficina de correspondencia en aras de garantizar la trazabilidad del proceso de gestión documental.</p> <p>Nota: Los documentos asociados a procesos contractuales los recibe directamente la oficina de contratación.</p>	Subgerencia Administrativa Financiera	Auxiliar Administrativo Correspondencia	Radicado (firma, fecha y hora de recibido) en dos copias tanto la copia de quien viene a radicar como en la original que queda en la CSC para su gestión

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA MERCEDES VIVAS S Auxiliar Administrativo	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	IBETH BARRAGAN Profesional especializado	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: CSC-GI-PR-07
		VERSIÓN: 4
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 5 DE 8

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
8	<p>Recibir la correspondencia que genera cartera para las pagadurías, contestación de derechos de petición, cobro persuasivo a los afiliados y demás entes externos para formalizar entrega a empresa correspondencia (Correspondencia externa enviada).</p> <p>Nota: En este caso finaliza la actividad con la entrega de la comunicación externa enviada a la empresa de Correspondencia.</p>	Subgerencia Administrativa Financiera	Auxiliar Administrativo Correspondencia	Planilla de entrega de correspondencia de la empresa
9	<p>Realizar proceso de análisis de la información de todos los documentos físicos y virtuales dirigidos a la entidad para determinar:</p> <ol style="list-style-type: none"> Destino Datos de origen del afiliado o entidad que remite Dirección Correo electrónico y teléfono donde se debe enviar la respuesta Asunto correspondiente <p>Nota: La información radicada tanto física como virtualmente venga incompleta, se debe requerir al usuario completar la misma antes de su recepción.</p>	Subgerencia Administrativa Financiera	Auxiliar Administrativo Correspondencia	Sistema de registro digitalizado
C. RADICACION Y REGISTRO				
10	Revisar y enumerar folios, copias, anexos y firmas de los documentos	Subgerencia Administrativa Financiera	Auxiliar Administrativo Correspondencia	Firma, fecha, hora y sello del radicado en la comunicación que se recibe

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA MERCEDES VIVAS S Auxiliar Administrativo	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	IBETH BARRAGAN Profesional especializado	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
11	<p>Radical los documentos en el sistema DataDoc, asignando un número de sticker, ingresando los datos correspondientes como: Título del documento, oficio N°, fecha de creación, tipo de correspondencia (entrada), tipo destinatario (área donde se debe entregar), si hay anexos a la comunicación detallar la cantidad, serie documental, prioridad, comentarios del documento, nivel de confidencialidad y digitalización o escaneo del documento.</p> <p>Nota: Se excluyen de la radicación en el sistema DataDoc: las comunicaciones de carácter informativo, libros, revistas, folletos, periódicos, material publicitario, invitaciones, retiros de afiliados, solicitud cuotas de más, entre otros documentos que ingresen sin una comunicación, estos se registran en libro radicador.</p>	Subgerencia Administrativa Financiera	Auxiliar Administrativo Correspondencia	Se deja constancia con la impresión del sticker en cada documento
12	<p>Hacer distribución y entrega de la correspondencia de acuerdo con la competencia de cada una de las áreas.</p> <p>La distribución queda registrada en DataDoc según distribución por dependencia.</p> <p>Nota 1: En caso de presentarse dudas en el proceso de distribución revisar con la Subgerencia de Servicios Corporativos.</p> <p>Nota 2: Esta distribución podría modificarse que la haga el Gerente General si este así lo considera pertinente.</p>	Subgerencia Administrativa Financiera	Auxiliar Administrativo Correspondencia	Firma, fecha y hora de recibido en la planilla de distribución o en el libro radicador

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA MERCEDES VIVAS S Auxiliar Administrativo	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	IBETH BARRAGAN Profesional especializado	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: CSC-GI-PR-07
		VERSIÓN: 4
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 7 DE 8

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
	<p>Nota 3: Las quejas radicadas virtual o físicamente deberán ser tramitadas por el área competente. Cada oficina debe emitir semestralmente un informe a la oficina de atención al cliente de las quejas tramitadas.</p>			
13	<p>Se hace registro de entrega en el libro radicador, con cada PQRSDf de DataDoc y hacer firmar por la persona del área a quien se distribuyó que recibe.</p> <p>No se imprime planilla dando cumplimiento a la ley anti trámites y protección del medio ambiente.</p>	Subgerencia Administrativa Financiera	Auxiliar Administrativo Correspondencia	Libro radicador DataDoc firmada por el área que recibe
14	<p>Registrar en DataDoc la distribución que se realiza internamente en el área y hacer seguimiento para cerrar la comunicación en DataDoc.</p> <p>Nota: La fecha de cierre en DataDoc es la fecha de respuesta o posterior.</p>	Área responsable de responder o gestionar la comunicación	Responsable de recibir y distribuir la correspondencia en cada área	Libro radicador DataDoc firmada por el área que recibe
D. SEGUIMIENTO AL CIERRE DE CORRESPONDENCIA				
15	<p>Para el caso de la correspondencia que es radicada en DataDoc semanalmente revisar las que no se han cerrado y remitir correo al área que se distribuyó con copia a la oficina de control interno.</p>	Subgerencia Administrativa Financiera	Auxiliar Administrativo Correspondencia	Correo enviando el estado de correspondencia sin cierre en DataDoc

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA MERCEDES VIVAS S Auxiliar Administrativo	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	IBETH BARRAGAN Profesional especializado	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	CORRESPONDENCIA	CÓDIGO: CSC-GI-PR-07
		VERSIÓN: 4
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 8 DE 8

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
16	La oficina de atención al cliente es la encargada de hacer seguimiento a PQRSDF semanalmente y deberán emitir informe mensual a la oficina de control interno con copia a la oficina de correspondencia.	Oficina de prensa y atención al cliente	Jefe Oficina de prensa y atención al cliente	Informe mensual

DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA MERCEDES VIVAS S Auxiliar Administrativo	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ Gerente General
JAVIER RICARDO CASTRO D. Subgerente Administrativo Y Financiero	IBETH BARRAGAN Profesional especializado	Comité Institucional de Gestión y Desempeño