

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR01
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Radicación Documental	Fecha:	08/01/2025

1 OBJETIVO

Coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la recepción, clasificación, cargue de la data en el Sistema de Gestión Documental y ubicación inicial, con el fin de tener actualizada y accesible de manera constante la documentación física y electrónica, permitiendo realizar un seguimiento y mantenimiento de esta en cumplimiento de la legislación vigente.

2 ALCANCE

Inicia con la recepción y validación de los documentos físicos y electrónicos, continúa con la clasificación, descripción, inclusión de los datos en el Sistema de Gestión Documental, cargue de las imágenes en el mismo y finaliza con la entrega del documento.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Todos los documentos físicos y electrónicos recibidos en la entidad deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental disponible para tal fin.
- Todos los radicados deben tener la respectiva imagen del documento cargada en el Sistema de Gestión documental disponible para tal fin.
- En el proceso de radicación se debe realizar el direccionamiento de los documentos para que sean atendidos por las personas competentes según sea el caso.
- Los datos en el Sistema de Gestión Documental y la imagen de los documentos deben tener un alto grado de calidad, que permita la revisión y gestión de este por parte de la persona responsable de adelantar el trámite.
- La información debe estar claramente identificada, lo cual permite su inmediata ubicación.
- Para el presente procedimiento, su periodicidad es diaria y cada vez que se reciba un documento.
- La fecha de vigencia de los documentos corresponderá a la fecha en la cual el documento es cargado al Sistema de Gestión Documental, la cual aparece descrita en el sticker de correspondencia.
- Este procedimiento se encuentra alineado con las directrices que la ADRES ha definido dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información APTI-PL01 y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información APTI-MA01.

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR01
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Radicación Documental	Fecha:	08/01/2025

- Los servidores públicos y contratistas deberán tener presentes las indicaciones proporcionadas en el documento "Protocolo de contingencia ante indisponibilidad del sistema de gestión documental" asociado al presente procedimiento, respecto a la radicación de las comunicaciones oficiales (Entradas, Salidas e Internas), cuando se vea afectada la operación y funcionalidad del ORFEO por fallas técnicas, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

5 REQUISITOS LEGALES

- Ver normograma del proceso

6 DEFINICIONES

- Ver Glosario del proceso

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR01
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Radicación Documental	Fecha:	08/01/2025

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1. PC	Recibir y revisar comunicaciones.	Los insumos recibidos en este procedimiento, tales como: Documentos físicos y correos electrónicos, pueden provenir de todos los grupos de interés, ciudadanos representados por personas jurídicas y personas naturales, entre otros, los usuarios y beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), despachos judiciales, organismos de control. El procedimiento inicia cada momento en el que se recibe un documento en la ventanilla de radicación o por las cuentas de correo electrónico dispuestas para tal fin. El auxiliar de radicación del Operador de Gestión Documental recibe los documentos externos de parte de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y ciudadanos en general, y revisa con el fin de tener total certeza de que sean competencia de la ADRES para poder iniciar su proceso de radicación. ¿La comunicación es de competencia de la ADRES? No: Continúa en la actividad 2. Sí: Continúa en la actividad 4. ¿La comunicación es de competencia de la ADRES y es de carácter anónimo? No: Continúa en la actividad 4. Sí: Continúa en la actividad 3.	Auxiliar de radicación del Operador de Gestión Documental.	Documentos Verificados.
2.	Orientar al ciudadano.	Para las comunicaciones que no son competencia directa de la ADRES, y que llegan por ventanilla, el Auxiliar de Radicación del Operador de Gestión Documental brindará asesoría al usuario remitente sobre las Entidades competentes para la radicación de los documentos revisados. Fin del procedimiento.	Auxiliar de radicación del Operador de Gestión Documental.	Devolución del documento al ciudadano.

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR01
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Radicación Documental	Fecha:	08/01/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
3.	Remitir la solicitud anónima a Atención al ciudadano.	Las solicitudes anónimas que llegan a través de correo electrónico como peticiones de información u otras asesorías, el servidor público y/o Auxiliar de Radicación del Operador de Gestión Documental remitirá sin radicar a Atención al Ciudadano para que esta instancia se encargue de contactar al usuario a fin de aclarar o establezca cuál es su solicitud o trámite que requiere adelantar ante la entidad. Fin del procedimiento.	Servidor público y/o Auxiliar de radicación del Operador de Gestión Documental.	Correo electrónico.
4.	Revisar comunicaciones, para determinar serie o subserie documental, y en relación con este la oficina de competencia.	El Auxiliar de Radicación del Operador de Gestión Documental debe validar para las comunicaciones oficiales vía correo electrónico o soporte papel recibidas, a que posible serie/subserie documental corresponde, de acuerdo con el contenido informativo del documento, para de esta forma determinar la dependencia de competencia que se encargará de atender el trámite o actuación administrativa. ¿La comunicación es presentada por personas naturales, en soporte papel, y hace parte del asunto "Reclamaciones Persona Natural" No: Continúa en la actividad 7. Sí: Continúa en la actividad 5. ¿La comunicación oficial es recibida en las cuentas de correo electrónico dispuestas por ADRES? No: Continúa en la actividad 7. Sí: Continúa en la actividad 6.	Auxiliar de radicación del Operador de Gestión Documental.	N/A
5.	Direccionar a la persona natural a la Dirección de Otras Prestaciones.	El Auxiliar de Radicación del Operador de Gestión Documental debe direccionar a la persona natural al grupo de personas de la Dirección de Otras Prestaciones determinadas para atender este proceso, para que esta dependencia realice validación de la completitud documental y correcto diligenciamiento de la "Reclamación persona natural". ¿La reclamación persona natural presentada cumple con los requisitos de diligenciamiento y completitud según validación de la Dirección de Otras Prestaciones? No: debe presentarse de nuevo solicitud de reclamación e iniciar paso 1.	Auxiliar de radicación del Operador de Gestión Documental.	Reclamación Persona Natural y anexos con número de radicado del aplicativo de Reclamaciones Persona Natural

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR01
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Radicación Documental	Fecha:	08/01/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Sí: Continúa en la actividad 7.		
6.	Realizar radicación.	La correspondencia que recibe el Auxiliar de Radicación del Operador de Gestión Documental, así como los emails recibidos en las cuentas de correo notificacionesjudiciales@adres.gov.co , correspondencia1@adres.gov.co , correspondencia2@adres.gov.co provenientes de los despachos judiciales y/o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el servidor público y/o auxiliar de radicación del Operador de Gestión Documental para radicarlo procederá a reenviar los correos a tres cuentas internas del ORFEO las cuales son radicacion.entrada@adres.gov.co , radicacion.entrada1@adres.gov.co y radicacion.entrada2@adres.gov.co ; de las que se genera un preradicado, que a su vez es distribuido de forma equitativa a las bandejas de los radicadores previamente parametrizados.	Auxiliar de radicación del Operador de Gestión Documental.	
7.	Registrar los datos y radicar la correspondencia.	Nota: Para el caso de los documentos recibidos en los correos notificacionesjudiciales@adres.gov.co , correspondencia1@adres.gov.co , correspondencia2@adres.gov.co , que surtieron el proceso de preradicación, el servidor público y/o Auxiliar de Radicación del Operador de Gestión Documental asignado, realiza una clasificación preliminar de la TRD, selecciona la dependencia y el funcionario designado para realizar el trámite a quien le llegará el radicado a su bandeja de ORFEO, este funcionario debe verificar el documento recibido y corroborar o modificar la TRD asignada al mismo. De igual manera automáticamente el sistema remite una alerta de asignación al correo electrónico del funcionario encargado de dar trámite al documento. Únicamente para los documentos físicos, una vez se radica la documentación en el Orfeo, estos se ponen a disposición del área de scanner para su digitalización.	Auxiliar de scanner del Operador de Gestión documental.	Alerta de Correo electrónico radicado en ORFEO indicando el Número de Radicado.

		PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR01
				Versión:	04
		FORMATO	Procedimiento Radicación Documental	Fecha:	08/01/2025
No	Actividad	Descripción de la Actividad		Responsable	Registro
8.	Digitalizar documentos físicos.	Para los documentos físicos, el Auxiliar de scanner del Operador de Gestión Documental, mediante el software de compatibilidad que disponen los scanners, carga en el Orfeo las imágenes de los documentos previamente radicados, los cuales quedan identificados por el número de radicado asignado (sticker), verificando la cantidad de folios reflejados en el documento con los de la imagen cargada en el Orfeo.		Auxiliar de scanner del Operador de Gestión documental.	Documento digitalizado.
9.	Clasificar documentos radicados.	El auxiliar de escanner del Operador de Gestión documental, al inicio de cada día hábil para los documentos físicos digitalizados que se recibieron por ventanilla en la jornada inmediatamente anterior, y con el fin de evitar el riesgo que estos se puedan traspapelar, se realizan las siguientes acciones según corresponda: a) Relacionar los documentos en la planilla GDOC-FR23 - Planilla de Control de Entrega de Reclamaciones Persona Natural cuando requieren ser entregados a la Dirección de Otras Prestaciones para iniciar el trámite de reclamación persona natural. b) Por otra parte, la demás documentación en soporte físico debe ser registrada en la GDOC-FR24 - Planilla Control de Entrega de Documentación a Archivo, ubicándolos en el lugar destinado para tal fin, separados por áreas y/o dependencias, quedando los documentos debidamente clasificados.		Auxiliar de scanner del Operador de Gestión Documental.	Control de Entrega de Documentación a Archivo Control de entrega de documentación a Dirección de Otras Prestaciones.
10.	Entregar documentos físicos.	Posterior al registro en las planillas correspondientes, el auxiliar de correspondencia del Operador de Gestión Documental debe entregar los físicos de la siguiente forma: a) A la Dirección de Otras Prestaciones, lo relacionado con Reclamaciones Persona Natural, estos documentos deben estar relacionados en la planilla GDOC- FR23 - Planilla de Control de Entrega de Reclamaciones Persona Natural. b) Al Archivo de Gestión Centralizado, la demás documentación en soporte físico, misma que debe estar relacionada en GDOC-FR24 - Planilla Control de Entrega de Documentación a Archivo.		Auxiliar de Correspondencia del Operador de Gestión Documental.	GDOC-FR23 - Planilla de Control de Entrega de Reclamaciones Persona Natural GDOC-FR24 - Planilla Control de Entrega de Documentación a Archivo

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR01
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Radicación Documental	Fecha:	08/01/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
11.	Recibir tarea en el Orfeo.	Una vez se evidencia en el aplicativo Orfeo las comunicaciones a tramitar por cada funcionario responsable, se debe determinar cuáles de estas requieren respuesta. Si es necesario generar respuesta continua con la actividad número 13, en caso de no requerir respuesta pasa a la actividad número 12. ¿Se requiere respuesta? Sí: Continúa en la actividad 13. No: Continúa en la actividad 12.	Auxiliares de correspondencia y Archivo del Operador de Gestión Documental.	
12.	Descargar documento de la bandeja del Orfeo	El funcionario responsable de cada área procede a descargar el documento del aplicativo Orfeo, procediendo a verificar si existe un expediente para trasladar este documento al mismo, caso contrario solicitar a la persona que tiene asignado el rol (Canal) en el área, para que cree el expediente de acuerdo con las TRD y le remita el número con el que quedó creado el mismo, para que el funcionario proceda a finalizar el trámite, dejando la observación (en la casilla destinada para tal fin) del porque archiva el documento. Fin del procedimiento.	Funcionario responsable de cada área.	Documento archivado en expediente.
13.	Generar comunicación.	El funcionario responsable de la comunicación genera la respuesta dentro del tiempo parametrizado en el ORFEO y dispone del documento para su envío por intermedio del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, luego debe garantizar el proceso de finalización de trámite en el ORFEO.	Funcionario responsable de cada área.	Documento de respuesta.
14.	Iniciar el procedimiento de "Mensajería Interna" para envío de correspondencia.	Se recibe el documento y se inicia el procedimiento de "Mensajería Interna" para el envío de correspondencia con el fin de ser entregada al respectivo destinatario, mediante la Planilla Recorrido Motorizados GDOC-FR10 guía según el caso, la cual es utilizada para definir la responsabilidad de quien realiza la gestión del envío. (motorizado y/o Courier). Fin del procedimiento.	Supervisor de envíos y Mensajero del Operador de Gestión Documental.	Documentos enviados.

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR01
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Radicación Documental	Fecha:	08/01/2025

8 CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1.	31 de agosto de 2018	Versión inicial	Ricardo Varón Villarreal, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.
2.	27 de septiembre de 2019	Actualización del procedimiento de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP. Se ajustan la descripción de las actividades. Se ajustan los puntos de control.	Ricardo Varón Villarreal, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.
3.	30 de julio de 2021	Se ajusta el Procedimiento conforme a la integración del Sistema de Gestión Documental ORFEO en la Entidad.	Andrea Catalina Cuesta Ruiz, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.
4.	01 de agosto de 2023	Se ajusta el procedimiento en las actividades 7 y 8, relacionado con el registro de la documentación en la Planilla de Control de Entrega de Reclamaciones Persona Natural GDOC-FR23 cuando requiere ser transferido a la Dirección de Otras Prestaciones para inicio de trámite, o por el contrario en la Planilla Control de Entrega de Documentación a Archivo GDOC-FR24, para traslado al Archivo de Gestión Centralizado.	Jaime Castro Ramírez, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.
5.	08 de enero de 2025	Se incluye en el apartado de 4. Políticas de Operación, la mención del documento "Protocolo de contingencia ante indisponibilidad del sistema de gestión documental" que se asocia al presente procedimiento, al brindar instrucciones respecto a la radicación de las comunicaciones oficiales (Entradas, Salidas e Internas), cuando se vea afectada la operación y funcionalidad del ORFEO por fallas técnicas, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	Julian Felipe Mendez Baquero, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jhon Carlos Orrego Contratista Jairo Alejandro Barón Rubiano Gestor de Operaciones Grupo de Gestión administrativa y Documental	Juan Carlos Borda Rivas Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y Documental	Luz Myriam Ciro Flores Directora Administrativa y Financiera