



PROCEDIMIENTO

V1

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y /O USUARIO

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

VIGENCIA DESDE: 28/04/2014

CODIGO: 127-PRCAC-02

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1		N.A

OBJETIVO

Controlar la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas en la entidad.

ALCANCE

Inicia con la recepción en la ventanilla de radicación del DADEP y termina con el envío de las comunicaciones oficiales. Aplica a todos los procesos de la entidad.

DEFINICIONES Y SIGLAS

DEFINICIONES:

- **COMUNICACIONES OFICIALES:** Son todas aquellas recibidas o producidas, en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **CORRESPONDENCIA:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.
- **COMUNICACIÓN OFICIAL ENVIADA:** Es un control que se tiene con los documentos salientes de la Entidad.
- **COMUNICACIÓN OFICIAL RECIBIDA:** Es un Control que se tiene con los documentos que llegan a la entidad, con el fin de dar solución y desarrollar actividades que esta genera, además se debe llevar un orden, con el fin de tener constancia de estos documentos.
- **DOCUMENTO:** Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.
- **ESCANEAR:** Proceso por el cual, mediante el uso de la luz, se convierten imágenes impresas o documentos a formato digital.
- **INDEXAR:** Tiene como propósito ingresar un índice que contiene información relevante al momento de realizar una búsqueda.
- **REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como:
Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.
- **RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.
- **RECEPCION:** Este procedimiento consiste en el recibo/envío de correspondencia y el registro posterior en el Sistema de Administración de Correspondencia.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y ASPECTOS GENERALES

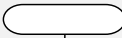




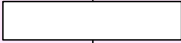

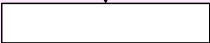

1. Todas las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas a través de cualquier medio (físico o magnético) , deben ser radicadas en el aplicativo correspondiente.
2. Las comunicaciones oficiales que no estén firmadas ni presenten el nombre del responsable o responsables del contenido, se consideran anónimas y se realizará el trámite normal de la correspondencia.
3. Los sobres sellados deben ser abiertos para registrar y radicar el/los documento(s) que contengan, en caso de que algún documento faltase en el acto de recibo, se indicará al peticionario los que falten, si este insiste en que se radique se dejará constancia por escrito. En el caso de los sobres cerrados de propuestas para participar en procesos de contratación, estos deben ser remitidos a la dependencia responsable sin abrir.
4. Las comunicaciones oficiales devueltas por alguna de las causales establecidas serán entregadas al funcionario quien la proyectó para determinar si hay otra dirección para ordenar su reenvío, su publicación por edicto o su archivo.
5. Las comunicaciones oficiales que ingresen a la entidad deberán ser revisadas para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite , dirección donde se debe enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo.
6. Las comunicaciones de carácter personal serán remitidas sin radicar a la dependencia donde labore el funcionario a quien esté dirigida.
7. Todo requerimiento de organismos de control y del Concejo de Bogotá, se deben remitir a la Dirección de la Entidad.
9. Todo requerimiento o comunicación de Tribunales y Juzgados se deben remitir a la Oficina Asesora Jurídica.
10. Todas las comunicaciones oficiales Externas e Internas se deben proyectar en el formato correspondiente a oficio y memorando y se debe imprimir únicamente original para los destinatarios, una copia para el consecutivo y otra para el Archivo de Gestión. Estos documentos se entregarán a la unidad de correspondencia para su escaneo, con anexos, antes de la entrega a los destinatarios Externos e Internos. Se debe registrar la información sobre prueba de entrega al destinatario en el aplicativo de correspondencia.
11. Se debe utilizar el plan de contingencia para radicar correspondencia en caso de caída del sistema.
12. Las facturas de servicios públicos con valor 0 o negativo se entregan sin radicar, relacionándolas manualmente en la planilla de reparto.
13. Las cuentas de cobro de contratistas de apoyo a la gestión se radican y se asignan al área de Contabilidad de la SAF.
14. Las comunicaciones oficiales Externas Enviadas dirigidas a anónimos o a destinatarios que solicitan reclamar en Ventanilla y no reclaman serán publicadas en la cartelera de la Ventanilla de radicación durante 8 días y se archivarán posteriormente en la serie documental Controles de comunicaciones Enviadas.
15. Los servidores que reciben el(los) documento(s), cualesquiera que sea su destinación, son responsables de custodiarlos y salvaguardarlos, procurando su conservación y buen uso.
16. Las actividades que son punto de control, serán señaladas dentro del Flujograma con la figura de cuadrado y la sigla P.C dentro de ella.
17. Cuando en las actividades se presenten incumplimiento de requisitos de norma o de los clientes y/o usuarios, deberán implementarse el procedimiento denominado "Acciones correctivas, preventivas y de mejora".
18. Cuando dentro del procedimiento se incluyan acciones de divulgación o comunicación estas deberán realizarse en el marco del Plan de comunicaciones del Departamento y

PRODUCTO

SALIDAS (Producto y/o Servicio)	DESCRIPCIÓN	CLIENTE
Comunicaciones oficiales administradas.	Recibo, radicación, escaneo, calificación, distribución y trámite de las comunicaciones recibidas y enviadas, externas e internas.	Todos los procesos de la entidad. Usuarios y/o Clientes. Entes externos.

NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS

- La normativa asociada al procedimiento se puede consultar en el siguiente vínculo: Normograma
- Los documentos asociados al procedimiento se pueden consultar en el siguiente vínculo: Listado Maestro de Documentos.
- Las disposiciones de almacenamiento y archivo se pueden consultar en el siguiente vínculo: Tablas de Retención Documental.

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO Y/O REGISTRO
		Inicio.		
1		Recibir en la ventanilla de radicación del DADEP, las comunicaciones oficiales presentadas por los servidores públicos, los usuarios y/o entidades, en original y copia. Nota: Los sobres deben ser abiertos para radicar su contenido.	Auxiliar del Proceso Atención al Cliente y/o Usuario.	Comunicación oficial recibida. Anexos.
2		Radicar la comunicación oficial recibida, en el aplicativo y registrar los datos de acuerdo con el contenido de la comunicación, entregando constancia del radicado al usuario con etiqueta de radicación y direccionarla a la dependencia competente. NOTA: Al radicar un derecho de petición en el aplicativo se debe identificar si es un traslado: de otra Entidad, entre entidades o directa del ciudadano.	Auxiliar del Proceso Atención al Cliente y/o Usuario.	Radicación en el aplicativo.
3		Escanear e indexar las comunicaciones oficiales, en el aplicativo correspondiente, verificando contra el reporte generado por el aplicativo de correspondencia, que los datos requeridos hayan sido incluidos adecuadamente.	Auxiliar del Proceso Atención al Cliente y/o Usuario.	Reporte generado por el aplicativo de correspondencia.
4		Recibir la comunicación oficial por correo electrónico y en físico, enviada desde la unidad de correspondencia y asignarla en el aplicativo al funcionario competente que va a responder la comunicación, de acuerdo a las directrices del líder del proceso.	Secretario, Auxiliar de servicios generales o ayudante de cada dependencia.	Registro en el Correo electrónico y aplicativo de correspondencia.
5		Recibir la comunicación asignada por correo electrónico y adelantar la respuesta y entregar al responsable del aplicativo de correspondencia en la dependencia, la respuesta elaborada, para su radicación, finalización en el aplicativo y posterior entrega a la unidad de correspondencia. NOTAS: Es obligación de los secretarios entregar a la unidad de correspondencia, todos los documentos (internos y externos) radicados con sus soportes, a fin de tenerlos escaneados el mismo día. - Si el requerimiento no requiere respuesta, Finalizar el trámite en el sistema de correspondencia, con autorización previa del Jefe de la dependencia o su delegado. - Se pueden producir comunicaciones oficiales externas que no necesariamente son respuestas a requerimientos que han ingresado por correspondencia (Ei: Informe mensuales a	Servidor Público de cada dependencia encargado de dar la respuesta. Secretario, Auxiliar de servicios generales o ayudante de cada dependencia.	Oficio o memorando. Registro en el Correo electrónico y aplicativo de correspondencia.
6		Escanear la respuesta recibida con los anexos.	Auxiliar del Proceso Atención al Cliente y/o Usuario.	Sistema de Información de Correspondencia.
7		Enviar las comunicaciones oficiales, de acuerdo con el tipo de envío definido en el aplicativo de correspondencia (Mensajería, Personal, Correo Electrónico). NOTAS. Las comunicaciones Internas se entregan en la dependencia de destino. - Si las comunicaciones Externas Enviadas son devueltas por alguna causal, diligenciar la planilla de correo devuelto y entregar a la dependencia remitente donde determinarán si se reenvía, se publica por edicto o se archiva.	Secretario, Auxiliar de servicios generales o ayudante de cada dependencia. Auxiliar del Proceso Atención al Cliente y/o Usuario.	Formato Planilla relación de correo Sistema de información de correspondencia.
		FIN		

AUTORIZACIÓN



PROCEDIMIENTO

V1

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y /O USUARIO

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

VIGENCIA DESDE: 28/04/2014

CODIGO: 127-PRCAC-02

Elaboró:

Luz Stella Bahamón León
Alejandra María López Londoño
Profesionales Subdirección de registro Inmobiliario y Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

Revisó:

Nayiber Neira Rubiano.
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Aprobó:

Doris Patricia Nivia Peña
Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Departamento Administrativo
de la Defensoría del Espacio
Público -DADEP-

PROCEDIMIENTO

V1

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y /O USUARIO

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

VIGENCIA DESDE: 28/04/2014

CODIGO: 127-PRCAC-02