



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GERENCIA
Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales

Proceso **GESTION DOCUMENTAL**

VIGENCIA: 30/10/2023

CODIGO: 127-PRCGD-07

V1

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN |
|---------|------------|--|
| 1 | 30/10/2023 | Elaboración procedimiento radicación de salida de las comunicaciones oficiales |

OBJETIVO

Definir las actividades requeridas para la recepción, registro, distribución y salida de las comunicaciones oficiales que ingresan al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP, para el manejo y control de los documentos recibidos en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

ALCANCE

Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales de entrada, presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por el DADEP, continúa con el registro en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y reasignación para su gestión en las dependencias correspondientes y finaliza con el envío de las comunicaciones oficiales, generadas en físico o en soporte electrónico a través del correo Institucional o del operador postal con su respectiva prueba de entrega, si se requiere.

DEFINICIONES Y SIGLAS

Definición:

- Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que ésta al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.
- Archivo Electrónico:** Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.
- Asunto:** Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.
- Ciclo Vital del Documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.
- Clasificación Documental:** Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).
- Código:** Identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.
- 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.
- Conservación de documentos:** Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa. Métodos utilizados para asegurar la durabilidad física de los documentos, por medio de controles efectivos incluyendo los atmosféricos.
- Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- Documento Público:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- Módulo de correspondencia:** (aplicativo de Correspondencia definido por la entidad para tal fin): Sistema de Información para el registro, control y administración de la correspondencia recibida por la Entidad, enviada a otras entidades, personas natural o jurídicas en respuesta a las comunicaciones generadas por el Jardín Botánico.
- 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 establece la Ley y los entes de control. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado del documento o comunicación.
- Registro de Comunicaciones Oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, se ingresa en el aplicativo de correspondencia, todas las comunicaciones recibidas o producidas identificadas con los siguientes datos: 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.
- Tabla de retención documental:** Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.

Siglas:

DADEP: Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y ASPECTOS GENERALES

- *Cumplir con los lineamientos dados por el Archivo General de la Nación y la normatividad existente para la gestión de la correspondencia de la Entidad.
- *El horario de atención en la ventanilla de correspondencia, es 7:00 am a 4:30 pm jornada continua, ninguna comunicación oficial, será recibida fuera de este horario y la totalidad de comunicaciones deberán quedar radicadas el mismo día del recibo.
- * El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP recibe comunicaciones oficiales, entre las que se cuentan las PQRS por los canales idóneos relacionados a continuación:
 - Canal Presencial: Sede Principal del DADEP: Carera 30 # 25-90
 - Correos Electrónicos: Radicación de comunicaciones: dadepbogota@dadep.gov.co
 - Adicionalmente el DADEP cuenta con un correo para la recepción de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@dadep.gov.co
- * El consecutivo de radicación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, debe ser un número único e independiente y se reinicia cada año con un consecutivo que se asigna de manera automática.
- * Las comunicaciones personales dirigidas a funcionarios, contratistas, servidores públicos, Fondos de Empleados de la Entidad, no se radicarán en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, porque no pertenecen al organigrama de la Entidad.
- * Todas las comunicaciones oficiales que se reciban a través de correos electrónicos institucionales a cargo de servidores públicos deben ser remitidas el mismo día de su recepción al buzón dadepbogota@dadep.gov.co para ser radicada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- * Comunicaciones Externas Recibidas: Las comunicaciones externas recibidas que ingresen 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 la respuesta y el asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación de la misma para el respectivo trámite, de lo contrario debe darse traslado a la Entidad competente con oficio remitisorio del autorizado para firma según Artículo 4, Acuerdo O60 de 2001 y el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los traslados por competencia se deben realizar de manera inmediata con copia al peticionario.
- * Para la gestión de las comunicaciones oficiales y PQRS se tendrá en cuenta los lineamientos del Instructivo de archivo y correspondencia, protocolo de atención a la ciudadanía de la entidad y la normatividad legal vigente.
- * El envío de la correspondencia se realizará únicamente a través del servicio de mensajería o la persona contratada por la Entidad para tal fin.
- * La Directora de la Entidad tiene la competencia para suscribir todos los documentos generados, no obstante las firmas autorizadas, según lo establecido en la Resolución 192 del 4 de agosto de 2020 se centraliza en los jefes de oficina, subdirectores y asesores asignados a la Dirección del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, la suscripción de comunicaciones oficiales, memorandos, informes, constancias requeridas, conceptos jurídicos y técnicos, internos y externos de carácter oficial, relacionados con sus funciones.
- *Las notificaciones judiciales correspondientes a tutelas, demandas y sentencias recibidas en el correo electrónico notificacionesjudiciales@dadep.gov.co deben ser radicadas por el punto focal de la Oficina Asesora Jurídica en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- * La Correspondencia radicada por Entes de Control y derechos de petición deben ser objeto de trámite prioritario acorde con la normatividad vigente aplicable en cuanto los tiempos de respuesta establecidos por ley.
- * Los servidores públicos y contratistas son responsables de custodiar y salvaguardar todos los documentos que reciban, procurando su conservación y buen uso.
- *El servidor público designado para dar respuesta a las comunicaciones oficiales y/o PQRS que incumpla los términos establecidos por ley para el trámite oportuno de las comunicaciones oficiales y/o PQRS incurra en una falta disciplinaria y dará lugar a las sanciones correspondientes previa evaluación de la responsabilidad.

PRODUCTO O SERVICIO

| SALIDAS (Producto o Servicio) | DESCRIPCIÓN | CLIENTE |
|---|--|------------------------|
| GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES | Dar a conocer los lineamientos y/o actividades para la gestión y trámite de las comunicaciones oficiales en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP. | Todas las dependencias |

NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS

- El control de los riesgos a la seguridad de la información, riesgos laborales, aspectos ambientales se pueden consultar en el Mapa de Riesgos Institucional.
- La normativa asociada al procedimiento se puede consultar en la Matriz de requisitos legales y normativos - Normograma del Proceso.
- Los documentos asociados al procedimiento se pueden consultar en el Listado Maestro de Documentos.
- Los registros asociados al procedimiento se pueden consultar en el Listado Maestro de registros.
- Las disposiciones de almacenamiento y archivo se pueden consultar en las Tablas de Retención Documental.



| ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | FORMATO Y/O REGISTRO |
|-----------|------------|---|------------|--|-----------------------------|
| | | Inicio. | | | |
| 1 | | <p>Proyectar respuesta o generar comunicación oficial de salida</p> <p>Realizar la comunicación externa en el formato establecido en el Sistema de Gestión Documental Orfeo en la opción Documentos (salida).</p> <p>Las comunicaciones oficiales enviadas por las dependencias del DADEP, se elaborarán en original y una copia, remitiéndose el original al destinatario y copia a la serie documental respectiva.</p> <p>Nota 1. En los casos en los cuales existan varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de radicados para las respectivas copias.</p> <p>Nota 2. Si la comunicación a generar tiene un precedente, esta debe vincularse al iniciar el proceso de diligenciamiento, realizando la búsqueda del radicado relacionado y enlazándolo según sea el caso (anexo o asociado).</p> | Permanente | Dependencia generadora (Profesional) | Formato: 127-FORDE-37 |
| 2 | | <p>Generar radicado, imprimir y enviar el borrador para aprobación y vistos buenos</p> <p>Una vez proyectado el documento se genera el borrador del radicado, se asocian radicados relacionados con el trámite del documento y se cargan los anexos según corresponda, se imprime o se envía para visto bueno.</p> <p>Nota 1. Si el documento fue aprobado y firmado por el jefe o responsable del área se procede a radicar.</p> <p>Nota 2. Si el documento requiere de ajustes se devuelve para realizar los cambios correspondientes.</p> | Permanente | Dependencia generadora (Profesional) | Formato: 127-FORDE-37 |
| 3 | | <p>Tramitar Respuesta</p> <p>Se asigna la comunicación al Área responsable de dar respuesta.</p> <p>Nota 1. Si la comunicación requiere respuesta se le asigna al funcionario encargado de hacer el trámite de la comunicación, para que proyecte la respuesta respectiva en la plantilla avalada por el SIG.</p> <p>Nota 2. Si la comunicación no requiere respuesta, se finaliza el trámite en ORFEO y se deja la anotación en el SGD.</p> | Permanente | Todas las dependencias Auxiliar Administrativo Punto Focal | Respuesta de salida |
| 4 | | <p>Generar radicado a la comunicación de salida</p> <p>Una vez proyectada la respuesta y/o comunicación a enviar, se procede a generar el radicado en la opción de salida del aplicativo ORFEO, se imprime para firma en físico o se envía para firma digital o escaneada del Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Coordinador de la Dependencia Generadora según corresponda.</p> <p>Nota: El documento firmado se escanea y se sube en el aplicativo ORFEO para ser enviado al destinatario.</p> | Permanente | Todas las dependencias Auxiliar Administrativo Punto Focal | Radicado de salida |
| 5 | | <p>Verificar que el documento cumpla con los requisitos para el envío</p> <p>Verificar que los datos de destino estén correctos, anexos y copias completas y consignadas tanto en el documento como en el sistema, y que el documento cumpla con todas las condiciones necesarias para gestionar el envío, es decir, que la información del documento entregado en físico y la consignada en el sistema de gestión documental Orfeo sean idénticas en cuanto a: destinatario (s), dirección de destino, asunto, número folios, número de anexos y copias de informados estén creados en el sistema.</p> | Permanente | Todas las dependencias Auxiliar Administrativo Punto Focal | Comunicación verificada |
| 6 | | <p>Realizar el envío de la comunicación por el canal según corresponda</p> <p>Una vez firmado el documento se procede al envío de la comunicación mediante el servicio de mensajería que corresponda (físico y/o correo electrónico).</p> <p>El funcionario encargado de recoger las firmas realiza la entrega de las comunicaciones al respectivo Punto Focal para que éste se encargue de hacer la entrega al auxiliar de la empresa de mensajería.</p> | Permanente | Todas las dependencias Auxiliar Administrativo Punto Focal | N/A |
| 7 | | <p>Gestión y entrega operador logístico</p> <p>El auxiliar designado de la empresa de mensajería, registra la comunicación en el correspondiente formato, identificando plenamente los datos.</p> <p>Nota: Elaborar la planilla "entrega de correspondencia-mensajería especializada" y enviarla al correo electrónico: mensajeria@dadep.gov.co</p> | Permanente | Todas las dependencias Auxiliar Administrativo Punto Focal | Planilla generada por ORFEO |



| | | | | | |
|----|--|---|------------|---|---|
| 8 | | <p>Enviar según modalidad</p> <p>El DADEP cuenta con tres (3) modalidades de envío de correspondencia:</p> <p>*Servicios de correo electrónico. Cuando la comunicación no adjunta anexos como planos, usb, etc, y no exige la entrega física del documento, se envía mediante los correos: mensajeria@dadep.gov.co, correspondenciaoficial@dadep.gov.co.</p> <p>*Mensajería especializada. Envío de la comunicación en forma física a través del operador de mensajería servicio Hoy mismo, con tiempo de entrega en 24 horas días hábiles.</p> <p>*Entrega personal. Funcionario o contratista que proyecta la comunicación y realiza la entrega al destinatario.</p> | Permanente | Todas las dependencias Auxiliar Administrativo Punto Focal | Planilla de Entrega de Correspondencia Mensajería Especializada Oficio |
| 9 | | <p>Entregar mensajería al motorizado</p> <p>El auxiliar de correspondencia de la empresa de mensajería entrega las comunicaciones al motorizado y realiza el envío de la planilla mediante correo electrónico a la coordinadora del operador de mensajería.</p> | Permanente | Contratista mensajería | Formato mensajería especializada Formato mensajería hoy mismo |
| 10 | | <p>Recepcionar las pruebas de entrega o devoluciones de las comunicaciones oficiales enviadas</p> <p>Cuando los documentos no sean entregados al destinatario por cualquier causal de devolución (desconocido, rehusado, no recibe, dirección errada, desocupado y cerrado), será responsabilidad del motorizado reportar la novedad en el formato de devoluciones establecido, el cual registrará la causa de la no entrega y realizar la devolución del documento físico al DADEP.</p> | Permanente | Contratista mensajería | Planilla de entrega o manifiesto (Documento del operador) |
| 11 | | <p>Finalizar el trámite en ORFEO</p> <p>Una vez sea entregado el documento y se cuente con la prueba de entrega cargada en el Sistema de Gestión Documental se cierra o finaliza el trámite en ORFEO.</p> | Permanente | Todas las dependencias Auxiliar Administrativo Punto Focal/Contratista mensajería | Trámite finalizado en ORFEO |
| 12 | | Fin | | | |

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ:

Diosile Camargo

Nombres y Apellidos: Diosile Camargo Camargo
Cargo: Profesional Especializado-Contratista

REVISÓ:

Maria Alexandra Rodriguez Bolaños

Nombres y Apellidos: Maria Alexandra Rodriguez Bolaños
Cargo: Profesional Especializado Grado 222

APROBÓ:

Diana Maria Camargo Pulido

Nombres y Apellidos: Diana Maria Camargo Pulido
Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa