
	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 1 de 14

OBJETIVO	Establecer los lineamientos y actividades para gestionar el flujo documental de las comunicaciones oficiales que ingresan a la Entidad a través de las ventanillas de radicación, así como también las que se generan en las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el fin de atender oportunamente y de manera eficiente, las solicitudes que presenten los peticionarios ante la Entidad.
ALCANCE	
Inicia con la recepción de los documentos físicos y virtuales, en las ventanillas de radicación para ser clasificados en las dependencias de la entidad, por medio del registro, radicación, digitalización y distribución, continua con la elaboración de la respuesta final al peticionario y termina con el registro, radicación, distribución y entrega de las comunicaciones enviadas que se remiten a otras Entidades sector privado o público y ciudadanos.	

NORMATIVIDAD	
<p>Ley 594 de julio 14 de 2000. “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”. Artículos: 16,17, 27, 28, 29, 30 y 31.</p> <p>Ley 190 de junio 6 de 1995. “Estatuto Anticorrupción” Artículos 27 y 79.</p> <p>Ley 80 de diciembre 22 de 1989. “Por la cual se crea el archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones “.</p> <p>Ley 57 de julio 5 de 1985. “Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales” Artículos del 12 al 25.</p> <p>Acuerdo 07 del 29 de junio de 1994. “Por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos”. Archivo General de la Nación.</p> <p>Acuerdo No. 042 de octubre 31 de 2002 “Por la cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000. Archivo General de la Nación</p> <p>Ley 1712 de 20014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>Decreto 1080 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”.</p> <p>Artículo 13 del Código Penal. “La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición.</p> <p>DIRECTIVA PRESIDENCIAL 04 DE 2014 - MIN -TIC - CERO PAPEL</p> <p>Decreto 2150 de 1995 –Artículos 12,25 y 29-: Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Utilización de correo para envío de información.</p> <p>Ley 962 de 2005 –Artículo 10-: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.</p> <p>Ley 527 de 1999 –Artículo 7-: Define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.</p>	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 2 de 14

Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación: Por el cual se establecen pautas la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

Ley 734 de 2002 –Artículos 34, 35 y 91-: Código Disciplinario Único.

Acuerdo 38 de 2002 –Artículos 1 y 2-: Desarrolla el artículo 15 de la Ley 594 de 2000.

Acuerdo 42 de 2002 –Artículo 4-: Criterios para la organización de archivos de gestión.

Ley 1437 de 2011 –Artículos 5, 13 a 28, 56 y 62-: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto Ley 19 de 2012. Artículos 4 a 6, 9 y 11 a 14-: Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1581 de 2012. Capítulo III. Políticas de tratamiento de la información.


Decreto 371 de 2010. "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

Artículo 3. De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital, numeral 3".

Circular 053 de 2016 "Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas - ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional".

Acuerdo 700 de 2018 - artículo 9. Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal de la Fuerza Pública que portando el uniforme adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	Procedimiento Servicio de Mensajería PD-FD-4 Instructivo Administración de Comunicaciones Oficiales Cárcel Distrital I-FD-8 Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PD-AS-1

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 3 de 14

DEFINICIONES

Actos administrativos: Expresión de la voluntad de una autoridad en ejercicio de la función administrativa, cuya consecuencia es producir efectos jurídicos sobre la situación de las personas. Conforme con el Art. 1 de la Resolución 423 de 2002, los actos administrativos que suscriba el Alcalde Mayor en el Gobierno Distrital según su contenido recibirán la denominación de decretos, resoluciones, directivas o circulares.

Anexo: Cualquier documento dependiente o vinculado, unido o agregado a una comunicación oficial, este regularmente debe aparecer anunciado o relacionado en ella.

Categoría de Radicación: Denominación institucional por la cual cada dependencia identifica el asunto o el tema con el cual se registra una comunicación oficial asignada para su gestión, de acuerdo a su función misional o administrativa.

Clasificación: Distribución de las comunicaciones recibidas en medio físico o virtual hacia cada una de las dependencias de la entidad.

Comunicación Adicional: Comunicación que se genera para emitir y comunicar al solicitante o al interesado respuestas parciales, contactar a terceros para obtener o solicitar conceptos o documentación, requerir al solicitante o interesado documentos o precisiones para completar los requisitos, informar al solicitante o interesado que de acuerdo a la normatividad específica para el trámite se deben ampliar los términos y comunicar al interesado o solicitante, el estado de la solicitud, la suspensión o interrupción de términos.

Comunicación Interna: Comunicación generada al interior de la entidad y cuyo destinatario son áreas o personas de la entidad. Usualmente se trata de un memorando o una circular (con sus anexos si es el caso). Su codificación termina con el dígito 3.

Comunicación Oficial: Comunicación recibida o producida en desarrollo de las funciones legalmente asignadas a la Entidad, independientemente del medio utilizado.

Comunicación Urgente: Comunicaciones que, por factores de destinatario, trámite o exigencia de las autoridades y entidades judiciales o entes de control, deben ser entregadas a su destinatario en un plazo entre cero (0) y un (1) día hábil a partir de la fecha de radicación de salida y que, por su entrega inoportuna, la entidad o sus servidores podrían verse implicados en investigaciones y sanciones.

Destinatario: Es el receptor o el interesado, persona natural o jurídica, ente de control u organismo judicial, o dependencia, a quien una dependencia le dirige una comunicación oficial, ya sea para remitir, para responder, para notificar o para requerir.

Documento Digital: Registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos.


Documento no digitalizable: Cualquier documento físico presentando como anexo o asociado a una solicitud o petición y que se presenta en material cartográfico, en CD, DVD o cualquier otro medio de almacenamiento físico.

Entrada: Comunicación recibida (con sus anexos si es el caso), proveniente de una instancia o persona externa a la Entidad. Su codificación termina con el dígito 1.

Foliación: "Acción de numerar hojas". Acto de enumerar los folios solo por su cara recta en la parte superior derecha en el sentido de lectura del documento

Memorando: Comunicación Oficial Interna que corresponde a los actos administrativos de carácter general e interno destinado a transmitir información, orientaciones, pautas y recordatorios que agilizan la gestión de la entidad u organismo. Es un escrito empresarial o institucional dirigido a una sola persona para transmitir una sola idea. No se debe entender la palabra memorando con sanción o llamado de atención. Un memorando puede transmitir también un elogio, una felicitación, un estímulo o, simplemente, dar una información.

Oficio: Es la comunicación que se produce en cualquier dependencia de la Entidad con destino a otros entes públicos, privados o a personas naturales o jurídicas, (con sus anexos si es el caso). Su codificación termina con el dígito 2.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 4 de 14

Radicación: Proceso automatizado realizado en el Sistema de Gestión Documental para la asignación de un número consecutivo a las comunicaciones recibidas y/o producidas por la entidad, dejando constancia de la fecha y hora de recibo u oficialización de un trámite y de esa manera cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Al comenzar cada año, se iniciará la numeración consecutiva a partir de uno. **Los términos empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento de acuerdo a los establecido en la Ley 1755 de 2015.**

Recepción de documentos: Actividades de verificación y control realizada por los servidores de correspondencia para realizar la admisión de los documentos que son remitidos a la Entidad por una persona natural o jurídica y otras entidades.

Solicitante: Usuario, interesado o peticionario, persona natural o jurídica, ente de control u organismo judicial, o dependencia, quien ha emitido una comunicación oficial dirigida a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.


Usuario: Peticionario, interesado o solicitante, persona natural o jurídica, ente de control u organismo judicial, o dependencia, quien ha emitido una comunicación oficial dirigida a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Ventanilla de Correspondencia: Espacio físico en el que se gestiona, centralizada y normalizan los procedimientos de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas desde y hacia la Entidad.


Ventanilla virtual: Espacio virtual ofrecido por la entidad como un canal alternativo para la radicación de comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o sugerencias de los ciudadanos del Distrito Capital, a través de la página web de la Entidad.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El procedimiento aplica para los servidores y contratistas de la SSCJ responsables de gestionar solicitudes y peticiones recibidas en la Entidad.
- El horario para la recepción de los documentos físicos y virtuales es de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm en jornada continua. En el caso de recepción de documentos virtuales externos fuera de estos horarios, los términos de ley comenzarán a contar a partir de las 07:00 horas del siguiente día hábil de la radicación.
- La radicación de documentos internos y de salida, serán tramitados desde cada una de las dependencias responsables.
- Las Ventanillas de Radicación (C-4, Cárcel Distrital y Sede Administrativa piso 14) serán las responsables de recepcionar, radicar y asignar los documentos físicos y virtuales de entrada a la Entidad.
- En el punto ubicado en la Casa de Justicia de Usaquén solo se reciben y gestionan trámites del proceso de cobro persuasivo, por concepto de comparendos de Código de Policía. Este punto no presta servicio de ventanilla de radicación.
- Los documentos recibidos deberán estar foliados y libre de material abrasivo.
- La comunicación deberá traer una copia para soportar el recibido del radicado creado en las Ventanillas de Radicación.
- El responsable del trámite deberá realizar el seguimiento al flujo documental de la comunicación hasta su estado final.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 5 de 14


- Los documentos remitidos por solicitudes de la ciudadanía, como por terceros en representación del titular, así como, las peticiones por traslado de competencia de una Entidad para requerimiento de un ciudadano, serán asignadas al equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, con el fin de definir si este debe ser registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS; aclarando que lo allegado por entes de control debe ser informado a Control interno y asignado a la dependencia competente.
- Las Ventanillas de Radicación asignarán al área responsable, la demás correspondencia tal como comunicados de citaciones, facturas, cuentas de cobro, paquetes, sobres sellados, similares, etc.
- La Ventanilla de Radicación de la sede administrativa cuenta con un punto de atención preferencial, para personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo y personal de la Fuerza Pública que portando el uniforme adelanta tramites o presente solicitudes.
- El equipo de Atención al Ciudadano cuenta con Cartelera física y virtual y Correo electrónico institucional como medios alternativos para el envío de comunicaciones oficiales dirigidas a los ciudadanos y es el responsable de reasignar las peticiones de ciudadanos a las diferentes dependencias en los tiempos establecidos.
- Todos los funcionarios a los cuales se les asigne comunicaciones en el aplicativo de correspondencia, ya sea por radicación inicial o por asignación de trámite, deben realizar la operación de recepción en el aplicativo y conforme a los tiempos establecidos para cada tipología documental.
- Es obligatorio que los funcionarios responsables de la radicación de correspondencia de cada dependencia, realicen la vinculación de las respuestas a las solicitudes y/o requerimientos de los ciudadanos, entes de control y otras entidades en el aplicativo de correspondencia vinculando el radicado al cual se le está generando trámite, ya que esto permite el control y seguimiento de la correspondencia en cada dependencia de la SD-SCJ.
- Los responsables de la administración de la Ventanilla Virtual es el grupo de correspondencia de la Dirección de Recursos Físicos y gestión Documental. Sin embargo, la responsabilidad de dar respuesta a la petición es de la dependencia a la que se asignó el documento, así mismo, el requerimiento de documentos adicionales a la petición inicial.
- Las peticiones recibidas en correspondencia que no son competencia de la Entidad, estas deberán ser asignadas a la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, con el fin de realizar el trámite para su traslado mediante comunicación oficial.
- Los horarios de los recorridos para la distribución de las comunicaciones recibidas se realizarán a las 10:00 a.m. y 03:30 p.m., en cada dependencia de se deberá asignar un responsable para recibir la correspondencia.
- Es responsabilidad de cada funcionario y contratista, que reciba peticiones que requieran respuesta oficial de la Entidad a través del correo institucional, redireccionar la comunicación al correo correspondencia@scj.gov.co con el fin de ser radicada ante la Secretaría y generar el número de radicado oficial.
- De acuerdo con las funciones establecidas y a la normatividad legal vigente, los únicos cargos autorizados para firmar las comunicaciones internas (memorandos) y comunicaciones de salida (oficios) son los siguientes:
 - Secretario de Despacho
 - Asesor(a) de Despacho en asuntos relacionados con el Código Nacional de Policía y Convivencia -CNPC-
 - Jefes de Oficinas
 - Subsecretarios (as)
 - Directores (as)
 - Supervisor (as) de contrato autorizados por el ordenador del gasto (la comunicación debe tener el visto bueno del jefe inmediato).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 6 de 14


--

PARÁMETROS DE MEDICIÓN
Ver indicadores de gestión


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Comunicación Recibida (físico y virtual)	Recibir los documentos	Recibir los documentos impresos o digitales en la Ventanilla de radicación que sean presentados por la ciudadanía, servidores, contratistas, otras Entidades y/o Entes de Control.	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental / Ventanilla de Radicación	Servidores - Contratistas Radicadores / DRFGD	N/A	Documento recibido.
2	Comunicación Recibida (Físico y virtual)	Verificar el contenido de la comunicación	Verificar el contenido de la comunicación recibida y revisar si es competencia de la Entidad.	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental / Ventanilla de Radicación	Servidores - Contratistas Radicadores / DRFGD	Documentos revisados	Documento con contenido validado.
3	Comunicación Recibida (Físico y virtual)	Verificar los anexos de la Comunicación.	Verificar los anexos relacionados en el oficio (completos y legibles) y que correspondan a los folios enunciados en el Oficio Remisorio.	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental / Ventanilla de Radicación	Servidores – Contratistas Radicadores / DRFGD	Documentos revisados	Documento validado.
	N/A	N/A	¿Los documentos anexos están completos y foliados? NO: Siga al paso No. 4 SI: Continuar con la actividad No. 6	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental / Ventanilla de Radicación	Servidores - Contratistas Radicadores / DRFGD	N/A	N/A
4	Comunicación Recibida	Informar al peticionario las inconsistencias.	Informar al peticionario sobre lo que hace falta para radicar la comunicación según el oficio	Dirección de Recursos físicos y Gestión	Servidores – Contratistas	Documentos revisados	Documento con tipología validada.

	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
			Versión:	3
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 7 de 14


	(Físico y virtual)		remisorio, detallar las inconsistencias presentadas en el campo de observaciones del aplicativo correspondencia y terminar.	Documental - Ventanilla de Radicación	Radicadores / DRFGD		
	N/A	N/A	¿El Documento se relaciona con un trámite activo? SI: Siga al paso No. 5 NO: Continuar con la actividad No. 6	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental / Ventanilla de Radicación	Servidores - Contratistas Radicadores / DRFGD	N/A	N/A
5	Comunicación Recibida (Físico y virtual)	Asociar la comunicación a un trámite activo.	Asociar la comunicación a un trámite activo mediante el aplicativo de correspondencia.	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental - Ventanilla de Radicación.	Servidores – Contratistas Radicadores / DRFGD.	N/A	Documento con tipología validada.
6	Comunicación Recibida física	Clasificar la comunicación recibida.	Clasificar la comunicación recibida de acuerdo a la tipología documental registrada en el aplicativo de correspondencia. Esto aplica solo para cuentas de cobro e informes de ejecución contractual.	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental - Ventanilla de Radicación	Servidores – Contratistas Radicadores / DRFGD.	Tipología documental verificada	Documento con tipología validada.
7	Comunicación Recibida (Físico y virtual)	Registrar la comunicación en el aplicativo de correspondencia.	Realizar el registro de la comunicación diligenciando los siguientes campos: Datos del Solicitante, Datos del Destinatario, Tipología, Anexos, Folios, Asunto, Firmante, Dirección, Teléfono y registrar novedades presentadas en el campo “observaciones” del aplicativo de correspondencia.	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental - Ventanilla de Radicación	Servidores – Contratistas Radicadores / DRFGD.	Campos diligenciados del aplicativo de correspondencia	Comunicación registrada en el aplicativo de correspondencia.
8	Comunicación Recibida (Físico y virtual)	Radiciar comunicación	Radiciar la comunicación, generar e imprimir el rótulo del radicado el cual debe quedar perfectamente impreso y legible en el original y la copia, en un lugar que no afecte el contenido del documento.	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental - Ventanilla de Radicación	Servidores – Contratistas Radicadores / DRFGD.	Rotulo del radicado impreso y legible.	Documento radicado.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 8 de 14


9	Comunicación Recibida (Físico)	Entregar copia de la comunicación radicada al Solicitante.	Entregar al solicitante copia de la Comunicación Oficial con el respectivo rótulo de radicación para su control y seguimiento.	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental - Ventanilla de Radicación	Servidores – Contratistas Radicadores / DRFGD	N/A	Documento entregado.
10	Comunicación Recibida (Físico)	Alistar los documentos a digitalizar, retirando el material abrasivo	Retirar el material abrasivo de los documentos para evitar deteriorar los documentos y conservar la legitimidad del mismo.	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental - Ventanilla de Radicación	Servidores – Contratistas Radicadores / DRFGD	Documentos sin material abrasivo	Documento entregado.
11	Comunicación Recibida (Físico)	Digitalizar la Comunicación.	Realizar la digitalización de los documentos y efectuar el cargue en el aplicativo de correspondencia, de acuerdo con el Instructivo de Digitalización de documentos de correspondencia, verificando que la imagen corresponda al radicado asociado y cumpla con las especificaciones técnicas del documento digitalizado.	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental –Ventanilla de Radicación.	Servidores – Contratistas Radicadores / DRFGD	Control de calidad a documentos digitalizados	Documento Digitalizado.
12	Comunicación Recibida (Físico)	Realizar la clasificación hacia la dependencia competente.	Clasificar las comunicaciones a la dependencia encargada de la gestión y trámite y generar la planilla de entrega de correspondencia	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental - Ventanilla de Radicación	Servidores – Contratistas Radicadores / DRFGD	N/A	Planilla de correspondencia de entrega
	N/A	N/A	¿El documento se relaciona a solicitudes del equipo de Atención y Servicio al Ciudadano? SI: Siga al paso No. 13 NO: Continuar con la actividad No. 16	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental / Ventanilla de Radicación.	Servidores - Contratistas Radicadores / DRFGD	N/A	Comunicación registrada en el aplicativo de correspondencia
13	Comunicación Recibida (Físico y virtual)	Asignar los radicados.	Asignar la comunicación radicada relacionada a los trámites controlados por el equipo de Atención y Servicio al Ciudadano para su	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental - Ventanilla de Radicación	Servidores – Contratistas Radicadores / DRFGD	N/A	Comunicación oficial asignada

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 9 de 14


			tipificación, reasignación, seguimiento y control en los tiempos establecidos.				
	N/A.	N/A.	¿Es competencia de la Entidad? NO: Siga al paso No. 14 SI: Continuar con la actividad No. 15	Subsecretaría de Gestión Institucional - equipo Atención y Servicio al Ciudadano	Servidores – Contratistas equipo Atención y Servicio al Ciudadano	N/A	N/A
14	Comunicación Recibida (Físico y virtual)	Informar que la comunicación no es de la competencia de la Entidad.	Verificar que la comunicación no sea competencia de la Entidad, registrar en el aplicativo Distrital (SQDS), informar al solicitante, trasladar trámite a la Entidad competente y terminar.	Subsecretaría de Gestión Institucional - equipo Atención y Servicio al Ciudadano	Servidores – Contratistas equipo Atención y Servicio al Ciudadano	N/A	Comunicación informativa de traslado. Comunicación de traslado por competencia.
15	Comunicación Recibida (Físico y virtual)	Asignación a la dependencia competente	Asignar los documentos oficiales recibidos a las diferentes dependencias por el aplicativo de correspondencia.	Subsecretaría de Gestión Institucional - equipo Atención y Servicio al Ciudadano	Servidores – Contratistas equipo Atención y Servicio al Ciudadano	N/A	Comunicación oficial asignada al área competente.
16	Comunicación Oficial Asignada en el aplicativo de correspondencia	Determinar competencia de la dependencia a la cual fue asignada	Ingresar a la bandeja de gestión del aplicativo de correspondencia y visualizar el documento.	Todas las dependencias	Jefe de la dependencia	Bandeja de gestión revisada	Comunicación revisada.
	N/A	N/A	¿Es competencia de la dependencia? NO: Siga al paso No. 17 SI: Siga al paso No. 18	Todas las dependencias	Jefe de la dependencia	N/A	N/A
17	Comunicación oficial reasignada	Reasignar comunicación a la	Trasladar por el aplicativo de correspondencia la comunicación a la dependencia competente y terminar.	Todas las dependencias	Jefe de la dependencia	* Verificar que el traslado se realice	Comunicación Oficial Gestionada en la bandeja

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 10 de 14


		dependencia competente				en un plazo no mayor de un (1) día. * Verificar que la comunicación oficial se traslade a la dependencia competente.	
18	Comunicación Oficial Asignada en el aplicativo de correspondencia	Asignar al responsable que tramitará la comunicación oficial.	Asignar al servidor o contratista que haga parte de su grupo de trabajo, la responsabilidad para la gestión del trámite con el tiempo de respuesta establecido.	Todas las dependencias	Jefe de la dependencia	verificar que el plazo de respuesta asignado al servidor, sea inferior al término de vencimiento del radicado.	Comunicación Oficial Gestionada en la bandeja.
	N/A	N/A	¿La comunicación oficial requiere respuesta? NO: Siga al paso No.19 SI: Continuar con la actividad No. 22	Todas las dependencias.	Servidor – Contratista responsable de gestionar la comunicación oficial	N/A	N/A
19	Comunicación oficial gestionada	Finalizar trámite y justificar en el aplicativo de correspondencia	Finalizar trámite y justificar en el aplicativo de correspondencia, por qué no requiere respuesta la comunicación oficial y terminar. Nota: Los derechos de petición no podrán ser cerrados sin tener una respuesta asociada	Todas las dependencias	Servidor – Contratista responsable de gestionar la comunicación oficial	Aplicativo de correspondencia revisado	Comunicación Oficial Gestionada en la bandeja.
	N/A	N/A	¿La respuesta requiere el apoyo de otras dependencias? SI: Siga al paso No. 20 NO: Continuar con la actividad No.22	Todas las dependencias	Servidor – Contratista responsable de gestionar la comunicación oficial	N/A	N/A

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 11 de 14

20	Comunicación Oficial gestionada	Activar y diligenciar en el aplicativo de correspondencia la vinculación de las dependencias de apoyo.	Informar o reasignar en el aplicativo de correspondencia la vinculación de las dependencias de apoyo en la respuesta del radicado.	Todas las dependencias	Servidor – Contratista asignado de la Dependencia para gestionar la comunicación oficial.	verificar el plazo de respuesta asignado a la dependencia de apoyo para atender la comunicación inferior al término de vencimiento.	Comunicación Oficial Gestionada en el aplicativo de correspondencia
21	Comunicación Oficial gestionada	Consolidar respuesta final	Consolidar y proyectar la respuesta final y cargar en el aplicativo de correspondencia la respuesta parcial.	Todas las dependencias	Servidor - Contratista delegado de la Dependencia para gestionar la comunicación oficial.	verificando que la respuesta cumpla a todos los ítems o asuntos solicitados en la petición y se genere y radique antes del vencimiento de los términos.	N/A
22	Comunicación Oficial gestionada	Verificar trámite y generar la comunicación	Generar respuesta a la comunicación en las plantillas institucionales establecidas por la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental o través del documento en línea del aplicativo de correspondencia.	Todas las dependencias	Servidor – Contratista delegado de la Dependencia para gestionar la comunicación oficial	Documento en formatos establecidos	Comunicación Oficial Gestionada en el aplicativo de correspondencia
23	Comunicación Oficial para revisión y aprobación	Revisar y aprobar la comunicación	Revisar la comunicación proyectada y generar el visto bueno en el aplicativo de correspondencia por parte de cada jefe de Dependencia.	Todas las dependencias	Jefe de la dependencia	Verificación de respuesta de la comunicación	Documento radicado
	N/A	N/A	¿La respuesta final está conforme a lo requerido? NO: Regrese a la actividad No.19 SI: Continuar con la actividad No. 24	Todas las dependencias	Jefe de la dependencia	N/A	N/A


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 12 de 14

24	Comunicación oficial revisada	Firmar la comunicación oficial	<p>Firmar en el aplicativo de correspondencia la comunicación y direccionar al responsable para radicar.</p> <p>Si las comunicaciones oficiales son realizadas con plantilla, radicar el documento en el aplicativo de correspondencia insertando la firma manuscrita de acuerdo a las políticas de operación.</p> <p>Si las comunicaciones oficiales son hechas a través del documento en línea, realizar la firma mecánica del documento y radicar en el aplicativo de correspondencia.</p> <p>Solo las comunicaciones internas (Memorandos), y comunicación oficial externa (Oficio) se firmarán mecánica o manuscritamente.</p>	Todas las dependencias	Servidor autorizado para firmar.	N/A	Documento firmado
25	Comunicación oficial radicada	Radicar la comunicación oficial	<p>Radicar la comunicación en el aplicativo de correspondencia, verificando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Los datos del destinatario correspondan a los registrados en la solicitud. *Se direccionen a la dependencia correcta. *El número de radicado corresponda a lo registrado en el aplicativo de correspondencia. 	Todas las dependencias	Servidor – Contratista delegado de la Dependencia para gestionar la comunicación oficial	Anexos completos y correspondientes a la comunicación firmada.	Documento radicado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 13 de 14

	N/A	¿La comunicación oficial es de salida?	¿La comunicación oficial de salida se va a enviar mediante mensajería expresa? SI: Pase a la actividad No. 26. NO: Continuar con la actividad No.27.	Todas las dependencias	Servidor – Contratista asignado	N/A	N/A
26	Comunicación oficial radicada	Comunicación oficial de salida, enviada mediante mensajería expresa.	Aplicar el Procedimiento de Servicio de mensajería PD-FD-4 y cerrar el radicado con el número de planilla generado.	Todas las dependencias	Servidor – Contratista asignado	Los establecidos en el procedimiento	Documento gestionado para su distribución
27	Comunicación oficial radicada	Comunicación oficial de salida enviada por medios alternativos	Aplicar el Procedimiento de Atención al Ciudadano y cerrar el radicado informando el medio de respuesta utilizado.	Todas las dependencias	Servidor – Contratista asignado	Los establecidos en el procedimiento.	Documento gestionado para su distribución.
28	Comunicación oficial enviada	Comunicación oficial de salida enviada	Registrar el acuse de recibido en el aplicativo de correspondencia asociado al radicado generado.	Dirección de Recursos físicos y Gestión Documental - Ventanilla de Radicación	Servidores – Contratistas Radicadores / DRFGD	Control de calidad a documentos digitalizados	Comunicación oficial enviada con firma o sello de recibido.

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	31/05/2017	Documento Original.
2	03/09/2019	Actualización por lineamientos de calidad.
3	01/08/2020	Actualización y modificación del procedimiento.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Gestión de Recursos Físicos y Documental	Código:	PD-FD-5
	Documento:	Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas	Versión:	3
			Fecha Aprobación:	31/05/2017
			Fecha de Vigencia: 01/08/2020	Página 14 de 14

ELABORÓ		REVISÓ			APROBÓ	
NOMBRES	Catalina Bermúdez Cifuentes	Claudia Ximena Hormaza Lozano	Luz Adriana Piragauta	Camilo Orlando Bejarano López	Martha Sánchez Herrera	Reinaldo Ruiz Solórzano
CARGOS	Contratista DRFYGD	Contratista Atención y Servicio al Ciudadano	Profesional Especializado DRFYGD	Contratista DRFYGD	Directora de Recursos Físicos y Gestión Documental	Subsecretario de Gestión Institucional
FIRMAS	