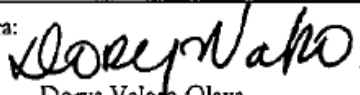
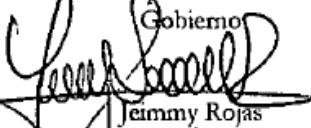
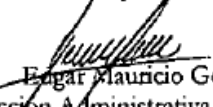
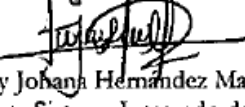

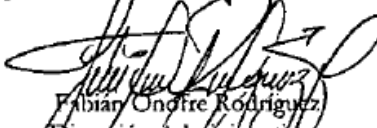
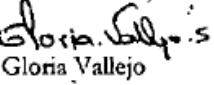
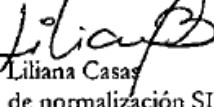


 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 de noviembre de 2015

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION ¹	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
1	27 de Noviembre de 2015	<p>Se modifica la naturaleza del documento. Pasan de ser los Instructivos 1D-GAR-I003 Y 1D-GAR-I004 al Manual para el trámite de comunicaciones 1D-GAR-M008, primera versión del documento, el cual tiene los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se modifican las actividades de acuerdo a los responsables, el procedimiento de Gestión Documental y la normatividad. • Se actualiza el normograma y el Glosario.

¹ Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno

<p>Elabora:</p> <p> Dorys Valero Olaya Asesor del Despacho de la Secretaria de Gobierno</p> <p> Jimmy Rojas Dirección Administrativa - Grupo de Normalización Gestión Documental</p> <p> Edgar Mauricio Gómez Dirección Administrativa - Grupo de Normalización Gestión Documental</p> <p> Lady Johana Hernández Martínez – Analista Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Revisa:</p> <p> Alvaro Hernán Agudelo Accro Director Administrativo</p> <p> Fabian Ondre Rodríguez Dirección Administrativa - Coordinador Gestión Documental</p> <p> Gloria Vallejo Subsecretaria de Planeación y gestión Referente de Calidad</p> <p> Liliana Casas (Revisión de normalización SIG)</p>	<p>Aprueba:</p> <p> Mariela Pardo Contador Subsecretaria de Planeación y Gestión</p>
--	---	---

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

PROPÓSITO: Orientar el trámite de las Comunicaciones Internas y Externas con el fin de controlar ágil y oportunamente los documentos enviados y recibidos por las dependencias del Nivel Central y Alcaldías Locales como parte integral de la Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Responsable: Director/a Administrativo/a

GLOSARIO:

APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL - AGD: Herramienta de software para el manejo y control de documentos producidos y recibidos en la entidad.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN - CDI: El CDI, es el área encargada de recibir, radicar, distribuir y controlar todas las comunicaciones que se reciben y se generan en la Secretaría Distrital de Gobierno. En el Nivel Central y en las Alcaldías Locales.

CENTRO DE DIGITALIZACIÓN: Área en la cual se adelanta el proceso de digitalización (escaneo) de las comunicaciones producidas o tramitadas por la entidad.

CIRCULAR: Comunicación emitida por el despacho de la Secretaría de Gobierno sobre una decisión o instrucción.

COMUNICACIÓN ANÓNIMA: Es toda comunicación que llega al CDI y no presenta firma ni nombre del responsable de su contenido, pero que es dirigida a la Secretaría Distrital de Gobierno.

COMUNICACIÓN MASIVA: Es un documento que contiene el mismo texto y va dirigido a diferentes destinatarios. Una comunicación masiva contiene texto igual con campos de combinación de información que permiten personalizar el contenido del documento.


COMUNICACIONES OFICIALES: Son todos los documentos recibidos o producidos en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independiente del medio utilizado para su recepción o envío (algunos ejemplos son facturas de proveedores, cuentas de cobro de contratistas, propuestas, cotizaciones, entre otros).

COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS: Son las comunicaciones de entrada o salida, que se generan y tramitan entre las dependencias de la Secretaria Distrital de Gobierno tanto del nivel local como central.

COMUNICACIONES: Son todos los documentos recibidos o producidos en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independiente del medio utilizado para su recepción o envío. Algunos ejemplos son facturas de proveedores, cuentas de cobro de contratistas, propuestas, cotizaciones, entre otros.

COMUNICACIONES EXTERNAS DE ENTRADA: Son las comunicaciones que se reciben en las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno, provenientes de otras entidades o particulares que requieren trámite por parte de la entidad.

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno</p>	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

COMUNICACIONES EXTERNAS DE SALIDA: Son las comunicaciones que se producen en las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno, dirigidas a otras entidades o particulares.

CORRESPONDENCIA: Medio de comunicación utilizada por personas o entidades independiente de la forma o soporte que lo contiene, para enviar o recibir información.

CORRESPONDENCIA PERSONAL: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámite para las instituciones.

CORTE: Tiempo en el que se realiza la asignación de documentos físicos a las dependencias competentes.

COTEJAR: Confrontar o comparar la información contenida en el inventario con la documentación física transferida.

DERECHO DE PETICIÓN: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

DIGITALIZADOR: Persona encargada de digitalizar (escanear) los documentos y sus anexos y cargarlos al radicado correspondiente en el AGD.

DOCUMENTO PÚBLICO: Es el documento producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

FOLIADO: Numerar las hojas que conforman expediente.

MEMORANDO: Comunicación interna de SDG tramitada por funcionarios y/o contratistas mediante el AGD-ORFEO.

NIVEL CENTRAL: Todas las dependencias de la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno, establecida en el Artículo 3 del Decreto 539 de 2006, con excepción de las Alcaldías Locales.


NIVEL LOCAL: Todas las Alcaldías Locales del Distrito, establecidas en el Artículo 3 del Decreto 539 de 2006.

NOTIFICADOR: Es el auxiliar que cumple las funciones de entregar y/o recibir las comunicaciones como auxiliar (funcionario que contempla dentro de sus funciones, la de entregar y/o recibir las comunicaciones emitidas o recibidas por la entidad), notificador, mensajero, motorizado o dependiente.

PUNTO DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO - PCP: Paso dentro de un procedimiento el cual permite evidenciar u obtener registros que describen el desarrollo de una actividad (flujo o trámite de información).

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES: Es la asignación de un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de generación, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento establecidos por la

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

ley. Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

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 generación, 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.

RADICADOR: Servidor público encargado de recibir los documentos e ingresar los datos básicos del mismo en el AGD, para radicación de la comunicación.

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas de información todas las comunicaciones producidas o recibidas.

REFERENTE DE GESTIÓN DOCUMENTAL: Servidor público responsable de intervenir, administrar y custodiar la documentación física producida y tramitada por una dependencia de la Secretaría Distrital de Gobierno

REGISTRO DE ENTREGA FÍSICA DE DOCUMENTOS: Herramienta del AGD mediante la cual se registra la documentación que se tramita en la Secretaría Distrital de Gobierno a Nivel Central y Local

REGISTRO DE COMUNICACIONES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas de información todas las comunicaciones producidas o recibidas.

RESOLUCIÓN: orden escrita de carácter general, obligatorio y permanente, y se refiere al ámbito de competencia del servicio. Se dictan para cumplir las funciones que la Ley encomienda. En cuanto a su ámbito material, la Resolución alcanza a todo aquello que complementa, desarrolle o detalle a la ley.

SERIE DOCUMENTAL: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: Hojas de Vida o Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.

SIGLAS

AGD: Aplicativo de Gestión Documental


CDI: Centro de Documentación e Información

PC: Punto de Control del Procedimiento

REFI: Registro de entrega física de documentos

SDQS: Sistema distrital de quejas y soluciones

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

Todas las dependencias tanto del Nivel Central como del Nivel Local cumplirán con carácter imperativo estos lineamientos como parte de la estrategia anticorrupción de la entidad Ley 1474 de 2011 Medidas Administrativas para la lucha contra la corrupción, la Ley 19 de 2012 antitrámites, ley 1712 de Transparencia Y Directiva 04 del 2012(Eficiencia administrativa y lineamientos de la política Cero Papel en la administración pública)


CAPÍTULO 1

COMUNICACIONES EXTERNAS

1. Recepción y radicación de comunicaciones externas:


- 1.1 Los funcionarios o contratistas que se desempeñen en las actividades relacionadas con CDI, deben contar con el entrenamiento y competencia necesarios para poder atender las contingencias y las actividades diarias de esta área. Dicho entrenamiento será impartido por el grupo de Gestión Documental – Dirección Administrativa.
- 1.2 Todas las comunicaciones externas serán recibidas, radicadas y enviadas a través del CDI; ninguna dependencia está autorizada para recibir, radicar o enviar documentos (externos) a la mano, a excepción de los documentos Despachos Comisorios y Contraversiones civiles que serán radicadas por la Inspecciones de Policía en el aplicativo SI-ACTUA (enlace AGD-ORFEO)
- 1.3 Todas las comunicaciones externas serán recibidas, radicadas y enviadas a través del CDI; ninguna dependencia está autorizada para recibir, radicar o enviar documentos (externos) a la mano.
- 1.4 Todas las áreas destinadas para las labores propias del CDI, deberán contar con los requisitos mínimos de seguridad y protección tanto para el trámite de los documentos físicos como para el trámite de los documentos virtuales, evitando así la pérdida de documentos y la manipulación indebida o mal intencionada por personas ajenas al proceso de responsabilidad propias del CDI
- 1.5 Todas las comunicaciones externas recibidas por la entidad, serán digitalizadas por el centro de digitalización ubicado en el CDI tanto en el Nivel Central como en el Nivel Local.
- 1.6 Toda comunicación externa de entrada deberá estar foliada para su correspondiente radicación y respectivo trámite por parte del CDI. De no llegar los anexos debidamente foliados se debe solicitar a la persona que radica que lo realice para poder dar trámite a la radicación
- 1.7 Teniendo en cuenta los lineamientos de la política pública de atención a la ciudadanía

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

emanada por la Secretaría General y la Ley Anticorrupción, todo requerimiento proveniente de ciudadano/a, entidades, empresas, corporaciones, organizaciones privadas que llegue en medio electrónicos (SDQS y/o correo electrónicos Institucionales) se deberá enviar al correo electrónico creado por cada localidad PQRS/LOCALIDADES@gobiernobogota.gov.co , mediante el cual se articulará al SDQS – ORFEO por el grupo de Atención a la Ciudadanía tanto en Nivel central como en Nivel Local, para la gestión correspondiente.

- 1.8 En el caso en que la documentación recibida anexa mapas o documentos que en tamaño supera la capacidad de digitalización del escáner de CDI, éste se relacionará como anexo y se dejará la anotación en el campo de observaciones al momento de radicar la comunicación correspondiente.
- 1.9 Para el caso de solicitudes de trámite en general, se marcara como derecho de petición de acuerdo a la ley 1755/2015 en el AGD ORFEO y el CDI realizará el direccionamiento respectivo a la dependencia competente para adelantar la debida gestión e informar a la oficina de atención a la ciudadanía para su respectiva articulación en el SDQS – ORFEO

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

	DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y ANALISIS ESTRATEGICO	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones políticas con las corporaciones públicas en sus distintos niveles territoriales. • Formulación de proposiciones de control político • Interlocución con los actores políticos y sociales
	DIRECCION DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación, seguimiento y evaluación de los diferentes niveles de planeación.
	DIRECCION FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto, giros, pagos
	DIRECCION ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Concursos, juegos y espectáculos • Plaza de Bolívar • Tramites por aglomeraciones • Solicitudes de copia de documentos (contratos, Decretos, Normas etc.)
	OFICINA ASESORA JURIDICA	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la asesoría jurídica • Defensa judicial y extrajudicial de la Entidad • Certificaciones contractuales. • procesos de convocatoria pública
	DIRECCION DE GESTION HUMANA	<ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones Laborales • Tramites de Pensión • Traslados de la Planta Global •
	SUBSECRETARIA DE ASUNTOS LOCALES	<ul style="list-style-type: none"> • Participación decisoria de la ciudadanía • planes de desarrollo local. • gobernabilidad local en materia policiva y administrativa, mediante acciones de prevención, inspección, vigilancia y control.

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.


 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas(Corrupción, Abuso de autoridad, Maltrato, Negligencia, Mal comportamiento, Acoso Sexual, Acoso laboral, Mala atención)
SUBSECRETARIA DE PLANEACION Y GESTION	<ul style="list-style-type: none"> • Nacionalizaciones

**TRAMITES Y SERVICIOS - ALCALDIAS LOCALES
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO DE ACUERDO A LA
PARAMETRIZACIÓN DEL APLICATIVO DISTRITAL SDQS**


COORDINACIÓN NORMATIVA JURÍDICA	GRUPO DE GESTIÓN JURÍDICA	Concepto para el trámite de venta de combustibles
		Espacio Público - Invasión (ocupación de antejardines, Invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica)
		Restitución de bienes de uso público
		Ventas ambulantes
		Parqueaderos (Control de tarifas)
		Cumplimiento de normatividad establecida en la Ley 232/95 para Establecimientos de comercio (funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos)
		Permiso de tenencia de perros de razas potencialmente peligrosas (registro en el censo y cumplimiento de requisitos de tenencia)
		Control de Pesos, medidas , control de básculas.
		Uso indebido del suelo. (Constatación del POT)
		Propiedad Horizontal
		Minería (Sellamiento por incumplimiento de la normatividad nacional)
		Concepto para tala de árboles en parques de bolsillo.
		Riesgos por deslizamiento
		Riesgo por inestabilidad del terreno

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

		Ley 1480 de 2011 estatuto del consumidor
		Ley 820/2003 control de arrendamiento
		Riesgo por inundación
	GRUPO DE OBRAS Y URBANISMO	Permiso de demolición por Amenaza de Ruina
		Obras y urbanismos (Antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al régimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardín)
		Prolongación de la actividad económica en espacio público
		Restitución del espacio público
	INSPECCIONES	Denuncia por amenaza de Ruina
		Agresión por perros peligrosos
		Especulación por pesos y medidas
		Perturbación: (registro extemporáneo de defunción , tenencia, posesión, amparo al domicilio, por ocupación de hecho)
		Contravenciones comunes : (código de Policía)
		Contravenciones especiales: (Desacato orden de policía, tenencia indebida de mascotas, reincidencia contravenciones, protección animal)
		Despachos comisorios: órdenes judiciales
		Procesos de incautación en espacio público
		Audiencias de conciliación
	UNIDADES DE MEDIACIÓN	Conflictos Ciudadanos por contratos: (arrendamientos, mano de obra, venta de vehículos, de servicios,)
		Conflictos por convivencia
		Maltrato en instituciones educativas (matoneo, bullying)
		Disolución del patrimonio familiar (Bienes Muebles)
	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	Ejecución Contratación
Control Social		
Elección Concejo Planeación		
Planeación Local - Plan de Desarrollo		
Planeación Local – Proyectos		
Procesos de Participación Ciudadana		

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

	Seguimiento de Inversión
	Huecos (vías internas por donde NO transita el SITP)
	Mantenimiento de Vías internas de la localidad por donde NO transita el SITP)
	Incumplimiento horario de servicio en la localidad
	Permiso eventos en parques de bolsillo
	Parques de bolsillo
	Seguridad (inseguridad ciudadana, expendio de estupefacientes)
	Comodatos
	Dotaciones a salones comunales

Nota: Esta información se maneja a través del aplicativo Distrital de SDQS de cada uno de los puntos de atención de Servicio de atención a la ciudadanía.

1.10 Las personas encargadas de radicación en el CDI de nivel central y local al momento de radicar en el campo “derecho de petición”, se encontraran las siguientes opciones:

- No es un derecho de petición ni una tutela
- Si es un derecho de petición
- Si es una tutela

Solo se elegirán una de las tres (3) opciones.


Nota: El CDI no asignara tiempos a los derechos de petición.

1.11 Para el caso de los derechos de petición provenientes de corporaciones públicas (Congreso de la República, Concejo de Bogotá, Asambleas Departamentales, Alcaldías, Gobernaciones) serán remitidos a la dependencia de Dirección de Seguimiento y análisis Estratégico (1D-GSJ-I1.Instructivo Derechos de Petición) informando al despacho correspondiente tanto nivel central y local.

1.12 todas las comunicaciones de entrada tanto para nivel central como el nivel local, que sean traslados de derechos de petición, serán remitidas por el CDI a la dependencia destino por competencia.

1.13 Los canales habilitados por la Secretaría Distrital de Gobierno para el trámite de comunicaciones son: ventanilla, correos electrónicos institucionales y Oficinas de Atención a la Ciudadanía. Estas comunicaciones independientemente del canal utilizado serán radicadas y tramitadas a través del AGD mediante un consecutivo único establecido para el Nivel Central y para cada una de las Alcaldías Locales.

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

1.14 El horario de recepción de las comunicaciones en el CDI para el Nivel Central y Local de la SDG, será de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., en caso de requerir un horario adicional de atención diferente al establecido, deberán asignar una persona competente, capacitada e idónea para realizar la radicación en el AGD. Según el Decreto 438 de 2012 y Resolución 670 del 04 de octubre de 2012.

1.15 La correspondencia personal no se recibirá en el CDI, para trámite alguno.

1.16 A partir de radicada en el AGD, toda comunicación externa recibida se constituye en un documento público que comienza su trámite y términos de vencimiento establecidos por el Acuerdo 060 del 2001 “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”.

1.17 Toda comunicación deberá ser abierta en el CDI incluso las que lleguen en sobres sellados, con destino a la Secretaría Distrital de Gobierno. En caso de presentarse algún tipo de faltante, se debe dejar constancia de la anomalía presentada, en el campo observaciones del AGD y será responsabilidad de la dependencia destinataria informar la inconsistencia presentada al remitente. **NOTA** excepto el Numeral 1.16. y el correo certificado que venga dirigido a las personas privadas de la libertad (PPL)


1.18 Para el caso de sobres sellados en el que su contenido se refiere a procesos de convocatoria pública, de conformidad con la legislación contractual vigente se radicarán en la ventanilla única del CDI, procediendo a emitir la planilla que relacione las propuestas recibidas pasado el cierre de la convocatoria respectiva.

1.19 Cuando una comunicación externa recibida en el CDI, no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considera anónima. En el caso de todas solicitudes anónimas, deberá ser radicada en el CDI y asignada a la oficina competente, informando a la oficina de Atención a la Ciudadanía.

1.20 Toda respuesta que se proyecte a un anónimo por parte de las diferentes dependencias de la SDG, se envía al CDI, dependencia responsable de fijar y desfijar en cartelera por el término de cinco (5) días hábiles, según Ley 1437 de 2011, artículo 69 “Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”.

1.21 Cuando el destinatario es un anónimo pero posee correo electrónico se enviara al CDI para su respectivo escaneado como definitivo y se devolverá a la dependencia de origen

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015


para su trámite por correo electrónico.

- 1.22** Toda comunicación entregada por servidores públicos, en virtud de comisiones de servicios en otras entidades, que no tengan acceso al AGD, se registra y radica en el CDI, para el Nivel Central o Nivel Local como comunicación externa
- 1.23** Las invitaciones a mesa de trabajo provenientes del Concejo de Bogotá, en el caso de Nivel Central deben dirigirse directamente a la Dirección de Seguimiento y Análisis Estratégico, informando al Despacho de la Secretaría Distrital de Gobierno. Para el caso de las alcaldías locales debe remitirse al despacho del alcalde local.
- 1.24** Para el caso de las Auditorías de la contraloría el CDI (Centro de Documentación e información) de nivel central radicara el documento, lo reasigna a la Dirección Planeación y Sistemas de Información y se informara a la Oficina Control Interno
- 1.25** Toda solicitud proveniente de los entes de control tales como: Fiscalía, Procuraduría, Personería, Contraloría y Veeduría serán radicadas en el CDI directamente, desde donde se remite al destinatario a quien esté dirigida la comunicación, informando a su vez a la Oficina de Control Interno y Oficina Asesora Jurídica.
- 1.26** Toda copia de información enviada y recibidas a la Secretaría Distrital de Gobierno de otra entidad, deberá contener los anexos enunciados en el documento original.
- 1.27** En caso de presentarse fallas o problemas de funcionamiento en el AGD, las actividades descritas en el presente instructivo, se realizarán de acuerdo con lo establecido en el “Plan de Contingencia para el Manejo de Comunicaciones Oficiales”.
- 1.28** Para el manejo de las comunicaciones mediante el aplicativo ORFEO se deberán atender las disposiciones definidas por la resolución 177 de 2007 de la Secretaría Distrital de Gobierno, así mismo lo definido por esta resolución en materia de uso y administración de los recursos informáticos definidos en el capítulo III Artículo 7 y 8.

2. Trámite interno de las comunicaciones externas:

- 2.1** Todas las dependencias tanto del Nivel Central como del Nivel Local cumplirán con carácter imperativo estos lineamientos como parte de la estrategia anticorrupción de la entidad.
- 2.2** Para el caso particular de radicados dirigidos al área de asuntos disciplinarios el cierre de las comunicaciones se da con el acuse de recibo y/o la generación del expediente según sea el caso
- 2.3** En lo referente a traslados de comunicaciones por competencia a otras entidades


Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

distritales: en caso de requerimientos de la ciudadanía que no sean de competencia de la SDG, se tramitarán en línea a través del SDQS- ORFEO a la entidad competente. Así mismo, desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía se le informará al peticionario o remitente la gestión realizada.

- 2.4** Para el caso de entidades del orden Nacional o que no hagan parte del Distrito el trámite se realizara, haciendo traslado mediante oficio.
- 2.5** Dando cumplimiento a la Circular 026 del 24 de noviembre de 2009 sobre lineamientos frente al reparto de comunicaciones procedentes de Juzgados Civiles del Circuito, las comunicaciones que traten sobre Acciones Populares y Pactos de Cumplimiento, dirigidas a las Localidades, deben ser radicadas en el CDI y remitidas en forma directa a la respectiva Alcaldía Local, informando a la Dirección de Apoyo a Localidades y a la Oficina Asesora Jurídica.
- 2.6** Las acciones de tutela dirigidas a cualquier dependencia de la Secretaría Distrital de Gobierno, Alcaldías Locales e Inspecciones de Policía, se reciben en el CDI del Nivel Central o local de donde se remitirá de manera inmediata en forma digital y programar el envío físico del documento, teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 655 de 2011 (las notificaciones de las acciones de tutela, se deben notificar en el Nivel Central Oficina Asesora Jurídica de la SDG).
- 2.7** Toda controversia sobre comparendos ambientales, será radicada en el CDI de nivel central o local desde donde se reasigna a la Oficina Asesora Jurídica de nivel central, física y electrónicamente a través del aplicativo de gestión documental ORFEO
- 2.8** Todas las Circulares dirigidas a la Secretaría Distrital de Gobierno deben remitirse a la oficina del despacho para su trámite respectivo.
- 2.9** Para distribuir las Comunicaciones Externas dentro de la entidad, recibidas a través del CDI Nivel Central o Local se realizan dos cortes (entiéndase por corte la asignación de documentos físicos a las dependencias competentes) por día, de acuerdo a los horarios establecidos. Estas comunicaciones serán recibidas en cada dependencia por los referentes de Gestión Documental.
- 2.10** La documentación recibida por el referente de gestión documental de la dependencia será intervenida de manera permanente, según los lineamientos de la norma y de Nivel Central (Instructivo para la Organización y Administración de Archivos de Gestión Código: ID-GAR-I 11), para su correspondiente custodia y administración en el archivo de la entidad.
- 2.11** Para distribuir las Comunicaciones Externas e Internas enviadas entre CDI desde el Nivel central y Local, se realizará mínimo un recorrido diario con el notificador y/o motorizado para su debida distribución.
- 2.12** Todas las dependencias del Nivel Central y Local de la Secretaría Distrital de Gobierno, a

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.


 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

través del referente de gestión documental o la respectiva secretaria, deberán diligenciar el Registro de Entrega de Físicos-REFI, para el trámite correspondiente de distribución por parte del CDI.

- 2.13** El CDI (Nivel Central y Local) es el responsable de la publicación de todas las comunicaciones oficiales emitidas por la secretaria Distrital de Gobierno en cartelera, para ello todas las dependencias harán el trámite a través del REFI, aportando la información correspondiente. Así mismo será el CDI el responsable de la fijación, desfijación y digitalización de este acuse de recibo.
- 2.14** Nota: No es responsabilidad de la secretaria Distrital de Gobierno la publicación de comunicaciones emitidas por otras entidades
- 2.15** Toda devolución de comunicaciones por inconsistencia en dirección, domicilio cerrado u otro motivo, deberá ser publicada en cartelera con su respectivo fijado, desfijado y escaneando y se asumirá este procedimiento como acuse de recibo por parte del CDI
- 2.16** Todas las dependencias de la Secretaría de Gobierno de Nivel Central y Local, tendrán siempre una persona responsable, para la administración y custodia de documentos físicos (originales) los cuales tendrán el conocimiento de lineamientos técnicos y procedimentales de la gestión documental de la Entidad, impartida por la Dirección Administrativa - Grupo de Gestión Documental.
- 2.17** Si el asunto de la comunicación, direccionada virtualmente, no es competencia de la dependencia o del destinatario del documento, el responsable de las comunicaciones de la dependencia deberá reasignarla mediante el AGD de acuerdo a la competencia y el físico se entregará a la instancia correspondiente mediante el REFI.
- 2.18** Cuando existan errores en la radicación de las Comunicaciones Externas, se debe solicitar al administrador del AGD, a través del mismo aplicativo, la anulación del radicado definitivo, dejando constancia en el registro con la respectiva justificación. El administrador deberá dejar documentado por escrito las observaciones respecto de la anulación.
- 2.19** En caso de presentarse fallas o problemas de funcionamiento en el AGD, las actividades descritas en el presente instructivo, se realizarán de acuerdo con lo establecido en el “Instructivo Plan de Contingencia para el Manejo de Comunicaciones Oficiales”.

3. Envío y entrega de las comunicaciones externas:

- 3.1** Todo radicado de respuesta deberá estar asociado en el ADG al documento radicado de entrada.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Gobierno</p>	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

3.2 Todas las comunicaciones externas enviadas por la entidad, serán digitalizadas por el centro de digitalización ubicado en el CDI tanto en el Nivel Central como en el Nivel Local.

3.3 Todas las comunicaciones externas de salida del Nivel Central y Local, serán entregadas directamente en el punto de CDI, para la respectiva validación en el AGD ORFEO mediante el registro de control virtual para entrega física de documentos, por parte del referente de gestión documental de la dependencia quien verificará que toda la información de radicación este completa y debidamente relacionada en el AGD ORFEO, para su trámite ante el CDI.

3.4 Para distribuir las Comunicaciones Externas emitidas por la entidad desde el Nivel central y Local, se realizará mínimo un recorrido diario para su debida distribución y entrega al destinatario correspondiente

3.5 Todas las comunicaciones tramitadas a través de los notificadores, motorizados y/o empresa que prestan el servicio de mensajería tendrán que estar relacionas en la planilla de envío, vale aclarar que únicamente se tramitara documentos que tengan radicado ORFEO.

3.6 Todos los datos registrados en el AGD-ORFEO para la generación de la planilla de envío deben ser iguales a los registrados en el documento físico objeto de trámite.

Nota. De no ser así se devolverá el documento para su respectiva corrección y se registrara los que estén bien en la planilla

3.7 Toda comunicación externa de salida (incluyendo los anexos) deberá estar foliada para su correspondiente radicación y respectivo trámite por parte del CDI, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Instructivo para la organización y administración de archivos de gestión.

3.8 Para la entrega de las comunicaciones externas todos los CDI (Nivel Local y Central) generarán mediante el AGD ORFEO, la planilla de salida la cual relaciona los números de radicados, a enviar por parte de la entidad, dicha planilla, será el único control y registro establecido como acuse de recibo de las comunicaciones de salida, enviadas y entregadas, reemplazando las copias del documento original como acuse de recibo.

3.9 Una vez el CDI registra el acuse de recibo de una respuesta definitiva la dependencia que emitió el documento, será la responsable de cerrar el trámite.

3.10 En el Nivel Central y Local todos los CDI, tendrán en cuenta que para el caso de acuse de recibo como para devolución de correspondencia se utilizará únicamente el formato establecido en el procedimiento (Formato de devolución de comunicaciones oficiales código 1D GAR – F2).

3.11 Toda documentación externa que emita la entidad deberá ser firmada única y exclusivamente por el/la directora/a o jefe/a de la dependencia que la genera. Frente a este lineamiento existen excepciones de acuerdo a las características propias de los

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

procedimientos, para las comunicaciones generadas en:


- A. Consejo de Justicia por el/la Secretario/a General
 - B. Oficina de Asuntos Disciplinarios por los/as abogados/as comisionados/as por las características de sus procedimientos.
- 3.12** Toda documentación externa que emita la entidad desde el nivel Local, deberá ser firmada única y exclusivamente por el Alcalde Local. Frente a este lineamiento se existe la excepción para las comunicaciones generadas en las Inspecciones de Policía por parte de los/as Secretarios/as Generales.
- 3.13** Toda comunicación externa enviada desde cualquier dependencia de la Secretaria de Gobierno hacia cualquier entidad, será entregada por el CDI en el recorrido diario en el Nivel Central y Local.
- 3.14** Toda copia de una comunicación de salida, deberá contener los anexos enunciados en el documento original.
- 3.15** En caso de presentarse fallas o problemas de funcionamiento en el AGD, las actividades descritas en el presente instructivo, se realizarán de acuerdo con lo establecido en el “Instructivo Plan de Contingencia para el Manejo de Comunicaciones Oficiales”.

CAPITULO 2

COMUNICACIONES INTERNAS

1. Toda comunicación oficial interna, enviada o recibida entre las dependencias de la Secretaria Distrital de Gobierno, es registrada y radicada en el AGD mediante un consecutivo único establecido para el nivel central y para cada una de las alcaldías locales, garantizando su autenticidad y control interno
2. Todas las comunicaciones oficiales internas que se generen o reciban directamente por los aplicativos de software especializados de la entidad se gestionan a través del AGD.
3. Toda comunicación oficial interna enviada en virtud de procesos disciplinarios, debe ser direccionada a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.
4. Las comunicaciones oficiales internas se generan en la plantilla institucional de MEMORANDO establecido. y se radican en el AGD.
5. Los memorandos se tramitaran con firma electrónica (Decreto 2364 del 2012) por lo cual no se imprimen para su trámite, se hará únicamente de manera virtual con la imagen definitiva del documento, ésta será reasignado a la dependencia destino mediante el


Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

Aplicativo ORFEO

6. Únicamente se podrá tramitar físicamente los memorandos que contengan anexos físicos como documento esencial de la dependencia destino, estos son los únicos que se firman y que harán parte de la conformación de un expediente (tabla de retención documental); estos deberán estar debidamente relacionados en la relación de entrega de físicos REFI (virtual) como anexos y en el campo de observaciones para su correspondiente validación al momento de recepción por parte de la dependencia destino.
7. Todos los memorandos emitidos, se envían a los respectivos destinatarios por el AGD quienes a su vez reportan el respectivo acuse de recibo al momento de abrir o visualizar la comunicación, (automáticamente) registrando fecha y hora de lectura.
8. Todas las Circulares de la SDG serán firmadas únicamente por el Despacho del Nivel Central
9. Todas las resoluciones serán emitidas por las dependencias que tengan autorización expreso del Despacho de la SDG nivel Central a través de una comunicación y/o aquellas dependencias que estén sustentadas por procedimiento normalizada SIG
10. El trámite de comunicaciones oficiales internas se realiza entre servidores públicos de la entidad sin dar uso del CDI, a excepción de los anexos de comunicaciones internas que se tramite entre alcaldías locales y nivel central quienes podrán dar uso del CDI responsables de distribuir la documentación
11. Toda comunicación oficial interna enviada en virtud de la relación laboral personal con la Secretaría Distrital de Gobierno, es remitida por el funcionario directamente a la Dirección de Gestión Humana.
12. Para el caso de los compensatorios, permisos o actividades que impliquen la inasistencia del servidor público en el sitio de trabajo, la comunicación debe contener el Vo.Bo. del jefe inmediato por medio del AGD.
13. Cuando la comunicación oficial interna proyectada sea la respuesta a una comunicación oficial interna o haga parte del trámite de una comunicación oficial externa, debe citar en la referencia del registro el número de radicación interno o externo del documento que le da origen.
14. Cada jefe de dependencia garantiza la permanencia de una persona responsable de la recepción y entrega de físicos (anexos) a las comunicaciones oficiales. Si esto no se cumple, el notificador reporta la novedad de no entrega en el campo de observaciones del REFI informando así al responsable del CDI, quien reprograma la entrega en el siguiente recorrido.
15. Todas las observaciones que se hacen en el aplicativo tanto de cierres como de traslados

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

<p>entre dependencias deberán contener comentarios claros que orienten la gestión a realizar, eliminando expresiones como: para su competencia, ok, listo, tramitado, enterado, entre otros.</p> <p>16. Cuando se produzcan errores en la radicación de las comunicaciones oficiales internas, el responsable de realizar la comunicación solicita al Administrador del AGD por medio del aplicativo la anulación del radicado definitivo, dejando constancia en el registro con la respectiva justificación</p> <p>17. Cuando los funcionarios de planta salga a vacaciones, sean trasladados o retirados (de manera temporal o definitiva) de la dependencias, deberán dejar sus bandejas del AGD al día para solicitar su paz y salvo según lo descrito en la Ley 594 art 15.</p> <p>18. Los contratistas cuando terminen su contrato deberán dejar sus bandejas del AGD al día para solicitar su paz y salvo según lo descrito en la Ley 594 art 15.</p> <p>19. El jefe de cada dependencia es el responsable de generar el paz y salvo de la herramienta ORFEO para los servidores de su dependencia para los casos en que el servidor se traslada o retira (de manera temporal o definitiva)</p> <p>20. En caso de presentarse fallas o problemas de funcionamiento en el AGD, las actividades descritas en el presente instructivo, se realizan según lo establecido en el instructivo “Plan de Contingencia para el Manejo de Comunicaciones Oficiales”.</p>
--

3. DOCUMENTOS RELACIONADO


3.1 Documentos internos

CÓDIGO SIG	NOMBRE DOCUMENTO
1D-GAR-F002	Formato de Devolución de Comunicaciones oficiales
1D-GAR-I005	Instructivo Plan de Contingencia para el manejo de Comunicaciones Oficiales
1D-GSJ-IN001	Instrucciones de respuesta de derechos de petición y consulta

3.2 Normatividad vigente

NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTÍCULO(S)
LEY 594	2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.	Toda la norma
LEY 1474	2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	Art 73-76

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaria de Gobierno	GESTIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS	Código: 1D-GAR- M008
	Manual para el Trámite de Comunicaciones	Versión: 1
		Vigencia desde: 27 Noviembre de 2015

NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTÍCULO(S)
LEY 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	Toda La Norma
LEY 1712	2014	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.	Título I-II Y IV
LEY 1755	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.	Toda la norma
LEY 1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Art 69
DECRETO 2609	2012	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.	Toda La Norma
DECRETO 438	2012	Por medio del cual se establece el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos del Sector Central de la Administración Distrital	Toda la norma
ACUERDO 060	2001	Por El Cual Se Establecen Pautas Para La Administración De Las Comunicaciones Oficiales En Las Entidades Públicas Y Las Privadas Que Cumplen Funciones Públicas	Toda la norma
DIRECTIVA 04	2012	Eficiencia Administrativa Y Lineamientos De La Política Cero Papel En La Administración Pública	Toda la norma
RESOLUCION 177	2007	Por la cual se adoptan las políticas de seguridad para el manejo de la información y se imparten instrucciones para el uso y administración del recurso tecnológico de la Secretaría de Gobierno Distrital	Art 8
CIRCULAR 026	2009	Cumplimiento De Normas Y Directrices Para El Adecuado Funcionamiento Del Sistema De Coordinación Distrital	Toda la norma

3.3. Documentos externos

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
N/A	N/A	N/A	N/A

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.