
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	A-GDO-PR-002
		VERSIÓN	06
	ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	PÁGINA	1 de 9
		VIGENTE DESDE	02/08/2023


1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO	Tramitar y gestionar comunicaciones internas o externas, mediante la recepción, radicación, envío y custodia de la información, garantizando la correcta distribución y tramite en los tiempos establecidos por la normatividad vigente,
ALCANCE	Inicia con la recepción de las comunicaciones internas o externas mediante la ventanilla única de radicación o el correo institucional destinado para ello, continua con el registro y radicación, seguido de la distribución a nivel interno o externo y finaliza archivandolos documentos soporte del proceso.

2. GLOSARIO	
Término	Definición
COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA	Documento en copia dura o digital (MEMORANDO), utilizado para las comunicaciones entre las diferentes dependencias (Unidades Educativas, Áreas, Oficinas, etc.), del IDIPRON.
COMUNICACIÓN OFICIAL EXTERNA	Documento en copia dura o digital (CARTA) que se produce como respuesta a un requerimiento de origen externo, recibido por la entidad.
DOCUMENTO	Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
GESTIÓN Y TRÁMITE	Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.
MENSAJE DE DATOS	La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, o el fax.
PRODUCCION	Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados.
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.
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:	Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.
REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES:	Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.
SISTEMA DE INFORMACIÓN	Se entenderá todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna otra forma mensajes de datos.
CORREO CERTIFICADO	Un correo certificado es un tipo especial de servicio postal que se ofrece al usuario. La diferencia estriba en que se realiza un seguimiento del envío y se acredita que ha llegado a destino. Es una forma de dejar constancia de que el correo ha llegado a su destino.

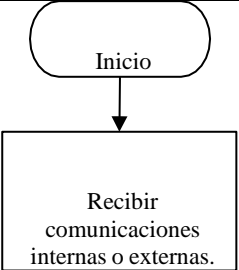

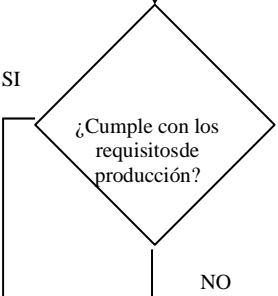
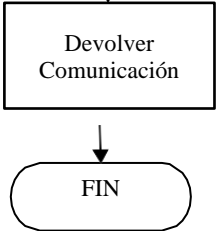

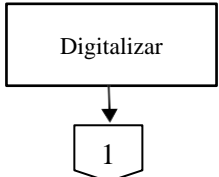
3. CONDICIONES GENERALES	
No.	Descripción
1	Todos los documentos recibidos para trámite por parte de Gestión Documental deben cumplir lo establecido en el Manual Operativo de Gestión Documental A-GDO-MA-001, de lo contrario no será recibido para trámite.
2	Únicamente se recibirán los documentos internos que vengan firmados por las personas autorizadas.
3	Todas las comunicaciones oficiales para envío externo que se generen, será entregada a través de la empresa de mensajería.
4	La correspondencia recibida después de las 2:00 PM, será entregada el día hábil siguiente a su recibo, en el primer recorrido.
5	Se asignará número de consecutivo de la documentación recibida en físico como la allegada vía correo electrónico.
6	Todos los documentos que ingresen al IDIPRON deberán radicarse en la Ventanilla Única de Radicación.
7	Solo el número consecutivo y hora de radicación generada por el sistema de Gestión Documental, dará validez para todos los efectos, a los documentos que ingresen o salgan de la Entidad.
8	Cuando una comunicación no esté firmada, ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido se considerará anónima y deberá ser radicada y remitida a la oficina de su competencia, quien determinara las acciones a seguir.

	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	A-GDO-PR-002
		VERSIÓN	06
	ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	PÁGINA	2 de 9
		VIGENTE DESDE	02/08/2023

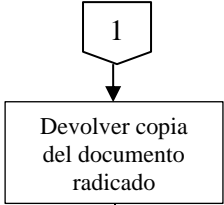
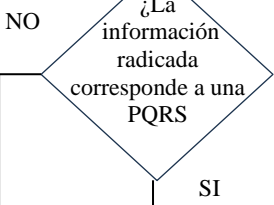
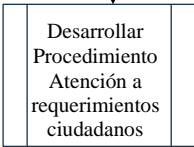

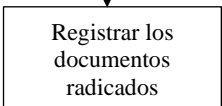
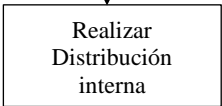
9	El proceso de Gestión Documental debe archivar una copia de los consecutivos de correspondencia para consulta y control.
10	El servidor o contratista del proceso de Gestión Documental genera un informe quincenal con las comunicaciones que se encuentran sin respuesta y lo envía a los responsables de cada proceso para que realice las gestiones necesarias para el cierre del caso en el Cordis.
11	El servidor o contratista responsable de la radicación cada vez que se detecta un documento con incumplimiento de los lineamientos en la radicación, solicita al proceso dueño del documento ajustar la información, radica si es necesario y gestiona nuevamente el documento
12	Los servidores y contratistas del proceso de Gestión Documental, cada que se presenta una solicitud de préstamo o consulta de expediente, atienden las solicitudes que se encuentran bajo custodia del proceso llevando seguimiento y control a la correcta y oportuna devolución de los expedientes.


	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	A-GDO-PR-002
		VERSIÓN	06
	ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	PÁGINA	3 de 9
		VIGENTE DESDE	02/08/2023

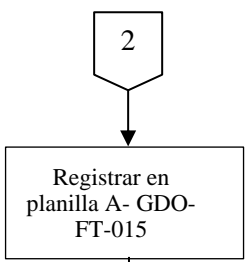
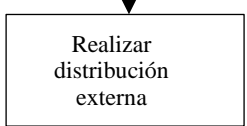
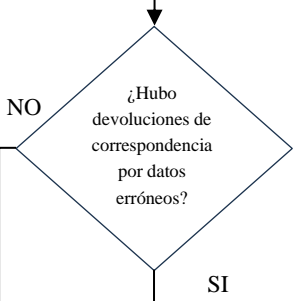
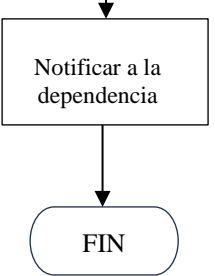
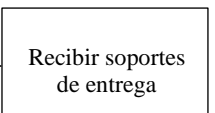
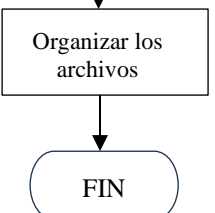
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
1.		Recibir en la ventanilla única de radicación y mediante el correo institucional, todas las comunicaciones oficiales de origen interno o externo con sus respectivos anexos. Se reciben todas las comunicaciones que sean competencia del Instituto.	Auxiliar administrativo		Documento con número único de radicado.	Max: 10 minutos Min: 2 minutos Prom: 6 minutos
2.		Revisar que las comunicaciones internas, se hayan generado de acuerdo con los parámetros establecidos en el Manual de archivo y correspondencia A-GDO-MA-001. Para las comunicaciones externas verificar que estén firmadas, adjunten los anexos (si indica).	Auxiliar administrativo		Documento con número único de radicado.	Max:10 min. Min:2 min. Prom: 6 min.
3.		Si la comunicación es interna y NO cumple con los parámetros de elaboración, formato vigente o firmas, continua con la actividad 4. Si la comunicación es externa y NO se encuentra firmada o NO tiene los asuntos indicados continúa con la actividad No. 4 De lo contrario, continua con la actividad 5.	Auxiliar Administrativo	X		
4.		Devolver la comunicación interna a la oficina productora, para la corrección respectiva. Devolver la comunicación externa a la entidad remitente	Auxiliar administrativo		Correo institucional.	Max:5 min. Min:3 min. Prom: 4 min.
5.		Registrar datos en el sistema de información, según los parámetros establecidos, generación del número de radicado, verificación e impresión del rotulo. El rotulo se debe ubicar en alguno de los extremos del documento, donde no obstaculice la lectura información.	Auxiliar administrativo		Comunicación radicada.	Max:10 min. Min:5 min. Prom: 7 min.
6.		Digitalizar el documento radicado y subir al Sistema de Información, verificando que la imagen sea legible y que los anexos estén completos.	Auxiliar administrativo		Comunicación radicada.	Max:5 min. Min:2 min. Prom: 3 min.

	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	A-GDO-PR-002
		VERSIÓN	06
	ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	PÁGINA	4 de 9
		VIGENTE DESDE	02/08/2023

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
7.		Devolver una copia del documento radicado al usuario interno o externo.	Proceso de gestión Documental Auxiliar administrativo Auxiliar administrativo		Comunicación radicada.	Max:5 min. Min:2 min. Prom: 3 min.
8.		Si la información radicada corresponde a una PQRS, continua actividad 9. De lo contrario pasar a la actividad 10.	Área de Administración Documental Auxiliar administrativo Auxiliar administrativo	X	Comunicación radicada.	Max:10 min. Min:5 min. Prom: 7 min.
		La PQRS recibida se entrega al proceso de servicio a la ciudadanía y este procede a aplicar el procedimiento E-SCI-PR-001	Área de Atención a la Ciudadanía Técnico del área			Max:60 min. Min:30 min. Prom: 45 min
10.		Clasificar los documentos así: El original se agrupa de acuerdo con la dependencia de destino (carpeta) y la copia se entrega al auxiliar administrativo.	Área de Administración Documental Auxiliar administrativo Auxiliar administrativo		Comunicación oficiales radicadas	Max:60 min. Min:30 min. Prom: 45 min.
11.		Registrar en el formato: Control de correspondencia A-GDO-FT-003, los documentos radicados y que correspondan ha recorrido interno.	Área de Administración Documental Auxiliar administrativo		Controlde correspondencia a A-GDO-FT-003	Max:20 min. Min:10 min. Prom: 15 min.
12.		Realizar el recorrido y entregar la correspondencia haciendo firmar el formato A-GDO-FT-003, como soporte y por medio del Correo institucional	Área de Administración Documental Auxiliar administrativo		Controlde correspondencia a A-GDO-FT-003	Max:60 min. Min:30 min. Prom: 45 min.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	A-GDO-PR-002
		VERSIÓN	06
	ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	PÁGINA	5 de 9
		VIGENTE DESDE	02/08/2023


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONT ROL	REGISTRO	TIEMPO
13.		Registrar en el formato: Planilla de Recorrido en la Ciudad A-GDO-FT-015, los documentos radicados y que corresponden a recorrido externo.	Área de Administración Documental		Planilla de recorrido en la Ciudad A-GDO-FT-015	Max:20 min. Min:10 min. Prom: 15 min.
14.		Realizar la distribución de las comunicaciones externas, mediante mensajería certificada 472, la cual hace firmar la planilla A-GDO-FT-015, como soporte de la entrega. Y con el sello de radicado o recibido o mediante el correo institucional certificado.	Mensajero IDIPRON Mensajero empresa contratada		Formato: Planilla de Recorrido en la Ciudad A-GDO-FT-015 Formato A-GSA-FT-009	Max:1 día. Min:1 día. Prom: 1 día
15.		Verificar si en la entrega de comunicaciones hubo devoluciones por datos erróneos revisando la información registrada en el formato Si la información devuelta es por datos erróneos, continua con la actividad 16. De lo contrario pasar a la actividad 17.	Mensajero IDIPRON Mensajero empresa contratada	X	Comunicación original	Max:1 día. Min:1 día. Prom: 1 día
		Devolver a la dependencia la comunicación externa, explicando el motivo de la devolución, para que, realice los ajustes pertinentes.	Área de Administración Documental Auxiliar Administrativo		Comunicación original devuelta	Max:10 min. Min:5min. Prom: 7 min.
		Recibir la planilla correspondiente al reparto y las copias de los recibidos de la correspondencia entregada. Recibir mediante email certificado de 4-72 tres acuses los cuales son: certificado de envío, certificado de entrega y certificado de lectura.	Área de Administración Documental Auxiliar Administrativo		Planilla de Recorrido en la Ciudad A-GDO-FT-015 Copia de las comunicaciones entregadas.	Max:10 min. Min:5min. Prom: 7 min.
		Archivar la copia del documento radicado, de acuerdo con el instructivo “Organización archivos de gestión A-GDO-IN-001” Archivar los formatos A-GDO-FT-003 y A-GDO-FT-015, según TRD	Área de Administración Documental Auxiliar Administrativo		Formato A-GDO-FT-003 Formato A-GDO-FT-015, según TRD	Max:1 día. Min:1 día. Prom: 1 día.

	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	A-GDO-PR-002
		VERSIÓN	06
	ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	PÁGINA	6 de 9
		VIGENTE DESDE	02/08/2023


5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
01	Creación del documento	21/05/2019	JOSE DARIO GUERRERO F Responsable Área Administración Documental
02	<ul style="list-style-type: none">Se verifica y actualiza la Misión del procedimiento contra la normatividad vigente.Se modifica el alcance iniciando con la recepción de documentos para divulgación y culmina con la entrega de este.Se verifica y actualiza la normatividad vigente.Se actualizan los documentos y registros relacionados respecto a las necesidades y existencias actuales.Se organiza la secuencia del proceso diferenciando los comunicados de distribución interna de los externos, se aclara el método de recepción y distribución de comunicaciones.	18/05/2011	JOSE DARIO GUERRERO Responsable Área Administración Documental
03	<ul style="list-style-type: none">Se actualizará el procedimiento: Administración de las comunicaciones oficiales, según formato establecido por proceso Gestión de Mejoramiento, en los siguientes campos:A-GDO-PR-002 v2, Se eliminará el numeral 1. Misión, toda vez que no está contemplado en el nuevo formato.A-GDO-PR-002, versión actual: Se incluye el numeral 1 Objetivo, que se formulará teniendo en cuenta la misión del procedimientoA-GDO-PR-002 v2.Numeral 2, Alcance, se actualizará el alcance, se cambia la palabra "correspondencia" del procedimiento A-GDO-PR-002 v2, por "comunicaciones" en concordancia con acuerdo el 060 de 2001.Numeral 3, Normas del procedimiento A-GDO-PR-002 v, se eliminará este numeral, toda vez que no está contemplado en el nuevo formato. Adicionalmente las normas del procedimiento están contempladas en el Normograma del proceso, que se encuentra en constante actualización.Condiciones generales, numeral 4 del procedimiento A-GDO-PR-002 v2 y Numeral 3 A-GDO-PR-002, versión actual, se realizarán los siguientes ajustes:Numeral 4.1 antes y 3.1 ahora: Se eliminará "por el Archivo Distrital", debido a que es un ente rector y la entidad se acoge y aplica la normatividad Distrital, pero quien define los parámetros para la elaboración de documentos es IDIPRON, motivo por el cual se hace referencia al Instructivo planeación, producción, gestión y tramite documental A-GDO-IN-002.Numeral 4.2 antes y 3.2 ahora: la información se mantiene igual.Numeral 4.3 antes y 3.3 ahora: Se cambiará la palabra "correspondencia" por comunicaciones oficiales, en concordancia con acuerdo el 060 de 2001.Numeral 4.4 antes y 3.4 ahora: Se actualizará la hora de "5:15 PM" por 2:00 PM, toda vez que el último recorrido para entregar correspondencia se	21/05/2019	NANCY YAZMIN TINJACÁ CASTRO Contratista Profesional Área Administración Documental

	GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO	A-GDO-PR-002
			VERSIÓN	06
	ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		PÁGINA	7 de 9
			VIGENTE DESDE	02/08/2023
	realiza de 2 a 3 de la tarde. <ul style="list-style-type: none">• Numeral 4.5 antes y 3.5 ahora: la descripción de información se mantiene igual.• Numeral 4.6 antes y 3.6 ahora: la descripción de información se mantiene igual.			
04	Actualización de formato. Se realizan correcciones gramaticales. Se definen los puntos de control de acuerdo con las decisiones que el documento tiene. Se ajusta objetivo y alcance del procedimiento.	02/11/2021	GERALDYNE REYES ARENAS Contratista Profesional Área Administración Documental ANDRES FELIPE HURTADO ABELLO Contratista Profesional Área Administración Documental	
05	Se realiza el ajuste de la codificación de los formatos y documentos mencionados en el procedimiento, de acuerdo con los ajustes realizados a los códigos de los documentos del Sistema Integrado de Gestión producto del rediseño institucional.	04/10/2022	ANGEL LEONARDO MARTINEZ Profesional contratista Oficina Asesora de Planeación	
06	<ul style="list-style-type: none">• Actualización de glosario• Se modifica el numeral 3 condiciones generales• Numeral 1 eliminando el Instructivo planeación, producción, gestión y trámite documental A-GDO-IN-002 reemplazado por Manual operativo gestión documental A-GDO-MA-001• Se modifica numeral 6 agregando el formato digital.• Se modifica el numeral 4 Desarrollo del procedimiento• Numeral 1 ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar administrativo Auxiliar administrativo, ítem Registro se elimina el Instructivo planeación, producción, gestión y trámite documental GDO-IN-002 se reemplaza por Manual operativo gestión documental A-GDO-MA-001• Numeral 2 ítem Descripción se elimina el Instructivo planeación, producción, gestión y trámite documental GDO-IN-002 se reemplaza por Manual operativo gestión documental A-GDO-MA-001, ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar administrativo Auxiliar administrativo, ítem Registro se elimina el Instructivo planeación, producción, gestión y trámite documental GDO-IN-002 se reemplaza por Manual operativo gestión documental A-GDO-MA-001.• Numeral 3 ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar administrativo, Auxiliar administrativo.• Numeral 4 ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar administrativo, ítem registro se elimina Manual Instructivo planeación, producción, gestión y trámite documental GDO-IN-002 se reemplaza por Manual	02/08/2023	WILSON STEEVEN GRISALES MONTOYA Auxiliar administrativo Oficina de Documental EDWIN URIEL HERNÁNDEZ NOVA Contratista Profesional Oficina de Documental	

	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	A-GDO-PR-002
		VERSIÓN	06
	ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	PÁGINA	8 de 9
		VIGENTE DESDE	02/08/2023

	<p>operativo gestión documental A-GDO-MA-001.</p> <ul style="list-style-type: none">• Numeral 5 ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar administrativo, ítem registro se elimina Manual de archivo y correspondencia, Instructivo planeación, producción, gestión y tramite documental GDO-IN-002 se reemplaza por Manual operativo gestión documental A-GDO-MA-001.• Numeral 6 ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar administrativo Auxiliar, ítem registro se incluye el procedimiento de digitalización A-GDO-PR-004.• Numeral 7 5 ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar administrativo Auxiliar.• Numeral 8 ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar administrativo Auxiliar administrativo.• Numeral 9 ítem descripción se actualiza el responsable de recibir las La PQRS por auxiliar, ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar administrativo Auxiliar.• Numeral 10 ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar administrativo Auxiliar.• Numeral 11 ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar administrativo Auxiliar, ítem registro se incluye el proceso de digitalización A-GDO-PR-004.• Numeral 12 en el ítem descripción se agrega el correo institucional como parte de la actividad, ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar, ítem registro se incluye el proceso de digitalización A-GDO-PR-004.• Numeral 13 ítem responsable se actualiza nombres Proceso de Gestión Documental Auxiliar administrativo Auxiliar, ítem registro se incluye el proceso de digitalización A-GDO-PR-004.• Numeral 14 en el ítem descripción se agrega el correo institucional como parte de la actividad.		
--	---	--	--

	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	A-GDO-PR-002
		VERSIÓN	06
	ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	PÁGINA	9 de 9
		VIGENTE DESDE	02/08/2023

6. REVISIÓN Y APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	FECHA (DD/MM/AAAA)
REVISÓ	DIAN MORELY BELTRÁN CORTES	PROFESIONAL UNIVERSITARIO CÓDIGO 219-05	02/08/2023
APROBACIÓN LÍDER DEL PROCESO	ALEJANDRA GUZMÁN ARENAS	GERENTE ADMINISTRATIVA	02/08/2023