



	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES		
	Código: PA03-PR10	Versión: 2.0	



CONTROL DE CAMBIOS

NO. DE ACTA DE APROBACIÓN	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
101	19/12/2019	1.0	<p>Adopción de procedimiento</p> <p>Se incluye en este procedimiento los modelos de memorando, circular y comunicación externa conservando su versión, los cuales se encontraban en el procedimiento del control de documentos.</p>
035	3/08/2020	2.0	<p>Se modifica el título del procedimiento describiendo una de las 8 operaciones de la gestión documental en archivo "Gestión y trámite".</p> <p>Se modifica el objetivo y el alcance, se adiciona en responsabilidades generales de Servidores públicos y/o contratistas, operador servicio de mensajería.</p> <p>Se modifican algunos lineamientos.</p>

AUTORIZACIONES

ELABORÓ:	REVISÓ	APROBÓ
ÁREA TÉCNICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	LIDER DEL PROCESO
Nombres Andrey Mauricio López	Nombre: Ximena A Castro P	Nombre: Franklin Miguel Triviño
Firmas: 	Firma: 	Firma: 
Cargos: Técnico Administrativo Gestión Documental Subdirección Gestión Documental	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Subdirector Gestión Corporativa

1. OBJETIVO

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES		
	Código: PA03-PR10	Versión: 2.0	

Establecer las acciones necesarias para la gestión y trámite de las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas, con respecto a la recepción, registro y distribución en sus distintos soportes.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales a través de la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, continua con el registro de estas en el software de gestión documental, se procede con la distribución de los documentos según corresponda, hasta el archivo de la documentación de conformidad con lo establecido en la Tabla de Retención Documental.

3. RESPONSABILIDADES GENERALES



Bachiller o Técnico Subdirección Gestión Corporativa-Atención al Ciudadano

- Registrar información del usuario interno y/o externo en la base de datos.
- Asignar turno para la recepción de la comunicación oficial.
- Validar la competencia del Instituto para dar respuesta a la comunicación y trámite.
- Radicar la Comunicación Oficial
- Registrar la información de la comunicación, en la base de datos de PQRSD.
- Registrar y verificar las comunicaciones oficiales en el software de gestión documental.
- Radicar y digitalizar el documento original de la comunicación oficial con sus respectivos anexos
- Distribuir las comunicaciones oficiales internas a la dependencia que corresponda de manera física y/o electrónica.
- Recibir la respuesta a la comunicación oficial, registrar y radicar, para hacer entrega al operador de mensajería.
- Realizar el despacho de las comunicaciones oficiales haciendo uso de la planilla de entrega correspondiente.
- Recibir y cotejar, la relación de entregas efectivas y devoluciones del operador de mensajería.
- Archivar de forma digital el consecutivo de correspondencia, las comunicaciones oficiales externas enviadas (EE), acompañadas de las comunicaciones externas recibidas (ER) y las pruebas de entrega correspondientes, así como las planillas de la entrega de estas. Cuando son SDQS o Correo Electrónico solo estará la comunicación externa enviada (EE).

Técnico Administrativo Subdirección Gestión Corporativa- Gestión Documental

- Realizar seguimiento a la gestión y trámite de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas por el Instituto.
- Generar informes mensuales de las comunicaciones oficiales.
- Atender y apoyar la ventanilla única de radicación y correspondencia, cuando así se requiera
- Capacitar sobre el manejo de comunicaciones oficiales, cuando así se requiera.

Servidores Públicos y/o Contratistas:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES		
	Código: PA03-PR10	Versión: 2.0	



- Tramitar la comunicación oficial y generar respuesta.
- Enviar la respuesta de la comunicación oficial a la ventanilla única de radicación y correspondencia para su trámite respectivo.

Operador Servicio de mensajería:



- Recibir las comunicaciones oficiales externas para su respectiva distribución
- Distribuir las comunicaciones oficiales externas
- Entregar las planillas de la gestión realizada, a la ventanilla única de radicación y correspondencia, el siguiente día hábil de su entrega.

4. LINEAMIENTOS Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN



- En el Instituto se entiende como comunicaciones oficiales, las comunicaciones recibidas y producidas por el Instituto en el desarrollo de sus funciones que competen de manera legal, independiente del medio utilizado.
- El Instituto tiene ubicada su Ventanilla Única de Radicación en la dirección carrera 10 No 26 - 51, Piso 8, Edificio Residencias Tequendama – Torre sur, en la sede administrativa de la entidad, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.
- Las comunicaciones oficiales se reciben de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. en jornada continua en la sede administrativa del Instituto.
- Las comunicaciones oficiales correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) se tramitan de acuerdo con el **Manual de Atención al Ciudadano – PA01-MN01 y procedimiento PA01-PR01 Procedimiento Gestión de PQRSD** del Instituto.
- En la radicación del Instituto se identifican las comunicaciones oficiales de la siguiente manera:
Comunicaciones oficiales enviadas se identifican con **EE** – Externa Enviada
Comunicaciones oficiales recibidas se identifican con **ER** – Externa Recibida
Comunicaciones oficiales internas, se identifican con **IE** – Interna Enviada.
- En la radicación se asigna un número consecutivo a las comunicaciones oficiales, registrando la fecha y hora de recibido. El número de radicación se asigna en estricto orden de recepción de los documentos. No debe haber números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. La numeración inicia al comienzo de cada año.
- Desde el grupo de radicación no se podrán reservar números de radicación de ninguna índole, por lo que no deben existir números duplicados.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES		
	Código: PA03-PR10	Versión: 2.0	

- Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito en el software de gestión documental y enviar un correo electrónico al coordinador de área, con la respectiva justificación, dando la explicación del porque se anuló dicho consecutivo.
- En caso de que se presenten dificultades en el funcionamiento en el software de Gestión Documental y no se pueda radicar, se realiza la radicación manualmente con sello fechador y se genera planilla manual.
- Las comunicaciones oficiales deben encontrarse firmadas manual o electrónicamente, de lo contrario no se debe recibir, ni radicar en la ventanilla. Cuando llegan por correo electrónico o de manera virtual se remiten al área respectiva para su trámite. Las comunicaciones oficiales internas deben ir firmadas por los cargos de los funcionarios autorizados para tal función, cabe mencionar que estas pueden encontrarse con firma electrónica y código QR.
- Las comunicaciones oficiales internas deben ser elaboradas en los formatos vigentes, siendo estos: PA03-PR10-MD01 Modelo Memorando, PA03-PR10-MD02 Modelo Circular y PA03-PR10-MD03 Modelo Oficio Externo.
- Se deben revisar las comunicaciones oficiales que ingresen a fin de verificar, en primera instancia, si el asunto es competencia del Instituto; si es así confirmar el destinatario, los datos de origen del peticionario o la entidad remitente, la dirección donde se debe enviar la respuesta número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros, para proceder a la radicación en un sistema (bien sea manual o automatizado).
- Toda comunicación oficial entregada debe ir en original, su recibido será evidenciado en la respectiva prueba de entrega.
- Todo comunicado oficial dirigido a los funcionarios públicos en cuyo sobre o encabezado se mencione el cargo debe ser abierto, con el fin de verificar la información y proceder a radicarlo.
- Se deben digitalizar las comunicaciones oficiales con sus respectivos anexos y subir en el software de gestión documental, se debe verificar la calidad de la imagen y la integridad del documento.
- Los siguientes documentos que lleguen a la entidad deben radicarse y entregarse de manera inmediata a la dependencia competente:
 - Facturas de servicios públicos de la Unidad de Cuidado Animal se deben entregar a la Subdirección Atención a la Fauna, si son de la sede administrativa se debe entregar a la Subdirección Gestión Corporativa.
 - Tutelas a la Oficina Asesora Jurídica

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES		
	Código: PA03-PR10	Versión: 2.0	

- Comunicaciones oficiales relativas a la seguridad y salud en el trabajo deben ser entregadas a la Subdirección de Gestión Corporativa - Talento humano.
- En la entrega de comunicaciones en soporte físico a las dependencias administrativas que por función deban darle trámite, se deben registrar en las planillas internas para la entrega de correspondencia donde se evidencie la firma de recibido de la comunicación para su respectivo trámite.
- Todos los servidores públicos y contratistas de las dependencias del Instituto deben recibir los originales de las comunicaciones oficiales recibidas en la Entidad y sus anexos, para conformar los expedientes con documentos originales como lo ordena el Acuerdo 002 de 2014 y descargarlos en el SGD AZ-digital en ese momento para consulta y asignación de acuerdo con sus series y sub series documentales según la Tabla de Retención Documental.
- Las comunicaciones oficiales no se encuentran definidas como una serie o sub serie documental, por tanto, no deben encontrarse archivadas en un solo expediente, estas se deben archivar de acuerdo con su asunto o tema descrito en la comunicación.
- La impresión de las planillas del software de gestión documental para la distribución de los comunicados oficiales internos se hace dos veces al día, a las 9 a.m. y 3 p.m. de lunes a viernes.
- Los servidores públicos o contratistas deben tramitar la comunicación oficial y dar respuesta en términos establecidos por la normatividad que rige, así mismo remitirla mediante el software de gestión documental, a la ventanilla única de correspondencia para su gestión y trámite.
- La distribución interna estará a cargo del personal de gestión documental del Instituto por medio del software de gestión documental y física cuando se requiera, entre tanto para la correspondencia externa habrá un operador de mensajería encargado de su distribución.
- El personal de la Ventanilla Única de Radicación y correspondencia recibirá las respuestas de las comunicaciones oficiales que requieren trámite de respuesta de manera electrónica, por lo cual imprimirá del sistema de información la comunicación original, se registrará y radicará para su respectiva entrega interna o al operador de mensajería.
- El despacho de las comunicaciones oficiales estará a cargo del personal de gestión documental, quienes entregarán y recibirán los documentos al operador de mensajería, con la relación de estos en sus planillas respectivas.
- La Subdirección Gestión Corporativa – Gestión Documental es la única dependencia autorizada para manejar de manera centralizada y normalizada la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales en el Instituto. Dicha área no se hará responsable de los comunicados oficiales que no sean enviados por este medio.

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES		
	Código: PA03-PR10	Versión: 2.0	

- El manejo de comunicaciones oficiales del Instituto se le debe dar trato de confidencialidad al contenido de los documentos.
- Gestión Documental conformará el consecutivo de comunicaciones oficiales en soporte digital diferenciando enviados de los recibidos y de los internos.
- Las comunicaciones oficiales que se reciben a través del correo institucional: proteccionanimal@animalesbog.gov.co, cuando son PQRSD se cargan en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha; invitaciones, información general u otros, son documentos de apoyo, los cuales se pueden encarpetar y conservar en el archivo de gestión, sin embargo, no se debe realizar de transferencia documental.
- Ninguna comunicación oficial recibida puede imprimirse del software de gestión documental para la conformación de expedientes, ya que deben ser originales.

5. FORMATOS Y DOCUMENTOS ANEXOS



No. de Anexo	Código	Nombre
1.	PA03-PR10-F01	Asignación de turno de atención
2.	PA03-PR10-F02	Entrega efectiva o no efectiva comunicaciones oficiales
3.	PA03-PR10-MD01	Modelo Memorando
4.	PA03-PR10-MD02	Modelo Circular
5.	PA03-PR10-MD03	Modelo Comunicación Externa

6. NORMATIVIDAD ASOCIADA

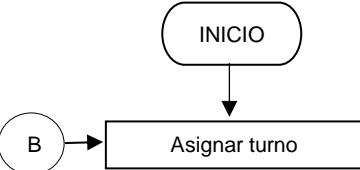
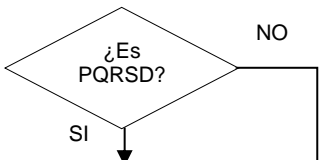
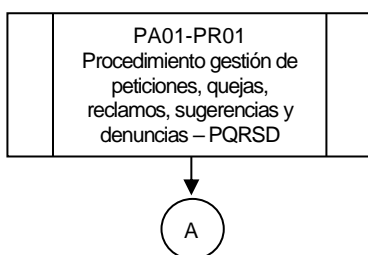
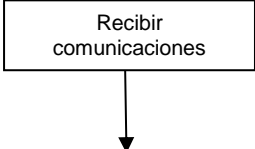
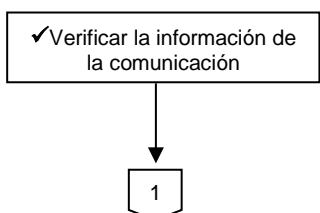
Ver el formato Matriz de Cumplimiento Legal PA03-MCL

7. DEFINICIONES

Ver el formato Glosario PA03-GL

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES		
	Código: PA03-PR10	Versión: 2.0	

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CON FLUJOGRAMA INTEGRADO

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Información documentada	Comentario
1.		Bachiller y/o Técnico / Subdirección Gestión Corporativa	0.05	PA03-PR10-F01	Se deben registrar los datos del ciudadano y/o funcionario público en el formato asignación de turno de atención, lo anterior aplica para EE, ER, IE.
2.		Técnico atención al ciudadano / Subdirección Gestión Corporativa	N.A.	N.A.	N.A.
3.		Técnico atención al ciudadano / Subdirección Gestión Corporativa	0.5	PA03-PR10-MD01 PA03-PR10-MD02 PA03-PR10-MD03	Aplica para ER, EE y IE
4.		Bachiller y/o Técnico / Subdirección Gestión Corporativa	0.25	PA03-PR10-MD01 PA03-PR10-MD02 PA03-PR10-MD03 comunicaciones	Se reciben las comunicaciones EE, ER, IE El sticker de radicado se coloca en la copia del documento o en la planilla que tenga la persona que radica la comunicación.
5.		Bachiller y/o Técnico / Subdirección Gestión Corporativa	0.25	PA03-PR10-MD01 PA03-PR10-MD02 PA03-PR10-MD03 comunicaciones	En la Ventanilla Única se revisan las comunicaciones oficiales en cuanto a: el asunto, si es competencia del Instituto, destinatario, los datos de origen del peticionario o la entidad remitente, la dirección donde se debe enviar la respuesta, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta, si lo amerita. En comunicaciones internas deben cumplir con los formatos establecidos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE
COMUNICACIONES OFICIALES**

Código: PA03-PR10

Versión: 2.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Información documentada	Comentario
6.		Técnico Administrativo / Subdirección de Gestión Corporativa	N.A.	N.A.	N.A.
7.		Técnico Administrativo / Subdirección de Gestión Corporativa	0.25	PA03-PR10-MD01 PA03-PR10-MD02	Se debe trasladar mediante oficio por competencia a la entidad correspondiente y se envía dando cumplimiento al presente procedimiento. Se debe registrar el traslado por no competencia en el Software de gestión documental.
8.		Técnico / Subdirección de Gestión Corporativa	N.A.	N.A.	N.A.
9.		Técnico / Subdirección de Gestión Corporativa	0.30	PA03-PR10-MD01 PA03-PR10-MD02	Se debe informar los motivos por los cuales se devuelve.
10.		Técnico o profesional /dependencia que radica	1	PA03-PR10-MD01 PA03-PR10-MD02	Se debe ajustar la comunicación conforme a la necesidad.
11.		Técnico / Subdirección Gestión Corporativa	0.5	PA03-PR10-MD01 PA03-PR10-MD02 PA03-PR10-MD03	<p>Se debe radicar digitalizando la comunicación para así asociarle el número de identificación de la comunicación ER, EE, IE, en el software de gestión documental.</p> <p>La radicación se hace en el software o de manera manual cuando se presente alguna situación que así lo amerite.</p> <p>Las comunicaciones EE se deben identificar la entidad privada o pública o persona natural a la cual debe enviarse dicha comunicación, se debe presentar en original y dos copias.</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE
COMUNICACIONES OFICIALES**

Código: PA03-PR10

Versión: 2.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Información documentada	Comentario
12.		Técnico Administrativo / Subdirección Gestión Corporativa	0.5	Planilla lote de recolección y distribución de correspondencia. Orden de servicio.	Se clasifica de acuerdo con lo radicado en el software de Gestión Documental y se genera la planilla distribución de correspondencia o diligenciamiento de orden de servicio.
13.		N/A	N/A	N/A	N.A.
14.		Técnico / Subdirección Gestión Corporativa	0.5	Orden de servicio	Se diligencia la Orden de servicio de la empresa de mensajería en donde se especifica la cantidad de documentos entregados. Las comunicaciones oficiales se deben recoger de lunes a viernes en horas de la mañana para proceder al reparto.
15.		Técnico Administrativo / Subdirección Gestión Corporativa	0.5	Guías de mensajería	Se debe corroborar que se haya entregado la comunicación al destinatario.
16.		Técnico Administrativo / Subdirección Gestión Corporativa	0.5	Guías de mensajería	N.A.
17.		Técnico Administrativo / Subdirección Gestión Corporativa	0.5	PA03-PR10-F02 Guías de mensajería	Entregar la comunicación devuelta adjuntando la guía de mensajería en el formato Entrega efectiva o no efectiva comunicaciones oficiales donde se indica la causal de devolución.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y TRAMITE DE
COMUNICACIONES OFICIALES**

Código: PA03-PR10

Versión: 2.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Información documentada	Comentario
18.		Enlace de Gestión Documental / Subdirección u oficina	0.5	PA03-PR10-F02 Guías de mensajería	Se analiza las causales de devolución.
19.		Enlace de Gestión Documental / Subdirección u oficina	N.A.	N.A.	N.A.
21.		Enlace de Gestión Documental / Subdirección u oficina	0.5	Comunicación oficial	Debe ajustar el documento conforme a la justificación de devolución y volver a enviar la comunicación
22.		Enlace de Gestión Documental / Subdirección u oficina	0.5	Comunicación PA01-PR01-F08	Se debe solicitar la publicación en el formato de publicación de respuesta a derechos de petición anónimos a la dependencia de atención al ciudadano.
23.		Técnico / Subdirección Gestión Corporativa	0.5	Planilla lote de recolección y distribución de correspondencia PA03-PR10-F02	Se entregan las comunicaciones en la planilla generada en el software de gestión documental donde quien recibe debe firmar como evidencia. Esta entrega se hace dos veces al día. Al igual, se entregan las guías efectivas en el formato establecido para garantizar el control del envío de las comunicaciones.
24.		Técnico / Subdirección Gestión Corporativa	NA	Comunicaciones Oficiales PA03-PR10-MD01 PA03-PR10-MD02 PA03-PR10-MD03	Los documentos se archivan del acuerdo a las TRD de la Subdirección gestión corporativa.