
 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Código: GC-PPA-069 Versión: 2 Fecha: 3/08/2017 Página: 1 de 17
	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	

1. **OBJETIVO:** Establecer en la gobernación del cesar, las directrices y criterios para la debida administración de las comunicaciones oficiales, con la recepción, radicación y registro de las comunicaciones recibidas o producidas a través del sistema de gestión documental ControlDoc para su posterior clasificación, direccionamiento, trámite, distribución, envío y entrega, bajo el marco del acuerdo 060 de 2001 emitido por el archivo general de la nación.
2. **ALCANCE:** El procedimiento inicia cuando se reciben, verifican y radican las comunicaciones oficiales externas e internas y termina con el recibido y/o comprobante firmado de la entrega de las comunicaciones, las cuales se archivarán en el expediente que corresponda de acuerdo con Tabla de retención documental.
3. **RESPONSABLE:** La Secretaría General en cabeza del secretario de Despacho, el Profesional Universitario del Grupo de Gestión Documental adscrito a la Secretaría General y los funcionarios adscritos a la ventanilla única de correspondencia, serán responsable por la implementación y puesta en marcha de éste procedimiento.
4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
  - **Constitución Política- Artículo 15. Párrafo 3:** La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. **Reforma Acto Legislativo 02 de 2003.**
  - **Decreto 2591 de 1991:** Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política" Artículo 19 y Artículo 29 Numeral 5.
  - **Decreto 2150 de 1995:** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 1, 11 y 32 (Derogados por el Decretos 1122 de 1999).
  - **Decreto 1122 de 1999.** Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe.
  - **Artículo 13. Atención integral.** Para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se pueda realizar la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Su incumplimiento constituirá falta gravísima del representante de la entidad.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Código: GC-PPA-069 Versión: 2 Fecha: 3/08/2017 Página: 2 de 17
	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	


- **Artículo 46.** Supresión de sellos. En el desarrollo de las actuaciones de la Administración Pública, intervengan o no los particulares, queda prohibido el uso de sellos, cualquiera sea la modalidad o técnica utilizada, en el otorgamiento o trámite de documentos distintos de los títulos valores.

La firma y la denominación del cargo serán información suficiente para la expedición del documento respectivo.

- **Artículo 47.** Supresión de autenticaciones y reconocimientos. A las entidades de la Administración Pública les está prohibido exigir documentos originales, copias o fotocopias, autenticados o reconocidos notarial o judicialmente, sin perjuicio de los controles o verificaciones que dichas entidades deban realizar salvo en los casos en que la Administración Pública actúe como entidad de previsión o seguridad social o como responsable en el reconocimiento o pago de pensiones.

Los documentos producidos por las autoridades administrativas en sus distintas actuaciones, siempre que reposen en sus archivos, tampoco requieren autenticación o reconocimiento. A este efecto, bastará con la simple copia o fotocopia del mismo aportada dentro de la actuación en la que se les requiera.


- **Ley 527 de 1999:** Reglamenta el uso de los mensajes de datos.
- **Decreto 1747 de 2000:** reglamenta la ley 527 de 1999
- **Ley 594 de 2000,** Ley General de Archivos
- **Acuerdo 060 de 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. **Artículos 3, 5, 8, 10, 11 y 12.** Sobre las unidades de correspondencia, radicación y control de las comunicaciones recibidas y enviadas.
- **Ley 1437 de 2011,** Código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, Título II, Capítulo I, Artículos 13 al 22.
- **Circular 5 de 2012 del AGN,** Procesos de Digitalización y Comunicaciones Oficiales Electrónicas en la Iniciativa Cero Papel.
- **Decreto 2609 de 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".  
**Decreto 019 de 2012** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Código: GC-PPA-069 Versión: 2 Fecha: 3/08/2017 Página: 3 de 17
	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	


- **Ley 1712 de 2014**, Ley de transparencia y de acceso a la información pública
- **Decreto 103 de 2015**, Reglamenta la ley 1712 de 2014
- **Ley 1755 de 2015**: Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición

## 5. DEFINICIONES

- **Acción de tutela**: Es un mecanismo de protección a los derechos constitucionales fundamentales de los habitantes del territorio colombiano. La Constitución Nacional en su artículo 86 dispuso que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de autoridades en los casos provistos por la ley
- **Archivo electrónico**: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
- **Alistamiento físico**: Mensajería y Correo tradicional: Inclusión de documentos impresos dentro de los sobres de carta o manila, planos en tubos o rollos y medios magnéticos y análogos en cajas diseñadas para tal fin y sobre de manila burbuja
- **Bandeja de Entrada**:
- **Carta**: Es una comunicación escrita, que tiene como objetivo principal dar un mensaje, se emplearán para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la Entidad. Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso) se imprime(n) en papel con membrete y logotipo.
- **Circular**: Comunicación interna o externa de carácter general informativa o normativa, con el mismo texto o contenido, se utiliza para dar a conocer actividades internas de la Entidad, así como las normas generales, cambios, políticas y asuntos de interés común. Las circulares internas se elaboran en papel tamaño carta sin membrete ni logotipo, las cuales serán firmadas por los Secretarios de Despachos, Asesores, Líderes de programas u oficinas ó el Gobernador del Departamento y las externas se deben elaborar en papel con membrete y logotipo, las cuales serán firmadas sólo por el Gobernador del Departamento.
- **Comunicaciones Oficiales**: Se consideran comunicaciones oficiales todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independientemente del medio utilizado, que sean recibidas, enviadas y radicadas a través del Grupo de Gestión Documental de la Gobernación del Cesar.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Código: GC-PPA-069 Versión: 2 Fecha: 3/08/2017 Página: 4 de 17
	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	

- **Comunicaciones oficiales enviadas:** Se denomina comunicación oficial enviada al conjunto de documentos generados por las diferentes dependencias de la entidad en desarrollo de sus funciones, con destino a entidades públicas o privadas, personas naturales y se tramitan a través de la Ventanilla única de correspondencia.
- **Comunicaciones oficiales internas:** Se denomina comunicación oficial interna al conjunto de documentos generados por las diferentes dependencias de la entidad en desarrollo de sus funciones, con destino interno y se denominan memorandos.
- **Comunicaciones oficiales recibidas:** Son las que ingresan a la Gobernación del Cesar a través de la ventanilla única de correspondencia o a través de las redes de correos dirigidas a la entidad y a sus funcionarios en calidad de tal.
- **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.
- **Correspondencia personal:** Es la que viene dirigida a los diferentes servidores públicos de la Administración, pero que no tiene carácter oficial y es de interés particular
- **Digitalización de documentos:** Consiste en escanear el documento remitido y sus anexos y el envío de la imagen de la dependencia destinataria. El oficio remitido original se archivará de manera consecutiva de acuerdo al radicado en la serie de Comunicaciones oficiales recibidas en la Ventanilla única de correspondencia.
- **Distribución de documentos:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario. La distribución se relaciona con el flujo de documentos al interior o exterior de la entidad.
- **Direccionamiento de la comunicación:** proceso a través del cual se determina la competencia de una persona u oficina para dar trámite a la solicitud que se está presentando y se le asigna a la bandeja de entrada del funcionario.
- **Directriz:** Son expedidas por la Oficina Asesora Jurídica en el ejercicio de sus funciones, para mantener la unidad doctrinaria en los actos y decisiones de la entidad, emitir lineamientos para la aplicación de las normas, orientar y propender porque las acciones institucionales se ajusten a la normatividad vigente y actualizar, sistematizar y difundir la producción y el conocimiento jurídico en la entidad.
- **Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información, recibida, almacenada y comunicada por medio electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **Escanear:** actividad por medio de la cual se ingresan las imágenes de los documentos al sistema
- **Memorando:** Es una comunicación escrita de carácter interno. Debe elaborarse en papel bond tamaño carta a espacio sencillo, el cual se empleará para transmitir


 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Código: GC-PPA-069 Versión: 2 Fecha: 3/08/2017 Página: 5 de 17
	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	

información, dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionados con la gestión de la Entidad.


- **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. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
- **Petición escrita:** documento presentado a alguna autoridad oficial y firmado por uno o varios individuos.
- **Petición Oral:** La que se hace verbalmente, ante autoridad competente.
- **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 son remitidos por una persona natural o jurídica. (GRGA)
- **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 dela(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 Gestión Documental:** son todos aquellos programas de ordenador creados para la gestión de grandes cantidades de documentos, suele rastrear y almacenar documentos electrónicos o imágenes de documentos en papel.
- **Sistema ControlDoc:** Sistema de gestión de documentos adoptado en la Gobernación del Cesar para el registro y elaboración de comunicaciones oficiales
- **Usuario ControlDoc:** Funcionarios con permiso para acceder al sistema ControlDoc, quienes según autorización pueden operar como administradores de las comunicaciones de la entidad (recepción, radicación, distribución, asignación de trámites, tramite, envíos).

## 6. POLITICA DE OPERACIÓN


- ✓ Las dependencias deben solicitar al Grupo de Gestión documental la actualización de datos sobre su personal y firmas autorizadas, en el sistema de gestión documental (ControlDoc) o el que la entidad adopte a futuro.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Código: GC-PPA-069 Versión: 2 Fecha: 3/08/2017 Página: 6 de 17
	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	

- ✓ En la Gobernación del Cesar las dependencias están obligadas a cumplir y aplicar las directrices establecidas en éste procedimiento y en el Manual de Gestión y trámite de documentos aprobado por el sistema de gestión de calidad, y los jefes de cada dependencia serán responsables de la aplicación del presente documento.
- ✓ La recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas (entradas) está **CENTRALIZADA** en la ventanilla única de correspondencia y puntos de radicación autorizados por fuera de las instalaciones de la sede principal de la entidad.
- ✓ La elaboración y radicación de comunicaciones oficiales enviadas e internas deberá realizarse a través del sistema de gestión documental **ControlDoc**, y será responsabilidad de cada sectorial que produce el documento.
- ✓ En cada una de las dependencias se designará un funcionario responsable para la recepción de las comunicaciones oficiales que entregue la ventanilla única de correspondencia.
- ✓ Todas las comunicaciones oficiales externas recibidas dirigidas a cualquier funcionario o dependencia de la Gobernación del Cesar, por cualquier medio de envío tales como web, fax, correo electrónico, personal, servicios de mensajería, oral, correo certificado, debe ser registrada y radicada en ventanilla única a través del sistema de gestión de documentos (ControlDoc) dejando registro impreso de radicación para el respectivo consecutivo.
- ✓ Se deberá habilitar una sola cuenta de correo electrónico para recepción de documentos, la cual estará a cargo de la oficina encargada del seguimiento y control a las solicitudes que ingresan a la entidad.
- ✓ Toda comunicación que salga o sea recibida en la Gobernación del Cesar y que no sea registrada ni radicada según el procedimiento determinado, será una comunicación no oficial, y el servidor que la tramita, remita o reciba será acreedor de las consecuencias institucionales que se generen de su conducta.
- ✓ Los documentos podrán ser recibidos en medio físicos o electrónicos a través de la ventanilla única, a través de correos institucionales, fax, de manera verbal, telefónica o cualquier otro medio que la entidad disponga para ello, siempre que se direcciona para el registro correspondiente en el sistema **ControlDoc**.
- ✓ Cuando una comunicación sea remitida a distintos servidores o áreas de la Gobernación, las copias se direccionarán a través del sistema ControlDoc sin que sean necesario la radicación física de la copia, ya que esta es sólo informativa.
- ✓ Los funcionarios adscritos a la ventanilla única de correspondencia, están facultados para recibir y abrir los sobres que lleguen con destino a cualquier funcionario de la Gobernación del Cesar.
- ✓ Los usuarios de ControlDoc en todas las áreas deberán revisar el sistema (bandeja de entrada) diariamente, para verificar y asignar los trámites que hayan sido cargados desde ventanilla única.


 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Código: GC-PPA-069 Versión: 2 Fecha: 3/08/2017 Página: 7 de 17
	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	

- ✓ Para la elaboración de comunicaciones oficiales tanto internas como externas enviadas, las dependencias deben hacer uso de los formatos y plantillas establecidas y cargadas en el sistema de gestión de documentos (ControlDoc).
- ✓ Toda solicitud radicada en el sistema de gestión documental (controlDoc) deberá ser gestionada y finalizar su trámite a través del mismo sistema.
- ✓ Las comunicaciones oficiales enviadas (destino externo) deberán ser firmadas sólo por los funcionarios autorizados.
- ✓ No se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos, al comenzar cada año se iniciará la radicación consecutiva a partir de 000001, utilizando el sistema que la Gobernación del Cesar tenga implementado. (Acuerdo 060 de 2001).
- ✓ Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia con la firma el líder del proceso de Gestión Documental. (Acuerdo 060 de 2001).
- ✓ Ventanilla única será la responsable de custodiar los registros físicos que evidencien la entrega de las comunicaciones recibidas a las distintas sectoriales, cumplido su tiempo de retención deberán ser transferidos hasta el archivo central.
- ✓ Cuando se reciben y radican en la entidad documentos tales como tutelas, derechos de petición dirigidos al Gobernador, propuestas a una convocatoria de licitación pública o notificaciones judiciales ventanilla única debe hacer la entrega inmediata.
- ✓ Las respuestas a derechos de petición y organismos de control tendrán manejo de acuerdo con los tiempos de respuestas establecidos en el Manual de gestión y trámite de documentos, los cuales son acordes a lo establecido en la ley.
- ✓ Los derechos de petición que se reciban en ventanilla única y que se encuentren dirigidos al Gobernador del Cesar serán direccionados a la oficina de asuntos internos para la asignación de trámite y seguimiento.
- ✓ Todo documento que se reciba en la ventanilla única de correspondencia deberá contener como mínimo los datos relacionados en el numeral 6.1.5.1. del **MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS GC-MPA-001**.
- ✓ Los horarios de atención son 7:45 a 12:45 m. y de 2:45 a 5:45 p.m. en días hábiles laborales, se fijará en lugar visible al público u otro que la Administración establezca en todo caso se deberá publicar el acto administrativo que ordene un horario distinto al establecido. Éste mismo horario aplica para recepción de documentos en las dependencias.
- ✓ En la ventanilla única de correspondencia no se recibirán documentos de carácter personal de ningún funcionario.
- ✓ La distribución de los documentos que se reciben en ventanilla única se hará como mínimo en dos recorridos diarios (10:00 a.m. y 4:00 p.m.) a cada una de las dependencias a las cuales se le direccionó correspondencia.


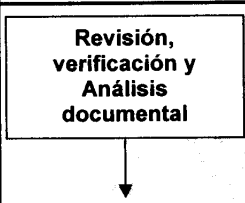
 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Código: GC-PPA-069 Versión: 2 Fecha: 3/08/2017 Página: 8 de 17
	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	

- ✓ La Distribución por mensajería externa se realizan a través de la empresa de mensajería contratada para tal fin, la cual estará bajo la supervisión del Grupo de Gestión Documental y hará recolección de las comunicaciones en los sitios y horas convenidos siempre que se haya surtido el proceso de registro y radicación en el sistema **ControlDoc** por cada sectorial.
- ✓ En cada oficina habrá un funcionario responsable para el recibo de toda la correspondencia que está direccionada a la misma (Secretaria y/o auxiliar), el cual una vez reciba los documentos los direccionará internamente para su trámite y gestionará la respuesta en el sistema ControlDoc.
- ✓ La oficina Asesora de Asuntos Internos será responsable de hacer el seguimiento a las solicitudes que no han sido tramitadas de manera oportuna por las dependencias faltando dos días para su vencimiento; enviando mensajes de **ALERTAS** a través del sistema.
- ✓ La gestión y trámite de las solicitudes y documentos producidos por la entidad se hará de acuerdo con los lineamientos del **GC-FPA-001 MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS** de la Gobernación del Cesar.
- ✓ Toda comunicación oficial que se tramite en la entidad deberá estar radicada en el sistema de gestión documental (ControlDoc).
- ✓ Para la **recepción y registro de otros envíos** como las tarjetas de invitación a personas naturales o jurídicas, sobres confidenciales o personales remitidos por otros funcionarios autorizados para tramitar documentos, dirigidos a funcionarios, personas naturales o jurídicas y en general aquellos documentos que no vienen acompañados de alguno de los tipos documentales establecidos como comunicaciones oficiales. se registrarán a través del sistema que la Gobernación tenga implementado o en cualquier otro medio sistematizado o manual, como comunicación no oficial.



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Código: GC-PPA-069 Versión: 2 Fecha: 3/08/2017 Página: 9 de 17
	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	

## 7. CONTENIDO

N°	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7.1	<b>RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS (ENTRADAS) EN VENTANILLA ÚNICA</b>			
7.1.1		<p>Se reciben las comunicaciones oficiales presentadas por los ciudadanos y/o entidades y se verifica la competencia de la entidad.</p> <p>Si el documento es recibido en sobre cerrado por mensajería, se asigna el recibido en la guía con fecha y hora de recibido y nombre de quien recibe en ventanilla única.</p> <p>Si <b>NO</b> es competencia de la entidad se devuelve los documentos al ciudadano de manera inmediata, si fueron recibidos por otro medio se hace devolución por el mismo medio sin registrar en el sistema.</p> <p>Si es competencia de la entidad, se pasa a la siguiente actividad.</p>	Funcionarios adscritos a ventanilla única.	Devolución de documentos por no competencia (GC-FPA-086)
7.1.2		<p>Se verifica el contenido de los documentos, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que los remite, dirección donde debe enviar respuesta y la forma de dar respuesta.</p> <p>Si en la comunicación no se adjunta datos de envío y forma de notificación se le solicita al ciudadano que los aporte, si el peticionario autoriza la notificación por correo electrónico deberá dejarlo por escrito en la petición.</p> <p>Si en la verificación faltan documentos o anexos de los enunciados en la comunicación se le informa al ciudadano y se deja constancia de los documentos faltantes.</p> <p>Si la comunicación es personal u</p>	Funcionarios adscritos a ventanilla única.	



GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE  
COMUNICACIONES OFICIALES

Código: GC-PPA-069

Versión: 2

Fecha: 3/08/2017

Página: 10 de 17

		<p>otros, ventanilla única no la radica en el sistema e informa al usuario vía intranet para su retiro.</p> <p>Si es material documental informativo como afiches, plegables, publicaciones, entre otros se radica como No oficial y se remite al usuario destino con el respectivo control.</p> <p>Si la comunicación es anónima no se radica y se remite a la dependencia destino donde determinarán las acciones a seguir.</p>		
7.1.3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Registro, radicación e impresión de radicado</b> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Se direcciona la comunicación para el funcionario y dependencia encargada del trámite.</p> <p>Se radica en el sistema, ingresando los datos que de acuerdo al sistema de gestión documental requiera.</p> <p>Se imprime el radicado en el original y copia del usuario.</p> <p>Se escanea el documento radicado con sus anexos y se direcciona a la bandeja de entrada de la dependencia competente.</p> <p>Se devuelve al usuario copia de la solicitud con el radicado para su seguimiento.</p> <p>Se le informa al ciudadano el tiempo de respuesta que tiene su comunicación cuando amerite respuesta.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando se radique en el sistema un documento que no es competencia de la entidad, se deberá dar traslado a la entidad competente con copia al usuario para seguimiento.</p> <p>Si es derecho de petición, tendrá el tratamiento que la ley 1755 de 2015</p>	Funcionarios adscritos a ventanilla única.	Software de Gestión Documental (ControlDoc) adoptado por la entidad.



GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCEDIMIENTO:



ADMINISTRACIÓN DE  
COMUNICACIONES OFICIALES

Código: GC-PPA-069

Versión: 2

Fecha: 3/08/2017

Página: 11 de 17

7.1.4	<p><b>Distribución de comunicaciones recibidas a las dependencias</b></p> 	<p>establece.</p> <p>En el horario establecido se exporta e imprime reporte con los radicados.</p> <p>Se entrega a mensajería interna para su verificación y distribución a las dependencias.</p> <p>El funcionario responsable en la dependencia verifica y recibe con nombre claro, hora y fecha en la planilla de distribución.</p> <p>Entregados todas las comunicaciones se devuelve la planilla de distribución a ventanilla única diligenciado en su totalidad o con las novedades.</p> <p>El funcionario que recibe el reporte en ventanilla única verifica que se hayan entregado todos los documentos y que los campos se encuentren debidamente diligenciados.</p> <p><b>Nota:</b> Los documentos que sean radicado a una oficina y no sea la competente para dar trámite deberá a través del sistema ControlDoc, dar traslado a la oficina competente, el documento <b>NO</b> podrá ser devuelto a ventanilla única.</p> <p>Los documentos distribuidos físicamente se encontrarán cargados en el sistema ControlDoc a cada oficina, por tanto no será causal para no dar trámite la entrega no oportuna del documento físico.</p>	Funcionarios adscritos a ventanilla única y mensajería interna	Registro de correspondencia de origen externos GC-FPA-023
7.1.5	<p><b>Archivo del reporte de consecutivo de comunicaciones</b></p> 	Entregada todas las comunicaciones oficiales recibidas, se organiza el reporte en orden cronológico y se archiva siguiendo el procedimiento de organización de documentos.	Funcionarios adscritos a ventanilla única.	Registro de correspondencia de origen externos GC-FPA-023 Formato único de inventario Documental GC-



GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE  
COMUNICACIONES OFICIALES

Código: GC-PPA-069

Versión: 2

Fecha: 3/08/2017

Página: 12 de 17

		El archivo de las comunicaciones oficiales en ventanilla única es electrónico y se consulta con el código de radicado.		FPA-028
<b>7.2. GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES EN LAS DEPENDENCIAS</b>				
	<b>FLUJOGRAMA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
7.2.1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Recepción de documentos en las dependencias</b> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>La dependencia recibe de otras unidades administrativas solicitudes o documentos para su trámite, consulta o información, utilizando los diferentes medios y soportes de la entidad y que pueden corresponder a documentos registrados en las TRD o documentos de apoyo.</p> <p>Si <b>NO</b> es competencia La dependencia receptora, devuelve el documento al remitente o lo direcciona a la dependencia o entidad competente.</p> <p>Si es competencia la dependencia receptora, verifica firmas, copias, folios, anexos y todos aquellos datos que la entidad ha establecido en el procedimiento, si hace falta información se determina si recibe o no el documento o solicita al remitente la información faltante.</p> <p>Deja constancia del recibido (Hora, fecha, nombre legible y firma) en el reporte de entrega.</p>	<p>Funcionario encargado de recibir comunicaciones en las dependencias</p>	<p>Registro entrega de documentos para trámite interno (GC-FPM-082)</p> <p>Registro de entrega de documentos de origen externos GC-FPA-023</p> <p>GC-FPA-001 Manual de gestión y trámite de documentos</p>
7.2.2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Registro y asignación de trámite</b> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Si es competencia la dependencia receptora registra y radica en la planilla de control interno el documento señalando datos como: radicado, código, nombre del remitente, fecha y hora de recibo, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta si lo amerita, y hace seguimiento.</p> <p><b>Nota:</b> Si al funcionario que asigna el trámite tiene usuario en el sistema de gestión documental (ControlDoc)</p>	<p>Funcionario responsable en la dependencia de recibir, Jefe de la dependencia.</p>	<p>Planilla de registro y control de trámites (GC-FPA-100)</p>



GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE  
COMUNICACIONES OFICIALES

Código: GC-PPA-069

Versión: 2

Fecha: 3/08/2017

Página: 13 de 17

		<p>se le traslada a través del sistema.</p> <p>Si la comunicación <b>NO</b> amerita respuesta se archiva en el expediente que le corresponde de acuerdo con la Tabla de retención de la dependencia.</p> <p>Si amerita respuesta sigue con el paso siguiente.</p>		
7.2.3	<p><b>Proyectar, revisar, radicar y firmar documento</b></p> <p>↓</p>	<p>El Jefe de la dependencia direcciona el documento al funcionario competente para el trámite para que proyecte respuesta.</p> <p>El funcionario de la dependencia basado en el derecho de turno y los tiempos de respuesta, analiza la solicitud</p> <p>Si la comunicación <b>NO</b> es clara, se solicita ampliar o precisar la información.</p> <p>Si <b>NO</b> aporta la información se archiva documento y proyecta respuesta (Ver Procedimiento producción documental).</p> <p>Si aporta la información, El funcionario competente hace acopio de la información necesaria y proyecta la respuesta, traslada para revisión y aprobación del superior y radica en el sistema de Gestión Documental (ControlDoc) imprime y entrega al jefe de la dependencia para firma.</p> <p>Finalizar el trámite en el sistema de Gestión Documental (ControlDoc) indicando el número del radicado con el que se atendió el trámite o dio respuesta.</p> <p>Si la respuesta es para una dependencia, envía el documento a la dependencia que le corresponda seguir con el trámite o archivar el</p>	Funcionarios asignados en las dependencia para el trámite	<p>Comunicación Oficial enviada Formato GC-FPA-106</p> <p>Comunicación Interna – Memorando GC-FPA-107</p> <p>Circular GC-FPA-108</p>



GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCEDIMIENTO:

ADMINISTRACIÓN DE  
COMUNICACIONES OFICIALES


Código: GC-PPA-069

Versión: 2

Fecha: 3/08/2017

Página: 14 de 17

		<p>documento.</p> <p>Si la Respuesta es para un destinatario externo se enviará por el medio que tenga dispuesto la entidad (empresa de mensajería, mensajero externo, correo electrónico etc.)</p> <p><b>Nota:</b> toda comunicación oficial sea interna o enviada que se genere debe ser radicada en el sistema de gestión documental (ControlDoc) o del que disponga la entidad.</p>		
7.2.4	<p><b>Alistamiento para envío a destinatario final</b></p> <p>↓</p>	<p>Se prepara el documento en original y copia: Original para el destinatario, y copia (si lo amerita) para el expediente que le corresponda de acuerdo con la Tabla de retención.</p> <p>Se diligencia el sobre con el rótulo establecido en el sistema de gestión de calidad con los datos del destinatario (ver Manual de Gestión y Trámite de documentos) y anexos si los hay.</p> <p>Se registra el envío en el formato de registro para trámite interno y se envía a la oficina responsable, para que se haga el envío y le asigne el número de guía con el cual se envió la comunicación.</p> <p><b>NOTA:</b> El sobre debe enviarse sellado y rotulado y adjunto la copia que queda en la entidad para registrar los datos del envío y asignar la guía.</p> <p>Si el envío se hace a través de otro medio, la oficina deberá llevar el control que evidencie el recibido por parte del destinatario.</p> <p>Cuando el envío es de carácter <b>URGENTE</b> en la esquina superior del sobre se debe colocar el sello o</p>	<p>Funcionarios asignados en las dependencias para el trámite y el funcionario responsable del envío y distribución de los documentos en las dependencias</p>	<p>Registro entrega de documentos para trámite interno (GC-FPM-082)</p>


 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Código: GC-PPA-069 Versión: 2 Fecha: 3/08/2017 Página: 15 de 17
	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	

		etiqueta de <b>URGENTE</b> .  <b>Nota:</b> Si es una comunicación interna no es necesario el alistamiento de sobre, sólo se registra en la planilla y envía a la oficina destinataria.		
7.2.5	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <b>Archivo de la comunicación oficial</b> </div>	Surtido todos los trámites anteriores, se procede a archivar la comunicación en el expediente correspondiente de acuerdo con la Tabla de retención documental, siguiendo el procedimiento de organización documental.  <b>Para las comunicaciones oficiales enviadas</b> Cuando el trámite lo amerite, el funcionario responsable debe hacer el seguimiento del envío y descargar la prueba de entrega de dicho envío a través del portal web de la empresa de mensajería y adjuntar al expediente como evidencia.  Si la comunicación es devuelta por errores en los datos del destinatario se procede a realizar la corrección para hacer nuevamente el envío o realizar la notificación por otro medio, en todo caso deberá quedar la trazabilidad del procedimiento de notificación en el expediente respectivo.	Funcionarios asignados en las dependencia para el trámite en las dependencias	Comunicación Oficial enviada Formato GC-FPA-106  Comunicación Interna – Memorando GC-FPA-107  Circular GC-FPA-108  Tabla de retención Documental

## 8. CONTROLES

### 8.1. Socialización y sensibilización del procedimiento por parte de los servidores públicos de la entidad.

A través de campañas de sensibilización, los mismos servidores públicos serán vigilantes del procedimiento, y siempre que se evidencie un documento dentro de la entidad que sea de origen externo y no presente el radicado de la ventanilla única el funcionario que lo detecte debe informar al Grupo de gestión documental, quién hará el seguimiento respectivo y cuando se evidencie qué funcionario recibió el documento

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Código: GC-PPA-069 Versión: 2 Fecha: 3/08/2017 Página: 16 de 17
	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	

notificará a la oficina de Control Interno Disciplinario para el llamado de atención respectivo.

Igualmente, cuando una solicitud llegue a una dependencia sin haber sido radicada en la ventanilla única de correspondencia, no se dará trámite a dicha solicitud porque se entiende que no ha sido oficializada su entrada a la entidad.

Se publicará en lugar visible al público que todo documento que ingrese a la entidad debe ser recibido en la VENTANILLA ÚNICA de correspondencia y bajo ninguna circunstancia debe ser recibido en otra dependencia.

#### **8.2. Seguimiento a los tiempos de respuestas**

El Asesor de Asuntos Internos de la entidad hará un monitoreo a los tiempos de respuesta a las solicitudes y cuando una oficina y/o dependencia presente retrasos enviará a través del sistema de Gestión documental que se encuentre implementado una ALERTA y/o manualmente enviará una NOTA INTERNA, informando que el requerimiento con radicado xxxxx de fecha xxxxx se encuentra pendiente de respuesta.

#### **8.3. Reportes de entrega de correspondencia**

El Grupo de Gestión documental a través de los reportes de entrega a las dependencias, verificará que la ventanilla única entregue de manera oportuna la correspondencia radicada, haciendo revisión de manera aleatoria a la fecha y hora del radicado del documento y la fecha y hora de recibido en la dependencia.

#### **8.4. Consultas en el sistema**

A través del sistema se hará seguimiento y monitoreo a los radicados por dependencia y verificar aquellas solicitudes que vencido el tiempo de respuesta presente alerta en trámite o sin respuesta.


#### **8.5. Auditorías Internas**

Programación y realización de auditorías internas del proceso y evaluaciones independientes realizadas por la oficina de control interno.

### **9. REGISTROS**

<b>Código</b>	<b>Nombre del registro</b>
GC-FPA-023	REGISTRO DE CORRESPONDENCIA DE ORIGEN EXTERNO
GC-FPM-082	REGISTRO ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA TRÁMITE INTERNO
GC-FPA-100	PLANILLA DE REGISTRO Y CONTROL DE TRÁMITES



 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		Código: GC-PPA-069 Versión: 2 Fecha: 3/08/2017 Página: 17 de 17
	<b>PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>	

Código	Nombre del registro
GC-FPA-086	DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS POR NO COMPETENCIA DE LA ENTIDAD
GC-FPM-087	NOTA INTERNA
GC-FPA-106	COMUNICACIÓN OFICIAL ENVIADA
GC-FPA-107	MEMORANDO INTERNO
GC-FPA-108	CIRCULAR INTERNA

#### 10. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Descripción
3/08/2017	2	<p>Se actualizó el todo el procedimiento el nuevo nombre del programa documental SIGOB por CONTROLDOC.</p> <p>Se actualizaron responsables y formas de llevar el procedimiento de acuerdo con el nuevo software en los puntos 7.2.3, 7.2.4 y 7.2.5.</p> <p>En el numeral 8 – CONTROLES – se define al Asesor de Asuntos Internos como responsable de hacer el seguimiento a las respuestas.</p> <p>Se incluyeron 3 nuevos formatos: Comunicación Oficial enviada Formato GC-FPA-106; Comunicación Interna – Memorando GC-FPA-107; Circular GC-FPA-108.</p>

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
<b>Nombre</b>	Aracelly Narvaéz Altamiranda			<b>Nombre</b>	Jaime Luis Fuentes Pumarejo
<b>Cargo</b>	Profesional Universitario			<b>Cargo</b>	Secretario General
<b>Fecha</b>	3/08/2017			<b>Fecha</b>	8-08-2017
				<b>Resolución #</b>	003188