



Instrucciones para el Trámite de Radicación,  
Digitalización Y Reparto de las Comunicaciones en el  
Centro de Documentación e Información - CDI

Vigencia desde:  
18 de julio de 2019

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	27 de noviembre de 2015	Primera versión del documento.  Se realiza la creación del documento con base en las instrucciones de operación para el Centro de Documentación e Información – CDI, actualizando responsabilidades y cargos al interior del documento conforme a los establecido en la resolución 0162 de 2017.
01	30 de noviembre de 2017	Los lineamientos operativos descritos en este documento, corresponden íntegramente a los aprobados en la versión 1 de fecha 27 de noviembre de 2015, la cual fue aprobada por Mariela Pardo Corredor, Subsecretaría de Planeación y Gestión, como líder del proceso Gestión y adquisición de Recursos, vigente en ese momento.  Se realizó la actualización de todo el instructivo en el que se modifica por completo las siguientes temáticas:
02	12 de septiembre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito del instructivo.</li> <li>• Glosario</li> <li>• Concepto de unidades de correspondencia</li> <li>• Políticas de operación</li> </ul>
03	18 de Julio de 2019	Se realizan ajustes a: definiciones en el glosario, políticas generales de operación- capítulo de comunicaciones internas 2.5.3 capítulo de devoluciones numerales 2.10.2-2.10.3 y 2.10.4 capítulo de protocolo en caso de contingencia e ingreso numeral 2.12 y al capítulo CDI inspección de policía numeral 2.12.1 a 2.12.4

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento es ajustado por Paula Andrea Díaz Maldonado y Luis Carlos Rodríguez, Profesionales de la Subsecretaría de Gestión Institucional, / Proceso de Atención a la Ciudadanía, remitiéndolo a la Oficina Asesora de Planeación para la revisión técnica y metodológica, una vez aprobado por el líder de Subsecretaría de Gestión Institucional es publicado.	<p>Rosa Milena Molina Caro <b>Profesional Especializado 222-24</b> <b>Subsecretaria de Gestión Institucional</b></p> <p>Edwin Harvey Rendon Peña <b>Profesional de revisión de normalización de la OAP</b></p>	<p>Lúbar Andrés Chaparro <b>Líder de macroproceso Gerencia de la Información</b></p> <p>Revisado y aprobado mediante caso en HOLA No.63409</p>

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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"*

## 1. INFORMACION GENERAL

### Propósito

Gestionar de manera adecuada la recepción, radicación, clasificación, digitalización, gestión, trámite, distribución y reparto de las comunicaciones que ingresan y salen de la entidad, así como las condiciones para la prestación del servicio a través de los Centro de Documentación e Información (CDI), en la Secretaría Distrital de Gobierno.

### Responsable

Subsecretario de Gestión Institucional/ Profesional Especializado Código 222  
Grado 24

### Glosario

**Anexo:** Son los soportes (CD, planos, folios, USB, DVD, fotos, etc.) que acompañan un documento definitivo, ya sea interno o externo.

**Aplicativo de Gestión Documental (AGD):** Herramienta tecnológica dispuesta para el trámite de todas las comunicaciones internas como externas en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**Asociar:** Incluir un documento y/o anexos a un radicado existente, relacionar un número de radicado existente con uno nuevo.

**Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, por los canales dispuestos para su recepción.

**Creación de terceros:** Incluir o ingresar los datos de un ciudadano, empresa o Entidad Pública no existente en el AGD.

**Derecho de petición:** Toda solicitud en la cual un ciudadano o grupo de ciudadanos, requieren ante una autoridad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio para demandar información, examinar y solicitar copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**Documento Definitivo:** Categoría de un documento firmado y digitalizado en el AGD.

## Siglas

**AGD:** Aplicativo de Gestión Documental

**CDI:** Centro de Documentación e Información

**SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno

**SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

**SDGI-SAC:** Subsecretaría de Gestión Institucional – Servicio y atención a la Ciudadanía

**TRD:** Tablas de Retención Documental

## 2. INSTRUCCIONES

### Centros de Documentación e Información CDI

En cumplimiento de lo establecido por el Acuerdo 060 de 2001, la Secretaría Distrital de Gobierno dispuso en todas las sedes de Alcaldías y Nivel central unidades de correspondencia conocidas como “CENTROS DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN - CDI”, los cuales poseen una función importante en la conservación del patrimonio documental, en tanto toda la documentación (comunicaciones, derechos de petición, oficios entre entidades, comunicaciones de respuesta a la ciudadanía, entre otras) ingresa a través de las ventanillas habilitadas para la atención, y desde ahí se distribuyen a las diferentes dependencias responsables; y de igual forma, todas las comunicaciones externas salen a través de este conducto a los respectivos destinatarios en desarrollo de la misionalidad de la Entidad.

Los Centros de Documentación e Información -CDI- posibilitan salvaguardar el patrimonio documental de todas las comunicaciones provenientes de la ciudadanía, de las entidades públicas, privadas, de los organismos de control etc, las cuales quedan radicadas y digitalizadas a través del Aplicativo de Gestión Documental - AGD,

En este contexto los CDI participan activamente en la implementación de la gestión del patrimonio documental, siendo esencial el engranaje para que las diferentes actuaciones de la entidad permitan la consulta inmediata del documento, haciendo efectivo el propósito de disminución de papel y la conservación adecuada de los diferentes documentos en cumplimiento de políticas institucionales en materia archivística y de manera especial se fortalece el acceso a la información.

Para dar cumplimiento de manera eficiente a la tarea asignada a los CDI, es necesario tener en cuenta que los servidores públicos que hacen parte de esta operación deben contar con la capacitación previa que permita el conocimiento y adecuado uso de las herramientas tecnológicas que intervienen en el proceso de radicación y digitalización, así mismo el conocimiento de la entidad para la identificación de los diferentes trámites y servicios.

## 2.1. Políticas generales de operación

La implementación de las políticas de operación, están dirigidas a la estandarización del proceso y garantía de un servicio de calidad.

2.1.1. En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 086 de 2016 de la Alcaldía Mayor y la Resolución No. 0318 de junio de 2016 de la Secretaría de Gobierno, la prestación del servicio en los CDI, será de 7:00 am a 4:30 pm en jornada continua (siempre y cuando haya más de un servidor público asignado al CDI respectivo); las personas que al cierre de la jornada laboral se encuentren en fila para radicar documentos deberán ser atendidas y el ingreso al AGD se realizará en la misma fecha.

2.1.2. La correspondencia que entreguen las dependencias al CDI para envío fuera de la entidad posterior a las 3:00 p.m. del día respectivo, será tramitada con la empresa de mensajería o sistema de notificación que corresponda a partir del día siguiente.

2.1.3. Teniendo en cuenta que las ventanillas dispuestas para el proceso de CDI de la entidad prestan un servicio de cara a la ciudadanía, deberá ser prioridad de la gestión cotidiana ofrecer un trato respetuoso, cálido y considerado a sus usuarios; el personal vinculado a dicha atención deberá prestar el servicio conforme a lo establecido en los protocolos de atención a la ciudadanía Manual de Atención a la Ciudadanía Código SAC-M001, la verificación del cumplimiento de los protocolos de servicio será realizada por la SDGI-SAC.

2.1.4. Se tendrá prioridad en la prestación del servicio a las madres gestantes, adulto mayor y personas con condición de discapacidad conforme a lo descrito en el manual de atención incluyente de la entidad, por lo cual el personal del CDI deberá siempre observar la condición de las personas que están en fila cuando superan los cinco (5) ciudadanos.

2.1.5. En todas las ventanillas del CDI, se tendrá información en braille con datos como: Nombre de la Alcaldía, nombre de la dependencia desglosada (CDI: Centro de Documentación e Información) conforme las directrices que frente al particular realice la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Subsecretaría de Gestión Institucional a cada CDI.

2.1.6. De acuerdo a las funciones establecidas para los CDI, los servidores públicos asignados a

este grupo de trabajo tendrán como responsabilidad la recepción, clasificación, radicación, digitalización, distribución y control de la correspondencia conforme los parámetros establecidos para el envío y recepción de las comunicaciones. En ningún momento serán responsables de la producción de oficios ni seguimiento de la gestión realizada por la dependencia responsable de dar trámite a solicitud alguna.

2.1.7. A cada servidor público que intervenga en el proceso del CDI se le deberá asignar el rol establecido en el marco del manual operativo del gestor documental. Los usuarios y claves son de uso personal e intransferible, tal como lo establecen resolución 177 de 2007 en su artículo 8 literal f. y el Manual de Gestión de Seguridad de la Información GDI-TIC-M004.

2.1.8. Previo al inicio de las actividades de los servidores públicos que intervienen en los CDI. Se deberá solicitar y programar una capacitación en relación al funcionamiento del AGD, procedimientos, protocolos, instructivos y manejo de herramientas tecnológicas. Para tal efecto se deberá atender lo dispuesto en el documento Instrucciones para el Entrenamiento en Puesto de código GCO-GTH-IN004 solicitando la capacitación con el Formato de entrenamiento en puesto de trabajo código GCO-GTH-F028, se aclara que, conforme al formato incluido en las mencionadas instrucciones, las veces de facilitador la hará la SDGI-SAC. La capacitación deberá solicitarse mediante la creación de un caso dirigido a la mesa de servicios de la Dirección de Tecnologías e Información.

2.1.9. La SDGI-SAC es la dependencia encargada de hacer el acompañamiento, capacitación y seguimiento para la operación de todos los puntos CDI habilitados en la Entidad.

2.1.10. La Subsecretaría de Gestión Institucional - Servicio y Atención a la Ciudadanía (SDGI-SAC) será la encargada de gestionar lo pertinente con las dependencias para el adecuado funcionamiento y atención en el CDI.

2.1.11. Ningún servidor público del CDI está autorizado para recibir y dar reparto a documentos sin ingresarlos al AGD, lo cual se debe hacer en tiempo real, salvo los casos en los que se presente un estado de contingencia.

2.1.12. Todos los documentos que ingresan radicados en las ventanillas de los CDI y para su labor de envío quedan en poder de los servidores públicos asignados al CDI, por lo anterior y a fin de garantizar la seguridad de las comunicaciones que ingresan, y de prevenir posibles pérdidas o manipulación indebida de documentos, el acceso a las oficinas de los CDI es restringido para la ciudadanía y personal no autorizado, por no hacer parte de la operación.

2.1.13. Dando cumplimiento a la restricción de acceso a las oficinas físicas del CDI todos los puntos deberán contar con un aviso visible y que informe de la prohibición de ingreso a personal no autorizado que para tal efecto suministre la SDGI-SAC.

2.1.14. Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, todos los puntos CDI deberán contar con un aviso visible y que informe sobre los horarios de recepción de correspondencia.

2.1.15. Las áreas físicas (oficinas) dispuestas para el funcionamiento de los CDI, no serán depósitos de materiales, cajas, mobiliario sin uso o elementos diferentes a las comunicaciones que se reciben por ventanilla o las comunicaciones que deberán ser distribuidas. Las áreas de trabajo en los CDI, deben contar con una organización física que permita minimizar el riesgo de pérdida de documentos y digitalización de radicados que no correspondan.

2.1.16. La documentación producida por los CDI en el ejercicio de sus actividades se limita a planillas de envío y reparto, la conservación y archivo de dichas planillas debe darse conforme a los dispuesto por el proceso de Gestión del patrimonio documental y las TRD.

2.1.17. Ningún CDI, hará reserva de números de radicación o enmendará manualmente números de radicación emitidos por el AGD; lo anterior conforme lo establecido en el artículo 5 del acuerdo 060 de 2001.

2.1.18. En el momento de radicación por ventanilla se deberá tener en cuenta que los informados y/o copias para funcionarios de Secretaría de Gobierno, se tramitan en línea utilizando la opción para tal fin dispuesta en el AGD. Es necesario socializar con la ciudadanía que las copias se tramitan virtualmente por tratarse de la misma comunicación. Esta política de operación aplica la ley anti trámite y favorece a las personas para que no se desplacen a otras dependencias para llevar la copia y radicar nuevamente bajo un número de radicación nuevo. El trámite de copias será únicamente virtual.

2.1.19. En los CDI NO se recibirán documentos que ya cuenten previamente con un número de radicación propio del AGD de la Entidad, salvo que el mismo este impuesto en los anexos. Esta situación se deberá informar a la persona que radica aclarando que su petición ya se encuentra incorporada en el AGD y los canales de consulta para el estado de su trámite.

2.1.20. El servicio que prestan los CDI, es de carácter INSTITUCIONAL, por tanto, no reciben, tramitan o digitalizan comunicaciones personales, recibos públicos personales de los servidores, extractos bancarios, tarjetas de crédito, invitaciones personales, encomiendas, medicamentos, consignaciones, carnets, RUT, RIT o similares.

2.1.21. La radicación de facturas que ingresan elementos a los Fondos de Desarrollo Local que a su vez requieran ser revisados por el almacenista, serán radicadas de lunes a viernes de 7am a 3 pm únicamente, lo anterior en consideración de la revisión que debe realizar el personal del almacén de los elementos a ingresar.

2.1.22. En los casos que se requieran ajustes, solicitudes de anulación y ediciones de los documentos será responsabilidad de la dependencia que produce el documento hacer dichas solicitudes a través del aplicativo que la Dirección de Tecnologías de la Información - DTI disponga. En ningún caso el personal del CDI debe tener permisos para editar o anular documentos y no le corresponde hacer las solicitudes de soporte técnico para solución de las situaciones descritas.

2.1.23. Las Planillas son instrumentos de trabajo, corresponden a bitácoras que relacionan el movimiento de comunicaciones tanto internas como externas.

2.1.24 Con el fin de garantizar un control y seguimiento a la operación en términos de calidad del servicio en los CDI, la SDGI-SAC realizará informes con la periodicidad solicitada por el Subsecretario (a) de Gestión Institucional, que evidencie de las situaciones detectadas en el desarrollo de las actividades de los CDI y que resultan de impacto para las dependencias conocer y aplicar a sus funciones diarias en el marco del manejo y trámite de correspondencia.

## 2.2. Radicación por ventanilla

Este es un servicio por medio del cual la Secretaría Distrital de Gobierno a través de los CDI, recibe las comunicaciones (radicados de entrada), las cuales quedan con un número de identificación, emitido por el AGD, así mismo deja referido el día, hora, remitente y asunto de la comunicación tal como lo dispone el Acuerdo 060 de 2001. Estas comunicaciones provienen de la ciudadanía, de entidades distritales, de organismos de control y de empresas privadas.

Para todos los CDI de la Secretaría Distrital de Gobierno, será de absoluta importancia la marcación de los Derechos de Petición. Cuando se marca la solicitud como un derecho de petición, hace posible el cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1712 de Transparencia. Para ello el AGD, permite la articulación automática con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha, que posibilita la identificación de toda solicitud ciudadana. ; es importante señalar que conforme a la normatividad que rige los trámites en materia de contratación, querellas y actuaciones administrativas las solicitudes que se reciban en el marco de estas temáticas y que ya cuenten con un expediente en la entidad no serán tipificadas como derechos de petición salvo que este sea invocado de manera expresa por el peticionario.

Para la radicación todos los CDI, implementan como herramienta el AGD de la Secretaría Distrital de

Gobierno, siendo imperativo que todas las comunicaciones queden incorporadas e identificadas con un código de barras y un número consecutivo.

Para realizar la radicación, se debe tener en cuenta:

2.2.1. La creación de terceros es responsabilidad del personal ubicado en ventanilla exclusivamente en el momento de la radicación, momento en el cual se debe asegurar la incorporación de datos sin errores, de manera tal que la información sea confiable en la gestión institucional que finaliza en la entrega de comunicaciones de manera efectiva, estos datos son: nombres y apellidos del remitente, dirección, teléfono, correo electrónico.

2.2.2. El registro de terceros se constata en la base de datos del AGD en el momento de la radicación, editando la información de ser el caso y así evitar el doble registro de una persona con diferentes datos de domicilio. El cambio de los datos se hará sobre aquellos campos habilitados para edición, de no ser posible se deberá registrar la solicitud a la mesa de servicio por el medio dispuesto para tal fin, asegurando el registro confiable de la información.

2.2.3. La creación de terceros para comunicaciones externas (oficios) producidas desde las dependencias, que no estén asociados a un radicado de entrada y que el tercero no exista en el AGD se hará a través de la persona autorizada por el jefe de la dependencia y que cuente con los roles en el AGD para tal fin. El personal del CDI solo se encargará de la creación de terceros correspondiente a ciudadanos, empresas o entidades atendidas en la ventanilla de radicación.

2.2.3. Cuando una comunicación no tenga datos de dirección del destinatario, se solicitará a las personas que de su puño y letra escriba la dirección, correo electrónico o medio de contacto al cual se deberá allegar respuesta, de lo contrario la persona deberá escribir "sin dirección de notificación", lo anterior quedará consignado en el AGD a modo de observación, de la misma manera se informará a la persona que la respuesta se publicará en cartelera.

2.2.4. Cualquier anomalía quedará documentada en el momento de radicar como observación. Esta descripción será amplia, y clara. Algunas de las situaciones que se podrían presentar son, anexos que no coinciden, comunicaciones enmendadas, anexos incompletos o similares. Serán las dependencias quienes establezcan comunicación con los remitentes para resolver las mencionadas inconsistencias.

2.2.5. Conforme a las actividades desarrolladas por las diferentes dependencias al momento de la radicación se deberá garantizar la marcación de las tipologías de documentos según sea el caso particular y conforme la lista que para tal fin disponga el AGD, Tutela, Derecho de petición con sus diferentes tipologías, solicitud de información etc.



2.2.6. El CDI, no catalogará como querrela una solicitud ciudadana, en tanto les corresponde a los profesionales del área jurídica y/o IVC determinar la calidad del requerimiento, es importante señalar que todos los tramites que **ya cuenten con un expediente en curso** (actuación administrativa y/o Querrela) no serán marcados como derechos de petición, de lo contrario se hará la correspondiente marcación y se asignará al profesional encargado del reparto.

2.2.7. Cuando una solicitud ciudadana este dirigida a la entidad, pero no corresponda a las funciones de esta, se deberá recibir y radicar asignándosele a la Oficina de Atención a la Ciudadanía para el respectivo trámite ya sea a través del SDQS para el caso de la Entidades Distritales o a través de comunicación a la Entidad que posee la competencia. Capítulo I, artículo 21 de la ley 1755.

2.2.8. No se radicarán documentos dirigidos a otras entidades distritales o del orden nacional, salvo que sean copias informativas para la Secretaría Distrital de Gobierno o a sus dependencias.

2.2.9. Cuando se radique una comunicación informativa se remitirá en línea a través del AGD, a la dependencia correspondiente. Es importante tener en cuenta que en ningún caso el CDI puede abstenerse de recibir la comunicación informativa y menos orientar al ciudadano para que se desplace a localidades o nivel central para hacer efectivo su derecho de informar.

2.2.10. Cuando la documentación recibida lleva como anexo mapas o documentos que supera la capacidad de digitalización del escáner de CDI, éste se relacionará como anexo y se dejará la anotación como observación al momento de radicar la comunicación correspondiente.

2.2.11. En caso de recibir los documentos en sobre sellado este se deberá aperturar para asegurar la digitalización de los documentos, en caso de que la persona no otorgue autorización para la apertura del sobre, no se podrá recibir la documentación, cabe aclarar que los sobres sellados como propuestas en un proceso de adjudicación están exentos de la condición de apertura de sobre.

2.2.12. La radicación de facturas de Servicios Públicos de la Entidad, se recibirá por ventanilla, teniendo la precaución de colocar el sticker en un lugar que NO AFECTE la información del mismo. Para Nivel central se asignan a la Dirección Administrativa y para Alcaldías al Grupo de Gestión de Desarrollo Local.

2.2.13. Para la radicación de invitaciones, el sticker se fijará en un lugar donde no cubra la información o al respaldo.

2.2.14. Por razones de seguridad, la radicación de comunicaciones que hacen referencia a cajas

y paquetes sellados tendrán el siguiente protocolo:

- a) En todos los casos el servidor del CDI deberá verificar que los paquetes y cajas selladas sean abiertos y revisados previamente por el personal de seguridad de la Entidad. Solo así se procederá a la radicación.
- b) Se radicará con el procedimiento normal una vez pasados los controles de seguridad.
- c) Se hará la descripción en el campo de anexos.
- d) Se informará inmediatamente a la dependencia que recibirá el contenido para hacer la entrega.
- e) El CDI, no hará bodegaje de cajas y paquetes, sin ninguna excepción.
- f) Para la radicación de paquetes, sobres y cajas selladas que no poseen carta remisoría el sticker se fijará en la caja o paquete.
- g) Se puede catalogar como "paquete en malas condiciones", cuando se presenten las siguientes características: paquetes sucios, manchados, con olores extraños o sonidos sospechosos, palabras restrictivas, de ser así el CDI se abstendrá de proceder a la radicación.
- h) La función del Personal del CDI está enmarcada en el ejercicio de la radicación, todo elemento que no cumpla las condiciones de seguridad podrá ser rechazado para su radicación, el análisis de la descripción de uso, conteo de elementos, entre otros, lo hará el área de destino.

2.2.15. Conforme a lo dispuesto en artículo 15 de la ley 1437 de 2011, en los casos en los que una persona requiera realizar una solicitud en físico o radicar documentos y no cuente con la carta de radicación se deberá emplear el Formato de Radicación de Apoyo, código GDI-GPD-F130

### **2.3. Digitalización para control y trámite de las comunicaciones recibidas en los CDI**

Para garantizar la eficacia del servicio que prestan los CDI, es indispensable que todas las comunicaciones en el momento de la radicación queden digitalizadas para efectos de control y trámite en el AGD., de la entidad. Con lo cual se agiliza la consulta en línea en tiempo real para su procesamiento posterior, el derecho a la información, posibilidades de localización de una comunicación, usar y recuperar información.

La digitalización acelera y mejora los procesos, aporta más transparencia a la gestión institucional, en tanto las comunicaciones incorporadas al AGD, junto con los metadatos registrados facilita el acceso de la información y gestión a lo largo del tiempo.

Los desarrollos tecnológicos dispuestos en la Secretaría Distrital de Gobierno, hacen que la digitalización, aporte al cambio cultural del "mundo del papel" y contribuye a la modernización de la entidad, para ello es indispensable el uso adecuado de las herramientas tecnológicas dispuestas. En este contexto es de vital importancia que tanto en alcaldías locales como nivel central los equipos de

trabajo para la operación correspondan a las exigencias tecnológicas requeridas.

Para realizar la digitalización, se debe tener en cuenta:

- 2.3.1. La digitalización de documentos definitivos se realizará a través del AGD de la Entidad, y requiere permisos tramitados por los administradores de red, solo el personal Activo del CDI y usuarios con rol administrador contarán con esta opción en el AGD.
- 2.3.2. Todo documento que se remite entre Alcaldías o a Nivel Central debe estar digitalizado en su totalidad.
- 2.3.3. Le corresponde a los CDI, la digitalización de todos los documentos (folios y anexos) que ingresan y de los oficios que salen de la Entidad y que son tramitados a través del AGD, para el caso de los anexos de oficios- comunicaciones externas la responsabilidad del cargue y digitalización recae en el servidor que produce el documento.
- 2.3.4. La información recibida con carácter digital (CD, USB) se cargará por el personal del CDI a la nube con la descripción de los anexos, en ningún caso los CDI, quemarán CD o grabarán información a Memorias Flash.
- 2.3.5. Todo anexo que se digitaliza en los CDI, debe quedar asociado a un radicado de entrada, garantizando la trazabilidad de la gestión y la consulta por parte de los diferentes usuarios.
- 2.3.6. La Digitalización de las comunicaciones se hace de manera inmediata en tiempo real, salvo en los casos descritos en los eventos de contingencias.
- 2.3.7. La comunicación donde aparece la firma del remitente queda digitalizada como radicado de entrada o documento definitivo y se digitaliza teniendo en cuenta que su contenido va desde el destinatario hasta la firma del remitente.
- 2.3.8. Los anexos NO deben quedar digitalizados con el radicado de entrada, estos quedarán digitalizados en campo de anexos, en el entendido que son los soportes enunciados en el documento definitivo.
- 2.3.9. Si por error humano, tecnológico o de instrucción, se digitaliza un documento que no corresponde al radicado, se solicitará a través del aplicativo dispuesto por la mesa de servicio las correcciones necesarias, el personal del CDI registrará la solicitud justificando de manera clara la situación y con carácter inmediato.

2.3.10. En el caso de Comunicaciones internas, la persona que proyecta el memorando deberá solicitar en el CDI la digitalización del documento definitivo para su posterior reasignación al destinatario a través del AGD, es el área responsable de la proyección del documento quien debe reasignar el documento, en ninguno caso reasignara memorandos el personal del CDI

2.3.11. Las incapacidades médicas de los funcionarios públicos de la entidad se digitalizan como anexos de radicados de entrada dirigidos a la Dirección de Gestión del Talento Humano.

2.3.12. No se digitalizan comunicaciones oficiales que ya estén en el AGD, en el entendido que se pueden consultar en el aplicativo.

2.3.13. Las digitalizaciones de los acuses de recibo solo se harán cuando el soporte contenga datos legibles.

2.3.14. El CDI digitalizará la totalidad de las comunicaciones de salida y le dará la categoría de documento definitivo, una vez se cumplan los criterios de calidad referidos en este instructivo.

#### **2.4. Reparto de las comunicaciones recibidas y recepción de envíos**

Le corresponde a los CDI, hacer la distribución de las comunicaciones que fueron recibidas y radicadas en ventanilla, este reparto se realiza en los cortes establecidos únicamente, en el entendido que para hacer esta entrega se deberá constatar que todos los datos como información de terceros, digitalización de documentos y reasignación a través del aplicativo estén correctos. En un compromiso de disminución de papel, los CDI realizan este reparto a través de Planillas virtuales emitidas por el AGD.

Los cortes establecidos para el reparto de las comunicaciones al interior de la entidad han sido organizados pensando en control y custodia temporal de estos documentos, para ello los CDI realizan un alistamiento previo a la entrega y según la información que emite la planilla de acuerdo al corte se ordenan todas las comunicaciones que serán entregadas a cada dependencia.

2.4.1. El reparto de la correspondencia recibida y con destino a las dependencias, se realiza en mínimo dos recorridos uno a las 9 am y el otro a las 2pm. La evidencia de recepción y entrega se hará a través de la planilla virtual generada por el AGD.

2.4.2. Los documentos de reparto interno están a cargo de los servidores públicos asignados en los CDI y cumplirán las políticas establecidas en este instructivo utilizando las planillas internas virtuales y planillas externas de ser el caso.

2.4.3. El uso de la planilla virtual para el reparto es de estricto cumplimiento teniendo en cuenta que la herramienta garantiza el registro y trazabilidad que soporta la distribución de las comunicaciones.

2.4.4. La recepción de documentos emitidos por las diferentes dependencias que requieren ser enviados, será recibida en los mismos recorridos establecidos para el reparto, toda documentación debe cumplir con todos los criterios para su correspondiente trámite, es decir deberán estar firmados, foliados, con los anexos enunciados y reasignados a la dependencia o destinatario jerárquico en los casos que aplique y registrarse en la planilla virtual del AGD.

2.4.5. Se regresará a la dependencia en el siguiente recorrido la comunicación que presente inconsistencia en datos. Solo para aquellos casos en los que la Dependencia informa la urgencia, el CDI priorizará la revisión y trámite de distribución de la comunicación.

2.4.6. En cada dependencia se contará con un usuario que por los roles definidos en el manual operativo del AGD será el encargado de emitir las planillas virtuales, y la entrega de documentos para el trámite correspondiente de reparto o envío.

2.4.7. Los documentos entregados por las dependencias para su respectivo trámite de envío a través del CDI después de las 3pm serán tramitados para planilla de envío motorizado el siguiente día hábil a su entrega en CDI y su envío físico se hará el segundo día hábil después después de la entrega para programación de envío.

2.4.8. Cada área de trabajo tendrá un responsable de recibir y entregar las comunicaciones, así mismo tendrá en cuenta los cortes establecidos para su distribución.


2.4.9. Los horarios de reparto se deben cubrir a cabalidad garantizando por parte de las dependencias que siempre se cuente con una persona para atender al personal del CDI y no retrasar la operación de entrega y recolección, de no cumplirse esta condición la dependencia deberá acercarse al CDI para realizar el trámite correspondiente.

2.4.10. El motorizado o notificador responsable de la entrega deberá garantizar que la persona que recibe diligencia el lleno de los requisitos del sello en la copia (acuse de recibido) en el caso de empresas o entidades será sello o sticker de radicación de la Entidad.

Instrucciones para el trámite de radicación, digitalización  
y reparto de las comunicaciones en el centro de  
documentación e información - CDI

\_\_\_\_\_ 8 cm \_\_\_\_\_

4 cm

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE GOBIERNO  <b>C.D.I.</b> <b>NIVEL CENTRAL</b>	<b>DESTINATARIO</b>
	Nombre: _____ No. I.D: _____ Fecha: _____ Hora: _____
	<b>NOTIFICADOR / Dependencia: _____</b>
	Nombre: _____ No. I.D: _____ Fecha: _____ Hora: _____

## 2.5. Comunicaciones internas.

Las comunicaciones internas (memorandos) son todas aquellas que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas entre las dependencias internas, y las líneas de coordinación jerárquica de la SDG.

Por su naturaleza requieren de un trámite diferente a la correspondencia en general aun cuando el trámite de las comunicaciones se hará a través del AGD garantizando siempre la trazabilidad de la gestión realizada.

Para el trámite en el CDI de las comunicaciones internas se debe tener en cuenta:

2.5.1. Las comunicaciones internas (Memorando) que no cuenten con anexos deberán ser tramitadas de manera virtual a través del AGD con el fin de dar cumplimiento a las políticas de cero papel, la dependencia que genera la comunicación hará el trámite asegurándose de tener el documento en las plantillas correctas y debidamente firmado y solicitara al CDI la digitalización del documento definitivo, la reasignación al destinatario la realizara la dependencia emisora sin necesidad de hacer entrega del físico.

2.5.2. Las comunicaciones internas (Memorandos) que cuenten con anexos o que por su naturaleza deban entregarse en físico al destinatario serán entregadas en los horarios de reparto al CDI por las dependencias generadoras y relacionadas en planilla manual GDI-GPD-F009. Tendrán una verificación por parte del CDI, que consiste en garantizar que la plantilla y los anexos corresponda, que el documento se encuentre digitalizado y reasignado al destinatario dentro de la entidad.

2.5.3. Las comunicaciones internas que estén dirigidas a funcionarios o dependencias en diferentes sedes de la entidad serán distribuidas por lo motorizados en los recorridos del día hábil siguiente a su recepción en el CDI cumpliendo con el procedimiento de planilla, envío y reparto

dispuesto para la correspondencia en el presente instructivo.

En ningún caso el personal del CDI le indicará a los motorizados de las dependencias de la SDG que entreguen directamente la correspondencia a los Servidores, siempre deberá receptionar a través del CDI para ser organizada y entregado en los repartos diarios.

2.5.4. Si la comunicación interna es susceptible de entrega directa y personal por los servidores de la dependencia emisora del memorando, estos garantizarán hacer la marcación en el AGD de este medio de entrega y los CDI solo se encargarán de la digitalización de documento definitivo.

2.5.5. Las dependencias que emitan comunicaciones oficiales internas cuya información sea de carácter general o con copias que contengan anexos no electrónicos o digitales deberán suministrar todos los ejemplares y anexos necesarios para la distribución a través del centro de documentación e información.

## 2.6. Comunicaciones externas

La distribución de comunicaciones externas hace parte de las funciones asignadas a los CDI, dicha tarea se realiza a través de notificadores, motorizados o empresas especializadas en mensajería.

Cuando se dé el caso de tener una empresa de mensajería contratada, esta deberá cumplir con los instrumentos normalizados en este proceso de tal manera que exista control en el reporte de novedades e información estadística que posibilite la toma de decisiones y así garantizar la prestación de un buen servicio.

La distribución de las comunicaciones conlleva una responsabilidad y unos criterios éticos que garantizan el buen servicio, razón por la cual se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

2.6.1. Las dependencias son las encargadas de emitir las comunicaciones externas, por tal razón desde el CDI, no se dará respuesta a ninguna comunicación en el entendido que no hace parte de las funciones asignadas a esta área de trabajo.

2.6.2. El CDI es la única dependencia que posee permisos y emite la Planilla de motorizados de entrega de comunicaciones externas. A través de ella se relacionan todos los documentos que serán distribuidos por los motorizados y/o notificadores.

2.6.3. Toda comunicación externa deberá ser tramitada a través del AGD, de tal manera que el CDI proceda a los controles previstos antes de la distribución.

2.6.4. Las comunicaciones entregadas por las dependencias y relacionadas en planilla virtual

Página 15 de 27

*Nota: "Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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"*

de dependencias, tendrán una verificación por parte del CDI., que consiste en garantizar que la información del destinatario corresponda, que los datos relacionados en el aplicativo sean los mismo del documento físico y de la planilla que emiten las dependencias, que el documento no tenga enmendaduras, que la firma del documento este autorizada y que contenga todos los anexos

2.6.5. La digitalización del documento definitivo para las comunicaciones externas, solo se realizará por el CDI una vez superado los controles.

2.6.6. Los datos consignados en las comunicaciones tales como: Nombre, apellidos, direcciones, barrio, Número de apartamento, Interior, Nombre de la copropiedad, correo electrónico si quedo registrado, entre otros se constituyen en información relevante para realizar la entrega al destinatario y evitar reprocesos por devoluciones. Es responsabilidad de la persona que proyecta el documento garantizar la veracidad de esta información con el fin que el CDI pueda a su vez garantizar la calidad en el reparto de las comunicaciones externas.

2.6.7. Las comunicaciones externas serán distribuidas por lo motorizados en los recorridos del día hábil siguiente a su recepción en el CDI. Lo anterior con el fin de hacer la revisión y control que garantiza el proceso de alistamiento para la distribución digitalización, enrutamiento de acuerdo a la zona y planilla do para el motorizado o notificadores.

2.6.8. La notificación de las actuaciones administrativas a través de correos electrónicos se realizará teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437, “Artículo 56. Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación”

2.6.9. Cuando las comunicaciones cumplan con los requisitos para envío por medio de correo electrónico, los CDI serán los encargados de dicho envío. Para ello cada CDI deberá solicitar la creación de un correo institucional, SOLO para envío de correspondencia. Este correo tendrá un servidor público encargado y deberá entregar reportes de lo remitido. En caso de vacaciones, terminación de contrato entre otros deberá hacer entrega del usuario a través de acta, soportando todo lo enviado con sus respectivos acuses de recibo en el AGD.

2.6.10. Bajo ninguna circunstancia el envío de comunicaciones oficiales se realizará desde correos personales.

2.6.11. Cuando una comunicación tenga más de un dato de dirección y correo electrónico, la dependencia que produce el documento determinará cual es el canal de envío, lo cual deberá informar al CDI con el fin de proceder con el envío según corresponda.



2.6.12. Es responsabilidad de los notificadores y/o motorizados la distribución de las comunicaciones externas, en todos los casos se debe garantizar la gestión de entrega al destinatario correspondiente o los soportes del trámite realizado para los eventos de devolución.

2.6.13. Los notificadores y/o motorizados, NO dejarán comunicaciones (actos administrativos) a personas que no corresponden al destinatario o en casas vecinas o bajo la puerta. En el caso de no encontrar la persona se reportará la novedad, mediante el Formato de Devolución de Comunicaciones GDI-GPD-F005.

2.6.14. Los notificados y/o motorizados realizarán una sola entrega y la repetirán una vez realizada la corrección de la novedad de devolución.

2.6.15. La entrega de las comunicaciones a motorizados, notificadores y empresas contratadas, se realizará de manera tal que se garantice la entrega de toda la correspondencia georreferenciada del día hábil inmediatamente anterior.

2.6.16 Los CDI, llevarán un control que relaciona las planillas entregadas diariamente a cada notificador y/o motorizado.

## **2.7. Acuses de recibo**

El Acuse de recibo/Prueba de entrega es la constancia de que el envío fue entregado en el lugar de destino.

Es responsabilidad de los CDI, cargar la información de los acuses de recibo de todas las comunicaciones que emite la entidad y que soportan la distribución de las comunicaciones o actuaciones administrativas.

En este sentido será indispensable tener en cuenta los siguientes lineamientos:

2.7.1. Conforme a lo estipulado por el acuerdo 060 de 2001 Art. 11 las dependencias deberán entregar todas las comunicaciones externas al CDI en original y copia, esta última se constituirá en el acuse de recibido que cargar el CDI en el AGD y entregará en físico a la dependencia emisora con el fin de ser anexada al expediente correspondiente.

2.7.2. El motorizado o notificador responsable de la entrega deberá garantizar que la persona que recibe consigne en la copia (acuse de recibido) de manera clara, firma, fecha y nombre, en el caso de empresas o entidades será sello o sticker de radicación de la Entidad.

2.7.3. Para el caso de entrega de las comunicaciones en entidades o empresas el notificador o motorizado deberá exigir que en el acuse se deje el número radicado de la entidad o empresa a la que está entregando la comunicación o el sello con datos claros de quien recibe.

2.7.5. Para aquellos tramites que por razones de fuerza mayor se deba entregar las comunicaciones a través de servidores públicos que no hacen parte del CDI., se orientará que es indispensable cumplir con el soporte con los lineamientos para la entrega establecidos en el presente documento.

2.7.6. La digitalización y cargue en el AGD de los acuses de recibo por parte de los CDI, se realizará de manera inmediata a la entrega del soporte por parte del motorizado, y/o notificador.

2.7.7. Cuando el servicio de mensajería se tenga contratado con una empresa, será de carácter indispensable que los términos y condiciones para la distribución y reporte de acuses y novedades se realice en los tiempos aquí establecidos.

2.7.8. La labor de planillado y organización de las comunicaciones externas siempre quedarán dispuestas el día anterior a la entrega del notificar y/o motorizado.

2.7.9. Los notificadores y/o motorizados harán entrega de novedades y acuses de recibo todos los días, bajo ninguna circunstancia una comunicación pasará más de un día sin ser entregada al destinatario. El rigor en la entrega será verificado con la relación de planillas.

2.7.10. Ningún CDI acumulará el cargue de esta información minimizando la importancia de subir los acuses de recibo en los tiempos aquí establecidos garantizando la oportunidad y trazabilidad de la información.

## **2.8. Correo certificado**

Este servicio se utiliza para enviar comunicaciones que requieren certificación de entrega, la notificación se constituye en un soporte que reposa en un expediente. De la misma manera se emplea para las comunicaciones remitidas a destinatarios que no tienen residencia en la ciudad de Bogotá. (veredas, otros municipios, otras ciudades, departamentos e incluso internacionales)

Los correos certificados se tramitan a través de una empresa externa contratada para tal fin. Es importante tener presente que correo certificado no es sinónimo de entrega inmediata.

Los criterios que deben tener los CDI para hacer el trámite de correspondencia certificada son:

2.8.1. Cuando un servidor público determina que una comunicación se entregará por correo certificado, deberá informar al personal de CDI que recibe las comunicaciones sujeto de envío, situación que se marcará en la planilla virtual para posteriormente generar la planilla exclusiva de comunicaciones enviadas por correo certificado.

2.8.2. El personal del CDI una vez hechos los controles y verificaciones de las comunicaciones externas sujeto de envío emitirán la planilla a través del sistema AGD que relaciona exclusivamente los documentos que deben enviarse por correo certificado para su trámite con la empresa de correspondencia contratada.

2.8.3. Los CDI, ofrecerán información oportuna requiriendo a las empresas contratadas para el envío de correo certificado de manera tal que se asegure que estas cumplen con los reportes y tiempos establecidos en el presente documento. Siendo de carácter indispensable esta información en la perspectiva del ejercicio transparente y de derecho a la información.

2.8.4. En la contratación que realiza las Alcaldías Locales y el Nivel Central para efectos de la entrega de correo certificado, deberá tener en cuenta las disposiciones aquí establecidas, con lo cual se garantiza que el servicio contratado sea efectivo, que existan controles en la entrega de las comunicaciones, que los reportes de los acuses de recibo sean oportunos para el cierre de trámites, que el reporte de novedades permita la identificación de inconsistencias o situaciones que afecten la entrega oportuna.

## 2.9. Fijación y des fijación

Esta labor es de carácter diario y se realiza en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 209 de la Constitución Política, y en el artículo 69 de la Ley 1437, En este sentido la Secretaría Distrital de Gobierno a través de los Centros de Documentación e Información CDI., prevé que para aquellas comunicaciones en las cuales se desconoce los datos del destinatario o fueron aportados de manera errada y no fue efectiva la entrega, la comunicación se publicará en un lugar de acceso al público por cinco días hábiles y se considera surtida la notificación al día siguiente de la des fijación.

Como lineamiento de estricto cumplimiento para todos los CDI., se establecen los siguientes criterios:

2.9.1. Todos los anónimos se fijarán en cartelera por espacio de 5 días hábiles.

2.9.2. Como soporte de fijación y des fijación el CDI digitalizará la comunicación con las dos

fechas previstas en cumplimiento de la norma y procederá a publicar en cartelera.

2.9.3. Una vez desfijada la comunicación, al día siguiente en los cortes de entrega se regresará la comunicación a la dependencia para el respectivo archivo en expediente.

2.9.4. Los CDI., deben garantizar el cumplimiento de las fechas de fijación, las cuales deberán coincidir con exactitud con las fechas de devolución según los tiempos estipulados.

2.9.5. Los anónimos tendrán fecha de publicación del día siguiente de la planilla emitida por la dependencia.

2.9.6. Se debe garantizar que la digitalización se hará al día siguiente de la des fijación de cartelera para todos los casos.

2.9.7. En ningún caso los CDI., acumularán comunicaciones para hacer una sola publicación o des fijación masiva se debe garantizar el cumplimiento de las fechas del proceso conforme a lo descrito en los numerales anteriores.

2.9.8. Ninguna cartelera del CDI deberá contener información diferente al propósito y cumplimiento de la norma establecida para la fijación y des fijación de las comunicaciones.

2.9.9. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará o la pondrá en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

## **2.10. Devoluciones**

La devolución de una comunicación afecta el propósito de la entidad para que las actuaciones administrativas sean envidadas a los diferentes destinatarios. En este sentido todos los CDI., deben estar comprometidos en el buen servicio de la distribución de las comunicaciones, será indispensable hacer un control permanente de las causas que motivan una devolución. El diligenciamiento diario del formato de control de novedades por parte de los notificadores y/o motorizados, permitirá hacer control e identificar las razones o novedades que se presentan.

A partir de este reporte, el CDI controlará y editara de ser el caso datos que presentan error para evitar nuevos envíos fallidos, Cuando los terceros se generan en las dependencias deberán ser esta instancia quien realice los ajustes correspondientes.

2.10.1. Cuando por diferentes razones no fue posible contactar al destinatario los motorizados

o notificadores realizan el reporte de novedades que da cumplimiento a los propósitos de transparencia en el reparto de las comunicaciones, igualmente se dejará evidencia en el AGD. en este instructivo se establecen 8 criterios que soportan una devolución y que están contenidos en el Formato de Devolución de Comunicaciones Código GDI-GPD-F005.

- **Dirección Inexistente:** el reporte quedará en el campo de acuse de recibo y desde el CDI se debe validar que los datos coincidan entre el documento físico y el AGD de no encontrarse errores se publicará en cartelera siguiendo el proceso establecido.
- **Dirección deficiente:** Se actualizará la Información en el AGD y se remitirá a la dependencia para la corrección y nuevo trámite de envío.
- **Rehusado:** el reporte quedará en el AGD, se publicará en cartelera siguiendo el proceso establecido.
- **Cerrado:** Se dejará un formato informativo para que el destinatario este enterado de la novedad y se procede a publicar en cartelera. Se dejará como soporte de acuse de recibo el reporte de devolución y la comunicación con fecha de fijación y des fijación.
- **Fallecido:** El reporte quedará en el AGD y se remite a la dependencia. No se publica en cartelera.
- **Cambio de Domicilio:** El reporte quedará en el AGD y se remitirá a la dependencia para identificación de nuevos datos y nuevo trámite de ser el caso. El CDI editará la información para no repetir un envío con error. No se publicará en cartelera.
- **Destinatario Desconocido:** El reporte quedará en el AGD y se remitirá a la dependencia para identificar datos y nuevo trámite de ser el caso, el CDI editará la información en base de datos para no repetir un envío con error. No se publica en cartelera.
- **Desocupado:** El reporte quedará en el AGD y se remitirá a la dependencia para identificar nuevos datos y nuevo trámite. El CDI editará la información en base de datos para no repetir un envío con error. No se publicará en cartelera.

2.10.2. En todos los casos que efectuó una devolución y que esta a su vez requiera se publicada en cartelera, la fijación se actualizara en el AGD como “DEVOLUCION” y se digitalizara con la fecha correspondiente, una vez surta el tiempo establecido, cinco (5) días hábiles, se actualizara en el AGD con la fecha de des fijación y de esta manera se generara el acuse de recibido que cuenta con las dos fechas correspondientes y que se denominara “ACUSE DE DEVOLUCION POR FECHA DE DESFIJACION”.

2.10.3. Una devolución por cambio de direcciones de entidades distritales se reportará de manera inmediata para que desde un soporte técnico que realice la edición correspondiente. Es fundamental que se garantice el reporte de manera inmediata y el seguimiento del cambio de la información en el AGD, así se evitarán envíos fallidos.

Instrucciones para el trámite de radicación, digitalización  
y reparto de las comunicaciones en el centro de  
documentación e información - CDI

2.10.4. Cuando el notificador y/o motorizado encuentre la dirección, pero no sea posible entregar la comunicación dado que esta “cerrado”, dejará bajo la puerta el Formato de Notificación de entrega código GDI-GPD-F131, el cual tiene como propósito que el destinatario se entere que NO fue posible entregar la comunicación. En este caso en particular la dirección es correcta, todos los datos corresponden.



**Secretaría Distrital de Gobierno**

Fecha: \_\_\_\_\_ RADICADO No. \_\_\_\_\_

Estimado Ciudadano (a):

La comunicación referida, no se entregó al destinatario dado que en la dirección reportada no se encontró ninguna persona, estaba cerrado o no fue atendido el notificador y/o motorizado. Se informa que el documento será publicado en cartelera de (alcaldía local o nivel central, ubicada en dirección

Cordialmente,

Nombre del Notificador: \_\_\_\_\_  
Centro de Documentación e Información CDI.

2.10.5. Las comunicaciones que tengan devolución deberán ser distribuidas en las respectivas dependencias el mismo día que el motorizado o notificador hace entrega al CDI. Es importante tener en cuenta que hay comunicaciones que deberán ser modificadas lo que implica la generación de un nuevo número de radicado por la dependencia que la produjo, por tanto, es de suma importancia que la devolución se realice en el menor tiempo posible.

2.10.6. En el momento de digitalizar la devolución, el servidor público del CDI que hace esta tarea deberá dejar información detallada y concreta de las razones por las cuales se dio la devolución. Esto deberá quedar en el AGD en el campo de acuse de recibo: DEVOLUCION. (Descripción detalla de la novedad).

2.10.7. Todos los envíos de comunicaciones a través de correo electrónico se realizan desde los CDI, por tanto, cuando este tenga devolución, por dominio incorrecto se hará devolución a la dependencia para validar información y/o disposición de publicación en cartelera de ser el caso.

2.10.8. Los notificadores y/o motorizados regresan cada una de las comunicaciones que presenten devolución con el Formato de Devolución de Comunicaciones Código GDI-GPD-F005, teniendo en cuenta que este deberá quedar diligenciado en forma amplia para determinar las

razones por las cuales se dio la devolución.


## 2.11. Protocolo en caso de una contingencia

Este capítulo hace referencia a todas las actividades que se deben ejecutar en el evento de una contingencia, entiéndase la misma como una falla en los sistemas tecnológicos, falla del sistema eléctrico u otras situaciones atípicas, lo anterior en el entendido que es responsabilidad de los CDI, garantizar que la recepción de documentos para que la radicación, recepción, reparto y notificación tenga un control que permita identificar lo ingresado y tramitado.

Las contingencias para los CDI serán motivadas cuando:

- a) Se presenten fallas en el AGD disponible para la radicación que impidan emitir un número consecutivo o la emisión de planillas.
- b) Fallas de flujo eléctrico que impida el funcionamiento de los equipos dispuestos para la radicación, lo cual motivará la utilización del sello previsto y formato de planilla dispuesto para la distribución de comunicaciones internas y externas.

2.11.1. Al presentar una falla en el AGD o de los equipos tecnológicos que impidan generar e imponer el número de radicado a los documentos recibidos por el CDI, se utilizará un sello que dará constancia de recibido, este debe contener los siguientes datos: Fecha de radicación, hora, causas de uso del sello, No. De Folios, No. De Anexos. Nombre del servidor público que recibe.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría de Gobierno

**C.D.I**  
(Espacio para indicar la sede del CDI)

Consecutivo temporal:  
Fecha de Radicación: Tipo  
de Falla: sistema No. De  
Anexos:   
No de Folios:

Hora de radicación:  
Eléctrica

Nombre del servidor Público que recibe:

2.11.2. El sello para radicación se utiliza únicamente para las contingencias establecidas en este instructivo, su uso es exclusivo y de responsabilidad de quien radica en los CDI.

2.11.3. El número consecutivo temporal al que hace referencia el sello será otorgado del número 1 en adelante y por el tiempo que dure la contingencia de manera diaria, este servirá como referencia para relacionar al radicado definitivo que se genere por el AGD una vez superada la contingencia y deberá reportarse en el campo de observaciones con la fecha de la contingencia.

2.11.4. Si la contingencia supera 1 recorrido diario, se deberán priorizar los documentos que tengan términos inmediatos (tutelas, acciones de cumplimiento, medidas cautelares, aglomeraciones, invitaciones, requerimientos de entes de control con términos menores a 3 días entre otros) se hará uso de la herramienta tecnológica dispuesta para el reparto para conservar una copia digital de los documentos entregados la cual será el soporte que se usara para generar la radicación en el AGD una vez superada la contingencia, especificando la situación en el campo de observaciones.

2.11.5. Cuando los documentos cuentan con el proceso completo de radicación y la contingencia afecta la generación de planillas de reparto se deberá emplear el "Formato planilla para distribución de comunicaciones internas y externas durante el plan de contingencia".



2.11.6. Cuando la contingencia se haya superado, se debe garantizar que la documentación recibida con sellos será ingresada al AGD, el sticker generado deberá imponerse en el documento asegurando que no se cubra el sello original de recibido esto con la finalidad de conservar la trazabilidad del documento.

2.11.7. Para la recepción de comunicaciones internas y externas de entrada durante la contingencia el CDI debe relacionar de forma manual las comunicaciones en la respectiva planilla: Formato planilla para distribución de comunicaciones oficiales entre dependencias durante el plan de contingencia código GDI-GPD-F009.

2.11.8. Para la distribución de las comunicaciones recibidas por el CDI éstas se deben clasificar por dependencias y relacionar de forma manual en Formato planilla para distribución de comunicaciones oficiales entre dependencias durante el plan de contingencia Código GDI-GPD-F009. La planilla debe generarse en original y copia, para lo cual, la copia de la planilla se entregará al responsable de las comunicaciones en las dependencias, y la planilla original deberá devolverse con las firmas de recibo al CDI.

2.11.9. Para el caso de la distribución de las comunicaciones oficiales internas o externas de salida, el CDI debe clasificarlas dependiendo de la zona de distribución o la dependencia interna de destino y relacionarlas de manera manual en el Formato planilla para distribución de comunicaciones oficiales entre dependencias durante el plan de contingencia código GDI-GPD-F009, asignándolas al responsable de su entrega, motorizado o notificador, junto con las comunicaciones correspondientes.

## **2.12. CDI Inspecciones de policía**

Las inspecciones de policía hacen parte del proceso Vigilancia y Control en el distrito capital, a través de acciones, actuaciones, operaciones y decisiones de las autoridades policivas a cargo de la Secretaría Distrital de Gobierno, para garantizar la gobernabilidad y el ejercicio de derechos y libertades ciudadanas.

En el entendido que de manera física las Inspecciones de policía pueden o no estar ubicadas en las instalaciones físicas de las Alcaldías Locales, para aquellos casos en los que las oficinas de las inspecciones se encuentran fuera de la sede principal de la Alcaldía se dispuso de habilitar puntos de radicación de documentación CDI que de manera exclusiva recibe todos los temas relacionados con la operación y competencia de las inspecciones locales.

2.12.1 Los puntos CDI de inspección se rigen por los principios generales contenidos en el presente documento en cada uno de sus capítulos, asegurando el cumplimiento de las políticas de la operación desde la recepción de los radicados hasta su entrega al responsable y el envío de los

documentos externamente.

2.12.2 Los puntos CDI – inspecciones solo recibirán la documentación susceptible de trámite en las inspecciones locales.

2.12.3 Conforme a los lineamientos establecidos por el área misional en materia Policiva, la Dirección para la Gestión Policiva, una vez recibido los documentos radicados por la ciudadanía los mismos deben asignarse al profesional especializado 222-24 encargado del reparto quien a través del AGD realizara la designación a la inspección correspondiente.

2.12.4 dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de los documentos radicados por la ciudadanía el profesional 222-24 debe garantizar el reparto a la inspección correspondiente de esta manera y en el mismo plazo de tiempo, una vez realizado el reparto a través de AGD la persona encargada del punto CDI inspecciones hará la entrega de los documentos físicos al responsable designado.

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### 3.1. Documentos Internos

Código	Documento
SAC-M001	Manual de Atención a la Ciudadanía
GDI-TIC-M004	Manual de Gestión de Seguridad de la Información
GDI-GPD-IN003	Instructivo Plan de Contingencia para el Manejo de Comunicaciones Oficiales
GDI-GPD-F005	Formato de Devolución de Comunicaciones.
GDI-GPD-F006	Formato Control Radicados De Salida - Novedades Y Acuse De Recibo
GDI-GPD-F007	Formato Informe Mensual Consolidado.
GDI-GPD-F009	Formato planilla para distribución de comunicaciones oficiales entre dependencias durante el plan de contingencia
GDI-GPD-F130	Formato de Radicación de Apoyo
GDI-GPD-F131	Formato Notificación Entrega
Formato generado por el AGD	Formato Planilla Corte-Entrada
Formato generado por el AGD	Formato Planilla por Dependencias
Formato generado por el AGD	Formato Planilla para la entrega de Comunicaciones Externas

Formato generado  
por el AGD

Formato Planilla de envío Correo Certificado

### 3.2. Normatividad Vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política de Colombia	1991	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.	Artículo 209
Ley 1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Art.5,9,56,67,69,72
Directiva Presidencial 04	2012	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papele en la administración pública.	
Ley 1712	2015	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	Art. 6,9,11,15,16,17,25
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	Art. 1,3,5,8,10,15.
Decreto Distrital 411	2016	Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno	Art. 22 numeral d.