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.
02	12 de septiembre de 2018	Se realiza la actualización de todo el instructivo en el que se modifican por completo las siguientes temáticas: Propósito del instructivo. Glosario. Concepto de unidades de correspondencia. Políticas de operación.
03	19 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.
04	02 de julio de 2021	Se realizan ajustes en el Glosario, en la Política general de operación, cambio del término "sello" por "formato", la digitalización para control y trámite, radicación por ventanilla, digitalización para control y trámite de las comunicaciones recibidas en los CDI, acuses de recibo, fijación y desfijación, protocolo en caso de contingencia.
05	24 de noviembre de 2021	Se realiza ajuste y claridad en relación con la notificación en cartelera (normograma) de las Inspecciones de Policía Factor Distrital. Se organizan el Glosario y las siglas alfabéticamente. Se corrige la numeración del ítem 2.7.
06	15 de diciembre de 2022	Se realizan ajustes a: definiciones en el Glosario, Políticas generales de operación. Capítulo 2.4: se cambia "Reparto de las comunicaciones recibidas y recepción de envíos" por "Reparto y recolección de correspondencia". Se incluye el título "Notificaciones" bajo el numeral 2.7. Se realizan correcciones de redacción y estructura sintáctica; y se modifican según la realidad del proceso en el funcionamiento del Centro de Documentación, de la siguiente manera: Se agrega nota aclaratoria a los numerales: 2.1.12, 2.2.6, 2.2.7, 2.3.3, 2.4.1, 2.4.3, 2.6.5, 2.7.3, 2.7.4, 2.7.7, 2.8.5, 2.8.9,

		2.9.3, 2.12.2. Se elimina la información que ya no aplica, según el proceso actual y las funciones propias del Centro de Documentación e Información.
07	**13 de octubre de 2023**	Se suprime el numeral 2.7.6 y se modifican numerales 2.2.6, 2.10.6 y 2.11.8 con el objeto de que la totalidad de publicaciones en cartelera sean asumidas por el CDI, solicitado a través del acuerdo sindical 2023 numeral 40 Se agregan numerales 2.1.20, 2.2.3, 2.3.13, 2.4.9, 2.5.9, 2.5.10, 2.5.11, 2.6.2, 2.6.14, 2.6.15, 2.6.16, 2.7.7, 2.8.10, 2.10.10, 2.11.2, 2.12.9, 2.12.10 y 2.12.11 según la necesidad propia del servicio basado en la normativa vigente. Se modifican numerales 2.2.11, 2.3.3, 2.9.1 y el apartado de conceptos técnicos de causales de devolución según corresponda según la necesidad propia del servicio basado en la normativa vigente.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento es actualizado en mesas de trabajo, por la profesional Ángela Patricia Molina Caro y el técnico Camilo Andrés Muñoz, por parte del Centro de Documentación e información, con el apoyo de la profesional María Elena Díaz, como delegada de la Dirección Administrativa; y el acompañamiento del grupo de Gestión del Patrimonio Documental de la Secretaría Distrital de Gobierno. Con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.	**Luisa Fernanda Ramírez Feriz** Directora Administrativa **Ángela Patricia Cabeza Morales** Profesional OAP – Analista del Proceso	**Martha Liliana Soto Iguarán** Subsecretaría de Gestión Institucional Líder del macroproceso Este documento se revisó y aprobó mediante caso en aplicativo Hola, No. **349053**

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. INFORMACIÓN GENERAL

Propósito

Gestionar de manera adecuada la recepción, radicación, clasificación, digitalización, 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 Centros de Documentación e Información (CDI), en la Secretaría Distrital de Gobierno.

Responsable

Subsecretario (a) de Gestión Institucional / Director (a) administrativo (a)

Glosario

Acuse de Recibo: Soporte que obra como prueba de entrega y/o gestión de notificación de una comunicación oficial externa a su destinatario.
Anexo: Son los soportes escritos y/o digitales (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, tanto internas como externas, en la Secretaría Distrital de Gobierno.
Asociar: Acción de relacionar en el AGD un número de radicado existente con uno nuevo, incluidos documentos y/o anexos.
Bogotá te Escucha: Herramienta tecnológica de la Alcaldía Mayor, dispuesta para el registro de todas las solicitudes ciudadanas.
Colaborador: Para efectos del presente documento, se entenderá como "colaborador", aquellas personas vinculadas a la Secretaría Distrital de Gobierno y las Alcaldías Locales, en calidad de funcionarios de carrera administrativa, provisionales, contratistas de prestación de servicios; y las personas vinculadas a las compañías de mensajería que prestan apoyo a los CDI de la entidad, según corresponda.
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.
Comunicaciones Oficiales Externas: Documento informativo o de respuesta dirigido a ciudadanos, entidades o empresas de carácter público o privado, producido por las dependencias de la SDG.
Comunicaciones Oficiales Internas: Documento informativo o de respuesta remitido entre dependencias de la SDG. Este es producido por la dependencia generadora de la SDG.
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, grupo de ciudadanos, organización pública o privada, requieren ante una autoridad 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 que se le da a un radicado de entrada, comunicación interna o externa

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.*

que se encuentra firmada y digitalizada en el AGD.
Foliación: Operación incluida en los trabajos de ordenación, que consiste en numerar correlativamente todos los folios de cada unidad documental.
Normograma: Sección de la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno, donde se realiza la notificación virtual de documentos anónimos o que de alguna forma no se hayan podido notificar.
Planilla: Son instrumentos de trabajo, corresponden a bitácoras que relacionan la trazabilidad de las comunicaciones, tanto internas como externas.
Remitente: Quien radica un documento en la Secretaría Distrital de Gobierno.

Siglas

AGD: Aplicativo de Gestión Documental.
AGN: Archivo General de la Nación.
CDI: Centro de Documentación e Información
F: Formato.
GDI: Gerencia de la Información.
GPD: Gestión del Patrimonio Documental.
IN: Instructivo.
IVC: Inspección, Vigilancia y Control.
SDG: Secretaría Distrital de Gobierno.
SGI-SAC: Subsecretaría de Gestión Institucional – Servicio de Atención a la Ciudadanía.
TRD: Tablas de Retención Documental.

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.*

2. INSTRUCCIONES

Centros de Documentación e Información CDI

Dando cumplimiento de lo establecido por el 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", la Secretaría Distrital de Gobierno dispuso en todas las sedes de Alcaldías Locales 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 que toda la documentación (comunicaciones, derechos de petición, oficios entre Entidades, comunicaciones de respuesta a la ciudadanía, citaciones a audiencias públicas, actuaciones administrativas, entre otras) ingresa a través de las ventanillas habilitadas para la atención; y desde ahí, se distribuyen a las diferentes dependencias y/o áreas responsables. De igual forma, todas las comunicaciones externas salen a través de este conducto hacia 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.

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. Lo anterior, dando cumplimiento al documento PLE-PIN-PL001, donde se indica el programa "cero papel" de la SDG, enmarcado en la Directiva Presidencial 04 de 2012 relacionada con la "eficiencia administrativa y lineamientos de la política CERO PAPEL en la administración pública".

Para dar cumplimiento de manera eficiente a la tarea asignada a los CDI, es necesario tener en cuenta que los colaboradores 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. Lineamientos generales

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 Distrital 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 colaborador 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. Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio

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.*

a la Ciudadanía, todos los puntos CDI deberán contar con un aviso visible donde se informen los horarios de recepción de correspondencia.

2.1.3. Los colaboradores del CDI clasificarán la documentación conforme a los asuntos relacionados con los trámites descritos en el Banco Terminológico de Series y Subseries (BANTER) de la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG).

2.1.4. La correspondencia que los colaboradores de las dependencias responsables de emitir respuestas entreguen al CDI para envío fuera de la Entidad, será recibida de 7:00 am a 3:00 pm en jornada continua. Toda comunicación será enviada con la empresa de mensajería o sistema de notificación, a partir del día hábil siguiente, previa revisión y cumplimiento de los criterios para la notificación.

2.1.5. Teniendo en cuenta que las ventanillas dispuestas para los CDI de la Entidad prestan un servicio de cara a la ciudadanía, debe ser prioridad de la gestión cotidiana ofrecer un trato respetuoso, cálido y considerado a sus usuarios (internos y externos). El personal vinculado a dicha atención deberá prestar el servicio conforme a lo establecido en los protocolos de atención a la ciudadanía, inmersos en el Manual de Atención a la Ciudadanía, Código SAC-M001.

2.1.6. Se priorizará 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 Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad -SAC-M002- y el Manual de Atención a la Ciudadanía -SAC-M001- de la SDG. Por lo tanto, el personal del CDI deberá estar atento a la condición de las personas que están en fila, con el fin de dar prelación a las personas que cumplan estas condiciones de discapacidad.

2.1.7. En todas las ventanillas del CDI se tendrá información en braille, con datos como: Nombre de la Alcaldía, nombre desglosado del grupo de trabajo funcional (CDI: Centro de Documentación e Información).

2.1.8. De acuerdo con las funciones establecidas para los CDI, los colaboradores 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 admisión de las comunicaciones. En ningún momento serán responsables de la producción de comunicaciones oficiales externas y/o internas, ni del seguimiento a la gestión realizada por la dependencia responsable de dar trámite a solicitud alguna.

2.1.9. Previo al inicio de las actividades de los colaboradores que intervienen en los CDI, se debe solicitar y programar una capacitación con relación al funcionamiento del AGD, procedimientos, protocolos, instructivos y manejo de herramientas tecnológicas. Para el efecto, se atenderá lo dispuesto en el documento "Instrucciones para el Entrenamiento en Puesto de trabajo, 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 SGI-SAC en articulación con la Dirección Administrativa. La capacitación deberá solicitarse mediante la creación de un caso HOLA.

2.1.10. Ningún colaborador 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

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 contingencia.

2.1.11. Todos los documentos que ingresan a través de las ventanillas de los CDI quedan en custodia temporal de los colaboradores asignados a este grupo funcional. Por lo anterior, y con el fin de garantizar la seguridad de las comunicaciones recibidas y 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. Teniendo en cuenta la restricción de acceso a las oficinas de los CDI, todos los puntos deben contar con un aviso visible que informe sobre la prohibición de ingreso a personal no autorizado.

2.1.12. 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 deben ser distribuidas. Las áreas de trabajo en los CDI deben contar con una organización física que permita minimizar el riesgo de pérdida de documentos.

2.1.13. La documentación producida por los CDI en el ejercicio de sus actividades se limita a planillas de envío y reparto. La conservación y archivo solo debe darse con planillas de correspondencia externa o planillas de contingencia, conforme a lo dispuesto por el proceso de Gestión del Patrimonio Documental y las TRD (2 años contados a partir del cierre del año de la vigencia del trámite).

Nota 1: Para el caso en particular de las planillas de correspondencia externa, se mantendrán las planillas físicas diferentes a las virtuales y se ceñirá al mismo proceso de conservación de las planillas de contingencia.

Nota 2: Cumplidos los tiempos de retención en el archivo de gestión, la documentación será enviada al Archivo Central mediante el "Formato Único de Inventario Documental", código GDI-GPD-F001, bajo la serie documental que corresponda: Para el Nivel central: 420.235 REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES. Para el Nivel local: 120.235 REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES.

2.1.14. Ningún CDI debe hacer 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 del Archivo General de la Nación - AGN.

2.1.15. En el momento de radicación por ventanilla se debe tener en cuenta que los informados y/o copias para funcionarios de la SDG, se tramitan únicamente utilizando la opción dispuesta para ello en el AGD. Es necesario socializar con la ciudadanía que las copias se tramitan virtualmente, y no se genera un nuevo número de radicado por tratarse de la misma comunicación. Esta política de operación aplica la Ley 2052 de 2020 (ley anti-trámites).

2.1.16. En los CDI no se deben recibir documentos que ya cuenten con un número de radicación propio del AGD de la SDG; esta situación debe ser informada al remitente, aclarando que su solicitud ya se encuentra cursando trámite en la SDG y puede validar su estado en los canales de consulta dispuestos por la Entidad. Si la persona que radica persiste en generar una nueva radicación a su solicitud, deberá suministrar un documento que no cuente con un número de radicado de la entidad, el cual será ingresado al AGD mediante un nuevo número consecutivo. Finalmente, en caso de que el peticionario comunique que no cuenta con dicho documento, le será suministrado el formato de apoyo a radicación GDI-GPD-F130 y se procederá a asociar el radicado inicial de su petición.

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.*

2.1.17. El servicio que prestan los CDI es de carácter institucional; por tanto, no reciben, tramitan o digitalizan comunicaciones personales, recibos públicos personales de los colaboradores, extractos bancarios, tarjetas de crédito, invitaciones personales, encomiendas, medicamentos, consignaciones, carné, RUT, RIT o similares.

2.1.18. Las facturas que ingresan elementos a los Fondos de Desarrollo Local, los cuales requieran ser revisados por el almacenista, deberán ser radicadas en los CDI de las Alcaldías Locales de lunes a viernes, de 07:00 a.m. a 02:00 p.m. únicamente. Lo anterior, en consideración de la revisión que debe realizar el personal del almacén de los elementos a ingresar.

2.1.19. En los casos que se requieran ajustes de la información de terceros o solicitudes de anulación, es responsabilidad de la dependencia que produce el documento hacer dichas solicitudes a través del AGD en los casos que corresponda; y/o del aplicativo que la Dirección de Tecnologías de la Información – DTI, disponga para ello. En ningún caso, el personal del CDI tendrá permisos para editar o anular documentos y no le corresponde hacer las solicitudes de soporte técnico para solución de las situaciones descritas.

2.1.20. Las planillas serán elaboradas por los colaboradores responsables de relacionar los documentos a ser enviados a otra dependencia. Para las comunicaciones de respuesta a solicitudes ciudadanas que requieran envío externo de la Entidad o que tengan destino a otra sede de la entidad, las planillas deberán ser enviadas y gestionadas con el CDI.

2.1.21. En los casos en que una comunicación contenga anexos, estos deberán ser previamente foliados de manera tal que la numeración deberá coincidir en su totalidad con lo relacionado en el documento oficial. Es indispensable que los anexos contenidos en cualquier tipo de comunicación sean digitalizados en su totalidad y de la misma forma cargados en el AGD. Se deberá evidenciar el registro de la foliación de manera consecutiva en la cara frontal de cada documento y sobre la parte superior derecha, de acuerdo con la orientación de la hoja, la cual tendrá que coincidir con el mismo orden del documento físico y el archivo digital. En el momento en que por cualquier motivo se genere algún tipo de alteración, modificación, inclusión o que conlleve a generar una nueva foliación sobre dichos documentos, estos no se deberán borrar, sino anular (/) y digitalizar nuevamente; y serán cargados como archivo anexo al número de radicado perteneciente a la comunicación. Véase Instrucciones de Foliación, Código GDI GPD IN017.

2.2. Radicación por ventanilla

Servicio por medio del cual la Secretaría Distrital de Gobierno a través de los CDI, recibe las comunicaciones (radicados de entrada), las cuales quedan registradas con un número de identificación consecutivo emitido por el AGD, en el cual queda registrado el día, hora, remitente y asunto de la comunicación, tal como lo dispone el Acuerdo 060 de 2001 del AGN. Estas comunicaciones provienen de la ciudadanía, Entidades distritales, organismos de control, empresas privadas, entre otros.

Para todos los CDI de la SDG, es de absoluta importancia la marcación de los Derechos de Petición, situación que obedece a un análisis del contenido de la petición, garantizando que cumpla con los requisitos para su marcación. Cuando se marca la solicitud como un derecho de petición, hace posible el cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho

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 Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". Para ello, el AGD permite la articulación automática con el aplicativo 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 deben ser tipificadas como derechos de petición. Como las actuaciones policivas tienen un trámite diferente en virtud de la autonomía del acto, éstas se deben tramitar de acuerdo con el artículo 223 de la Ley 1801 de 2016, en consonancia con el artículo 4 de la misma Ley, que establece la inaplicabilidad de lo dispuesto en el artículo 2 de la ley 1437 de 2011.

Así mismo, los inspectores de policía son autoridades administrativas que excepcionalmente ejercen función jurisdiccional según el artículo 16 de la Constitución Política de Colombia; y las querellas se deben tramitar de acuerdo con lo que establece en el capítulo 5.3 de Criterios para el registro de peticiones, numeral 2, del Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha.

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. Al momento que el colaborador de CDI requiera realizar la creación de terceros en el AGD, previamente debe verificar si este ya se encuentra registrado en la base de datos del aplicativo; de ser el caso, deberá editar la información del tercero y así evitar la duplicidad de la información. El cambio de los datos se debe hacer 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

2.2.2. La creación de terceros es responsabilidad del personal del CDI, exclusivamente, en el momento de la radicación de comunicaciones recibidas por ventanilla o mediante correo electrónico habilitado para la radicación; instante en el cual se debe asegurar la incorporación de datos sin errores, de tal manera que la información sea confiable. Los datos por ingresar son: nombres y apellidos del remitente, documento de identidad: cédula en caso de ciudadanos o Nit para personas jurídicas (si los aportan), dirección, teléfono y correo electrónico.

2.2.3. El colaborador del CDI deberá garantizar que la totalidad de las comunicaciones recibidas en la Entidad, tanto por ventanilla como por correo electrónico, queden debidamente ingresadas en el AGD con un número de radicación asignado para cada comunicación.

2.2.4. La creación de terceros que no existan en el AGD y que se requieran para comunicaciones oficiales externas producidas desde las dependencias, se deberá hacer a través de la persona autorizada por el jefe de la dependencia y que cuente con el rol para tal fin.

2.2.5. Las dependencias de la SDG deben reenviar a los CDI todos los correos electrónicos que lleguen a través de sus correos institucionales y que contengan comunicaciones provenientes de la ciudadanía, entidades distritales, organismos de control, empresas privadas, entre otros, con el propósito de que sean

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.*

registrados a través del AGD.

2.2.6. Cuando una comunicación no tenga datos de dirección del destinatario, deberá solicitarse a la persona que de su puño y letra registre en la comunicación la dirección, correo electrónico o medio de contacto al cual se debe allegar la respuesta; de lo contrario, la persona deberá escribir "sin dirección de notificación". Lo anterior ha de quedar consignado en el AGD a modo de observación y se informará a la persona que la respuesta será publicada en cartelera física y/o normograma.

2.2.7. En los casos en que la comunicación presente alguna de las siguientes situaciones: comunicaciones enmendadas, no legibles, tachadas, en mal estado o similares, el CDI deberá proporcionar el formato GDI-GPD-F130 para ser diligenciado, con el fin de subsanar la información inconsistente. Esta anomalía deberá quedar documentada como observación en el momento de la radicación. Esta descripción debe ser amplia y clara. En el evento que el ciudadano se niegue al diligenciamiento del formato GDI-GPD-F130, se procederá con la radicación en el estado en que esté la comunicación y serán las dependencias quienes establezcan comunicación con el remitente para resolver las mencionadas inconsistencias. Si establecida esta comunicación el remitente proporciona datos actualizados, es responsabilidad del colaborador de la dependencia gestionar la actualización de los datos del tercero en el AGD, previo a la proyección de la respuesta.

Nota: La comunicación original que presente la anomalía, deberá ser cargada como anexo del formato GDI-GPD-F130, el cual debe ser tomado como documento definitivo.

2.2.8. En el momento de radicar los requerimientos ciudadanos, el colaborador del CDI deberá verificar que los anexos se encuentren foliados en su totalidad y en orden consecutivo. En caso de no cumplir con estos requisitos, se debe informar al remitente para que subsane los mismos, o en caso contrario, para registrarlo en el AGD como una observación al radicado.

Nota: Entiéndase que los anexos comienzan a enumerarse luego de la última hoja de la carta de radicación.

2.2.9. El CDI no catalogará como querella una solicitud ciudadana, en tanto les corresponde a los profesionales del área jurídica o IVC determinar la calidad del requerimiento. Es importante señalar que todos los trámites que ya cuenten con un expediente en curso (actuación administrativa y/o Querella) no deben ser marcados como derechos de petición.

2.2.10. El CDI no catalogará como tutela una solicitud ciudadana, en tanto les corresponde a los profesionales de la Dirección Jurídica determinar la calidad del requerimiento.

2.2.11. Cuando una solicitud ciudadana esté dirigida o no a la SDG, y no corresponda a las funciones de esta, el colaborador del CDI orientará al ciudadano respecto a la entidad a la cual se puede dirigir para brindar agilidad a su trámite. Si este insiste en la radicación, el CDI radicará la solicitud sin dilaciones, y de acuerdo con la situación:

- Si la competencia de la solicitud es de una entidad del orden Distrital, se debe recibir y radicar asignándola a la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la alcaldía local o nivel central, según corresponda, para el respectivo trámite a través del Aplicativo Bogotá Te Escucha.
- Si la petición es competencia de una entidad del orden Nacional, Territorial y/o privado, la petición será asignada al área de la alcaldía local, o en el caso del CDI de nivel central, a la dependencia del

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.*

nivel central cuya competencia sea más relacionada a las materias a cargo de la entidad competente de brindar respuesta. Lo anterior, con el fin de garantizar el traslado de la solicitud ciudadana a través de comunicación oficial externa, a la entidad que posee la competencia.
Lo referido se indica de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

2.2.12. Cuando se radique una comunicación informativa, se asignará 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 remitente para que se desplace a otros puntos de atención de la SDG, bien sea localidades o nivel central.

2.2.13. Cuando la documentación recibida lleva como anexos mapas o documentos que superen la capacidad de digitalización del escáner del CDI, éstos se relacionarán como anexos y se dejará la observación detallada de los documentos o elementos recibidos en el AGD al momento de radicar la comunicación correspondiente.

2.2.14. En caso de recibir los documentos en sobre sellado, este deberá abrirse para asegurar la digitalización de los documentos. Si la persona no otorga 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.

2.2.15. Las facturas de Servicios Públicos de la SDG se recibirán por ventanilla y se radicarán teniendo la precaución de colocar el adhesivo en un lugar que NO AFECTE la información de éste. Para Nivel central, serán asignadas a la Dirección Administrativa; y para Alcaldías Locales, al Grupo de Gestión del Desarrollo Local.

2.2.16. Para la radicación de invitaciones, el adhesivo deberá colocarse en un lugar donde no cubra la información o al respaldo.

2.2.17. Por razones de seguridad, la radicación de comunicaciones que hacen referencia a cajas y/o paquetes sellados, deben tener el siguiente protocolo:

En todos los casos, el colaborador del CDI deberá verificar que los paquetes y cajas selladas sean abiertos y revisados previamente por el personal de seguridad de la SDG. Solo así se procederá a la radicación.

a) Se radica con el procedimiento normal una vez superados los controles de seguridad.
b) Se hace la descripción en el campo de anexos.
c) Se informa inmediatamente a la dependencia que recibirá el contenido, para hacer la entrega.
d) El CDI no hará bodegaje de cajas y paquetes, sin ninguna excepción.
e) Para la radicación de paquetes, sobres y cajas selladas que no poseen carta remisoria, el adhesivo se colocará en la caja y/o paquete.
f) Se catalogará como "paquete en malas condiciones", cuando se presenten las siguientes características: paquetes sucios, manchados, con olores extraños o sonidos sospechosos, palabras restrictivas; en cuyo caso, el CDI se abstendrá de proceder a la radicación.
g) 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.

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.*

2.2.18. Conforme a lo señalado en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, 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; con lo cual se agiliza la consulta para su procesamiento posterior, el derecho de acceso a la información, posibilidad de localización de una comunicación, uso y recuperación de información.

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

Los desarrollos tecnológicos dispuestos en la SDG hacen que la digitalización aporte al cambio cultural del "mundo del papel" y contribuya a la modernización de la Entidad, para lo cual es indispensable el uso adecuado de las herramientas tecnológicas dispuestas. En este contexto, es de vital importancia que, tanto en Alcaldías locales como en Nivel central, los equipos de trabajo en 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 realiza a través del AGD de la SDG, y requiere permisos otorgados por la Dirección Administrativa. Solo el personal activo del CDI y usuarios con rol administrador, pueden contar con esta opción en el AGD.

2.3.2. Las comunicaciones oficiales internas que se remiten entre Alcaldías Locales o a Nivel Central, deben estar digitalizadas en su totalidad, incluyendo anexos que vengan en medio magnético (CD, USB o similares). En el evento en el que los archivos superen la capacidad establecida en el sistema, el personal del CDI debe hacer la validación correspondiente y registrar la observación que dé cuenta de la situación detectada.

2.3.3. Le corresponde a los CDI la digitalización de la totalidad de folios y anexos de las comunicaciones oficiales recibidas (entradas), que son tramitadas a través del AGD. Para el caso de los anexos de comunicaciones oficiales internas y externas, la responsabilidad del cargue y digitalización recae en el servidor que produce el documento.

Nota: En ningún caso los CDI quemarán CD o grabarán información a Memorias Flash, con relación a los anexos. El CDI no imprimirá documentos anexos ni de ningún tipo de comunicación.

2.3.4. Todo anexo de las comunicaciones recibidas en la SDG, que es digitalizado en los CDI, debe quedar asociado al radicado de entrada generado, garantizando la trazabilidad de la gestión y la consulta por

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.*

parte de los diferentes usuarios.

2.3.5. La Digitalización de las comunicaciones se debe hacer de manera inmediata, salvo en los casos descritos en los eventos de contingencia mencionados en este documento.

2.3.6. Las comunicaciones recibidas en la SDG y que vienen con firma del remitente, deben quedar digitalizadas como documento definitivo del radicado de entrada, teniendo en cuenta que su contenido va desde los datos del destinatario hasta la firma del remitente. En aquellos casos donde el medio de recepción sea correo electrónico y la solicitud no adjunte carta remisoria, se tomará como documento definitivo el contenido completo del correo.

2.3.7. Los anexos NO deben quedar digitalizados en el AGD dentro del mismo documento definitivo, estos deben quedar cargados en el campo de anexos con su correspondiente descripción.

2.3.8. Si por error humano, tecnológico o de instrucción, se digitaliza un documento que no corresponde al radicado de entrada, se solicitarán las correcciones necesarias a través del aplicativo dispuesto por la mesa de servicio. El rol de jefe del CDI registrará la solicitud justificando de manera clara la situación y con carácter inmediato.

2.3.9. En el caso de Comunicaciones internas, la persona que proyecta el memorando deberá solicitar al CDI la digitalización del documento definitivo para su posterior reasignación al destinario a través del AGD. El área responsable de la proyección del documento es quien deberá reasignar el radicado; en ningún caso, el personal del CDI reasignará memorandos.

2.3.10. Las incapacidades médicas de los funcionarios públicos de la Entidad se digitalizarán como anexos de radicados de entrada y/o comunicaciones internas, y deben estar dirigidos a la Dirección de Gestión del Talento Humano.

2.3.11. No se digitalizarán comunicaciones oficiales que ya estén en el AGD, toda vez que los CDI no cuentan con permisos para modificar los documentos a través del aplicativo. En los casos en que un funcionario requiera modificar un documento definitivo, agregar o eliminar anexos, deberá realizar la solicitud a través del aplicativo dispuesto por la mesa de servicio.

2.3.12. Los CDI digitalizarán únicamente el documento definitivo de las comunicaciones oficiales internas y externas, siempre y cuando cumplan con los criterios de calidad referidos en este instructivo.

2.3.13. Cuando el CDI genere un radicado de entrada a documentación que contenga como anexos elementos magnéticos, tales como CD´S, USB, etc., su cargue será realizado por el CDI. En los casos en que la información exceda la capacidad del AGD, los anexos se cargarán como archivos en el repositorio institucional del SHAREPOINT, teniendo en cuenta las series de las Tablas de Retención Documental de la SDG. Se generará un enlace de consulta, el cual será cargado mediante el diligenciamiento del formato Testigo Documental, con código GDI GPD F025, al cual se pegará el vínculo en el campo *Url (Documento Electrónico),* con acceso público (Cualquier persona que tenga el vínculo podrá ver la información). Posteriormente, se cargará este formato convertido a PDF, en la sección de anexos del radicado de entrada en el AGD. Dicho cargue, deberá ser realizado así:

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.*

- CDI Nivel central: Cargará la información en el repositorio Institucional en SHAREPOINT, de la Secretaría Distrital de Gobierno (carpeta 420.70 CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES, según el año que corresponda) de la Dirección Administrativa.
- CDI Nivel Local: Cargará la información en el repositorio Institucional en SHAREPOINT, según la alcaldía local de la Secretaría Distrital de Gobierno (120.70 CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES, según el año que corresponda).

Nota 1: El acceso a este repositorio deberá ser solicitado al referente documental del nivel central o del nivel local de la SDG, según corresponda; quien será el enlace de comunicación con la Dirección Administrativa. La solicitud se hará vía correo electrónico institucional, con el fin de que quede trazabilidad de esta. (Ampliar la información sobre roles y responsabilidades en el documento con código GCO GCI IN034).

Nota 2: Para el caso del nivel local de la SDG (CDI de alcaldías locales), éstas deberán solicitar exclusivamente el acceso al repositorio dispuesto para su alcaldía local.

Nota 3: Previo a realizar el cargue de los anexos en el repositorio respectivo, se ha de crear una carpeta nombrada con el número de radicado de entrada al cual corresponden los anexos.

Nota 4: Este proceso solo se realizará para el cargue de anexos de radicados de entrada que superen la capacidad del AGD Orfeo, mediante el OWNCLOUD (archivos con un tamaño superior a 512 MEGABYTES). Si la dependencia requiere subir anexos de radicados de salida o radicados internos que excedan el tamaño permitido por el AGD, deberá solicitar información sobre cómo proceder, al referente de gestión documental del nivel central o del nivel local, según corresponda.

Reparto y recolección de correspondencia

Le corresponde a los CDI hacer la distribución de las comunicaciones que son recibidas y radicadas en ventanilla física; de las comunicaciones internas, acuses, formatos de devolución; y de la documentación que deba ser devuelta a las diferentes dependencias para corrección de inconsistencias. Este reparto se realizará únicamente en los horarios establecidos, en el entendido que para hacer esta entrega se debe constatar que todos los datos estén correctos, tales como: información de terceros, digitalización de documentos y reasignación a través del aplicativo. En un compromiso de disminución de papel, los CDI realizarán este reparto a través de Planillas virtuales emitidas por el AGD.

Los horarios establecidos para el reparto de las comunicaciones al interior de la Entidad han sido organizados pensando en un control y custodia temporal de estos documentos. Por lo tanto, los CDI realizarán un alistamiento previo a la entrega y conforme con la información que emite la planilla; y luego, dispondrán en orden todas las comunicaciones que serán entregadas a cada dependencia en el horario establecido.

2.3.14. El reparto de la correspondencia recibida y con destino a las dependencias, se realizará, como mínimo, en dos recorridos: el primero, entre 09:00 y 09:30 a.m.; y el segundo, entre 02:00 y 02:30 p.m. La evidencia de recepción y entrega se hará a través de la planilla virtual generada por el AGD.

Nota: En los casos en que aplique contingencia y/o emergencia sanitaria, los funcionarios autorizados por cada dependencia, deberán pasar al CDI a recoger las comunicaciones físicas recibidas, mínimo dos veces

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.*

por semana; lo anterior, teniendo en cuenta que el CDI no está autorizado para resguardar ningún archivo.

2.3.15. Todos los documentos que deban surtir un proceso de reparto interno y/o externo, deberán ser entregados por parte de los colaboradores del CDI, dando estricto cumplimento al uso de las planillas virtuales y/o físicas, según sea el caso; con el fin de garantizar su trazabilidad en el AGD.

2.3.16. La recepción de la documentación emitida por las diferentes dependencias y que requiera ser enviada, será recibida en los mismos recorridos establecidos para el reparto, quedando sujeta a revisión posterior por parte de los colaboradores del CDI. Todos los documentos deben cumplir con la totalidad de los criterios para su correspondiente trámite; y deben registrarse en la planilla virtual del AGD.

Nota 1: Aquellas comunicaciones que presenten inconsistencia en los datos, se devolverán a la dependencia en el recorrido inmediatamente siguiente.

Nota 2: En los casos de acuses de recibo de las comunicaciones oficiales externas notificadas, su devolución se realizará el día siguiente hábil después de realizado el cargue en el AGD. Para el caso de los acuses de recibo de comunicaciones oficiales externas que presenten algún motivo de devolución, su retorno a la dependencia se hará el día hábil siguiente a la desfijación de la cartelera virtual y/o física, y cargue en el AGD.

2.3.17. Para aquellos casos en los que una dependencia tenga una urgencia manifiesta en la gestión de una comunicación, podrá entregarla al CDI con la indicación de su trámite prioritario, en un horario diferente a los establecidos para el recorrido. No obstante, la programación de notificación de estos documentos se hará conforme a los recorridos establecidos en los CDI; garantizando en todo caso, que no exceda el día hábil siguiente.

2.3.18. 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 de la entrega de documentos para el trámite correspondiente de reparto o envío.

2.3.19. Los documentos entregados por las dependencias para envío por el CDI, en el recorrido de reparto de las 02:00 p.m.; serán tramitados para planilla externa de envío con el personal notificador, el siguiente día hábil a su entrega en CDI; y su envío físico, se hará máximo hasta el segundo día hábil después de dicha entrega.

2.3.20. Los horarios de reparto se deben cubrir a cabalidad. Las dependencias deberán garantizar que siempre haya una persona para atender al personal del CDI y no se retrase la operación de entrega y recolección. De no cumplirse esta condición, la entrega se hará en el siguiente recorrido.

2.3.21. El notificador responsable de la entrega deberá garantizar que la persona que recibe (persona mayor de 18 años que se encuentre en el domicilio), diligencie el total de los requisitos del espacio dispuesto para tal fin en la carta copia (acuse de recibido). Este proceso es de carácter obligatorio, en ningún caso se dejará algún campo sin diligenciar; se deben relacionar los siguientes datos: nombres y apellidos del receptor, número de identificación, fecha y hora de la entrega; en el caso de empresas o entidades, será sello o adhesivo de radicación de dicha entidad.

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.*

2.3.22. Los CDI deberán entregar a la dependencia de destino todos aquellos documentos relacionados como delegaciones, dentro del siguiente recorrido hábil correspondiente a la fecha de la recepción del documento en el AGD.

Nota: Es responsabilidad de la dependencia atender las entregas realizadas por el personal del CDI, dentro de los horarios establecidos. En el caso en que no haya sido posible la entrega de la comunicación, el CDI dejará constancia de dicha novedad, como soporte de asistencia a la dependencia.

2.4. Comunicaciones Internas

Las comunicaciones oficiales internas (memorandos), son todas aquellas que se utilizan para transmitir información, orientaciones y pautas, entre las dependencias 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 de las comunicaciones oficiales internas en el CDI, se debe tener en cuenta:

2.4.1. Las comunicaciones oficiales internas 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 el formato de memorando dispuesto a través del sistema de gestión de la SDG, debidamente firmado; luego solicitará al CDI la digitalización del documento definitivo, y una vez surtido este proceso, se realizará la reasignación al destinatario por parte de la dependencia emisora, sin necesidad de hacer entrega del documento físico.

2.4.2. Las comunicaciones oficiales internas que cuenten con anexos o que por su naturaleza deban notificarse en físico al destinatario, serán entregadas por las dependencias generadoras al CDI en los horarios de reparto, relacionadas en planilla emitida por el AGD y dirigida al CDI. Este documento será objeto de verificación por parte del CDI bajo las siguientes condiciones: documento proyectado en el formato de memorando correspondiente, los anexos deben estar cargados previamente en el AGD por quien emite la documentación; todos los datos del documento deben coincidir con los soportes físicos entregados, el documento definitivo debe estar firmado y reasignado al destinatario dentro de la Entidad.

2.4.3. Las comunicaciones oficiales internas que estén dirigidas a colaboradores o dependencias en diferentes sedes de la SDG serán distribuidas por los notificadores 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.

2.4.4. En ningún caso el personal del CDI les indicará a los notificadores de las alcaldías o de la SDG, que entreguen directamente la correspondencia a los Servidores, pues siempre deberá ser recibida a través del CDI para su organización y entrega dentro de los repartos diarios.

2.4.5. Si la comunicación oficial interna es susceptible de entrega directa y personal por los servidores de la dependencia emisora del memorando, estos garantizarán el hacer la marcación en el AGD de este

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.*

medio de entrega, y se harán responsables de la trazabilidad y gestión del documento. Los CDI solo se encargarán de la digitalización del documento definitivo.

2.4.6. 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 de los CDI.

2.4.7. Ninguna comunicación oficial interna contará con copia informativa para notificación fuera de la entidad; en este caso, se debe proyectar un oficio con radicado de salida, con el fin de que curse el trámite de notificación.

2.4.8. Considerando que las comunicaciones oficiales internas son de uso exclusivo para la entidad, en el evento que se requiera informar del contenido de esta a un externo, la dependencia emisora deberá elaborar una comunicación oficial externa que tenga como anexo el memorando, para su debida notificación.

2.4.9. La revisión del contenido de las comunicaciones oficiales internas es de total responsabilidad del personal administrativo del CDI. En ningún caso es competencia del personal notificador, revisar la documentación recibida en la planilla de dependencia para ser llevada a otro punto de la SDG; esto ante la imposibilidad de verificar datos a la luz del AGD. Tener en cuenta lo descrito en el numeral 2.5.2 de este documento.

2.4.10. En los casos en que una dependencia requiera enviar una comunicación que ya cuenta con número de radicado a otra dependencia de la SDG, se deberá producir una nueva comunicación con un número de radicado, en la cual se relaciona y tiene como anexo la comunicación que será remitida. Esta deberá referir la cantidad total de anexos y no será necesario digitalizar nuevamente el comunicado, solo se asociará el radicado incluyendo una observación al radicado producido por la dependencia y que será enviado por el AGD.

2.4.11. En la revisión para recibido de comunicaciones oficiales externas y/o comunicaciones oficiales internas, el CDI no tendrá en cuenta los anexos que se mencionen dentro del cuerpo del documento, solo se atenderá a lo descrito en el apartado de "Anexos"; espacio dispuesto después de la firma, en el formato oficial de la entidad. Es responsabilidad del servidor que produce la comunicación, garantizar la entrega de los anexos referidos en el apartado en mención.

2.5. Comunicaciones Externas

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

Cuando se dé el caso de tener una empresa de mensajería contratada, esta debe 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.

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.*

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:

2.5.1. Las dependencias son las encargadas de emitir las comunicaciones externas; por tal razón, desde los CDI no se dará respuesta a ninguna comunicación, en el entendido que no hace parte de las funciones asignadas a este grupo funcional.

2.5.2. Si la comunicación oficial externa generada por la dependencia debe ser notificada a más de una dirección, los destinatarios adicionales deben ser seleccionados en el AGD como informados, por parte del colaborador de la dependencia que crea el radicado de salida, y relacionarlos en el apartado "Copia a" del formato de comunicación oficial externa. De igual manera, se relaciona en planilla de dependencia para la notificación por parte del CDI a las diferentes direcciones referidas bajo el mismo número de radicado de salida.

2.5.3. El CDI es el único grupo funcional que posee permisos y emite la Planilla de correspondencia externa. En ella se relacionan todos los documentos que serán distribuidos por los notificadores.

2.5.4. Toda comunicación oficial externa debe ser tramitada a través del AGD, de tal manera que los CDI puedan ejercer los controles previos a la distribución de la correspondencia.

2.5.5. Cuando un trámite haya cumplido su ciclo documental y cuente con acuse por parte del CDI, no se podrá realizar un nuevo envío bajo el mismo número de radicado. La dependencia se encargará de proyectar la nueva respuesta, mediante comunicación externa con un nuevo número de radicado.

2.5.6. Las comunicaciones oficiales externas entregadas por las dependencias y relacionadas en planilla virtual de dependencia, tendrán una verificación por parte de los CDI, que consiste en garantizar lo siguiente:

- La información del destinatario consignada en el documento físico y en la planilla virtual de dependencia, deberá corresponder de manera exacta a la asociada en el radicado de salida en el AGD.

- El documento no debe tener enmendaduras ni tachaduras, y debe ser legible.

- El documento debe estar suscrito únicamente por Directivo de dependencia, Alcalde Local, Profesional Especializado 222 grado 24 o Inspectores, como únicos cargos autorizados dentro de la SDG.

- El documento debe contar con la totalidad de los anexos referidos en la parte final de la comunicación oficial externa. Los anexos *solo deben ser relacionados* en el apartado destinado para este fin.

Nota: En caso de no cumplir con alguno de los criterios previamente mencionados, el CDI devolverá la comunicación en los horarios de reparto indicados en este documento para la subsanación por parte de la dependencia.

2.5.7. Los CDI son los únicos autorizados para el cargue del documento definitivo de las

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.*

comunicaciones oficiales externas. Una vez realizado el cargue del documento definitivo al radicado de salida en el AGD, no podrán realizarse modificaciones sobre este.

2.5.8. Los datos consignados en las comunicaciones, tales como: Nombres, apellidos, dirección, barrio, número de apartamento, interior, nombre de la copropiedad, correo electrónico (si registra), 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, así como la concordancia de la información digital con el documento físico, con el fin de que el CDI pueda realizar de manera efectiva la notificación de las comunicaciones oficiales externas.

2.5.9. Las comunicaciones oficiales externas deben ser incluidas en planilla de correspondencia externa, para ser distribuidas por los notificadores en el recorrido del día hábil siguiente. Lo anterior con el fin de hacer la revisión y control que garantiza el proceso de alistamiento para la distribución, digitalización, enrutamiento de acuerdo con la zona, y planilla al personal notificador.

2.5.10. La notificación de las actuaciones administrativas a través de correos electrónicos se realizará teniendo en cuenta lo establecido en el concepto 146231 de 2020 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública: "...la entidad deberá notificarlo por dicho medio, hasta tanto el ciudadano o interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente...", lo anterior infiere de cara al proceso propio del CDI que:

- Siempre que exista un correo electrónico en la solicitud realizada, suministrado por el remitente, este debe registrarse en la base de datos del AGD.

- Se dará prioridad a la notificación electrónica. Si el ciudadano remite la solicitud directamente por correo electrónico, ésta podrá ser atendida por la misma vía. Si existe dirección física de notificación y de correo electrónico, el primer canal de notificación que se tendrá en cuenta será la vía electrónica, a menos que el remitente indique lo contrario.

2.5.11. Cuando las comunicaciones cumplan con los requisitos para envío por medio de correo electrónico, los CDI serán de manera exclusiva los encargados de dicho envío. Para ello, se ha habilitado un correo institucional para cada CDI, que tiene como propósito la notificación de correspondencia. Este correo será asignado a un colaborador del CDI, quien mantendrá reportes de lo remitido. En caso de vacaciones, terminación de contrato o similares, deberá hacer entrega del usuario a través de acta, soportando todo lo enviado con sus respectivos acuses de recibo en el AGD.

El envío de comunicaciones oficiales externas vía correo electrónico contará con la captura de pantalla que evidencie esta remisión como acuse de recibido. La estructura de este acuse deberá contar con las siguientes precisiones:

a) Vista previa de la comunicación oficial externa, adjunta al correo electrónico enviado.
b) La dirección de correo electrónico a la cual se envía debe ser visible y clara en la captura de pantalla como evidencia de envío. Esto con el fin de garantizar en la verificación, que los datos de notificación son los proporcionados inicialmente.
c) La fecha y hora del envío debe ser clara y legible.
d) El correo electrónico del CDI que remite la comunicación debe ser visible y claro.
e) El asunto del correo electrónico debe corresponder de manera exacta al de la comunicación oficial

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.*

externa que se está enviando y adjuntando.

f) El nombre de la comunicación oficial externa que se adjunta debe ser numérica, de esta manera corresponderá al número de radicado de salida que se está notificando.
g) En todos los casos se debe garantizar que, como archivo adjunto, se envíe el documento definitivo del radicado de salida, el cual debe ir debidamente firmado y digitalizado. En ningún caso se adjuntará como comunicación oficial externa a notificar, un documento temporal.
h) Si el documento cuenta con anexos, estos deberán ser visibles como archivos adjuntos en el acuse de recibido del correo electrónico remitido.

Nota: En ninguna circunstancia el envío de comunicaciones oficiales se realizará desde correos personales y/o correos institucionales diferentes al designado en el CDI exclusivamente para notificación. Este buzón exclusivo para notificación deberá ser solicitado por cada CDI a la mesa de servicios de la SDG.

2.5.12. Cuando una comunicación tenga más de un dato de dirección y correo electrónico, la dependencia que produce el documento indicará cuál será el medio de notificación autorizado por el ciudadano, según el espacio en el documento de respuesta denominado "datos para notificación" del formato de oficio.

2.5.13. En ninguna circunstancia las comunicaciones contarán con dos direcciones diferentes de notificación relacionadas bajo un mismo número de radicado, esta situación resultará en una devolución a la dependencia productora por parte del CDI. En todos los casos, se debe proyectar una comunicación por dirección de notificación y números de radicado independientes, con el fin de realizar el proceso de notificación en la ubicación que corresponda a cada uno y ser acusados de forma independiente.

2.5.14. En los casos en que una comunicación oficial externa cuente con dos tipos de dirección, relacionadas como antigua y nueva, los notificadores solo se guiarán por la nomenclatura nueva. La dirección antigua se tomará como apoyo para la ubicación del predio, de acuerdo con las placas vigentes dispuestas por Catastro.

Nota: en caso de no existir la dirección nueva, no será responsabilidad del personal notificador hacer la entrega a la dirección con nomenclatura relacionada como antigua.

2.5.15. En el caso de las notificaciones realizadas por el CDI a través de correo electrónico, los acuses de recibo serán cargados como máximo dentro de los tres días hábiles siguientes, contando a partir de la fecha del envío de la comunicación. En los casos en que las dependencias, por su naturaleza, sean quienes generen el envío de la notificación, contando con previa autorización por parte de la supervisión para realizar dicho trámite, los acuses de recibo serán cargados dentro de los tres días hábiles siguientes al envío de la comunicación. Una vez sea gestionada la solicitud, se dará respuesta sobre el mismo correo recibido por la dependencia, dando las indicaciones pertinentes a la gestión realizada.

Nota 1: Debido a la naturaleza de las materias a su cargo, las dependencias autorizadas para el envío de comunicaciones oficiales externas a través de correo electrónico institucional son: la Dirección Jurídica del Nivel Central de la SDG y el Despacho del Secretario de Gobierno.

Nota 2: Los CDI podrán exceder los tiempos de respuesta, únicamente en los casos en que se identifique un alto volumen de correspondencia. Esta novedad deberá ser reportada de manera inmediata a la supervisión del contrato o a la persona a cargo del proceso.

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.*

2.6. Notificaciones

2.6.1. Es responsabilidad exclusiva de los notificadores la distribución de las comunicaciones oficiales externas físicas, de conformidad con las planillas programadas y entregadas. 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.

2.6.2. Los notificadores no dejarán comunicaciones oficiales externas bajo la puerta o en una ubicación diferente a la indicada en el documento. En caso de alguna novedad contemplada en las posibles situaciones indicadas en el presente documento, estas serán reportadas mediante el Formato de Devolución de Comunicaciones GDI-GPD-F005.

2.6.3. Una vez ejecutado el proceso de notificación y siendo su resultante una devolución que requiera ajustes por parte de la dependencia emisora, se le notificará lo pertinente por parte del CDI y esta deberá realizar las modificaciones en un nuevo documento con número de radicado diferente, y surtir el proceso de entrega al CDI para la notificación.

2.6.4. En los casos que se presente motivo de devolución por "No existe dirección" y una vez confirmada esta novedad en el lugar del domicilio, se sugiere que el notificador corrobore mediante las herramientas tecnológicas o páginas de consulta de ubicación geográfica, que efectivamente en el plano urbano o rural la dirección registrada no existe. Después de evidenciada esta situación, el notificador debe garantizar que la información se relacione en el formato de devolución GDI-GPD-F005.

2.6.5. Los CDI deberán llevar un control que relacione las planillas entregadas diariamente a cada notificador, con el fin de garantizar el seguimiento a la gestión y el cumplimiento de los tiempos de entrega.

2.6.6. En aplicación del artículo 292 del Código General del Proceso, dentro de los trámites de notificación que utilizan las inspecciones de policía relacionadas con comportamientos contrarios a la integridad urbanística, establecida en el artículo 223 numeral 2 de la Ley 1801 de 2016, sin excepción, cuando se trate de entrega o cotejo de las notificaciones de polígonos y/o coordenadas, los notificadores deberán incluir la foto del aviso fijado en el inmueble infractor o fotografía del aviso con la persona que lo recibe (siempre y cuando esta lo permita); y en última medida, se realizará el registro fotográfico del aviso fijado en el inmueble, con su respectiva fecha, hora y coordenadas.

2.6.7. En los casos en que una dependencia requiera realizar una notificación por aviso, esta estará a cargo de los CDI siempre y cuando la dependencia productora incluya en el encabezado o en el asunto de la comunicación oficial externa, con su respectivo radicado de salida, la frase "NOTIFICACIÓN POR AVISO". El notificador a cargo deberá fijar el comunicado en el predio y dejará como soporte el registro fotográfico del aviso fijado en el inmueble infractor Esta evidencia se tomará como una entrega efectiva, los CDI la tomarán como acuse de recibo; y a través del formato GDI-GPD-F005, será cargado como anexo adjunto al radicado en el AGD con su respectivo comentario.

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.*

2.6.8. 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; verificando con los operadores de acuerdo con la correspondencia remitida:

- Generen guías de entrega en el caso de la mensajería; y el reparto con sus respectivas planillas, en el caso de los notificadores.
- Registren y digitalicen en el AGD de la SDG, el estado de la entrega de las comunicaciones oficiales externas enviadas, indicando el motivo de la devolución cuando haya lugar.
- Generen reporte digital que contenga el listado de actos oficiales notificados, para consulta de los funcionarios (generado por el aplicativo AGD).
- Entregar guía de acuse en físico para el caso de alcaldías locales, y planilla con la relación de los documentos enviados por correo certificado, en medio digital (página del operador de mensajería contratado).
- Generar archivo plano que contenga el listado de actos oficiales de notificación que fueron tramitados por el CDI, a las dependencias donde se originan.

2.7. Acuses de Recibo

El Acuse de recibo es la Prueba de entrega y recepción proporcionada por el notificador, para certificar y dejar constancia de que el envío fue entregado en el lugar de destino o que fue realizado el intento de entrega.

Es responsabilidad de los CDI, cargar la información de los acuses de recibo de todas las comunicaciones oficiales externas gestionadas a través de los notificadores, en los tiempos y medios establecidos para ello

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 del AGN, las dependencias deberán entregar todas las comunicaciones oficiales externas al CDI en original y copia, esta última se constituirá en el acuse de recibo para su respectivo cargue por el CDI en el AGD y posteriormente entregarlo en físico a la dependencia emisora del documento, con el fin de ser anexado al expediente correspondiente.

2.7.2. El notificador responsable de la entrega deberá garantizar que la persona que recibe la comunicación consigne en la copia (acuse de recibo) los siguientes datos: Nombres y apellidos, número de identificación, fecha y hora del recibido, sugiriendo la legibilidad de estos.

2.7.3. Para el caso de entrega de las comunicaciones oficiales externas en entidades públicas, el notificador debe exigir que en el acuse se deje el número del radicado asignado y fecha. En caso de ser una empresa privada a la que se está entregando la comunicación, debe registrar los datos de quien recibe, tal como se señala en el numeral anterior; esto, claro está, si no cuenta con sello o sticker propio de la empresa que registre esta información.

2.7.4. En ningún caso, los notificadores tendrán en su poder documento alguno, que, por su naturaleza, contenga cualquier tipo de información de la SDG. Éste deberá ser retornado en su totalidad por el personal

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.*

notificador, después de finalizada su jornada laboral, con el fin de evitar la pérdida del o los documentos.

2.7.5. Para el proceso de notificación de las comunicaciones oficiales externas descritas como urgentes, el notificador debe remitir de manera inmediata al personal administrativo del CDI, la evidencia digital del acuse de recibo, con el fin de realizar su cargue en el AGD, atendiendo a la solicitud realizada por la dependencia.

Nota: Es importante aclarar que para los casos en los cuales la comunicación oficial externa haya presentado motivo de devolución, y por su naturaleza deba ser publicada en cartelera virtual y/o física, el documento será publicado al día siguiente hábil después de realizado el intento de entrega por parte del notificador. Lo anterior, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y en el párrafo segundo del artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

2.7.6. Cuando el servicio de mensajería sea contratado con una empresa externa, en estos contratos es indispensable que se establezca de manera expresa en los requerimientos contractuales, las condiciones de modo y tiempo para la distribución, reporte de acuses de recibo y novedades, establecidos en el presente documento.

2.7.7. Los notificadores harán entrega de novedades y acuses de recibido todos los días; en ninguna circunstancia, una comunicación externa pasará más de un día sin ser entregada al destinatario. El rigor en la entrega será verificado con la relación de planillas, exceptuando los casos en los que el notificador exceda su capacidad operativa de entrega, lo cual deberá notificar de manera oportuna al personal de CDI, con el fin de evaluar la necesidad de reprogramación o asignación de otro notificador.

2.7.8. Considerando la importancia de los acuses de recibido para las dependencias, tanto para el cierre del trámite de correspondencia como para la trazabilidad de la información, todos los CDI deberán garantizar que el cargue del acuse de recibido se realice máximo dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de notificación efectiva del documento físico; y para el caso de notificaciones electrónicas o fijación y desfijación en cartelera o normograma, máximo el día hábil siguiente a la fecha de notificación.

2.7.9. Se entenderá como Acuse de recibo, en el marco de los procedimientos policivos adelantados por los Inspectores de Policía de la SDG relacionados con comportamientos contrarios a la integridad urbanística, la inclusión de la foto del aviso fijado en el inmueble infractor o la fotografía del aviso con la persona que lo recibe (si esta lo permite); y en última medida, el registro fotográfico del aviso fijado en el inmueble, con su respectiva fecha, hora y coordenadas. En consecuencia, los CDI emitirán constancia de haber sido entregado el aviso, la cual se incorporará al expediente, junto con la copia del aviso debidamente cotejada y sellada, en aplicación del artículo 292 del Código General del Proceso, dentro de los trámites de notificación que utilizan las inspecciones de policía relacionadas con comportamientos contrarios a la integridad urbanística, establecidas en el artículo 223 numeral 2 de la Ley 1801 de 2016, sin excepción. Cuando se trate de entrega o cotejo de las notificaciones de polígonos y/o coordenadas, los notificadores deberán incluir la foto del aviso fijado en el inmueble infractor o fotografía del aviso con la persona que lo recibe (siempre y cuando esta lo permita); y en última medida, se realizará el registro fotográfico del aviso fijado en el inmueble, con su respectiva fecha, hora y coordenadas.

2.7.10. Siempre que se genere registro fotográfico como evidencia de notificación por aviso o alguna

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.*

causal de devolución, según corresponda, la fotografía original debe ser nombrada con el número del radicado relacionado en el documento de la comunicación oficial externa, y este archivo debe ser remitido en formato digital al personal administrativo del CDI para cargarlo como parte del acuse de recibo de dicha comunicación oficial externa. Esta evidencia fotográfica se cargará como anexo con el nombre "ACUSE evidencia fotográfica"; al igual, se cargará el formato de devoluciones GDI-GPD-F005 debidamente diligenciado.

2.8. Correo Certificado

Es un servicio que prestan operadores externos y que se utiliza para el envío de comunicaciones oficiales externas que requieren certificación de entrega con validez judicial. La notificación se constituye en un soporte que reposa en un expediente. De la misma manera, se emplea para las comunicaciones oficiales externas remitidas a destinatarios que no tienen residencia en la ciudad de Bogotá (veredas, otros municipios, otras ciudades, departamentos e incluso internacionales). Por lo anterior sus tiempos están supeditados a lo establecido por la empresa externa de correspondencia, lo que en cualquier caso no debe superar los tiempos mínimos establecidos por la SDG.

Los criterios que deben tener en cuenta los CDI para gestionar el trámite de correspondencia certificada son:

2.8.1. Cuando un colaborador determina que una comunicación oficial externa debe ser entregada mediante el servicio de correo certificado, este debe indicarlo al momento de la generación del número de radicado de salida, seleccionando como método de envío "Correo Certificado". De igual manera, debe especificarlo en el documento que oficie, debajo del número de radicado.

2.8.2. Una vez hechos los controles y verificaciones de las comunicaciones externas que serán sujeto de envío, el personal del CDI emite la planilla a través del sistema AGD que relaciona exclusivamente los documentos que deben enviarse por correo certificado, para su trámite de notificación a través de la empresa de correspondencia contratada.

2.8.3. Una vez se envíe la documentación mediante el servicio de correo certificado y está presente algún motivo de devolución, de acuerdo con los comentarios generados por la empresa de mensajería a cargo de este servicio, la evidencia del intento de notificación será acusada mediante el formato GDI-GPD-F005, diligenciando los espacios en blanco en su totalidad con los datos de dicha comunicación.

2.8.4. En los casos que una comunicación requiera ser entregada por correo electrónico y la dependencia que genera la respuesta solicite sea certificada, esta informará al CDI para realizar la entrega al ciudadano, por medio de correo electrónico certificado (servicio de mensajería en línea). Lo anterior, para los CDI que cuenten con este servicio definido en el contrato de servicio de mensajería.

2.9. Fijación y desfijación

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.*

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 de 2011. En este sentido, la Secretaría Distrital de Gobierno a través de los CDI, prevé que para aquellas comunicaciones en las cuales se desconocen 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 hábil siguiente de la desfijación.

2.9.1. Para las comunicaciones en las cuales se desconocen los datos del destinatario o fueron aportados de manera errada y no fue efectiva la entrega, y por su naturaleza, de acuerdo con lo estipulado en el instructivo GDI-GPD-IN002 ver (numeral 2.11 Devoluciones), se realizará su publicación en la página de la SDG, en el apartado "Normograma", opción "Edictos", al siguiente día hábil después de realizada su notificación, de acuerdo con la Ley 1437 de 2011 artículo 69.

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

2.9.2. Todos los anónimos sin datos se fijarán en cartelera por espacio de cinco (5) días hábiles; y tendrán como fecha de publicación, el día hábil siguiente de la planilla emitida por la dependencia.

2.9.3. Como soporte de fijación y desfijación, el CDI digitalizará la comunicación con las dos fechas previstas en cumplimiento de la norma, y cargará la evidencia como acuse de recibido en el AGD, por tratarse de un intento de notificación de la comunicación.

2.9.4. Una vez desfijada la comunicación, al día hábil siguiente en los recorridos de reparto y recolección, se regresará la comunicación a la dependencia para el respectivo archivo en el expediente.

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

2.9.6. Para todas las comunicaciones fijadas, se deberá garantizar que la digitalización como acuse de recibido se hará al día hábil siguiente de la desfijación de cartelera.

2.9.7. En ningún caso, los CDI acumularán comunicaciones para hacer una sola publicación o desfijación 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 desfijación de las comunicaciones.

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

2.9.10. El CDI publicará en simultáneo, tanto en cartelera virtual como en cartelera física, las comunicaciones oficiales externas a las que haya lugar, en aras de garantizar el derecho al acceso a la información por parte de la ciudadanía.

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.*

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 en la distribución de las comunicaciones y será indispensable llevar un control permanente de las causas que motivan una devolución. El diligenciamiento diario del formato de control de novedades por parte de los notificadores permitirá identificar las razones o novedades que se presenten.

2.10.1. Cuando por diferentes razones no fuere posible contactar al destinatario, el notificador realizará el reporte de novedades que da cumplimiento a los propósitos de transparencia en el reparto de las comunicaciones, e igualmente se dejará evidencia en el AGD. En este instructivo se establecen los siguientes criterios que soportan una devolución y que están contenidos en el Formato de Devolución de Comunicaciones Código GDI-GPD-F005.

2.10.2. Tanto en alcaldías locales como en el nivel central, el CDI es el único autorizado para publicación en cartelera dada la naturaleza y proceso básico de notificación que implica este proceso.

2.10.3. Al realizar la publicación en cartelera virtual (normograma), el colaborador del CDI deberá relacionar en la descripción de la publicación fijada y/o desfijada, el número de radicado de salida, asunto de la comunicación y la fecha de la publicación correspondiente.

Conceptos técnicos de causales de devolución

- **No existe dirección:** La dirección relacionada en la comunicación oficial externa para realizar la entrega, no existe en la nomenclatura del sitio de destino y no es susceptible de identificación en las herramientas digitales de georreferenciación.

- **Dirección deficiente:** La dirección suministrada en la comunicación oficial externa, carece de algún dato que permita su identificación o imposibilite su entrega.

- **Rehusado:** Se realiza el intento de entrega del envío y el destinatario se niega a recibirlo.

- **Cerrado:** Una vez localizada la dirección de notificación, no se puede contactar al destinatario y/o una persona mayor de edad, lo que ocasionará un segundo intento de notificación.

- **Fallecido:** No se puede contactar al destinatario debido a que falleció.

- **Predio desocupado:** Una vez localizada la dirección del destino, no se puede contactar al destinatario ya que el lugar se encuentra deshabitado.

- **Cambio de domicilio**: No se puede contactar al destinatario debido a que no reside en esta dirección o se cambió de domicilio.

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.*

- **Destinatario Desconocido:** Situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección del comunicado oficial externo, manifiesta no conocer al destinatario.

- **Fuerza Mayor:** Causal utilizada en eventos como manifestaciones, paros, asonadas, motines, accidentes, y en general todo evento que imposibilite realizar la gestión de entrega, pueda causar un daño o genere riesgo a la integridad del personal que lleva a cabo la gestión de distribución en terreno.

- **Zona de alto riesgo:** Por situaciones en el que la zona, por su naturaleza, está delimitada como zona roja o donde algún tipo de situación imposibilita su ingreso, o en donde las condiciones sociales puedan causar un daño o genere riesgo a la integridad del personal que lleva a cabo la gestión de distribución en terreno.

- **Otro:** Donde por su condición o novedad, no se encuentre descrito dentro de los parámetros relacionados en las anteriores causales de devolución. Se publicará en cartelera, dada la particular imposibilidad de la notificación inicial.

Procedimiento por realizar según la causal de devolución

Todas las causales de devolución requieren registro fotográfico que respalde la situación identificada, salvo aquellos casos que la atención se dé por menor de edad en el domicilio. Esta evidencia gráfica deberá ser incluida en el diligenciamiento del formato de devolución GDI-GPD-F005 y como anexo que hace parte al acuse de recibido.

- **Dirección No Existe:** El reporte se cargará como anexo adjunto en el AGD, se publicará en cartelera siguiendo el proceso establecido.

- **Dirección deficiente:** El CDI deberá validar que los datos consignados en la comunicación oficial externa correspondan en su totalidad con los relacionados en el comunicado de entrada, si se presenta alguno de los casos relacionados a continuación, se deberá proceder de la siguiente manera:

  - ✓ Si la comunicación oficial externa no cuenta con un comunicado de entrada asociado, el reporte se cargará como anexo adjunto consignado en el AGD y el documento será devuelto a la dependencia de origen.
  - ✓ Si la información relacionada en la comunicación oficial externa corresponde en su totalidad con la relacionada en el comunicado de entrada, esta deberá ser publicada en la cartelera virtual dispuesta por la entidad, posteriormente el reporte quedará consignado en el AGD; después de realizada su desfijación, el documento será devuelto a la dependencia de origen.
  - ✓ En el caso en que los datos de la comunicación oficial externa no correspondan con los relacionados en la comunicación de entrada o que por la falta de algún dato no consignado en la comunicación se haya imposibilitado su entrega, el reporte quedará consignado en el

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.*

AGD y el documento será devuelto a la dependencia de origen para su revisión y sus debidas correcciones.

Nota: Si el colaborador después de efectuar las correcciones requiere realizar el envío, deberá hacerlo mediante un nuevo número de radicado.

- **Rehusado:** El reporte se cargará como anexo adjunto en el AGD, se publicará en cartelera siguiendo el proceso establecido.

- **Cerrado:** Se procederá al cargue del reporte como anexo adjunto en el AGD si se surten las siguientes etapas:
  - ✓ **Cerrado 1ra Vez (C1):** Esta causal se genera cuando el predio se encuentra cerrado en la primera gestión realizada por el notificador en terreno, sin que algún mayor de 18 años atienda la visita.
  - ✓ **Cerrado 2da Vez (C2):** Estado final del envío después de haber realizado la segunda visita al predio, sin que algún mayor de 18 años atienda al notificador.

Nota: Se deja el formato informativo el GDI-GPD-F131 para que el destinatario esté enterado de la novedad y se procede a publicar en cartelera. Se dejará como soporte de acuse de recibo el reporte de devolución, evidencia fotográfica y la comunicación con fecha de fijación y desfijación.

- **Fallecido:** El reporte se cargará como anexo adjunto en el AGD y se remite a la dependencia. Se debe publicar en cartelera.

- **Cambio de Domicilio:** El reporte se cargará como anexo adjunto en el AGD y se remitirá a la dependencia para identificación de nuevos datos y nuevo trámite de ser el caso. Si la dependencia determina que esa es la única dirección de notificación disponible, se publicará en cartelera.

- **Destinatario Desconocido:** El reporte se cargará como anexo adjunto en el AGD y se remitirá a la dependencia para identificar datos y nuevo trámite de ser el caso. Si la dependencia determina que esa es la única dirección de notificación disponible, se publicará en cartelera.

- **Otro:** Si se presentan causales no mencionadas anteriormente, el reporte quedará en el AGD y se remitirá a la dependencia para nuevos datos y nuevo trámite. Se publicará en cartelera.

- **Predio desocupado:** El reporte se cargará como anexo adjunto en el AGD y se remitirá a la dependencia para identificar nuevos datos y nuevo trámite. Si la dependencia determina que esa es la única dirección de notificación disponible, se publicará en cartelera.

- **No reside:** El reporte se cargará como anexo adjunto en el AGD y se remitirá a la dependencia para identificar nuevos datos y nuevo trámite. Si la dependencia determina que esa es la única dirección de notificación disponible, se publicará en cartelera.

- **Fuerza mayor:** Este motivo de devolución contará con dos visitas al predio posteriores a la materialización de la fuerza mayor, las cuales serán reportadas dentro del formato de devolución GDI-GPD-F005 y se publicará en cartelera siguiendo el proceso establecido, y el reporte se cargará

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.*

como anexo adjunto en el AGD. Se retomará el proceso de notificación, una vez sean superadas las situaciones que causen la fuerza mayor. Para la situación particular de vacaciones colectivas, se realizarán dos visitas conforme a la finalización del período que se indica para este particular. Si la situación de fuerza mayor corresponde a una que impida el tránsito a la dirección relacionada en el documento, se realizará un segundo intento de notificación en una fecha posterior a la superación de los eventos que obstaculicen el acceso. Si el segundo intento de notificación es reiterativo por la misma causal de fuerza mayor, se procede con la publicación en cartelera por parte de CDI.

- **Zona de alto riesgo:** Se publicará en cartelera dada la imposibilidad de la notificación inicial.

- **Otro:** Se publicará en cartelera dada la particular imposibilidad de la notificación inicial.

Causales que aplican exclusivamente para el servicio de correo certificado

Conceptos técnicos

- **No reclamado:** Una vez dejado el envío en la lista de correo (Veredas y Zonas Rurales), que después de su publicación y pasados 30 días calendario, no es reclamado por su destinatario.

- **No Contactado:** Se presenta cuando el envío va dirigido a título personal y la entrega únicamente debe ser al destinatario relacionado en la guía.

- **Apartado clausurado:** Evento que se utiliza para registrar que el apartado del destinatario no se encuentra habilitado para recibir objetos postales.

Procedimiento para llevar a cabo, según el motivo de devolución del envío mediante correo certificado:

- **No reclamado:** el reporte se cargará como anexo adjunto en el AGD, se publicará en cartelera siguiendo el proceso establecido

- **No contactado:** el reporte se cargará como anexo adjunto en el AGD, se publicará en cartelera siguiendo el proceso establecido

- **Apartado Clausurado:** el reporte se cargará como anexo adjunto en el AGD, se publicará en cartelera siguiendo el proceso establecido

2.10.4. En todos los casos que se efectúe una devolución y que esta a su vez requiera ser publicada en cartelera virtual (normograma), la fijación se actualizará en el AGD como "Devolución" y se digitalizará con

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.*

la fecha correspondiente. Una vez surta el tiempo establecido de cinco (5) días hábiles, se cargará nuevamente el documento en el AGD con la fecha de desfijación; y de esta manera, se generará el acuse de recibido que cuenta con la fecha de desfijación correspondiente y que se denominará ACUSE: DESFIJADO (FECHA) PUBLICADO EN PAGINA WEB o EN CARTELERA FÍSICA.

2.10.5. Una devolución por cambio de dirección de entidades Distritales se reportará de manera inmediata a la dependencia productora de la comunicación, para que desde un soporte técnico se realice la edición correspondiente. Es fundamental que se garantice la celeridad en la generación del reporte, así como el seguimiento del cambio de la información en el AGD, de esta manera se evitarán envíos fallidos.

2.10.6. Las comunicaciones que por su motivo de devolución requieran ser modificadas por la dependencia emisora, deberán ser distribuidas a estas el mismo día que el notificador hace entrega al CDI. En procura que los ajustes se realicen en el menor tiempo posible y se retome el proceso de notificación sin afectación de los tiempos esperados para la entrega al destinatario.

2.10.7. En el momento de digitalizar la devolución, el colaborador del CDI que hace esta tarea deberá dejar el registro en el AGD con información detallada y concreta sobre las razones por las cuales se dio la devolución, en el campo de acuse de recibo: DEVOLUCION. (Descripción detallada de la novedad).

2.10.8. Los envíos de comunicaciones a través de correo electrónico se realizarán desde los CDI. Cuando haya devolución por dominio incorrecto, se devolverá a la dependencia para que valide la información y/o disposición de publicación en cartelera, de ser el caso.

2.10.9. Los notificadores regresarán cada una de las comunicaciones que presenten devolución, con el Formato de Devolución de Comunicaciones Código GDI-GPD- F005 debidamente diligenciado, con información amplia y clara que determine las razones por las cuales se dio la devolución.

2.11. Protocolo en caso de contingencia

A continuación, se hace referencia a todas las actividades que se deben ejecutar en el evento de una contingencia. Entiéndase como "contingencia", una falla en los sistemas tecnológicos o falla del sistema eléctrico. Es responsabilidad de los CDI, garantizar que la recepción de documentos para la radicación, reparto de correspondencia y notificación de comunicaciones, tenga un control que permita identificar lo ingresado y tramitado.

Las contingencias para los CDI serán motivadas cuando:

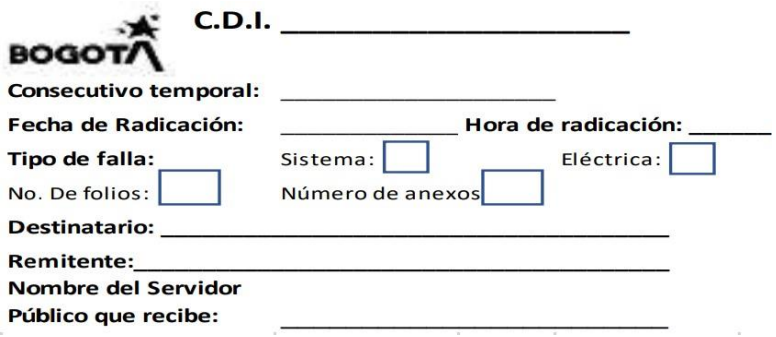
- Se presenten fallas en el AGD disponible para la radicación, que impidan generar un número consecutivo o la emisión de planillas.

- Fallas en el flujo eléctrico que impidan el funcionamiento de los equipos dispuestos para la radicación, cuyo caso motivará la utilización del formato y de la planilla dispuestos para la distribución de comunicaciones internas y externas.

2.11.1. Al presentarse una falla en el AGD o en los equipos tecnológicos que impida generar y colocar el número de radicado a los documentos recibidos por el CDI, se utilizará un formato de radicado temporal

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.*

o formato de asignación de consecutivo temporal que servirá como constancia de recibido. Este debe contener los siguientes datos: Número de consecutivo temporal asignado por el funcionario del CDI, fecha de radicación, hora, causas de uso del formato, No. de Folios, No. de Anexos; y nombre del colaborador que recibe.


BOGOTÁ

C.D.I. _____

Consecutivo temporal: _____

Fecha de Radicación: _____ **Hora de radicación:** _____

Tipo de falla: Sistema: ☐ Eléctrica: ☐

No. De folios: ☐ Número de anexos ☐

Destinatario: _____

Remitente: _____

Nombre del Servidor Público que recibe: _____

2.11.2. Cuando una petición ingrese por la ventanilla de los CDI y en ese momento haya alguna afectación en la prestación del servicio que imposibilite la radicación, el funcionario del CDI deberá diligenciar dos veces el formato radicado temporal o formato asignación consecutivo temporal; en el cual consignará, además, un número consecutivo temporal, que también deberá ser relacionado en el formato GDI-GDP-F009 junto con los datos solicitados en éste; luego hará entrega de una copia al ciudadano, como constancia del recibido de su petición, y la otra se adjuntará a la comunicación interna. Estos formatos se utilizarán únicamente en caso de las contingencias establecidas en este instructivo; su uso es exclusivo y de responsabilidad de quien radica en los CDI, con el fin de garantizar que una vez se haya restablecido el sistema y se genere el número de radicado asignado por el AGD, el adhesivo será pegado en la comunicación de entrada, y luego ésta será digitalizada como documento definitivo. Posteriormente, el personal del CDI deberá comunicarse con el destinatario (al número telefónico relacionado en el formato GDI-GPD-F009), con el fin de informarle el número de radicado asignado a su solicitud por el AGD.

Nota: en los casos en que un ciudadano no cuente con un documento que soporte su solicitud, se hará entrega del formato de apoyo a radicación GDI-GDP-F130, y no será necesario hacer uso del formato radicado temporal o formato asignación consecutivo temporal, puesto que estos mismos datos se encuentran consignados dentro del F-130.

2.11.3. El número consecutivo temporal al que hace referencia el formato será asignado a partir del número 1 en adelante; y se hará de manera diaria durante el tiempo que dure la contingencia. Este servirá como referencia para relacionar luego el 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 un 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, solicitudes de periodistas que indiquen tiempo de respuesta basado en la vulneración de un derecho fundamental) y se hará uso de la herramienta tecnológica dispuesta para el reparto, con el fin de conservar una copia digital de los documentos entregados, la cual servirá como soporte para generar la radicación en el AGD una vez superada la contingencia,

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.*

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 GDI-GPD-F009".

2.11.6. Cuando la contingencia se haya superado, deberá garantizarse que la documentación recibida con sellos será ingresada al AGD y el adhesivo generado se pegará en el documento, asegurando que no se cubra el formato original de recibido; esto con el fin de conservar la trazabilidad del documento.

2.11.7. Para la recepción de comunicaciones oficiales internas y externas durante la contingencia, el CDI deberá 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 deberán clasificarse por dependencias y relacionarse de forma manual en el Formato planilla para distribución de comunicaciones oficiales entre dependencias durante el plan de contingencia Código GDI-GPD-F009. La planilla deberá generarse en original y copia: la copia se entregará en las dependencias al responsable de las comunicaciones; y la planilla original, deberá devolverse al CDI con las firmas de recibido.

2.11.9. Para la distribución de las comunicaciones oficiales internas, el CDI deberá clasificarlas de acuerdo con la zona de distribución, alcaldía local o la dependencia de destino y relacionarlas de manera manual en el Formato planilla para distribución de comunicaciones oficiales entre dependencias. Durante el plan de contingencia, se diligenciará el formato con código GDI-GPD-F009, asignándolas al responsable de su entrega: personal del CDI, motorizado o notificador, junto con las comunicaciones correspondientes.

2.11.10. Para la distribución de las comunicaciones oficiales externas, el CDI deberá clasificarlas de acuerdo con la zona de distribución y relacionarlas de manera manual, diligenciando la información solicitada en cada uno de los campos dentro del Formato de planilla para distribución de comunicaciones oficiales. Durante el plan de contingencia, se diligenciará el formato con código GDI-GPD-F009, asignándolas al responsable de su entrega: motorizado o notificador, junto con las comunicaciones correspondientes. Una vez finalizadas las entregas, el notificador deberá retornar la planilla con la totalidad de los acuses de recibo de aquellas comunicaciones que presentaron entrega efectiva, con el debido diligenciamiento de los datos requeridos, según quien haya recibido: un ciudadano, una empresa o una entidad. Además de los formatos de devolución debidamente diligenciados.

2.11.11. Para los casos en que una comunicación interna haya sido recibida mediante plan de contingencia a través de la planilla GDI-GPD-F009, el personal del CDI hará la revisión de manera física, validando que el documento remisorio cuente con su respectiva firma y la cantidad de anexos correspondan en su totalidad con los relacionados en este. No será responsabilidad del CDI, que el radicado se encuentre reasignado a través del AGD, ni que los archivos como documento definitivo y anexos, estén previamente cargados como adjunto al radicado, y se procederá a hacer su entrega a la dependencia de destino. Una vez superada la contingencia será responsabilidad de la dependencia receptora, revisar que la comunicación se encuentre reasignada y deberá validar que los documentos físicos correspondan en su totalidad con los digitales.

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.*

Nota: En el caso de que una comunicación no cumpla con lo antes mencionado o con lo requerido por la dependencia, esta podrá ser devuelta a la dependencia productora con sus respectivos comentarios, remitiéndola en planilla al CDI.

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, Nivel Central y RED CADE, para aquellos casos en los que las oficinas de las inspecciones se encuentran fuera de la sede principal de la Alcaldía, se dispuso a habilitar puntos de radicación de documentación CDI, que de manera exclusiva reciba todos los temas relacionados con la operación y competencia de las inspecciones locales.

2.12.1. Los puntos CDI de inspecciones, se rigen por lo 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. Los lineamientos para el reparto de comunicaciones en inspecciones de policía, se ceñirán a lo establecido por el área misional en materia Policiva, la Dirección para la Gestión Policiva en sus procesos y procedimientos. En todos los casos, se debe garantizar que los tiempos de reparto no superen los diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de los documentos radicados por la ciudadanía. Una vez realizado el reparto a través del 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

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.*

GDI-GPD-F006	Formato Control Radicados de Salida - Novedades y Acuse de Recibo
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

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.*

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Ley 1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Arts. 5, 9, 56, 67, 69, 72
Directiva Presidencial 04	2012	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública	
Ley 712	2015	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derechode 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 Entidadespúblicas y las privadas que cumplen funciones públicas	Art. 1, 3, 5, 8, 10, 15
Decreto Distrital 411	2016	Estructura Organizacional dela Secretaría Distrital de Gobierno	Art. 22 numeral d.

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.*

3.3. Documentos Externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
N/A			

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.*