

1. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos para controlar y centralizar las comunicaciones oficiales internas y externas de la CORPORACIÓN AGENCIA NACIONAL DE GOBIERNO DIGITAL.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción del documento y finaliza con el envío de los documentos para archivo. Aplica a todas las áreas de la AND, para documentos tanto físicos como electrónicos.

3. DEFINICIONES

- a) **Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual sea su fecha, forma y soporte material, que se acumulan en un proceso natural durante la gestión de una entidad en cumplimiento de sus funciones, los cuales son evidencia en el presente y para el futuro de las actuaciones realizadas por dicha entidad, conservados para servir de testimonio e información a la ciudadanía y a las áreas del conocimiento que le sean inherentes para la investigación, la cultura y la historia de la Nación.
- b) **Archivos de gestión:** Comprenden todos los documentos de archivo que son sometidos a continua consulta por parte de las oficinas productoras u otras que los soliciten. Su circulación o trámite está en vigencia y se realiza para dar respuesta a los asuntos iniciados. Vale la pena resaltar que toda persona u oficina que produce documentos de archivo en aras de cumplir sus funciones o procesos tiene un archivo de gestión; en dicho caso en una entidad existen tantos archivos de gestión acorde con el número de personas que producen documentos de archivo.
- c) **Correspondencia:** Documentos que ingresan y salen de la Entidad, mediante los cuales el cliente interno (empleados o contratistas) y/o cliente externo (ciudadanos, operadores, Entidades, etc.) registran, solicitan, entregan y administran información.
- d) **Correspondencia Enviada:** Documentación dirigida a los grupos de interés de la AND (Entidades, empresas, operadores, ciudadanos, etc.) que sale de la Entidad.
- e) **Correspondencia Interna:** Es la documentación que surge del trámite entre las dependencias de la Entidad, ejemplo, un memorando.

- f) **Correspondencia Recibida:** Documentación dirigida a la AND que ingresa a la Entidad.
- g) **Documento:** información u objeto registrado que se puede tratar como una unidad. Un documento puede estar en papel, en microforma o en un soporte magnético o electrónico de cualquier otro tipo. El documento de archivo específicamente es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones. Por su parte, el documento electrónico de archivo es el creado mediante un programa informático de aplicación o bien porque se ha digitalizado.
- h) **Documento electrónico:** es la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.
- i) **Gestión de documentos:** la planeación, control, dirección, organización, capacitación, promoción y otras actividades involucradas en la gestión del ciclo de vida de la información, incluyendo la creación, mantenimiento (uso, almacenamiento, recuperación) y disposición, independientemente de los medios.
- j) **Información:** Datos registrados que poseen significado.
- k) **Radicación:** Es la actividad por medio de la cual la AND asigna un número consecutivo a la correspondencia recibida, dejando constancia de la fecha y hora de recibido, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento establecidos por la ley.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivo
Política de Gestión Documental AND
Guía para la Elaboración de Documentos
Procedimiento Operación PQRSD

Proceso: Gestión Documental
PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y
TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA

Versión: 1
GD.PR.02



5. DESCRIPCIÓN

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
1	<p>Recibir la correspondencia física y electrónica dirigida a la Agencia Nacional de Gobierno Digital y generar el respectivo número de radicado. Los medios por los cuales se pueden recibir los documentos son: Mensajería tradicional, presencial, Correo electrónico, Página web.</p> <p>Nota: no podrá negarse la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.</p>	Recepción AND	Documento con número de radicado	Radicación de la correspondencia recibida
2	<p>Registrar el documento en la bitácora de correspondencia ingresando los siguientes datos: Numero de documento, Fecha del ingreso del documento, hora de ingreso, Asunto, Entidad remitente, Nombre de la persona que remite, Oficina de destino, funcionarios de destino, Tipo de documento, Dirección para enviar respuesta, Observaciones, medio de recepción y número de folios.</p>	Recepción	Formato Bitácora de correspondencia con toda la documentación recibida	Formato Bitácora de correspondencia recibida
3	<p>Poner sello con firma y fecha a cada uno de los documentos que fueron recibidos, digitalizar y direccionar los documentos según el asunto al área correspondiente; si los documentos fueron remitidos por correo electrónico se les asigna un número de radicado, se responde al peticionario informándole el número de radicado, y se remiten al área pertinente.</p> <p>En caso de ser una PQRSD, remitirse al Procedimiento Operación PQRSD.</p>	Recepción	Documentos con sello de radicación	Documentos con sello de radicación
4	<p>Recibir los documentos y realizar la gestión correspondiente.</p> <p>¿Requieren respuesta?</p> <p>Si: Continuar con actividad 5 No: Fin del procedimiento.</p>	Trabajador o contratista de la AND	N.A.	N.A.

Proceso: Gestión Documental
PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y
TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA



Versión: 1

GD.PR.02

5	<p>Responder la correspondencia asignada utilizando el formato y consecutivo de correspondencia externa definido en la AND y enviar a la Dirección para revisión.</p> <p>En caso de ser correspondencia interna como memorandos, utilizar el formato de memorando, teniendo en cuenta la codificación para las áreas descrita en el punto 6 de este procedimiento y continuar con la actividad número 7.</p>	Trabajador o contratista de la AND	Respuesta firmada por el jefe de área con vistos buenos de los empleados o contratistas correspondientes	Respuesta firmada y enviada a la Dirección
6	Revisar la respuesta final para envío.	Dirección	Visto bueno de la Dirección a la respuesta final para envío	Respuesta con visto bueno de la Dirección
7	<p>Remitir la respuesta por parte del encargado, el cual deberá apoyarse de la recepción para la asignación de número consecutivo al trámite para radicación de la respuesta y posterior cierre del caso en la bitácora de correspondencia.</p> <p>En el caso de los memorandos, los consecutivos los controla cada una de las áreas, en la herramienta seleccionada por estas.</p>	Trabajador o contratista de la AND Recepción	<p>Respuesta externa con número asignado y registrada en el Formato bitácora de correspondencia</p> <p>Control de consecutivos relacionando las respuestas brindadas a comunicaciones radicadas para el área</p>	<p>Respuesta con número de radicación de salida.</p> <p>Formato Bitácora de correspondencia con la información de respuesta externa</p> <p>Repuesta brindada por el área a comunicaciones radicadas</p>
8	Archivar todos los documentos generados de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Organización y administración de archivos de gestión.	Recepción	Documentos de la gestión de la AND archivados conforme a los lineamientos de Gestión Documental	Archivo actualizado

Proceso: Gestión Documental
**PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y
 TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**
 Versión: 1
 GD.PR.02



6. CÓDIGOS DE ÁREAS PARA CORRESPONDENCIA INTERNA O MEMORANDOS

ÁREA	CÓDIGO
Dirección	DG
Subdirección de Desarrollo	SD
Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales	SCD
Subdirección Jurídica	JR
Subdirección Administrativa y Financiera	AF

7. FORMATOS ASOCIADOS

GD.FT.06 Formato Bitácora de Correspondencia Recibida y enviada

GD.FT.04 Formato Correspondencia Externa

GD.FT.03 Formato Memorando

8. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	17/06/2019	Emisión del documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Marcela Abril Asistente de Dirección <i>MA</i>	Johanna Laverde Profesional de Procesos <i>JL</i>	María Carolina Rodríguez Subdirectora Administrativa y Financiera <i>MCR</i>