


 <b>Capital</b> <small>SECRETARÍA DE COMUNICACION PÚBLICA</small>	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	<b>CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>	
		<b>FECHA: 18/01/2023</b>	
		<b>RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	



# MANUAL DE CORRESPONDENCIA

**2023**

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: 18/01/2023	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

## TABLA DE CONTENIDO



INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
2. ALCANCE.....	5
3. NORMATIVIDAD.....	5
4. DEFINICIONES.....	7
5. ESTRUCTURA ORGANICA FUNCIONAL DE LA ENTIDAD.....	10
6. RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES.....	11
Horario de Atención.....	11
6.1 COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS.....	12
6.2 COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS (MEMORANDOS).....	17
7. HORARIO DE ATENCIÓN.....	22
8. DISTRIBUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES.....	24
8.1 Horario de entrega.....	24
9. FACTURAS.....	25

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: 18/01/2023	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

## INTRODUCCIÓN

Para Canal Capital es importante cumplir con la normatividad referente al programa de gestión documental siguiendo los lineamientos estipulados 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”* y los lineamientos de la política de cero papel en la administración pública emitida por la directiva presidencial No 04 de 2012 *“Eficiencia Administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública”*. Por tal razón, se realiza este manual con el objetivo de garantizar la aplicación de la normatividad archivística expedida por el Archivo General de la Nación.

El presente manual es una descripción de las acciones de correspondencia que se manejan en Canal Capital donde se encuentran las actividades de radicación de correspondencia, recepción, distribución, seguimiento, consulta, digitalización y todo lo relacionado con la gestión de las comunicaciones, tanto internas como externas, permitiendo de esta manera entender la importancia y responsabilidad que tienen todos los funcionarios y contratistas frente a la documentación que se producen en el ejercicio de sus funciones y/o actividades.

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: 18/01/2023	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	



## 1. OBJETIVO GENERAL

Orientar de forma clara mediante el presente Manual de Correspondencia a los funcionarios de las diferentes Dependencias, grupos de trabajo para ser más eficiente y clara el desarrollo de la Gestión Documental al interior de la entidad a través de una metodología práctica, que cumpla con los lineamientos establecidos para la Producción, Gestión y Trámite y Organización.

### 1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer normas institucionales para las comunicaciones internas y externas que regulen la elaboración, contenido, producción y distribución de documentos, teniendo en cuenta la simbología institucional, formas, espacios, estilos y letras.

- Incrementar el manejo de documentos electrónicos, fijar políticas para su creación, remisión, recepción y archivo, en aras de minimizar el consumo de papel y contribuir al medio ambiente y reducción de gastos.
- Mejorar la gestión de Correspondencia, para garantizar la adecuada transparencia de los documentos y controlar el crecimiento documental generado por las funciones propias de la entidad.
- Determinar las políticas que permitan normalizar y racionalizar la emisión y el manejo de los documentos
- Instaurar procedimientos administrativos y técnicos, documentales, que garanticen la conservación y uso del "Patrimonio Documental".
- Definir el Manual de Correspondencia, en términos de procesos durante el ciclo vital del documento, actividades, flujos de información, formatos establecidos y aplicables.

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: 18/01/2023	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

- Definir las pautas necesarias para una adecuada gestión de la documentación emitida y recibida, por Canal Capital, en el desarrollo de sus funciones.

## 2. ALCANCE

Las normas y los procedimientos determinados en el manual, se regirán para las comunicaciones oficiales que se remitan y se recepcionen en Canal Capital, será de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los funcionarios y contratistas involucrados en el proceso de producción, recibo y trámite de correspondencia.

## 3. NORMATIVIDAD



La centralización de la Correspondencia en Canal Capital, obedece a la necesidad de establecer pautas, tener control para la administración de las comunicaciones que se generen o que se reciban en la institución y como resultado del Programa de Gestión Documental que se viene adelantando.

**Ley 1755 de 2015** *"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"*

**Ley 1712 de 2014** *"Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional."*

**Decreto 1080 de 2015** *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura"* Art. 2.8.2.5.9. Procesos de la gestión documental

**Decreto 417 de 2020** *"Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional"*

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: 18/01/2023	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

**Decreto 514 de 2006** *“Por el cual se establece que toda entidad pública a nivel Distrital debe tener un Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA) como parte del Sistema de Información Administrativa del Sector Público.”*

**Acuerdo 060 de 2001.** *“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades oficiales y privadas que prestan servicios públicos”.*

**Acuerdo 042 del 2002** *“Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000”*



**Acuerdo 005 de 2013** *“Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.”.*

**Acuerdo 03 de 2015.** *“Establece lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos”.*

**Circular Externa 002 de 2012** *“Adquisición de herramientas tecnológicas de Gestión Documental”*

**Circular 001 de 2020** *“Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales”*



**Directiva Presidencial 04 de 2012.** *“Eficiencia administrativa y lineamientos de la política Cero Papel en la administración pública”*

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: 18/01/2023	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

Norma GTC 185- ICONTEC Documentación Organizacional



#### 4. DEFINICIONES

- **Archivo electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del Canal, acumulados en un proceso natural, en el transcurso de su gestión.
- **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones, procesos y actividades asignadas legalmente a una oficina, independientemente del medio utilizado.
- **Comunicaciones Oficiales Enviadas:** Son conocidas como oficios. Se refiere a las comunicaciones producidas en cualquier dependencia del Canal Capital y enviadas a otras entidades públicas, privadas y a personas naturales o jurídicas.
- **Comunicaciones oficiales recibidas:** Son las comunicaciones que ingresan al Canal Capital y que pueden ser dirigidas a la entidad y/o a los servicios; este tipo de comunicaciones puede ser recibida en la Institución a través de las redes de correos electrónicos o entregados en la ventanilla única.
- **Comunicaciones internas y memorandos:** Son las comunicaciones que se producen entre los servidores pertenecientes a la diferente área procesos de la entidad, en desarrollo de sus funciones.
- **Distribución de documentos:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.
- **Documento público:** Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.



	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: 18/01/2023	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

- **Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanecen en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Documento Público:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención genera.
- **Radicación de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.
- **Recepción de documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.
- **Registro de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

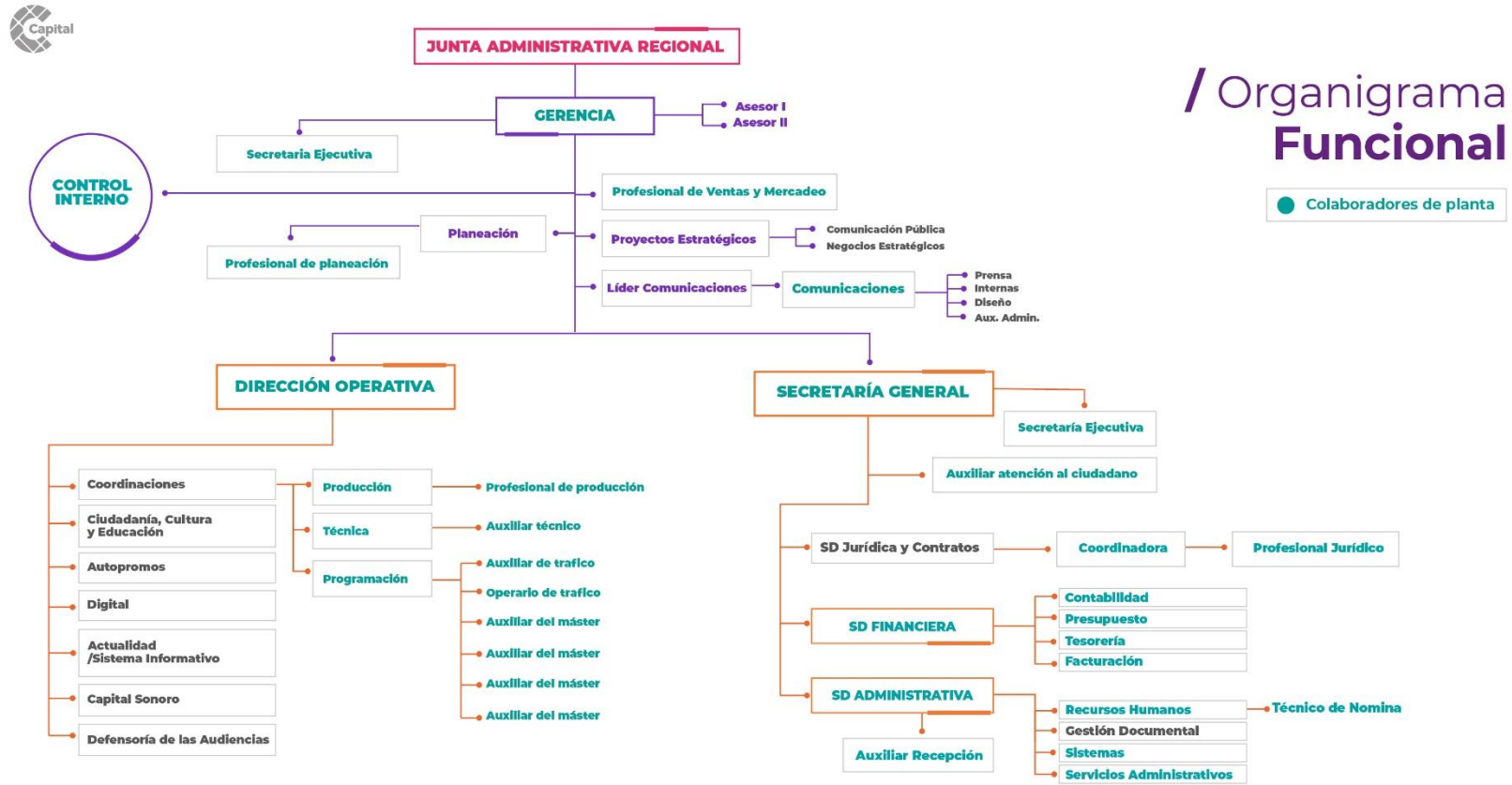




	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA: 18/01/2023	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

- **Registro de ingreso de documentos:** Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.
- **Trámite de documentos:** Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.
- **Ventanilla Única:** se encarga de registrar las comunicaciones oficiales recibidas y producidas al interior de la entidad, las cuales se radican con un número consecutivo que permite controlar y hacer seguimiento de los documentos y asegurar la oportunidad del trámite.

	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

## 5. ESTRUCTURA ORGANICA FUNCIONAL DE LA ENTIDAD



	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

## 6. RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES

Canal capital ha establecido dos diferentes mecanismos para la recepción de correspondencia.



**Medio físico.** Es la entrega del documento o solicitud de manera presencial o física en la entidad desde el área de servicios administrativos realizan la digitalización y la envían a correo habilitado para la radicación y distribución de las comunicaciones.

**Medio electrónico.** Los usuarios envían sus documentos, solicitudes, peticiones y demás requerimientos a través del correo electrónico único que se ha establecido en la institución para dicho fin. La dirección e-mail habilitada es [correspondencia@canalcapital.gov.co](mailto:correspondencia@canalcapital.gov.co), y a través del cual se asignan y distribuyen todas las comunicaciones oficiales que se generan en relación de las actividades propias de la entidad, garantizando la radicación, recepción, distribución y envío de la correspondencia, con el fin de dar el manejo apropiado de la información que sirve de apoyo a la gestión de la Entidad y proporciona a los funcionarios y contratistas los parámetros que se deben tener en cuenta para crear y mantener un adecuado manejo de comunicaciones oficiales, teniendo claridad, calidad y efectividad en el trámite de los documentos.

Si la correspondencia es recibida en otras cuentas de correo electrónico ya sean institucionales o personales, debe ser re direccionado al único correo habilitado para tales fines.

### Horario de Atención

El horario de atención al público interno y externo para la recepción de las comunicaciones, se establece de 8:00 a.m. – 12:00 y de 01:00 pm a 5:00 pm de lunes a viernes.

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

## 6.1 COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS

Las comunicaciones oficiales que emitan las diferentes dependencias del Canal en el ejercicio de sus funciones y que tengan como destino entidades externas, deberán ser enviadas a través del correo electrónico al funcionario de correspondencia para su radicación, siendo el área responsable del registro del consecutivo asignado.

Este a su vez les regresará con el radicado consecutivo para que envíen la comunicación a la entidad externa, cuando envíen deben compartir el envío del oficio para la trazabilidad del documento en correspondencia y el funcionario de correspondencia deberá guardar oficio y correo de envío del oficio, si este no es enviado a una entidad y es subido a alguna plataforma los funcionarios deben enviar pantallazo de la gestión para tener el soporte.

El funcionario asignado en la ventanilla única de correspondencia, verificará que la comunicación cumpla con los requisitos establecidos, en caso contrario no se radicará.



El Canal Capital, en desarrollo de sus funciones deberá tener en cuenta que el formato aprobado para los oficios y memorandos se encuentran en la intranet del Canal Capital y se debe tener en cuenta lo siguiente:

### GERENCIA GENERAL

NOMBRE	CÓDIGO
Gerencia General	100

### OFICINA CONTROL INTERNO

NOMBRE	CÓDIGO
Oficina Control Interno	110

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	



### SECRETARIA GENERAL

NOMBRE	CÓDIGO
Secretaria General	200
Subdirección Financiera	210
Grupo de Trabajo Jurídico	220
Subdirección Administrativa	230

### DIRECCIÓN OPERATIVA

NOMBRE	CÓDIGO
Dirección Operativa	300
Grupo Técnico de Televisión	310
Grupo de Programación de Televisión	320
Grupo de Producción de Televisión	330





	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

2. Destinatario: se coloca el nombre hacia quien va dirigido el oficio, el cargo que tiene en el momento, la empresa a la cual representa, la dirección, el código postal y la ciudad de destino, se ubica a cuatro interlineas del espacio donde se coloca el número de radicado.
  
3. Asunto: comienza con la palabra **ASUNTO** en negrilla. Es el tema de que trata el documento. Se debe anotar de manera breve y concisa el resumen de la comunicación, máximo dos (2) líneas, se ubica a tres o cuatro interlineas de la información del destinatario.
  
4. Texto: es el contenido del tema a tratar en la comunicación, que se inicia a tres o cuatro interlineas del **ASUNTO**, en el margen izquierdo.
  
5. Despedida: está compuesta de una palabra o frase de cortesía, se ubica a dos interlineas de la línea final del texto, contra la margen izquierda seguida de coma. Por ejemplo: atentamente, cordialmente, cordial saludo, agradezco su atención, en espera de su pronta respuesta, etc.
  
6. Firmante: se ubica de cuatro a seis interlineas debajo de la despedida, hacia la margen izquierda, escribiendo el nombre y apellido del remitente en negrilla y debajo el nombre completo del cargo o función. La firma se coloca sobre el nombre mecanografiado.
  
7. Anexo: escribiendo la palabra "Anexo" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Deben citarse la cantidad de anexos y la descripción de cada uno.

Ejemplo:

- a) Anexo: tres (dos Cd y un cheque)
- b) Anexo: tres (3 folios).
- c) Anexo: diez (10 folios)

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

8. Copia: escribiendo la palabra "Copia" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Debe anotarse tratamiento, nombre y apellido, cargo o función y Oficina.



Las copias cuyo fin es únicamente informar a una tercera persona se puede enviar por correo electrónico.

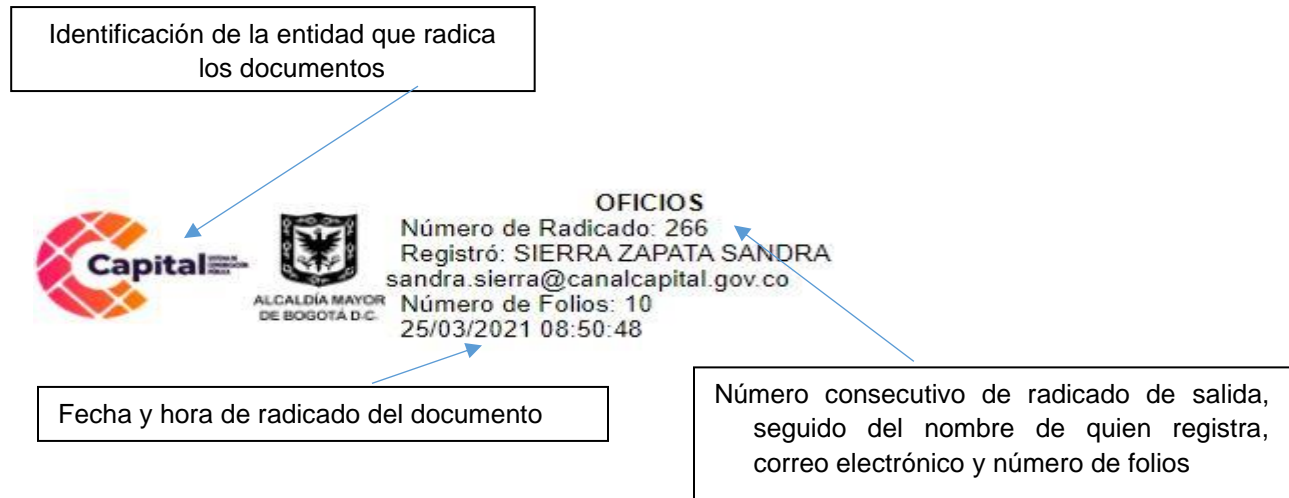
9. Elaboró: escribiendo la palabra "Elaboró" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Debe escribirse el nombre y apellido de persona que elaboró el documento, de igual manera debe llevar el Vo.Bo de dicha persona. Si esta persona es igual a la que firma, no se debe diligenciar.

10. Revisó: escribiendo la palabra "Revisó" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Debe escribirse el nombre y apellido de persona que revisó y aprobó el documento, de igual manera debe llevar el Vo.Bo. de dicha persona. Si esta persona es igual a la que firma, no se debe diligenciar.

- En todas las comunicaciones externas, se debe citar el número del radicado al cual se le está dando contestación por medio del oficio generado.
- Los anexos deben estar claramente descritos y relacionados en el oficio, exclusivamente en la parte inferior izquierda en anexos.



	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	





## 9.2 Modelo de radicado oficio, comunicaciones oficiales externas

### 6.2 COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS (MEMORANDOS)



Se denomina comunicación oficial interna al conjunto de documentos generados por las diferentes dependencias del Canal Capital en desarrollo de sus funciones, con destino interno.

Para que haya una efectiva gestión de estos documentos se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El funcionario asignado en la ventanilla única de correspondencia, verificará que la comunicación cumpla con los requisitos establecidos, en caso de alguna inconsistencia no se recibe y se devuelve inmediatamente a la persona que lo tramita.
- La elaboración y trámite de comunicaciones internas (Memorandos) se debe realizar en el formato de memorando que se encuentra en la página de la intranet, el funcionario debe diligenciar los datos, imprimir el documento, recoger las firmas pertinentes y radicarla en la ventanilla única de correspondencia.
- Las partes de una Comunicación Interna, en su estricto orden son:

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	



1. Encabezado: lo constituye la palabra **MEMORANDO** escrita en mayúscula, en negrilla y centrada en la parte superior.
2. Espacio de radicado: es generado automáticamente por la intranet y en él se describe la fecha, la hora y el número de radicado consecutivo. Esta información es generada exclusivamente por la oficina de correspondencia.
3. Destinatario: comienza con la palabra **PARA** en negrilla. Se escribe el nombre y apellido del destinatario y el nombre completo del cargo o función.
4. Remitente: comienza con la palabra **DE** en negrilla. Se escribe la oficina Origen.
5. Asunto: comienza con la palabra **ASUNTO** en negrilla. Es el tema de que trata el documento. Se debe anotar de manera breve y concisa el resumen de la comunicación, máximo dos (2) líneas.
6. Texto: es el contenido, que se inicia a tres o cuatro renglones del Asunto, en el margen izquierdo. Ya que éste constituye el mensaje, debe redactarse en forma clara, breve y cortés, abordando un solo tema por comunicación.
7. Despedida: está compuesta de una palabra o frase de cortesía que se ubica a dos renglones de la línea final del texto, contra la margen izquierda seguida de coma. Por ejemplo: atentamente, cordialmente, cordial saludo, agradezco su atención, en espera de su pronta respuesta, etc.
8. Firmante: se ubica de cuatro a seis renglones debajo de la despedida, centrado, anotando el nombre y apellido del remitente en negrilla y debajo el nombre completo del cargo o función. La firma se coloca sobre el nombre mecanografiado.

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

9. Anexo: escribiendo la palabra "Anexo" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Deben citarse la cantidad de anexos y la descripción de cada uno.

Ejemplo:

- a) Anexo: tres (dos disquetes y un cheque)
  - b) Anexo: tres (3 hojas = folios).
  - c) Anexo: diez (10 hojas = folios).
10. Copia: escribiendo la palabra "Copia" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Debe anotarse tratamiento, nombre y apellido, cargo o función y Oficina.
11. Las copias cuyo fin es únicamente informar a una tercera persona se debe enviar por correo electrónico.
12. Elaboró: escribiendo la palabra "Elaboró" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Debe escribirse el nombre y apellido de persona que elaboró el documento, de igual manera debe llevar el Vo. Bo de dicha persona. Si esta persona es igual a la que firma, no se debe diligenciar.
13. Revisó: escribiendo la palabra "Revisó" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Debe escribirse el nombre y apellido de persona que revisó y aprobó el documento, de igual manera debe llevar el Vo. Bo de dicha persona. Si esta persona es igual a la que firma, no se debe diligenciar.

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	



**MEMORANDO**

Gerencia General

PARA: (Destinatario – Nombre y cargo)

DE: (Remitente - Gerente General)

ASUNTO: (Hace referencia al contenido del texto)

Texto.....  
.....  
.....  
.....(Final texto)

Despedida

---

**Gerente General**



Anexos (si los hay) (si los hay)  
**Proyectó (nombre completo y cargo)**  
**Revisó (nombre completo y cargo)**  
**Aprobó (nombre completo y cargo)**

100



**Figura 10. Memorando comunicaciones oficiales internas. Podrá consultar en la intranet del canal en la siguiente ruta:**

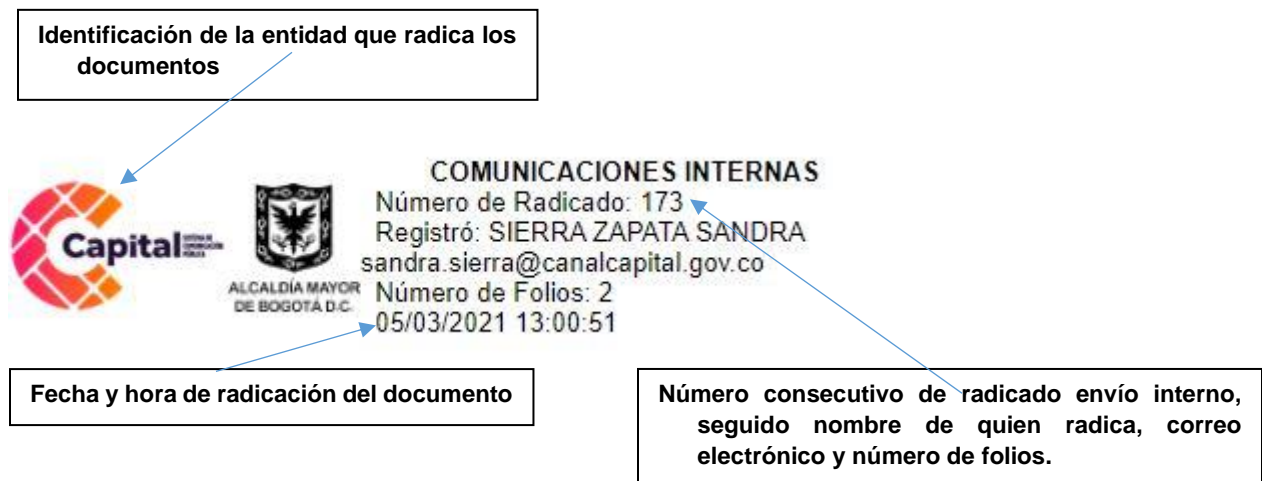
[Intranet.canalcapital.gov.co/intranet/documentación/](http://Intranet.canalcapital.gov.co/intranet/documentación/)



	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

- Basado en la NORMA TÉCNICA COMERCIAL NTC 3397, ICONTEC, Compendio de Normas técnicas colombianas.
- En todas las comunicaciones internas, se debe citar en el asunto el número del radicado al cual se le está dando respuesta.
- Los anexos deben estar claramente descritos y relacionados en el memorando, exclusivamente en la parte inferior izquierda en anexos. De igual manera deben ser enviados a correspondencia junto con el memorando.

El área de Recepción maneja una base de datos la cual es actualizada diariamente con la información referente al consecutivo asignado a los memorandos, por esta razón no se puede cambiar el sticker a otro memorando con otro contenido debido a que en la base de datos y en el archivo digital del área de correspondencia se encuentra registrada la información radicada inicialmente.

En caso de que se necesite hacer una modificación en el memorando, se puede hacer un alcance. También se puede realizar cambio de sticker y nuevamente digitalizar por el funcionario que se encuentra en el área de correspondencia, esto no debe ser realizado por los funcionarios o contratistas del Canal.





	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

## 7. HORARIO DE ATENCIÓN



El horario de atención al público interno y externo para la recepción de las comunicaciones, se establece de 8:00 a.m. – 12:00 y de 01:00 pm a 5:00 pm de lunes a viernes.

## 8. RADICACIÓN DE COMUNICACIONES

- ✓ Revisar la(s) firma(s) del documento original.
- ✓ Verificar la cantidad de anexos que acompañan la comunicación.
- ✓ Registrar en el Sistema de Gestión de Correspondencia.
- ✓ Sólo el número consecutivo y hora de radicación asignado por el funcionario de correspondencia dará validez para todos los efectos de los documentos que ingresen a la entidad.
- ✓ El funcionario que reciba documentos directamente en las oficinas o correos electrónicos y omita el procedimiento de radicación, será el único responsable de las implicaciones que ello acarree.
- ✓ Toda correspondencia recibida como Derecho de Petición se deberá radicar y entregar al área de Secretaría General quien se encargará del respectivo tramite, de igual forma se notificará vía correo electrónico al área de atención al ciudadano para su respectivo control.
- ✓ Todos los documentos que sean remitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, Concejo o cualquier ente de control tendrán un trámite inmediato.
- ✓ Toda la correspondencia que llegue con solicitud de embargo a un contratista, y o funcionario, deberá tener un trámite inmediato, para contratistas se deberá entregar a la Secretaría General, y para funcionarios en la oficina de recursos humanos.
- ✓ Todos los anexos en el caso de los documentos físicos deben presentarse foliados en su totalidad y enunciados o relacionados en el oficio remitente, de no ser así éstos serán devueltos para su corrección.

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

- ✓ En los documentos total del pdf unificadores es el que se tiene en cuenta para definir el número de folios en el sticker del número de radicado
- ✓ Por ningún motivo el sistema debe permitir reservar números, eliminar imágenes, documentos o números de radicado una vez estos hayan sido ingresados en el mismo, ya que los documentos se encuentran en trámite.
- ✓ Cuando existan errores en la radicación de las comunicaciones oficiales se debe solicitar al Administrador del sistema de información la anulación del radicado definitivo dejando constancia por escrito la respectiva justificación.
- ✓ Todas las comunicaciones emitidas por Canal Capital (internas o externas) deberán ser archivadas por el área productora con sus correspondientes anexos y antecedentes en su correspondiente expediente de acuerdo a la TRD.
- ✓ Cuando una comunicación no esté firmada, ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará ANÓNIMA y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir (Acuerdo 060 de 2001).
- ✓ Las solicitudes y/o reclamos recibidos telefónicamente en la oficina de atención al ciudadano deben radicarse directamente en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
- ✓ Las llamadas referentes a Quejas y Reclamos, recibidas en las diferentes áreas de Canal Capital, deben ser direccionadas al funcionario de la oficina de Atención al Ciudadano, quien se encargará del trámite correspondiente. En caso de remitir la llamada a la extensión y que no sea posible la comunicación, deberán tomarse los datos de la persona y remitirlos al funcionario de Atención al Ciudadano para devolver la llamada al usuario.
- ✓ Toda solicitud que inicie un ciudadano por cualquier medio de comunicación autorizado por el Canal, será atendida como derecho de petición sin que sea necesario involucrarlo tal como lo indica la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13.

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

## 8. DISTRIBUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES

### 8.1 Horario de entrega



Correspondencia entregará a las diferentes áreas, las comunicaciones que ingresan al Canal Capital en la medida que se vayan radicando a través del correo electrónico a cada dependencia en el orden que van llegando en el horario de 8:00 a.m. a 12:00p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Las comunicaciones oficiales que se reciban en la ventanilla única de correspondencia, serán direccionadas por el funcionario asignado de la ventanilla de correspondencia a través de correo electrónico a cada dependencia correspondiente con el fin de realizar los trámites pertinentes de acuerdo a los tiempos estipulados por la ley 1755 DE 2015.

La plataforma de radicación genera automáticamente planilla de radicado diario en consecutivo con los datos establecidos en el formato control entrega correspondencia diaria y este puede ser descargado para la verificación de los radicados.

	<b>SEGUIMIENTO DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA CANAL CAPITAL - MEMORANDOS</b>			CÓDIGO: AGRI-GD-FT-006
				VERSIÓN: 2
				FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2016
				RESPONSABLE: CORRESPONDENCIA
No De Radicado	Fecha de radicado	Nombre Para:	Asunto del Memorando	Nombre de quien radica





	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

	SEGUIMIENTO DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA CANAL CAPITAL - OFICIOS			CÓDIGO: AGRI-GD-FT-003
				VERSIÓN: 6
				FECHA DE APROBACIÓN: 12/01/2018
				RESPONSABLE: CORRESPONDENCIA
No De Radicado	Fecha de radicado	Nombre Para:	Asunto del Oficio	Nombre de quien radica

	CONTROL DE ENTREGA CORRESPONDENCIA DIARIA			CÓDIGO: AGRI-GD-FT-027	
				VERSIÓN: 3	
				FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2016	
				RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	
Fecha :					
Radicado interno	Origen del documento	Asunto	Radicado externo	Área responsable	Nombre y cargo de quien recibe

## 9. FACTURAS

- a. Estas deben ser direccionadas al Supervisor del contrato a través del correo electrónico y son ellos o sus apoyos quienes hacen la verificación de que la factura este correcta de acuerdo a lo pactado en el contrato y de acuerdo a su revisión la aceptan o rechazan.
- b. Sólo se radicará hasta el día 25 de cada mes (plazo establecido por el área financiera), entendiéndose que, si esta fecha no es un día hábil, será recibida el día hábil anterior.
- c. El horario de recepción de facturas será de lunes a viernes de ocho (8) de la mañana a cinco (5) de la tarde únicamente.
- d. Posterior a dicha fecha y hora no se reciben facturas diferentes a las de servicios públicos.

	<b>MANUAL DE CORRESPONDENCIA</b>	CÓDIGO: AGRI-GD-MN-003	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 02	
		FECHA:	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

- e. El funcionario que reciba facturas directamente en las oficinas o correos electrónicos y omita el procedimiento, será el único responsable de las implicaciones que se deriven de este incumplimiento.

*Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no habrá corrección de comunicaciones (oficios, memorandos y externa recibida), el número de radicación será respetado, si debe realizar algún cambio a dicha comunicación el funcionario deberá dar alcance a través de una nueva comunicación.*