

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
GESTIÓN DOCUMENTAL	
Procedimiento: Control y Trámite de Correspondencia Externa Recibida	
Código: 126PA06-PR07	Versión: 7

Versión	Descripción de la modificación	Resolución
0	Adopción	Resolución 4287 Diciembre 29 de 2007
1	Se incluyeron definiciones, descripción de la normatividad, lineamientos o políticas de operación, responsabilidad y autoridad, puntos de control, registros diagrama de flujo, portada de control de cambios, anexos y se replantearon las actividades	Resolucion 3153 de 2008
2	Se modificó la descripción de las actividades	Resolucion 5194 de 2008
3	Se incluyó Logo de Bogotá positiva, se cambiaron responsables y se efectuaron ajustes en actividades y flujograma	Resolución 5575 de 24 septiembre de 2009
4	Se modificó el objetivo, el alcance, la descripción de las actividades, de acuerdo al nuevo sistema de correspondencia de la SDA	Resolución 4629 de 2011
5	Se modificó el alcance, los insumos, definiciones y descripción. Se actualiza la normatividad, lineamientos o políticas de operación, responsabilidad y autoridad, puntos de control, registros, diagrama de flujo, anexos y se replantearon las actividades	Resolución 1892 de diciembre 31 de 2012
6	Se modifico las actividades, insumos, puntos de control y registros	Resolucion 2000 del 18 de Octubre de 2013
7	Se modificaron la responsabilidad y autoridad, lineamientos o políticas de operación, el diagrama de flujo, anexos y las actividades.	RESOLUCIÓN 3105 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2014

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Esteban Sandoval Leal Cargo: Profesional Universitario Fecha: 22/Aug/2014	Nombre: Julio Cesar Pulido Puerto Cargo: Subsecretario General y de Control Disciplinario Fecha: 24/Sep/2014	Nombre: Julio Cesar Pulido Puerto Cargo: Subsecretario General y de Control Disciplinario Fecha: 24/Sep/2014

Responsables de la elaboración del documento	
Maria Transito Villarreal de Concha	Profesional Universitario
Esteban Andrés Sandoval Leal	Profesional Universitario
Liliana Olaya Cabrales	Profesional Universitario
Claudia Díaz Remolina	Auxiliar Administrativo

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades para, orientar, recibir, identificar, ingresar, escanear, asociar, clasificar y entregar al interior de la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA los documentos que ingresen, para el trámite respectivo.

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la recepción de documentos y finaliza con la tabulación y generación de estadísticas del período.

3. INSUMOS:

- Derechos de petición de interés general y particular (quejas y/o reclamos, consulta, solicitud de Información, y/o queja ambiental, recursos de reposición, acciones populares, solicitudes relacionadas con la guía de trámites y servicios de la Entidad, Tutelas, invitaciones y documentos de los Entes de Control Fiscal y Político y Corporaciones Públicas Concejo de Bogotá, Congreso de la República)
- Protocolo de Servicio Personalizado de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA:

- Las solicitudes de la ciudadanía radicadas y distribuidas dentro de la SDA.
- Los derechos de petición (quejas, reclamos, consultas, solicitud de Información, queja ambiental, solicitud de valoración forestal, sugerencias y felicitaciones. radicados y distribuidos dentro de la SDA.

5. NORMATIVIDAD:

Norma (número y fecha)	Descripción
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 371 de 2010, Alcaldía Mayor de Bogotá	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
Decreto 109 de 2009	Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.
Decreto 175 de 2009	Por el cual se modifica el Decreto 109 de marzo 16 de 2009
Decreto 349 de 2014	"Por el cual se reglamenta la imposición y aplicación del Comparendo Ambiental en el Distrito Capital"
Directiva 017 Octubre de 2012 Secretaría Distrital de Ambiente	Derecho de Petición
Directiva Presidencial 04 de 2012	Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política cero papel en la Administración Pública
Directiva Presidencial 04 de 2009	Estricto cumplimiento al Derecho de Petición

Resolución No. 3095 de 2011	Por la cual se designa el/la defensor(a) del ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.
Resolución 3691 de 2009	Por medio de la cual se delegan unas funciones a la Dirección de Control Ambiental a su Director y a los Subdirectores
Circular 078 de 2012	Estrategias para continuar el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en el espacio público durante la prestación de servicios o la realización de trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C.
Circular 064 de 2012	Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.

6. DEFINICIONES:

[Correspondencia de Entrada](#)
[Correspondencia de Salida](#)
[Correspondencia Interna](#)
[DERECHO DE PETICION](#)
[PUNTO DE ATENCIÓN AL USUARIO](#)
[RADICACION](#)
[SDA](#)
[Sistema de Correspondencia](#)
[TRAMITE ESPECIAL](#)
[Ventanilla de Correspondencia](#)

7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

Servidores Públicos

Los Servidores Públicos y/o Funcionarios de las Áreas misionales y de apoyo:

- Se deberá solicitar por parte del servidor(a) encargado(a) de la recepción y entrega de turnos, los documentos a radicar, con el fin de realizar un primer filtro para informar al ciudadano y/o Ciudadana si la solicitud es o no competencia de la SDA. En caso negativo, se deberá indicar, en lo posible, que Entidad del orden Distrital, Nacional y/o privado tienen responsabilidad ante dicho trámite. Si es positivo se deberá identificar la competencia de la Entidad, para las diferentes solicitudes, trámites y/o servicios que la ciudadanía requiere y entregar el respectivo turno.
- Cuando la documentación a radicar requiera de Pago, se deberá expedir al ciudadano el Formato de Conceptos Varios, para que realice el respectivo pago en la Tesorería Distrital ubicada en el SuperCADE CAD, Carrera 30 No. 24-90.
- Orientar a los ciudadanos sobre la documentación establecida por el área competente para atender sus solicitudes, trámites y/o servicios.
- Al momento de recepcionar los trámites ambientales, verificar los formatos y anexos solicitados en las listas de chequeo establecidas para cada trámite y firmar la misma por el servidor que realice la verificación.
- Recibir, radicar a través del aplicativo de la Entidad todos los requerimientos Quejas y/o reclamos, Derechos de petición de interés general y particular, consultas, solicitud de Información, queja ambiental, solicitud de valoración forestal, sugerencias y felicitaciones de la Ciudadanía.
- Cuando se reciba correspondencia de los entes de control (Procuraduría, Contraloría, Veeduría, personería etc.) se deberá direccionar a la Oficina de Control Interno.
- Cuando se reciba correspondencia para radicar, del Concejo de Bogotá y/o Congreso de la República esta se debe radicar por Enlace del Concejo, a la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.
- Radicar a la Subdirección Financiera, los originales de recibos de pago expedidos por la Secretaría Distrital de Hacienda cuando estén relacionados con multas, sanciones, compensación por tala, costo de desmonte de elementos PEV y pagos por evaluación y seguimientos.
- Los recibos de los diferentes trámites ambientales se deberán dejarse dentro del radicado (documento) recibido.

- La incapacidades mayores a tres (3) días deberán radicarse al la Subdirección de Financiera, las menores o iguales a tres (3) días se deberán radicar a Dirección Corporativa.
- Una vez realizada la radicación se deberá proceder a escanear la documentación y asociarla al radicado correspondiente de la siguiente forma:
 - Los trámites ambientales teniendo cuenta el siguiente orden: (a) Formulario (b) Lista de chequeo (c) Anexos.
 - Las Solicitudes de la Ciudadanía teniendo en cuenta el siguiente Orden: (a) Carta Solicitud (b) Anexos.
- La persona encargada de entregar la correspondencia en las diferentes áreas deberá revisar cada uno de los documentos radicados y asociados y verificar que correspondan al radicado del documento y que estos estén escaneados completos con sus respectivos anexos.
- La Planilla de Entrega de Radicación, Anexo 4; solamente se genera por el Aplicativo de correspondencia de la entidad, en el momento en el que el técnico(a) Administrativo genere dichas planillas para hacer la verificación de los documentos y la entrega en las respectivas áreas.
- Las planillas "Entrega de Radicación" deberán estar firmadas con nombre claro, fecha y hora por los responsables de cada dependencia y luego se procederá a archivarlas en el respectivo orden.
- Apoyar al personal de radicación en la búsqueda de documentos solicitados por las diferentes áreas.
- Los documentos recibidos que no son competencia de la SDA deberán ser asignados al Apoyo a la Coordinación para que se proceda a elaborar dos (2) oficios, uno para la entidad competente, remitiendo la solicitud y el otro al usuario, informándole a donde se realizó el traslado.
- Apoyar las solicitudes de las dependencias en lo relacionado con el proceso de gestión documental.
- Divulgar y socializar el Sistema Integrado de Gestión (Calidad y Ambiental).
- Los puntos de atención en la red CADE, enviarán los documentos físicos relacionados en las planillas de Relación de Entrega de Correspondencia Anexo 3.
- Levantar las estadísticas relacionada con el procedimiento.
- Elaborar informes de gestión cuando sean solicitados.
- Si al recibir los documentos físicos en las áreas. se evidencia que un documento no es de su competencia, deberá abstenerse de recibirlo y devolverlo al área de Servicio al Ciudadano para redireccionar a la dependencia competente.
- Solicitar mediante correo electrónico al Apoyo de Coordinación la anulación de los documentos con duplicidad.
- Garantizar la confidencialidad, protección, manejo adecuado de la información y el trámite respectivo.
- Todas las acciones deberán realizarse con calidad y humanización en el marco de los principios éticos establecidos para la gestión pública.

8. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Teniendo en cuenta la Ley 1437 de 2011, por el cual se considera Derecho de petición todos los tipos de requerimientos entendiéndose: quejas, reclamos, consultas, solicitud de información, queja ambiental, solicitud de valoración forestal; se deberán clasificar al reparto del procedimiento de quejas y reclamos para su asignación y seguimiento de trámite y cierre por parte de las áreas competentes.
- Dar estricto cumplimiento al protocolo de servicio personalizado de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

9. ANEXOS:

- Anexo 1:** [Flujograma de procedimiento Correspondencia externa recibida](#)
- Anexo 2:** [Planilla de registro de usuarios atendidos](#)
- Anexo 3:** [Planilla de Entrega de radicación.](#)
- Anexo 4:** [Planilla de relación entrega de correspondencia](#)
- Anexo 5:** [Encuesta de percepción y satisfacción del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Ambiente en los puntos de atención](#)

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros	Punto de Control
1	<p>Recepcionar y Orientar al Ciudadano</p> <p>Se atiende al ciudadano asignándole el turno para ser atendido de forma personalizada en la ventanilla correspondiente.</p> <p>Para llevar a cabo esta actividad se debe tener en cuenta el Protocolo de Servicio al ciudadano</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Turno asignado al ciudadano para la atención	
2	<p>Recepcionar los documentos.</p> <p>Se identifica la solicitud del ciudadano de acuerdo a su necesidad.</p> <p>Se recibe la documentación aportada por el usuario por el canal presencial en forma escrita y se diligencia la Planilla de registro de usuarios atendidos en los diferentes puntos en donde hace presencia la SDA (Anexo 2)</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Planilla de registro de usuarios atendidos	
3	<p>Analizar la competencia de la Solicitud Ciudadana</p> <p>Se atiende la solicitud y se verifica el asunto</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		
	<p>La solicitud es competencia de la SDA?</p> <p>Si la solicitud NO es competencia de la SDA se continúa con la actividad 4 de lo contrario continua en la actividad 5</p>				

4	<p>Generar traslado por no competencia de la SDA e informar al Ciudadano de su traslado a la entidad competente.</p> <p>Cuando se recibe un requerimiento en forma presencial y/o telefónico que no sea competencia de la SDA, se ingresa al aplicativo SDQS, conforme a lo estipulado por la oficina de quejas y reclamos de la Subdirección de Calidad del Servicio de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>Cuando la solicitud llegue de forma escrita y no es competencia de la SDA, se analizará y determinará sobre qué Entidad de orden Distrital, Nacional y/o privado corresponde el trámite, se ingresará al aplicativo institucional, igualmente se deberá proyectar comunicación oficial externa al peticionario informando esta actividad con el fin de oficializar el traslado por no competencia,</p> <p>En el caso de solicitudes anónimas se publica por edicto en la cartelera de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente y se enviará copia a la Alcaldía de la localidad donde se origina la afectación.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario, Oficina de Participación, Educación y Localidades	Servidores Públicos	Comunicación Oficial Externa	Sistema de Correspondencia SDQS
---	---	---	---------------------	------------------------------	------------------------------------

5	<p>Analizar la solicitud para su radicación en el sistema de correspondencia de la Entidad</p> <p>Si el trámite requiere Liquidación de pago, se realizara la misma.</p> <p>Se analiza y se determina el área competente para gestionar la solicitud a radicar en las ventanillas virtuales o en el aplicativo con que cuente el sistema de correspondencia de la Entidad.</p> <p>Los puntos de atención en la red CADE deben solicitar a la sede principal que se envíe el motorizado a recoger los documentos físicos, los cuales se deben relacionar en la planilla de relación entrega de correspondencia, enviados por los diferentes puntos de atención (Red Cade) (Anexo 4) .</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Planilla de relación entrega de correspondencia	Número de radicación
6	<p>Escanear y asociar el documento radicado</p> <p>Ingresar el documento, lo escanea en el sistema de correspondencia teniendo en cuenta las especificaciones dadas por el sistema operativo que se esté utilizando, a su vez se asocia con el número de radicación. Se cierra la atención al ciudadano cumpliendo con el protocolo de servicio al ciudadano y se solicita al ciudadano responder la Encuesta de percepción y</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Encuesta de percepción y satisfacción del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Ambiente en los puntos de atención	Verificar la percepción y satisfacción del servicio prestado por los funcionarios de la SDA en los puntos de atención al ciudadano

	<p>satisfacción del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Ambiente en los puntos de atención de manera aleatoria (Anexo 5)</p>				
7	<p>Realizar el control y verificación de la documentación ingresada.</p> <p>Se verifica: Número de radicación con los documentos que están asociando, el tercero, el área competente. Si el documento esta escaneado de manera correcta y legible.</p> <p>Esta información se verifica en el sistema de correspondencia y en los soportes físicos.</p>	<p>Subsecretaria General y de Control Disciplinario, Todas las Dependencias</p>	<p>Servidores Públicos</p>	<p>Trazabilidad del sistema de correspondencia</p>	
8	<p>Generar la planilla de entrega de radicación y verificar la documentación</p> <p>A través del sistema de correspondencia de la Entidad (FOREST SCANNER) se genera la Planilla de entrega de radicación y se verifica esta información con los documentos físicos asociados y escaneados previamente para entrega a las áreas correspondientes, no obstante los documentos que no se encuentren en las planillas generadas por el aplicativo deberán ser relacionados en la planilla de entrega de radicación para la respectiva entrega en las áreas.</p> <p>Nota: Cuando el</p>	<p>Subsecretaria General y de Control Disciplinario, Todas las Dependencias</p>	<p>Servidores Públicos</p>	<p>Planilla de entrega de radicación</p>	<p>Confrontar el oficio radicado en físico Vs la Planilla de Entrega de radicación.</p>

	<p>sistema de correspondencia no esté en funcionamiento se debe diligenciar la Planilla de entrega de radicación (Anexo 3)</p>				
9	<p>Preparar el(los) documento(s) para ser entregados a las dependencias</p> <p>Se seleccionan y separan los documentos previamente radicados, escaneados y asociados de acuerdo a las dependencias a las cuales se radicaron las solicitudes.</p>	<p>Subsecretaria General y de Control Disciplinario</p>	<p>Servidores Públicos</p>		<p>Verificar el oficio radicado en físico con el reporte de la planilla de entrega de radicación</p>
10	<p>Entregar los documentos en forma física</p> <p>Se entrega físicamente el(los) documento(s) radicado(s) a cada una de las áreas, para su posterior asignación y/o trámite interno, conforme a lo registrado en la Planilla de Entrega de radicación.</p> <p>El servidor público que reciba el documento físicamente deberá firmar el recibido correspondiente en la Planilla de Entrega de radicación.</p>	<p>Subsecretaria General y de Control Disciplinario, Todas las Dependencias</p>	<p>Servidor Público</p>	<p>Planilla de Entrega de Radicación</p>	<p>Verificar la firma hora y fecha de recibido de la planilla de entrega de radicación.</p>
	<p>Se direcciono bien la solicitud?</p> <p>Si la solicitud NO se direcciono bien se continúa con la actividad 11 de lo contrario continua en la actividad 12</p>				
11	<p>Re direccionar la solicitud.</p>	<p>Subsecretaria General y de Control Disciplinario</p>	<p>Servidores Públicos</p>	<p>Planilla de Entrega de Radicación</p>	

	Se direcciona el físico de la solicitud, relacionándolo en la Planilla de entrega de radicación.				
12	Archivar las Planillas Se archivan las planillas diligenciadas	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		Verificar que las planillas sean archivadas
13	Elaborar informes y estadísticas, Elaborar informes de gestión sobre la correspondencia que ingresa periódicamente a la Entidad	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Informe de Gestión sobre la correspondencia externa recibida	

COPIA CONTROLADA