

**Objetivo:**

Definir y ejecutar mecanismos de comunicación tanto en el nivel interno como en el nivel externo, buscando igualmente la satisfacción de los clientes.

**Alcance:**

Inicia con la recepción de correspondencia y termina con revisar entrega en el aplicativo

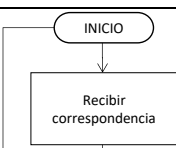

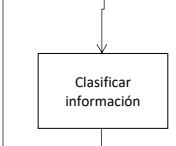
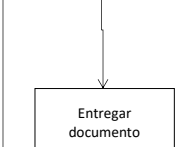
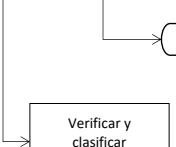
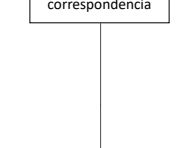
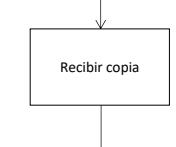
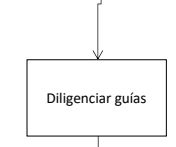
**Definiciones:**

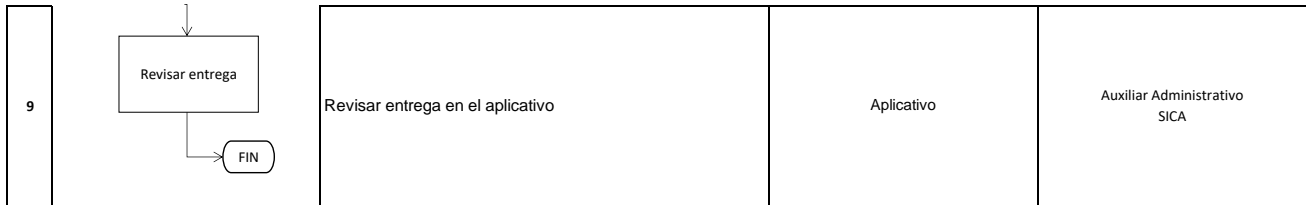
- 1 Correspondencia: Todas las comunicaciones que llegan a la entidad, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.  
Radicación: es el procedimiento por medio del cual, se asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento
- 2

**Documentos de soporte:**

CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
N/A	No. radicación en el aplicativo de gestión de correspondencia y archivo	Lotería de Bogotá
N/A	Correo electrónico de radicación de correspondencia que se envía al destinatario	Lotería de Bogotá

**Actividades**

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
1		Recibir correspondencia	Correspondencia	Auxiliar Administrativo SICA
2		Registrar en el aplicativo, genera radicado e imprimir etiqueta adhesiva con la información del documento y colocársela a la correspondencia Registrar en el sistema la documentación y digitalizar el documento Colocar en el aplicativo Registro: Fecha, Hora, Procedencia, Destino, asunto y clasificarla acuerdo su procedencia.	Aplicativo	Auxiliar Administrativo SICA
3		Clasificar la información por dependencias y ubicación en el casillero que corresponda Cada dependencia tiene un casillero con su respectivo código	Planilla de recorrido	Auxiliar Administrativo SICA
4		Entregar documento al funcionario de la dependencia que corresponda	Planilla de recorrido	Auxiliar Administrativo SICA
5		Verificar y clasificar la correspondencia interna que va dirigida para clientes externos Si la correspondencia requiere ser entregada personalmente se clasifica para ser entregada a los conductores mensajeros de la entidad, en caso de no ser así se destina para el correo contratado por la entidad.  Se verifica el destinatario, si corresponde a un ente de control, se remite personalmente o si se trata de una notificación al concesionario u otro tipo de documento que tenga término perentorio	Correspondencia	Auxiliar Administrativo SICA
6		Recibir del mensajero copia firmada por la persona o entidad a la cual se le dirigió la comunicación en el Libro Control de Correspondencia Externa Entregada Se debe diligenciar con datos completos	Copia / Libro Control de Correspondencia Externa Entregada	Auxiliar Administrativo SICA
7		Diligenciar las guías de correo.	Guía de correo	Auxiliar Administrativo SICA
8		Entregar a la empresa de mensajería el sobre con su respectiva guía de correo	Guía de correo Correspondencia	Auxiliar Administrativo SICA



**Relación de registros**

CÓDIGO TRD	NOMBRE	FÍSICO	DIGITAL
N/A	Correspondencia	X	X
N/A	Plantilla	X	X
N/A	Aplicativo	X	X

**Control de cambios**

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
	Versión anterior	7
04/06/2019	Se actualiza el procedimiento al nuevo formato o plantilla. Se fortalecen las descripción de los controles.	8

**Control de revisión y aprobación**

Elaboración	Revisión	Aprobación
Martha Liliana Durán Cortés - Jefe Unidad de Recursos Físicos	JEMAY PARRA MOYANO Gerente General	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Martha Liliana Durán Cortés - Jefe Unidad de Recursos Físicos		