

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

2026

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
1. Objetivo general	5
1.1 Objetivos Específicos	5
2. Alcance	5
3. Marco normativo.....	5
3.1. Normativa general sobre gestión documental y función archivística	6
3.2. Normativa sobre transparencia, acceso a la información y Relacionamento con la Ciudadanía	6
3.3. Normativa sobre documentos electrónicos y medios digitales	6
4. Glosario	8
5. Responsabilidades	15
5.1. Subdirección Administrativa	15
5.2. Subdirección Administrativa – Gestión de Comunicaciones Oficiales	15
5.3. Secretaria General - Relacionamento con la Ciudadanía.....	16
5.4. Dependencias de Canal Capital.....	16
5.5. Servidores Públicos, Trabajadores Oficiales, Contratistas y demás Colaboradores	16
5.6. Administrador del sistema de gestión de comunicaciones oficiales	17
6. Recepción de comunicaciones	17
6.1. Horario de atención presencial	18
6.2. Horario de recepción de comunicaciones oficiales electrónicas	18
6.3. Horario de distribución de Comunicaciones Oficiales.....	18
7. Comunicaciones oficiales internas (memorandos)	19
8. Comunicaciones oficiales externas enviadas	22
8.1. Validación y radicación	22
8.2. Envío y trazabilidad	23
8.3. Conservación documental.....	23
8.4. Formatos y codificación documental	23
9. Comunicaciones oficiales externas recibidas	26
9.1. Recepción y radicación	27
9.2. Distribución y trámite	27
10. Comunicaciones relacionadas con derechos de petición y atención a la ciudadanía	28

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

11.	Comunicaciones remitidas por organismos de control y autoridades públicas	28
12.	Comunicaciones anónimas.....	28
13.	Requisitos de anexos y documentos electrónicos.....	28
14.	Control del sistema y trazabilidad documental	29
15.	Cumplimiento del procedimiento	29
16.	Anulación de números de radicados	29
16.1.	Causales para la anulación de números de radicado	30
16.2.	Prohibiciones.....	30
16.3.	Solicitud y autorización de anulación	30
16.4.	Registro y conservación de evidencias	31
16.5.	Control y trazabilidad de la anulación de números de radicado	31
17.	Distribución de las comunicaciones oficiales.....	31
17.1.	Distribución de comunicaciones oficiales recibidas	32
17.2.	Distribución de comunicaciones oficiales internas y externas.....	32
17.3.	Registro y control de distribución	32
18.	Seguimiento y trazabilidad de las comunicaciones oficiales.....	33
18.1.	Seguimiento y control de términos	34
18.2.	Trazabilidad documental	34
18.3.	Cierre del trámite documental	34
19.	Control de acceso, confidencialidad y seguridad de la información	35
19.1.	Control de acceso a la información	35
19.2.	Confidencialidad y reserva de la información.....	35
19.3.	Protección de datos personales.....	35
19.4.	Seguridad de la información y conservación documental.....	36
20.	Recepción y trámite de facturación electrónica.....	36
20.1.	Validación contractual y tributaria.....	36
20.2.	Soportes y anexos requeridos	37
20.3.	Registro y trazabilidad.....	37
20.4.	Horario de recepción.....	37
21.	Cumplimiento del presente Manual.....	37

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Gestión de Comunicaciones Oficiales establece los lineamientos, criterios, responsabilidades y procedimientos para la recepción, radicación, registro, digitalización, distribución, trámite, control, seguimiento, consulta y conservación de las comunicaciones oficiales en Canal Capital, tanto en soporte físico como electrónico, en cumplimiento de la normativa archivística y de gestión documental vigente.

Su implementación tiene como propósito fortalecer la gestión documental institucional, asegurando la trazabilidad, integridad, autenticidad, disponibilidad, confidencialidad, conservación y recuperación de la información, así como la adecuada administración de las comunicaciones oficiales durante su ciclo de gestión, contribuyendo al cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información, responsabilidad administrativa y atención oportuna de los requerimientos institucionales y ciudadanos.

El manual se desarrolla conforme a los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación, en especial lo dispuesto en el Acuerdo 001 de 2024 "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado colombiano y se fijan otras disposiciones", así como las demás normas que regulen la gestión documental, la función archivística, la administración de documentos y la gestión de comunicaciones oficiales en las entidades públicas.

Este Manual es una descripción de las acciones a seguir para gestionar las comunicaciones oficiales en Canal Capital donde se encuentran las actividades de radicación, 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 contractuales.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

1. Objetivo general

Orientar de forma clara a los funcionarios y colaboradores de Canal Capital sobre la gestión de comunicaciones oficiales tanto internas como externas en cuanto a su recepción, radicación y distribución, a través de una metodología práctica, que cumpla con los lineamientos en la normatividad legal vigente.

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 las comunicaciones oficiales, para garantizar la adecuada transparencia de los documentos y controlar el crecimiento documental generado por las funciones propias de la entidad.
- 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 reciben 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 las comunicaciones oficiales.

3. Marco normativo

La centralización de la de las comunicaciones oficiales 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.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

3.1. Normativa general sobre gestión documental y función archivística

- Constitución Política de Colombia. Artículos 15, 20, 23 y 74, relacionados con el derecho de petición, acceso a documentos públicos, acceso a la información y protección de la información personal.
- Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos. Especialmente lo relacionado con la función archivística del Estado, la gestión documental, administración de archivos, acceso a los documentos públicos, organización documental y responsabilidad de los servidores públicos frente a los documentos.
- 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 gestión documental.
- Acuerdo 001 del 2024. Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado colombiano y se fijan otras disposiciones.

3.2. Normativa sobre transparencia, acceso a la información y Relacionamento con la Ciudadanía

- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Especialmente las disposiciones relacionadas con actuaciones administrativas, utilización de medios electrónicos y gestión de documentos en las actuaciones administrativas.
- Ley 1712 de 2014. "Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional". Especialmente las disposiciones relacionadas con acceso a la información pública, disponibilidad de la información, procedimientos de acceso y deber de conservación documental.
- 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", especialmente lo relacionado con términos de respuesta, recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

3.3. Normativa sobre documentos electrónicos y medios digitales

- Ley 527 de 1999. Especialmente lo relacionado con mensajes de datos, comercio electrónico, firmas digitales y validez jurídica de la información electrónica.
- Decreto 2106 de 2019 (Decreto Ley Antitrámites): Impulsa fuertemente la digitalización, el uso de la firma electrónica y la prohibición de exigir documentos que las mismas entidades estatales ya tengan en sus archivos

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

- Política de Gobierno Digital del Gobierno Nacional. Especialmente los lineamientos relacionados con transformación digital, interoperabilidad, seguridad digital y gestión de información electrónica en las entidades públicas.

3.4. Normativa distrital aplicable

- Decreto Distrital 173 de 2004: Establece normas estrictas para proteger la memoria institucional y el patrimonio documental de la ciudad. Prohíbe la eliminación de documentos históricos o de valor patrimonial sin el debido proceso técnico dictado por el Distrito.
- Decreto Distrital 329 de 2013: Crea y organiza el Consejo Distrital de Archivos de Bogotá D.C., el cual funciona como el órgano asesor y técnico encargado de articular las políticas nacionales del AGN con el Distrito. Es el comité encargado, por ejemplo, de convalidar las Tablas de Retención Documental (TRD) de las entidades de la ciudad.
- Decreto Único Sectorial 640 de 2025: Es la norma compilatoria más reciente y relevante del Distrito. Este decreto absorbió y unificó las reglas del anterior Decreto Distrital 828 de 2018. Regula formalmente el Sistema Distrital de Archivos y el funcionamiento del Archivo General de Bogotá.
- Resolución 006 de 2019 (Secretaría General): Reglamenta al detalle cómo operan las instancias del Sistema Distrital de Archivos. Aplica de forma obligatoria no solo al sector público de Bogotá, sino también a las empresas privadas de la ciudad que presten un servicio público o manejen archivos privados de interés cultural.
- Circular 024 de 2018 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C: Acciones para la mejora de la gestión documental en las entidades distritales.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

4. Glosario

Accesibilidad: La disponibilidad y usabilidad de la información, en el sentido de la capacidad o facilidad futura de la información de poder ser reproducida y por tanto usada. (Inter PARES, 2010).

Ac

acceso a documentos de archivo: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Acervo documental: Conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Administración Documental: Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Archivística: Disciplina que trata los aspectos teóricos, prácticos y técnicos de los archivos. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia También se puede entender como la institución que ésta al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Archivo de Gestión: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Archivo Central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Archivo Electrónico: Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Archivo Histórico: Archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que, por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación. (Archivo General de la Nación - Glosario).

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

Carpeta: Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación. (Archivo General de la Nación - Glosario). o Ciclo vital del documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Clasificación documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos). (Archivo General de la Nación - Glosario).

Comunicaciones oficiales: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso Archivo General de la Nación. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Conservación de documentos: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Conservación total: Se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas de la entidad productora, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia. Asimismo, son Patrimonio documental de la sociedad que los produce, utiliza y conserva para la investigación, la ciencia y la cultura. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Copia autenticada: Reproducción de un documento, expedida y autorizada por el funcionario competente y que tendrá el mismo valor probatorio del original. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Copia de seguridad: Copia de un documento realizada para conservar la información contenida en el original en caso de pérdida o destrucción del mismo. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Cuadro de clasificación: Esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran las secciones y subsecciones y las series y subseries documentales. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Custodia de documentos: Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de estos, cualquiera que sea su titularidad. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Depósito de archivo: Local especialmente equipado y adecuado para el almacenamiento y la conservación de los documentos de archivo. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Depuración: Operación, dada en la fase de organización de documentos, por la cual se

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Descripción documental: Fase del proceso de organización documental que consiste en el análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, y cuyo resultado son los instrumentos de descripción y de consulta. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Deterioro: Alteración o degradación de las propiedades físicas, químicas y/o mecánicas de un material, causada por envejecimiento natural u otros factores. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado. (Archivo General de la Nación - Glosario). o Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Documento de apoyo: Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales, pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Documento electrónico de archivo: Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece 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. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Documento esencial: Documento necesario para el funcionamiento de un organismo y que, por su contenido informativo y testimonial, garantiza el conocimiento de las funciones y actividades del mismo, aun después de su desaparición, por lo cual posibilita la reconstrucción de la historia institucional. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Documento histórico: Documento único que por su significado jurídico o autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del Estado, la soberanía nacional, las relaciones internacionales o las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Documento original: Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Documento público: Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención. (Archivo General de la Nación - Glosario).

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

Drive: Servicio de almacenamiento en la nube de Microsoft. Se encuentra alojada la información de las diversas áreas y grupo de trabajo. Esta información corresponde a información de trabajo e información como objeto de transferencia al archivo central por cumplimiento en los tiempos de retención.

Eliminación documental: Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Fechas extremas: Fechas que indican los momentos de inicio y de conclusión de un expediente, independientemente de las fechas de los documentos aportados como antecedente o prueba. Fecha más antigua y reciente de un conjunto de documentos. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Foliar: Acción de numerar hojas. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Fol

io: Hoja. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Fondo documental acumulado: Conjunto de documentos dispuestos sin ningún criterio de organización archivística. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Fondo documental: Conjunto de documentos producidos por una persona natural o jurídica en desarrollo de sus funciones o actividades. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Integridad: Hace referencia al carácter completo e inalterado del documento electrónico. Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas. Las políticas y los procedimientos de gestión de documentos deben decir qué posibles anotaciones o adiciones se pueden realizar sobre el mismo después de su creación y en qué circunstancias se pueden realizar. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Instrumentos archivísticos: Herramientas con propósitos específicos, que tienen por objeto apoyar el adecuado desarrollo e implementación de la archivística y la gestión documental. (Archivo General de la Nación, Glosario).

Inventario documental: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Metadatos: Datos acerca de los datos o la información que se conoce acerca de la imagen para proporcionar acceso a dicha imagen. (Archivo General de la Nación - Glosario).

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

Muestreo: Técnica estadística aplicada en la selección documental, con criterios cuantitativos y cualitativos. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una institución. En archivística se usa para identificar las dependencias productoras de los documentos. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Organización de archivos: Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Preservación digital: La preservación digital es el conjunto de procesos destinados a garantizar la continuidad de los elementos del patrimonio digital durante el tiempo que se considere necesario. La UNESCO define la preservación digital como: *"Procesos destinados a garantizar la accesibilidad permanente de los objetos digitales"*.

Preservación documental: Según la RAE, **preservar** es proteger, resguardar anticipadamente a alguien o algo, de algún daño o peligro. La preservación trata de mantener la integridad de los documentos en tres sentidos: la integridad física, que es la materialidad del documento; la integridad intelectual, que es el contenido; y la integridad intencional, que es la intención y el fin del documento. La preservación pretende prolongar la vida del documento estudiando todas las medidas posibles: el control de las condiciones medioambientales, la formación del personal que manipula dicho fondo, las medidas preventivas frente a agentes nocivos y los sistemas de volcado de información con medidas de prevención.

Principio de orden original: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Principio de procedencia: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Programa de Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (Archivo General de la Nación - Glosario).

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. (Archivo General de la Nación - Glosario).

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

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. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Recuperación de documentos: Acción y efecto de obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Registro: Acto por el que se atribuye a un documento de archivo un identificador único al introducirlo en un sistema. Información creada, recibida y mantenida como evidencia y como un activo por parte de una organización o persona, en cumplimiento de obligaciones legales o en las operaciones del negocio. (Archivo General de la Nación - Glosario).

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. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Reprografía: Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Sección: En la estructura archivística, unidad administrativa productora de documentos. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Selección documental: Disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y realizada en el archivo central con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo para su conservación permanente. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Sistema integrado de conservación: Conjunto de estrategias y procesos de conservación que aseguran el mantenimiento adecuado de los documentos, garantizando su integridad física y funcional en cualquier etapa del ciclo vital. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Soporte documental: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales o medios tecnológicos empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Subserie documental: Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas. (Archivo General de la Nación - Glosario).

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

Tablas de retención documental: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Tablas de valoración documental: Listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el archivo central, así como una disposición final. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Tipo documental: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría.

Transferencia documental: Remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Transferencia documental primaria: Corresponde a la transferencia documental que se realiza de los archivos de gestión (archivo de las dependencias) al archivo central de la Unidad. Se puede hacer únicamente para documentación que ya cumplió su tiempo de retención, el cual está establecido en la TRD.

Transferencia documental secundaria: Corresponde a la transferencia de la documentación que ya cumplió su tiempo de retención en el archivo central y cuya disposición final sea de conservación total (CT) o selección (S).

Unidad de conservación: Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas, y los libros o tomos. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Unidad documental: Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está constituida por un solo tipo documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Valor administrativo: Calidad que para la administración posee un documento como testimonio de sus procedimientos y actividades. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Valor cultural: Calidad del documento que, por su contenido, testimonia, entre otras cosas, hechos, vivencias, tradiciones, costumbres, hábitos, valores, modos de vida o desarrollos económicos, sociales, políticos, religiosos o estéticos propios de una comunidad y útiles para el conocimiento de su identidad. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Valor fiscal: Utilidad o aptitud que tienen los documentos para el Tesoro o Hacienda Pública. (Archivo General de la Nación - Glosario).

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

Valor histórico: Cualidad atribuida a aquellos documentos que deben conservarse permanentemente por ser fuentes primarias de información, útiles para la reconstrucción de la memoria de una comunidad. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Valor jurídico o legal: Valor del que se derivan derechos y obligaciones legales, regulados por el derecho común y que sirven de testimonio ante la ley. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Valor técnico: Atributo de los documentos producidos y recibidos por una institución en virtud de su aspecto misional. (Archivo General de la Nación - Glosario).

Valoración documental: Labor intelectual por la cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo vital. (Archivo General de la Nación - Glosario).

5. Responsabilidades

Con el propósito de garantizar la trazabilidad documental, el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la administración de las comunicaciones oficiales e información institucional, las siguientes instancias y actores tendrán las responsabilidades que se describen a continuación:

5.1. Subdirección Administrativa

- Definir, implementar y realizar seguimiento a los lineamientos institucionales relacionados con la gestión de comunicaciones oficiales.
- Establecer controles para la recepción, radicación, distribución, seguimiento y conservación de las comunicaciones oficiales recibidas y producidas por Canal Capital.
- Designar los colaboradores autorizados para realizar actividades relacionadas con recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente manual y demás lineamientos archivísticos aplicables.
- Promover acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión documental y la administración de comunicaciones oficiales en el Canal.

5.2. Subdirección Administrativa – Gestión de Comunicaciones Oficiales

- Gestionar la recepción, radicación, registro, distribución, digitalización y control de las comunicaciones oficiales conforme con los lineamientos institucionales y archivísticos vigentes.
- Mantener actualizados los registros y controles asociados a los consecutivos de radicación.
- Garantizar la trazabilidad y organización de las comunicaciones oficiales recibidas y

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

producidas por Canal Capital.

- Realizar seguimiento al cumplimiento de los procedimientos relacionados con administración documental y comunicaciones oficiales.
- Gestionar la conservación y organización de la serie documental correspondiente a consecutivos de comunicaciones oficiales.

5.3. **Secretaría General - Relacionamiento con la Ciudadanía**

- Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes ciudadanas conforme con la normativa vigente.
- Realizar seguimiento y control de las solicitudes registradas en los sistemas de información destinados para atención a la ciudadanía.
- Articular con las dependencias competentes la atención de las comunicaciones oficiales relacionadas con requerimientos ciudadanos dentro de los términos establecidos legalmente.

5.4. **Dependencias de Canal Capital**

- Elaborar las comunicaciones oficiales conforme con los lineamientos institucionales definidos para su producción, presentación y trámite.
- Informar a través del jefe y/o personal de planta líder del proceso de manera oficial a la Subdirección Administrativa si algún funcionario o contratista esta autorizado o con poder para firmar comunicaciones oficiales a nombre de la entidad.
- Radicar las comunicaciones oficiales internas y externas enviadas conforme a lo establecido en el presente Manual.
- Gestionar las respuestas y actuaciones derivadas de las comunicaciones oficiales asignadas dentro de los términos establecidos.
- Organizar y conservar las comunicaciones oficiales y sus anexos en los expedientes correspondientes, conforme con las Tablas de Retención Documental vigentes.
- Garantizar la integridad, autenticidad y disponibilidad de la documentación producida y recibida en ejercicio de sus funciones y actividades.

5.5. **Servidores Públicos, Trabajadores Oficiales, Contratistas y demás Colaboradores**

- Dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente manual y demás lineamientos relacionados con gestión documental y comunicaciones oficiales.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

- Gestionar la información y documentación institucional bajo criterios de confidencialidad y reserva, cuando aplique, así como de integridad, disponibilidad y trazabilidad documental.
- Remitir para radicación las comunicaciones oficiales recibidas o producidas en ejercicio de sus funciones a través de los canales institucionales autorizados.

5.6. Administrador del sistema de gestión de comunicaciones oficiales

- Administrar técnicamente el sistema de gestión documental y los módulos relacionados con radicación y trazabilidad de comunicaciones oficiales.
- Garantizar la integridad, disponibilidad, seguridad y conservación de la información registrada en el sistema.
- Gestionar los permisos, perfiles y controles de acceso conforme con los lineamientos institucionales de seguridad de la información.
- Implementar controles que impidan la eliminación no autorizada de registros, radicados o documentos electrónicos.

6. Recepción de comunicaciones

Canal Capital ha establecido dos diferentes mecanismos para la recepción de las comunicaciones oficiales.

- Medio físico: Es la entrega del documento o solicitud de manera presencial o física en el Canal. Todo documento físico debe ser entregado de manera inmediata al auxiliar de recepción, auxiliar de relacionamiento con el ciudadano y/o al proceso de Servicios Administrativos, responsables de realizar la digitalización del documento, su posterior envío al proceso de correspondencia para el proceso de radicación en el sistema de gestión documental y, finalmente, su distribución a la(s) dependencia(s) competente(s) para la gestión y trámite correspondiente.
- 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 de correo electrónico oficial habilitada es correspondencia@canalcapital.gov.co, y a través del cual se asignan y distribuyen todas las comunicaciones oficiales que se generan en relación con las actividades propias de la entidad, garantizando la radicación, recepción, distribución y envío de la de las comunicaciones oficiales, 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.
- El auxiliar de recepción por la Subdirección Administrativa para la recepción de las

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

comunicaciones oficiales de Canal Capital asignará el radicado con la siguiente estructura:

Comunicaciones oficiales internas.

1- número consecutivo de radicación

Comunicaciones oficiales externas enviadas

2-número consecutivo de radicación

Comunicaciones oficiales externas recibidas

3-número consecutivo de radicación

Nota: De esta manera, el número consecutivo de radicación no se repite, así anualmente los tres inician con el No. 1.

- Si una comunicación oficial es remitida a otras cuentas de correo electrónico ya sean institucionales o personales, debe ser redireccionado al único correo habilitado para tal fin, el cual corresponde a correspondencia@canalcapital.gov.co de lo contrario, dicha comunicación no quedará radicada de manera oficial.

6.1. Horario de atención presencial

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

6.2. Horario de recepción de comunicaciones oficiales electrónicas

Las comunicaciones oficiales remitidas a través de los canales electrónicos institucionales, incluyendo la cuenta de correo correspondencia@canalcapital.gov.co, podrán recibirse en cualquier momento. Las comunicaciones recibidas fuera del horario laboral se entenderán radicadas y gestionadas a partir del siguiente día hábil, conforme con los lineamientos institucionales y la normativa vigente aplicable.

Otro punto oficial de información por mandato legal, es el de notificaciones judiciales, para trámites única y estrictamente judiciales. Cualquier comunicación que corresponda a otro tipo de comunicación, se debe remitir a la cuenta de correo correspondencia@canalcapital.gov.co. Desde esta cuenta se le responderá al ciudadano el radicado de su petición no judicial.

Para denuncias de actos de corrupción, estas pueden ser remitidas a la cuenta de correo denuncias@canalcapital.gov.co

6.3. Horario de distribución de Comunicaciones Oficiales

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

El auxiliar de recepción por la Subdirección Administrativa realizará la asignación y distribución de las comunicaciones oficiales radicadas a las dependencias competentes, conforme con el orden de recepción y radicación, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

7. Comunicaciones oficiales internas (memorandos)

Las comunicaciones oficiales internas corresponden a los documentos producidos por las dependencias, procesos o colaboradores autorizados de Canal Capital en desarrollo de sus funciones, actividades y actuaciones institucionales, cuyo trámite y circulación se realiza al interior del Canal.

Las comunicaciones oficiales internas deberán elaborarse, gestionarse, radicarse, distribuirse y conservarse conforme con los lineamientos definidos para la gestión documental institucional, garantizando trazabilidad, control documental, integridad, autenticidad y disponibilidad de la información.

Para que haya una efectiva gestión de las comunicaciones oficiales internas debe tener en cuenta lo siguiente:

- La elaboración, producción, trámite y radicación de comunicaciones oficiales internas deberá realizarse mediante el formato institucional vigente publicado en la intranet o en los sistemas institucionales autorizados por Canal Capital.
- Los memorandos deberán dirigirse entre dependencias, procesos o colaboradores autorizados conforme con las necesidades institucionales y competencias funcionales correspondientes.
- Toda comunicación oficial interna deberá gestionarse a través de los canales institucionales autorizados, permitiendo su registro, trazabilidad, consulta, conservación y/o preservación.
- Las comunicaciones oficiales internas deberán conservar coherencia entre asunto, contenido, anexos y actuaciones relacionadas con el trámite correspondiente.
- Los anexos relacionados en el memorando deberán remitirse junto con la comunicación oficial y corresponder con la información descrita en el documento.
- Las comunicaciones oficiales internas y sus soportes deberán incorporarse en los expedientes correspondientes conforme con las Tablas de Retención Documental vigentes.
- Las partes de una comunicación oficial interna, en su estricto orden son¹:
 1. Encabezado: corresponde a la identificación institucional del documento e incluye la denominación "MEMORANDO", escrita en mayúscula sostenida y ubicada en la parte superior del documento conforme con el formato institucional vigente.
 2. Espacio de radicado: corresponde al registro generado por el sistema institucional autorizado, el cual incorpora fecha, hora y número consecutivo de radicación asignado para control y trazabilidad documental.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

3. Destinatario: identifica la dependencia, proceso o colaborador autorizado a quien se dirige la comunicación oficial interna, indicando nombre, cargo o naturaleza contractual y dependencia de la que se desprende.
4. Remitente: identifica la dependencia, proceso o colaborador responsable de la emisión de la comunicación oficial interna, indicando nombre, cargo o naturaleza contractual y dependencia de la que se desprende.
5. Asunto: comienza con la palabra ASUNTO en negrilla, esté describe de manera clara, concreta y resumida el tema principal de la comunicación oficial interna, en 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.
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 USB 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 (:). corresponde a la relación de dependencias, procesos o colaboradores a quienes se remite copia informativa de la comunicación oficial interna, debe anotarse tratamiento, nombre y apellido, cargo o función y Oficina. Las copias cuyo fin es únicamente informar a una tercera persona se debe enviar por correo electrónico.
 11. Elaboró: escribiendo la palabra "Elaboró" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Debe escribirse el nombre y apellido de persona que elaboró el documento, su cargo o naturaleza contractual y dependencia de la que se desprende. así mismo debe llevar el Visto Bueno- Vo. Bo de dicha persona. Si esta persona es igual a la que firma, no se debe

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

diligenciar.

"Ejemplo:

*Elaboró: Susana Pérez-Contratista Gerencia General
Susana Pérez-Profesional Gerencia General
(Nombres utilizados únicamente para fines ilustrativos)."*

12. Revisó: escribiendo la palabra "Revisó" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Debe escribirse el nombre y apellido de la persona que revisó y aprobó el documento, su cargo o naturaleza contractual y dependencia de la que se desprende, adicionalmente debe llevar el Vo. Bo de dicha persona. Si esta persona es igual a la que firma, no se debe diligenciar.
13. Aprobó: De ser necesario, puede incluir este campo y registrar el nombre y apellido de la persona que aprobó el documento, su cargo, naturaleza contractual y dependencia de la que se desprende, adicionalmente debe llevar el Vo. Bo. de dicha persona. Si esta persona es igual a la que firma, no se debe diligenciar.

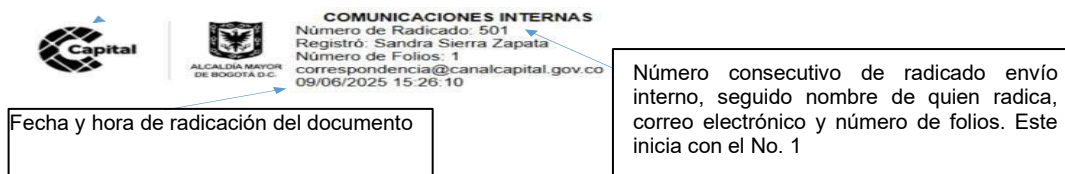
Adicionalmente, se debe tener en cuenta:

- Ningún contratista debe firmar comunicaciones oficiales internas o externas, salvo que esté autorizado de manera oficial como se indicó anteriormente.
- En 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 junto con la comunicación oficial interna.
- El auxiliar de recepción de la Subdirección Administrativa, verificará que la comunicación cumpla con los requisitos establecidos; **en caso de evidenciar alguna inconsistencia en el formato y estructura, no se recibirá y se devolverá inmediatamente a la persona que lo tramita.**
- Si no hay novedad con el formato, el auxiliar de recepción de la Subdirección Administrativa procederá en asignar el número de radicado el cual es único, consecutivo e irrepetible para este tipo de comunicaciones, la cual tiene la siguiente estructura:

1- No. radicado

Identificación de la entidad que radica los documentos
--

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	



- El auxiliar de recepción de la Subdirección Administrativa los registros asociados a los consecutivos de radicación de las comunicaciones oficiales internas, manteniendo actualizada la información relacionada con número de radicado, fecha, asunto, remitente, destinatario y demás datos asociados al trámite documental correspondiente.
- Los números consecutivos de radicación asignados a las comunicaciones oficiales internas son únicos e inmodificables, por lo cual no podrán reutilizarse, transferirse o incorporarse en documentos diferentes a aquellos para los cuales fueron generados inicialmente.
- No procederá el cambio, reemplazo o reutilización de etiquetas, registros, consecutivos o radicados sobre comunicaciones oficiales internas con contenido diferente al registrado inicialmente en el sistema institucional autorizado.
- Cuando resulte necesario realizar aclaraciones, ajustes, complementaciones o precisiones sobre una comunicación oficial interna previamente radicada, deberá gestionarse mediante alcance, dejando trazabilidad sobre la relación entre los documentos asociados.

8. Comunicaciones oficiales externas enviadas

Las comunicaciones oficiales externas enviadas corresponden a los documentos producidos por las dependencias, procesos o colaboradores autorizados de Canal Capital en ejercicio de sus funciones y actividades contractuales, cuyo destinatario corresponde a ciudadanos, entidades públicas, organizaciones, proveedores u otros actores externos.

Las comunicaciones oficiales que emitan las diferentes dependencias del Canal en el ejercicio de sus funciones y que tengan como destino destinatarios externos, deberán ser enviadas a través del correo electrónico correspondencia@canalcapital.gov.co para su radicación, siendo esta el área responsable de generar el registro y asignar el consecutivo único e irrepetible para este tipo de comunicaciones.

8.1. Validación y radicación

El auxiliar de recepción de la Subdirección Administrativa deberá:

- Verificar que la comunicación cumpla con los requisitos establecidos de estilo y estructura:
 - Utilización del formato institucional vigente aprobado por Canal Capital.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

- Estructura y contenido conforme con los lineamientos institucionales definidos para comunicaciones oficiales.
- Identificación del destinatario.
- Inclusión de anexos relacionados en la comunicación oficial, cuando aplique.
- Correspondencia entre asunto, contenido y soportes asociados.

En caso de no cumplir con ello, **la comunicación oficial será devuelta para su corrección a la dependencia origen.**

- En caso de evidenciar que es correcto el formato y el estilo, se procederá a radicar la comunicación oficial mediante la asignación de un número consecutivo respectivo con la siguiente estructura:

2-No. radicado.

8.2. Envío y trazabilidad

Una vez radicada la comunicación oficial externa, la persona delegada por la Subdirección Administrativa realizará su remisión al destinatario correspondiente a través de los canales institucionales autorizados, dejando evidencia del envío efectuado.

La trazabilidad del trámite deberá permitir identificar como mínimo:

- Fecha y hora de radicación.
- Dependencia o proceso remitente.
- Destinatario.
- Medio de envío utilizado.
- Evidencias de remisión.
- Anexos asociados.

8.3. Conservación documental

Las comunicaciones oficiales externas enviadas y sus soportes deberán incorporarse en los expedientes correspondientes conforme con las Tablas de Retención Documental vigentes.

El auxiliar de recepción de la Subdirección Administrativa conservará copia o registro electrónico de las comunicaciones oficiales radicadas en la serie documental correspondiente a consecutivos de comunicaciones oficiales, conforme con los lineamientos archivísticos definidos por Canal Capital.

8.4. Formatos y codificación documental

Canal Capital utilizará los formatos institucionales vigentes publicados en la intranet o en los sistemas institucionales autorizados para la elaboración de comunicaciones oficiales externas.

Los formatos institucionales vigentes para la elaboración de comunicaciones oficiales externas se

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

encuentran disponibles en la intranet y en los canales institucionales autorizados definidos por Canal Capital para la gestión documental.

Las dependencias, procesos y colaboradores autorizados deberán utilizar los códigos documentales definidos institucionalmente para la identificación, clasificación, radicación, organización y trazabilidad de las comunicaciones oficiales producidas y recibidas por Canal Capital.

Los códigos documentales corresponden a la estructura definida en el Cuadro de Clasificación Documental y las Tablas de Retención Documental vigentes, permitiendo identificar la dependencia o proceso productor, la agrupación documental asociada y la clasificación archivística correspondiente.

La utilización de los códigos documentales deberá realizarse conforme con los lineamientos definidos para la gestión documental institucional y los instrumentos archivísticos adoptados por Canal Capital.

A continuación, se relacionan los códigos documentales utilizados para la gestión de comunicaciones oficiales:

GERENCIA GENERAL

NOMBRE	CÓDIGO
Gerencia General	100

OFICINA CONTROL INTERNO

NOMBRE	CÓDIGO
Oficina Control Interno	110

SECRETARIA GENERAL

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

DIRECCIÓN OPERATIVA

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	
NOMBRE		CÓDIGO	
Dirección Operativa		300	

- Las partes de una comunicación oficial externa enviada, en su estricto orden son:
 1. Encabezado: lo conforma la dependencia del Canal Capital, de igual forma va acompañado del código del área de acuerdo a la estructura orgánica funcional, el número de radicado y la fecha en la cual se realizó la radicación.
 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 con Mayúscula inicial, 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, su cargo o naturaleza contractual y dependencia de la que se desprende. 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.

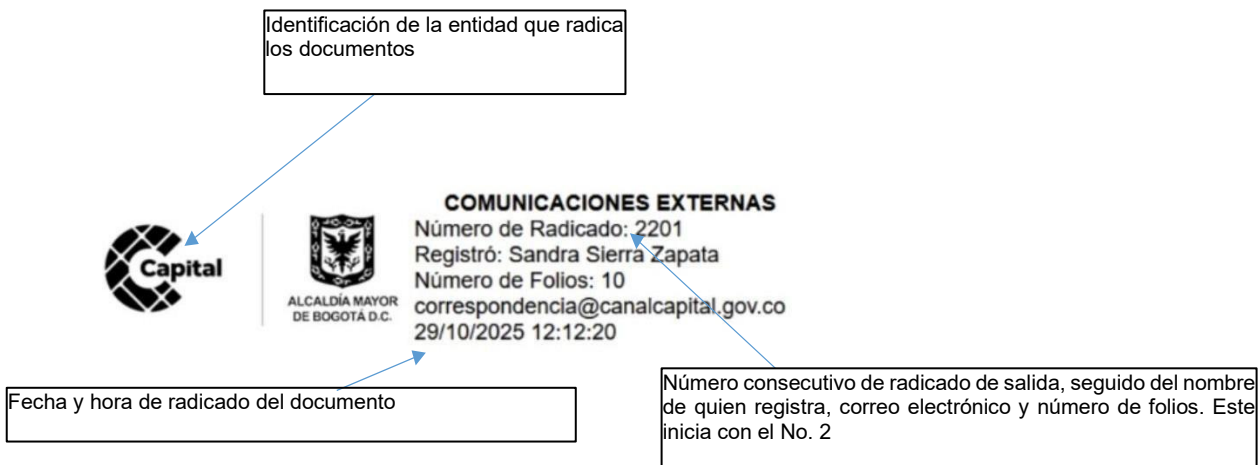
Ejemplo:

Anexo: tres (dos Cd y un cheque)
Anexo: tres (3 folios).
Anexo: diez (10 folios)

8. Copia: escribiendo la palabra "Copia" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Debe anotarse tratamiento, nombre y apellido, cargo o función y Oficina.
9. Las copias cuyo fin es únicamente informar a una tercera persona se puede enviar por correo electrónico.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

10. Elaboró: escribiendo la palabra "Elaboró" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Debe escribirse el nombre y apellido de la persona que elaboró el documento, su cargo o naturaleza contractual y dependencia de la que se desprende. así mismo debe llevar el Visto Bueno- Vo. Bo de dicha persona. Si esta persona es igual a la que firma, no se debe diligenciar.
11. Revisó: escribiendo la palabra "Revisó" (sin abreviar), seguida de dos puntos (:). Debe escribirse el nombre y apellido de la persona que revisó y aprobó el documento, su cargo o naturaleza contractual y dependencia de la que se desprende, adicionalmente debe llevar el Vo. Bo de dicha persona. Si esta persona es igual a la que firma, no se debe diligenciar.
12. Aprobó: De ser necesario, puede incluir este campo y registrar el nombre y apellido de la persona que aprobó el documento, su cargo, naturaleza contractual y dependencia de la que se desprende, adicionalmente debe llevar el Vo. Bo. de dicha persona. Si esta persona es igual a la que firma, no se debe diligenciar.
13. En las comunicaciones externas, se debe citar el número del radicado al cual se le está dando contestación por medio del oficio generado.
14. Los anexos deben estar claramente descritos y relacionados en el oficio, exclusivamente en la parte inferior izquierda en anexos.



9. Comunicaciones oficiales externas recibidas

Las comunicaciones oficiales externas recibidas corresponden a los documentos, solicitudes, peticiones, requerimientos, comunicaciones y demás información remitida por ciudadanos, entidades públicas, organismos de control, proveedores, organizaciones o terceros a Canal Capital a través de los canales institucionales autorizados.

La recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones oficiales externas recibidas será gestionada por la persona delegada por la Subdirección Administrativa, conforme con los lineamientos institucionales definidos para la gestión documental y administración de comunicaciones oficiales.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

Todas las comunicaciones oficiales externas recibidas deberán gestionarse a través de los canales institucionales autorizados, garantizando trazabilidad documental, control de términos, conservación de evidencias y seguimiento al trámite correspondiente.

9.1. Recepción y radicación

El auxiliar de recepción de la Subdirección Administrativa realizará la recepción, revisión, registro y radicación de las comunicaciones oficiales externas recibidas por Canal Capital.

Durante el proceso de recepción y radicación se verificará como mínimo:

- Estado general del documento recibido.
- Identificación del remitente, cuando aplique.
- Número de folios y anexos relacionados.
- Correspondencia entre anexos y contenido de la comunicación.
- Legibilidad de la información recibida.
- Existencia de firmas o identificación del remitente cuando corresponda.

Las comunicaciones oficiales externas recibidas deberán registrarse mediante la asignación de un número consecutivo único e irrepetible generado a través del sistema institucional autorizado para control y trazabilidad documental.

La estructura del consecutivo corresponderá a los lineamientos definidos institucionalmente para la gestión de comunicaciones oficiales.

La asignación del número de radicado y su registro en el sistema institucional autorizado dará validez al ingreso de la comunicación oficial para efectos de control y trazabilidad documental.

3-No. de radicado

El auxiliar de recepción de la remitirá dicha comunicación a la dependencia destinataria de la comunicación oficial externa recibida para su respectiva gestión y trámite a que haya lugar, dejando una copia de dicho oficio para clasificarlo en la serie CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES.

9.2. Distribución y trámite

Una vez radicada la comunicación oficial externa recibida, El auxiliar de recepción de la Subdirección Administrativa realizará su distribución a la dependencia o proceso competente para el trámite correspondiente, dejando trazabilidad sobre la actuación realizada.

Las comunicaciones oficiales externas recibidas y sus soportes deberán conservarse conforme con las Tablas de Retención Documental vigentes y los lineamientos archivísticos definidos por Canal Capital.

El auxiliar de recepción de la Subdirección Administrativa conservará copia o registro

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

electrónico de las comunicaciones oficiales radicadas en la serie documental correspondiente a consecutivos de comunicaciones oficiales.

10. Comunicaciones relacionadas con derechos de petición y atención a la ciudadanía

Toda comunicación oficial recibida que corresponda a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes ciudadanas deberán gestionarse conforme con la normativa vigente relacionada con derecho de petición y atención a la ciudadanía.

Las solicitudes recibidas a través de medios telefónicos, electrónicos o canales de atención autorizados deberán registrarse en los sistemas institucionales definidos para atención a la ciudadanía y control de PQRS.

La persona delegada por la Secretaría General para el “Relacionamiento con la Ciudadanía” deberán realizar seguimiento a los términos legales asociados a las solicitudes ciudadanas conforme con las competencias institucionales definidas para cada proceso.

Toda solicitud presentada por ciudadanos a través de los canales institucionales autorizados deberá gestionarse conforme con las disposiciones relacionadas con derecho de petición, independientemente de la denominación utilizada por el remitente.

11. Comunicaciones remitidas por organismos de control y autoridades públicas

Las comunicaciones oficiales externas recibidas provenientes de organismos de control, autoridades judiciales, entidades públicas o entes de vigilancia deberán gestionarse con prioridad conforme con los términos legales aplicables.

Las comunicaciones remitidas por organismos de control deberán ponerse en conocimiento de la Oficina de Control Interno o de las dependencias competentes conforme con la naturaleza del requerimiento recibido.

Las solicitudes relacionadas con medidas cautelares, embargos, requerimientos judiciales o actuaciones administrativas deberán remitirse de manera inmediata a las dependencias competentes para el trámite correspondiente.

12. Comunicaciones anónimas

Las comunicaciones oficiales externas recibidas sin identificación del remitente o sin firma, cuando aplique, deberán radicarse y remitirse a la dependencia competente para el análisis y trámite correspondiente conforme con la normativa vigente.

13. Requisitos de anexos y documentos electrónicos

Los anexos remitidos en soporte físico deberán encontrarse relacionados en la comunicación oficial

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

correspondiente.

Los documentos electrónicos remitidos en formato PDF deberán permitir consulta, lectura y verificación de la información contenida.

Cuando se evidencien inconsistencias relacionadas con anexos, legibilidad, integridad documental o imposibilidad de acceso a la información remitida, la persona delegada por la Subdirección Administrativa podrá solicitar aclaración o remisión nuevamente de los documentos correspondientes.

14. Control del sistema y trazabilidad documental

El sistema institucional autorizado para la gestión de comunicaciones oficiales deberá preservar la integridad, disponibilidad, trazabilidad y conservación de la información registrada.

Por ningún motivo podrán reservarse números de radicado, eliminarse registros, imágenes, documentos electrónicos o alterar la información asociada a comunicaciones oficiales que se encuentren en trámite.

Cuando se presenten errores en la radicación de comunicaciones oficiales deberá aplicarse el procedimiento definido institucionalmente para anulación de números de radicado, dejando las evidencias y registros correspondientes.

15. Cumplimiento del procedimiento

Las comunicaciones oficiales externas recibidas por colaboradores a través de medios físicos o electrónicos deberán remitirse a la persona delegada por la Subdirección Administrativa mediante los canales institucionales autorizados para su respectiva radicación, registro, distribución y control documental.

Para tal fin, las comunicaciones oficiales externas recibidas a través de correos electrónicos institucionales o por otros medios autorizados deberán remitirse al correo electrónico correspondencia@canalcapital.gov.co o al canal institucional que Canal Capital defina para la gestión de comunicaciones oficiales.

El incumplimiento del procedimiento podrá generar afectaciones sobre la trazabilidad, control documental, seguimiento de términos y gestión institucional correspondiente.

16. Anulación de números de radicados

El Parágrafo 4 del artículo 4.2.3 del Acuerdo 001 de 2024 expedido por el Archivo General de la Nación establece lo siguiente:

“Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia en un acta o documento equivalente, con la respectiva justificación y firma

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

del jefe de la unidad o área responsable de la función de archivo o gestión documental en la entidad”.

En atención a lo anterior, Canal Capital establecerá controles para la anulación de números de radicado, con el propósito de preservar la trazabilidad documental, mantener la integridad de los registros y garantizar el control sobre las comunicaciones oficiales gestionadas a través de los canales institucionales autorizados.

La anulación de números de radicado procederá únicamente en casos excepcionales asociados a errores de digitación, duplicidad, radicación equivocada, carga incompleta o inconsistencias evidenciadas antes de iniciar el trámite documental correspondiente.

Toda anulación deberá quedar soportada mediante acta o documento equivalente, conservando la trazabilidad y evidencias asociadas, conforme con los lineamientos archivísticos vigentes.

16.1. Causales para la anulación de números de radicado

La anulación de números de radicado podrá realizarse únicamente en los siguientes casos:

- Errores de digitación en la información registrada durante el proceso de radicación.
- Duplicidad en la asignación del número de radicado.
- Radicación realizada sobre un documento diferente al que correspondía.
- Carga incompleta, ilegible o inconsistente de documentos electrónicos.
- Radicación generada por error operativo antes de iniciar distribución o trámite documental.
- Inconsistencias evidenciadas en el registro documental que impidan la continuidad del trámite.

16.2. Prohibiciones

No procederá la anulación de números de radicado en los siguientes casos:

- Cuando la comunicación oficial haya sido distribuida o remitida a la dependencia competente para trámite.
- Cuando exista actuación administrativa, respuesta, gestión documental o trazabilidad asociada al radicado.
- Para modificar, reemplazar, ocultar o eliminar actuaciones documentales o registros institucionales.
- Para alterar términos legales, secuencia documental o controles de trazabilidad.
- Cuando la solicitud no cuente con la justificación y soportes correspondientes.

16.3. Solicitud y autorización de anulación

La solicitud de anulación de números de radicado deberá ser presentada por el proceso o colaborador que identifique inconsistencias en la generación, asignación, registro o gestión del radicado, indicando como mínimo la siguiente información:

- Número de radicado objeto de anulación.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

- Descripción de la inconsistencia identificada.
- Justificación de la solicitud de anulación.
- Evidencias o soportes que sustenten la solicitud.

La solicitud deberá remitirse a la persona delegada por la Subdirección Administrativa para su validación y control, y contar con la autorización del líder del proceso de gestión documental, funcionario de mayor jerarquía o quien haga sus veces en Canal Capital, dejando trazabilidad y registro de la actuación realizada conforme con los lineamientos archivísticos y de gestión documental vigentes.

16.4. Registro y conservación de evidencias

Toda anulación deberá registrarse mediante acta o documento equivalente, dejando evidencia como mínimo de:

- Número de radicado anulado.
- Fecha de la anulación.
- Motivo de la anulación.
- Dependencia o proceso solicitante.
- Colaborador responsable de la validación y autorización.
- Evidencias documentales asociadas.

Los soportes relacionados con la anulación deberán conservarse conforme con los lineamientos archivísticos, tablas de retención documental y controles definidos por Canal Capital.

16.5. Control y trazabilidad de la anulación de números de radicado

El sistema de gestión documental deberá mantener trazabilidad sobre las anulaciones realizadas, conservando el histórico de registros y las evidencias asociadas al proceso de anulación.

Por ningún motivo podrán eliminarse registros, radicados, imágenes o documentos electrónicos asociados a comunicaciones oficiales que hagan parte de actuaciones institucionales o trámites documentales.

Las anulaciones realizadas deberán permitir la consulta y verificación posterior por parte de los procesos autorizados, organismos de control y auditoría.

17. Distribución de las comunicaciones oficiales

La distribución de las comunicaciones oficiales recibidas y producidas por Canal Capital comprende las actividades de asignación, traslado, remisión y entrega de las comunicaciones a las dependencias competentes para su conocimiento, gestión y trámite correspondiente.

La distribución de las comunicaciones oficiales deberá realizarse a través de los canales institucionales autorizados, garantizando trazabilidad sobre las actuaciones realizadas y registro

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

de las transferencias efectuadas durante el ciclo de trámite documental.

Las comunicaciones oficiales recibidas por Canal Capital deberán distribuirse conforme con:

- las competencias funcionales de cada dependencia,
- el contenido de la solicitud,
- los términos legales aplicables,
- y los lineamientos definidos para la gestión documental y atención a la ciudadanía.

17.1. Distribución de comunicaciones oficiales recibidas

El auxiliar de recepción de la Subdirección Administrativa realizará la revisión, clasificación y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas a las dependencias competentes para trámite, a través del sistema de gestión documental y demás canales institucionales autorizados.

Cuando una comunicación oficial haya sido direccionada a una dependencia que no corresponda conforme con sus competencias funcionales, esta deberá gestionar su reasignación inmediata a la dependencia competente, dejando trazabilidad sobre la actuación realizada.

17.2. Distribución de comunicaciones oficiales internas y externas

Las comunicaciones oficiales internas y externas producidas por Canal Capital deberán remitirse a través de los canales institucionales autorizados para garantizar:

- registro,
- control documental,
- trazabilidad,
- y conservación de evidencias asociadas al envío.

Las respuestas a solicitudes ciudadanas y demás comunicaciones oficiales externas deberán remitirse al destinatario final a través El auxiliar de recepción de la Subdirección Administrativa o mediante los mecanismos institucionales definidos por Canal Capital para tal fin, dejando evidencia del envío realizado.

17.3. Registro y control de distribución

El sistema de gestión documental deberá conservar registro de:

- fecha y hora de distribución,
- dependencia destinataria,
- responsable del trámite,
- traslados realizados,
- y actuaciones asociadas a la gestión documental.

La distribución de las comunicaciones oficiales deberá realizarse durante la jornada laboral establecida por Canal Capital, garantizando continuidad en la prestación del servicio y atención

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

de las comunicaciones recibidas a través de los canales institucionales autorizados.

	CONTROL DE ENTREGA CORRESPONDENCIA DIARIA - EXTERNOS			CÓDIGO: AGRI-GD-FT-027			
				VERSIÓN: 3			
				FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2016			
				RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL			
Fecha Reporte: 16 de abril de 2026 Fecha Generado: 16 de abril de 2026							
Radicado Interno	Origen del Documento	Fecha de Radicado	Asunto	Radicado Externo/Asunto del Oficio	No. Folios	Nombre y Cargo de quien recibe	Firma

Así mismo, se hace uso de los siguientes formatos:

	SEGUIMIENTO DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA CANAL CAPITAL - MEMORANDOS			CÓDIGO: AGRI-GD-FT-006			
				VERSIÓN: 2			
				FECHA DE APROBACIÓN: 28/09/2016			
				RESPONSABLE: CORRESPONDENCIA			
Fecha Reporte: 16 de abril de 2026 Fecha Generado: 16 de abril de 2026							
No. De Radicado	Origen del Documento	Fecha de Radicado	Nombre Para:	Asunto del Memorando	No. Folios	Nombre de quien radica	Medio de Entrega

	SEGUIMIENTO DOCUMENTOS CORRESPONDENCIA CANAL CAPITAL - OFICIOS			CÓDIGO: AGRI-GD-FT-003			
				VERSIÓN: 6			
				FECHA DE APROBACIÓN: 12/01/2018			
				RESPONSABLE: CORRESPONDENCIA			
Fecha Reporte: 16 de abril de 2026 Fecha Generado: 16 de abril de 2026							
No. De Radicado	Origen del Documento	Fecha de Radicado	Nombre Para:	Asunto del Oficio	No. Folios	Nombre de quien radica	Medio de Entrega

18. Seguimiento y trazabilidad de las comunicaciones oficiales

Todas las comunicaciones oficiales recibidas y producidas por Canal Capital deberán gestionarse bajo criterios de trazabilidad documental, control de tiempos, seguimiento y registro de actuaciones, conforme con la normativa archivística, lineamientos institucionales y términos legales aplicables.

La gestión de las comunicaciones oficiales deberá permitir identificar y consultar, como mínimo, las actuaciones relacionadas con:

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

- Recepción de la comunicación oficial.
- Registro y radicación en el sistema de gestión documental.
- Asignación a la dependencia competente.
- Distribución y traslado para trámite.
- Seguimiento al estado de atención.
- Control de términos legales e institucionales.
- Generación de alertas asociadas a vencimientos.
- Elaboración y remisión de respuestas.
- Registro de evidencias de envío.
- Cierre del trámite documental correspondiente.

18.1. Seguimiento y control de términos

El auxiliar de recepción de la Subdirección Administrativa realizará seguimiento a los términos legales e institucionales asociados a las comunicaciones oficiales recibidas por Canal Capital, generando alertas sobre vencimientos y reportando las novedades identificadas a las dependencias competentes para trámite.

Las dependencias responsables deberán gestionar las respuestas y actuaciones dentro de los términos establecidos por la normativa vigente y los lineamientos institucionales aplicables.

18.2. Trazabilidad documental

El sistema de gestión documental deberá conservar trazabilidad sobre las actuaciones realizadas durante el ciclo de trámite de las comunicaciones oficiales, permitiendo consultar información relacionada con:

- Número de radicado.
- Fecha y hora de recepción.
- Dependencia responsable del trámite.
- Traslados realizados.
- Estado de atención.
- Fecha de respuesta.
- Evidencias de envío.
- Fecha de cierre del trámite.

La trazabilidad documental deberá mantenerse durante todas las etapas del ciclo de gestión documental, conforme con los lineamientos archivísticos y controles definidos por Canal Capital.

18.3. Cierre del trámite documental

El cierre del trámite de una comunicación oficial procederá una vez se encuentre registrada la respuesta, actuación o gestión correspondiente y exista evidencia asociada a su remisión o finalización.

Las comunicaciones oficiales y sus soportes deberán incorporarse en los expedientes

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

correspondientes conforme con las Tablas de Retención Documental vigentes y los lineamientos definidos para organización documental.

19. Control de acceso, confidencialidad y seguridad de la información

Las comunicaciones oficiales recibidas y producidas por Canal Capital deberán gestionarse bajo criterios de control de acceso, confidencialidad, reserva, integridad, disponibilidad y seguridad de la información, conforme con la normativa vigente y los lineamientos institucionales aplicables.

Las comunicaciones oficiales que contengan información clasificada, reservada, sensible o datos personales deberán gestionarse conforme con las disposiciones legales vigentes sobre protección de datos personales, transparencia, acceso a la información pública y seguridad de la información.

El acceso a las comunicaciones oficiales y a la información registrada en los sistemas institucionales deberá limitarse a los colaboradores autorizados conforme con las competencias funcionales y responsabilidades asociadas al trámite documental correspondiente.

19.1. Control de acceso a la información

Canal Capital establecerá controles sobre el acceso, consulta, modificación, distribución y administración de las comunicaciones oficiales gestionadas a través de los sistemas institucionales autorizados.

Los permisos y perfiles de acceso deberán asignarse conforme con las funciones, obligaciones y actividades asociadas a cada proceso o colaborador autorizado.

19.2. Confidencialidad y reserva de la información

Las comunicaciones oficiales que contengan información clasificada, reservada o sensible deberán gestionarse conforme con las restricciones de acceso y circulación definidas por la normativa vigente y los lineamientos institucionales aplicables.

Los colaboradores que intervengan en la recepción, distribución, trámite, seguimiento y conservación de comunicaciones oficiales deberán preservar la confidencialidad y reserva de la información conocida en ejercicio de sus funciones, obligaciones o actividades.

19.3. Protección de datos personales

El tratamiento de datos personales contenidos en las comunicaciones oficiales deberá realizarse conforme con las disposiciones legales vigentes sobre protección de datos personales y los lineamientos institucionales definidos por Canal Capital.

La recolección, consulta, almacenamiento, circulación y conservación de datos personales deberá limitarse a las finalidades relacionadas con la gestión documental, atención de solicitudes y cumplimiento de las actuaciones administrativas correspondientes.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

19.4. Seguridad de la información y conservación documental

Los sistemas institucionales utilizados para la gestión de comunicaciones oficiales deberán disponer de controles orientados a preservar:

- integridad,
- disponibilidad,
- autenticidad,
- trazabilidad,
- y conservación de la información registrada.

Canal Capital establecerá controles para prevenir:

- accesos no autorizados,
- pérdida de información,
- alteración documental,
- eliminación no autorizada de registros,
- y uso indebido de las comunicaciones oficiales y documentos electrónicos asociados.

20. Recepción y trámite de facturación electrónica

Las facturas electrónicas y demás documentos asociados a obligaciones contractuales deberán remitirse exclusivamente a través del canal institucional autorizado por Canal Capital para su recepción y trámite.

La recepción de facturación electrónica se realizará mediante el correo electrónico facturacionelectronica.clientes@canalcapital.gov.co o el canal institucional que se defina para tal fin.

Las facturas electrónicas recibidas deberán gestionarse bajo criterios de control documental, trazabilidad, validación contractual y cumplimiento de los requisitos tributarios y administrativos aplicables.

20.1. Validación contractual y tributaria

El supervisor del contrato, apoyo a la supervisión o quien haga sus veces será responsable de realizar la validación de la factura electrónica y sus soportes, verificando como mínimo:

- Cumplimiento de las obligaciones contractuales ejecutadas.
- Correspondencia entre los valores facturados y las condiciones pactadas contractualmente.
- Cumplimiento de requisitos tributarios aplicables.
- Existencia de soportes requeridos para trámite de pago.
- Concordancia entre la factura y los informes, certificaciones o documentos asociados a la ejecución contractual.

Como resultado de la validación realizada, el supervisor del contrato o quien haga sus veces deberá gestionar la aceptación, devolución o rechazo de la factura electrónica conforme con las

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es copia No Controlada. La versión vigente reposará en la intranet institucional. Verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL	

inconsistencias identificadas.

20.2. Soportes y anexos requeridos

Las facturas electrónicas deberán remitirse con los soportes y anexos definidos conforme con:

- las condiciones contractuales,
- los lineamientos financieros y contables,
- y las disposiciones tributarias aplicables.

Canal Capital podrá requerir documentación adicional cuando resulte necesaria para validar el cumplimiento contractual, financiero, presupuestal o tributario correspondiente.

20.3. Registro y trazabilidad

La recepción y trámite de las facturas electrónicas deberá permitir trazabilidad sobre:

- fecha y hora de recepción,
- validación realizada,
- observaciones identificadas,
- aceptación o rechazo,
- y remisión para trámite de pago.

Los registros y soportes asociados al trámite de facturación electrónica deberán conservarse conforme con los lineamientos de gestión documental y las Tablas de Retención Documental vigentes.

20.4. Horario de recepción

La recepción de facturas electrónicas se realizará a través de los canales institucionales autorizados durante la jornada laboral establecida por Canal Capital.

Las facturas recibidas fuera de dicho horario se entenderán recibidas el siguiente día hábil.

21. Cumplimiento del presente Manual

Los colaboradores que reciban facturas electrónicas o documentos asociados a obligaciones contractuales deberán remitirlos a través de los canales institucionales autorizados definidos por Canal Capital.

Cualquier uso no autorizado de la imagen corporativa del Canal, así como el trámite de comunicaciones oficiales sin el debido trámite de radicación, se remitirán a las dependencias competentes para adelantar las investigaciones a que haya lugar.

El incumplimiento del procedimiento establecido podrá generar afectaciones sobre el control documental, validación contractual, trazabilidad y trámite administrativo correspondiente.

	MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: AGD-MN-004	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 4	
		FECHA: 09/07/2026	
		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Descripción de la modificación	Fecha
1	Elaboración del Manual de Correspondencia	11/01/2019
2	Actualización integral del Manual de Correspondencia	18/01/2023
3	Actualización integral del Manual de Correspondencia	10/12/2025
4	Se actualizó el nombre y todo el contenido y estructura del presente documento pasado a Manual de Gestión de Comunicaciones Oficiales. Importante destacar el cambio en la numeración de la radicación con el fin de garantizar que el número de radicado no se repita.	Mayo 2026

RESPONSABLES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Subdirección Administrativa – Gestión Documental. Fecha: Abril - mayo de 2026	Nombre: Claudia Patricia Ardila Díaz Cargo: Subdirectora Administrativa Fecha: Mayo de 2026	Nombre: Claudia Patricia Ardila Díaz Cargo: Subdirectora Administrativa Fecha: Junio de 2026