

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

PRESENTACIÓN:

Con base al Manual de Procesos y Procedimientos del Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación IMDRI, el presente manual amplía lineamientos para la Recepción, Radicación, Distribución y Trámite de las Comunicaciones oficiales y PQRSD teniendo en cuenta el Acuerdo 060 de 2002 y la Ley 1755 de 2015.

EL Manual de Ventanilla de Correspondencia pretende normalizar los procedimientos en cuanto al manejo de las comunicaciones oficiales, con el fin de facilitar una metodología clara, en el desarrollo de las primera fases del Programa de Gestión Documental, en la cual las comunicaciones oficiales y PQRSD juegan un papel vital en la administración y es fundamental para continuar con la implementación de la Política de Gestión Documental en la entidad y poderle brindar al ciudadano una respuesta oportuna a cualquier requerimiento, con el fin de garantizar los derechos constitucionales y respetar los principios archivísticos

La ventanilla de correspondencia, es la unidad administrativa encargada de gestionar de manera centralizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales que tramite el IMDRI.

Considerando la importancia del adecuado manejo y conservación de los documentos oficiales, se consigna en este manual las normas y procedimientos establecidos para el manejo de la correspondencia y la organización archivística de la documentación producida en las diferentes áreas del Instituto. Este manual pretende cubrir todos los requerimientos mínimos tanto de procedimientos, como de técnicas para satisfacer las necesidades de orden organizacional que propendan por un eficiente servicio de información, consulta y conservación.

La Ventanilla de Correspondencia y el Líder del Proceso de Gestión Documental debe establecer las pautas generales para el manejo y consulta de los documentos que posee, así como administrar los documentos recibidos y generados por la entidad, para de esta manera contribuir a la preservación de su memoria histórica. Por lo anterior, este instrumento forma un marco normativo y procedimental cuyo objeto es el establecimiento de pautas que permitan normalizar la producción, recepción, distribución, organización, consulta, trámite, conservación y disposición final de los documentos oficiales de la entidad.

En los dispuesto por La Ley 594 de 2000, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”. Así mismo, servir de instrumento de control de las comunicaciones oficiales, del acceso para la consulta de documentos y unificación de criterios en materia de gestión documental, facilitando la organización y mantenimiento de los archivos de gestión de las. En adelante todas las comunicaciones con destino a las diferentes área o dependencia de la entidad serán radicadas, centralizadas y difundidas exclusivamente en la Ventanilla de correspondencia.

OBJETIVO

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

Establecer los pasos para recepcionar, radicar, distribuir, tramitar y/o resolver las Comunicaciones oficiales y así como el seguimiento, para dar cumplimiento al Reglamento Interno de Archivo y Correspondencia y los procedimientos de la Entidad.

ALCANCE

Este manual amplía los lineamientos que se inicia desde el mismo momento en el cual se recepciona el (los) documento (s) en la Ventanilla Única de Correspondencia del Instituto Municipal de Deportes y la Recreación de Ibagué, de acuerdo las Series y subseries Documentales establecida en las Tablas de Retención Documental.

Los documentos que se reciban en la Ventanilla Única de Correspondencia, serán recepcionados y radicados por los funcionarios de la entidad, ingresados al libro Excel, Sistema o Aplicativo para la Comunicaciones Oficiales y PQRSD, conforme a lo establecido en el reglamento Interno de Archivo, Manual de Gestión Documental, Programa de Gestión Documental, Gobierno Digital y Seguridad de la Información.

Cada funcionario de las diferentes unidades administrativas – Oficina Productora son las encargadas de dar trámite a las Comunicaciones oficiales y PQRSD, en los tiempos establecidos por la Ley.

MARCO LEGAL

CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA

- Artículos 8 El estado tiene la obligación de proteger la riqueza cultural del país
- Artículo 15 Derecho a la intimidad y al buen nombre de todas las personas
- Artículo 20 Derecho a la información y a estar informado
- Artículo 23 Derecho de petición
- Artículo 27 Libertad de enseñanza, aprendizaje, investigación y práctica
- Artículo 70 Acceso a la cultura en igualdad de oportunidades
- Artículo 72 Patrimonio cultural de la nación
- Artículo 74 Derecho de acceso a los documentos públicos
- Artículo 95 Deberes del ciudadano colombiano
- Artículo 112 Derechos de la oposición

3.2. LEYES

- Ley 4 de 1913 Código de Régimen Político y Municipal Artículos 289, 315, 316, 320 y 337
- Ley 43 de 1913 Obligación de recibir los archivos por inventario y proveer la conservación de ciertos documentos oficiales.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

 IMDRI <small>Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué</small>	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-005 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022 Página: 1 de 2

- Ley 47 de 1920 Sobre protección del patrimonio documental y artístico.
- Ley 45 de 1923 Sobre conservación de documentos bancarios Artículo 99
- Ley 40 de 1932 Sobre registros y reformas civiles de las personas.
- Ley 14 de 1936 Aprueba tratado internacional sobre protección del patrimonio cultural
- Ley 163 de 1959 Protección al patrimonio artístico y cultural de la nación
- Ley 71 de 1971 Firma de documentos en original o con sello de firma.
- Ley 39 de 1981 Sustituye el papel sellado por el papel común en todos los actos
- Ley 57 de 1986 Publicidad y acceso a los documentos públicos
- Ley 80 de 1989 Crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995 Moralidad dentro de la administración pública
- Ley 527 de 1999 Acceso y uso de mensajes de datos y comercio electrónico, de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Artículos 6, 8, 9, 10, 11, 12 y 13
- Ley 594 de 2000 Ley general de archivo, regula función en entes públicos
- Ley 951 de 2005 Por la cual se crea el acta de informe de gestión
- Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículo. 3 inciso 5, acceso a los registros y archivos de la administración pública en los tiempos previstos por la constitución a las Leyes, y art. 28
- Ley 1341 de 2009 Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1409 de 2010 Regulación de la actividad archivística
- Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

3.3. DECRETOS

- Decreto 2527 de 1950 Por el cual se autoriza el procedimiento de microfilm en los archivos y se conduce valor probatorio a las copias fotostáticas de los documentos microfilmados.
- Decreto 264 de 1963 Por el cual se reglamenta la Ley 163 de 1959 sobre defensa y conservación del patrimonio histórico, artístico y monumentos públicos de la Nación.
- Decreto 960 de 1970 Por el cual se expide el Estatuto del Notariado, Artículos 106, 107, 113, 114 y 115.
- Decreto 2274 de 1988 Por el cual se reglamenta el artículo 337 del código de régimen político y municipal y la ley 57 de 1985 Inventario patrimonio documental y facultad de inspección a los archivos, Artículos 1 – 5.
- Decreto 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Suprime autenticación de documentos originales y uso de sellos, prohíbe entre otros; exigir copias o fotocopias de

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

documentos que la entidad tenga en su poder; prohíbe a las entidades públicas limitar el uso de tecnologías para el archivo documental por parte de los particulares, autoriza el uso de sistemas electrónicos de archivos y transmisión de datos.

- Decreto 414 de 2001 Por el cual se reglamentan los artículos 25 y 26 del Decreto 254 del 21 de febrero de 2000 sobre el régimen para la liquidación de las entidades públicas del orden nacional. Art. 4 entrega de archivos y procesos y reclamaciones.
- Decreto 1145 de 2004 Por el cual se dictan disposiciones relacionadas con el desarrollo del Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP Guardia y Custodia de las hojas de vida, Artículo 12.
- Decreto 1080 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Cultura, Título II sobre el Patrimonio Archivístico, Capítulo I Sistema Nacional de Archivos Artículo 2.8.2.1.1 – 2.8.10.17.

3.4. CIRCULARES

- Circular 01 de 1997 Exhortación al cumplimiento de la legislación básica sobre archivos en Colombia.
- Circular 02 de 1997 Parámetros a tener en cuenta para implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos.
- Circular 07 de 2002 Organización y conservación de los documentos de archivo de las Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.
- Circular 01 de 2003 Organización y conservación de los documentos de archivo.
- Circular 001 de 2004 Inventario de documentos a eliminar.
- Circular 001 de 2007 Cumplimiento de la ley 594 de 2000 ley general de archivos y demás disposiciones reglamentarias.
- Circular 05 de 2011 Prohibición para enviar los originales de documentos de Archivo a otro tipo de Unidades de Información
- Circular 02 de 2012 Adquisición de herramientas tecnológicas de Gestión Documental
- Circular 002 de 2015 Entrega de archivos en cualquier soporte con ocasión del cambio de administración de las entidades territoriales.
- Circular 003 de 2015 Directrices para la elaboración de tablas de retención documental.

3.5. ACUERDOS

- Acuerdo 07 de 1994 Reglamento General de Archivos.
- Acuerdo 11 de 1996 Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos.
- Acuerdo 47 de 2000 Por el cual se desarrolla el artículo 43 del capítulo V "Acceso a los documentos de archivo", del AGN del Reglamento general de archivos sobre "Restricciones por razones de conservación.
- Acuerdo 56 de 2000 Por el cual se desarrolla el artículo 45, Requisitos para la Consulta del capítulo V, "Acceso a los documentos de archivo", del reglamento general de archivos.
- Acuerdo 16 de 2002 Por el cual se adopta la política archivística y se dictan otras disposiciones para el manejo de los archivos públicos de las cámaras de comercio.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-005
		Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

- Acuerdo 37 de 2002 Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus Parágrafos 1 y 3 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
- Acuerdo 38 de 2002 Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
- Acuerdo 42 de 2002 Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
- Acuerdo 6 de 2011 Por el cual se reglamenta la organización y manejo de los expedientes pensionales.
- Acuerdo 05 de 2013 Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 02 de 2014 Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 007 de 2014 Por medio del cual se establecen los lineamientos para la reconstrucción de expedientes y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 004 del 21 de Abril de 2015 Por el cual se reglamenta la administración integral, control, conservación, posesión, custodia y aseguramiento de los documentos públicos relativos a los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario que se conservan en archivos de entidades del Estado
- Acuerdo 004 de 2019 – Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental

NORMAS ICONTEC PARA LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

NTC 4095: Norma general para la descripción archivística.

NTC 4436: Información y documentación, papel para documentos de archivo, requisitos para la permanencia y durabilidad.

NTC 5029: Norma sobre medición de archivo.

NTC 5238: Norma sobre reprografía.

NTC 185 Norma para elaboración de los documentos de la ventanilla única de correspondencia.

PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

Es la generación de documentos en cumplimiento de sus funciones, esto comprende aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada área, por lo que deben tener en cuenta los formatos normalizados, las firmas autorizadas y el número de copias que se van a producir.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-005
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Versión: 01
		Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

NORMATIVOS	Actualización de Programa de Gestión Documental Normagrama de la entidad
ECONÓMICOS:	De acuerdo con el Decreto 1080 de 2015, para la ejecución de las actividades y proyectos de Programa de Gestión Documental, se deben asignar unos recursos presupuestales tanto de funcionamiento como de inversión <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Adquisiciones - Plan Anual de Inversiones
TECNOLÓGICOS:	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Adquisición de Software de Correspondencia

3. ADMINISTRATIVOS: El Programa de Gestión Documental el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Directo Administrativo Financiero y Técnico, apoyará el Componente tecnológico: .

- Mantenimiento del Sistema de seguridad de la información – NTC ISO 27000
- Software de Gestión Documental que cumpla con los estándares como ISO 30301, Moreq y CMIS.
- Plataforma de interoperabilidad
- Componentes de Middleware para interoperar con otras herramientas
- Repositorio de archivos digitales
- Base de datos centralizada de clientes
- Seguridad digital
- Usuarios, roles, niveles de acceso (ISO 27000), firmas digitales, armas electrónicas, certificación y pruebas de entregas digitales

Comunicaciones oficiales y Correspondencia Externa

Es toda clase de comunicación escrita dirigida a entidades, empresas y organismos en la cual la entidad, emite conceptos o decisiones que afectan sus políticas, fija criterios o especificaciones de alto nivel que comprometen las opiniones, los recursos y las actividades de la Entidad.

Las comunicaciones que salen de la Entidad, deben transmitir una imagen de seriedad, por tanto, su presentación, su distribución y la correcta utilización de técnicas mecanográficas, garantizan que el mensaje llegue adecuadamente al destinatario. Es muy importante que los comunicados no contengan errores gramaticales, ortográficos, ni de puntuación; la presentación, tanto de originales como de copias, debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

De todas las comunicaciones enviadas dentro y fuera de entidad, debe dejarse copia en el archivo clasificándola según la Tabla de Retención Documental – TRD, la otra copia reposará en la serie correspondiente para su conservación. Para el envío de comunicaciones oficiales, además de radicarlas y registrarlas, se deberán tener en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad para la producción documental y la imagen corporativa; además, las formas de distribución como correo tradicional, y correo electrónico, se debe verificar que estén completos, que correspondan a lo anunciado y sean competencia de la Entidad para efectos de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes.

NOTA: La papelería que contiene el logotipo de la entidad, debe utilizarse única y exclusivamente para asuntos oficiales, por tanto, queda prohibida la utilización de la papelería oficial para tramitar asuntos personales.

Clases de correspondencia Interna Circular Reglamentaria

Es toda comunicación que se origina como resultado de lo establecido en las comunicaciones entre dependencias, entre dependencias y servidores públicos la cual es de obligatorio cumplimiento, contiene la reglamentación de todos aquellos asuntos de carácter general, que a criterio de la alta dirección deben ser conocidos y acatados, por todos los empleados de la entidad.

Memorando Interno

Es la comunicación escrita que tiene lugar entre las diversas Áreas de la entidad.

Descripción de los formatos utilizados y diligenciamiento

La correspondencia debe elaborarse en el Formato establecido, con el logotipo de la Entidad, en original y dos copias, más las copias adicionales que se requieran. Para el diligenciamiento de la correspondencia externa, debe procederse en la siguiente manera: -

El diseño de Formatos:

Los formatos de la entidad se deberán estandarizar y codificar de acuerdo con lo establecido MIPG e ISO 9001, listado maestro de documentos y listado maestro de registros que deben cumplir los siguientes estándares de acuerdo a las funciones propias de cada dependencia:

- Creación de diseño de documentos
- Medios y técnicas de producción y de impresión
- Determinación y selección de soportes documentales (CD-ROM, DVD, discos duros, microfilme)
- Determinación de tamaños, calidad y tipos de soportes, gramaje, tintas
- Instructivos para el diligenciamiento de formularios

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

- Determinación de uso y finalidad de los documentos
 - Diplomática en términos de formalidad, imagen corporativa o logotipo de la entidad características internas y externas
 - Adecuado uso de la reprografía
 - Normalización de la producción documental
 - Identificación de dependencias productoras
 - Definición de tipologías documentales, conforme a formatos y formularios regulados en los manuales de procesos y procedimientos e identificados en las TRD
 - Directrices Relacionadas con el número de copias
 - Control de producción de nuevos documentos
 - Determinación de la prioridad de la producción documental
- Clasificación de la correspondencia por su contenido

Ordinaria

Trata asuntos de carácter general memorandos comunicativos entre departamentos y funcionarios, que informan sobre operaciones administrativas, asuntos entre programas de investigación, ordinarios e información especial, que no se consideren confidenciales.

Confidencial

Informa sobre temas referentes al personal y trámites administrativos, informes y asuntos de investigación de carácter directivo que no deben trascender a otros empleados y otros asuntos de índole administrativo que requieren tratamiento reservado, de los cuales tendrán conocimiento determinados empleados.

USUARIOS Y SERVICIOS

La ventanilla única de Correspondencia prestara los siguientes servicios:

- Gestión de las comunicaciones institucionales de la entidad, en el marco de la Ventanilla hacia adentro y la Ventanilla hacia a fuera, realizado los procedimientos recepción, radicación y distribución de las mismas.
- Digitalizar la documentación administrativa vigente o en gestión, que ingresa por la Ventanilla de Correspondencia.
- Realizar Escaneo de documentos administrativos y de las Comunicaciones oficiales que se recepciona en la Ventanilla de Correspondencia.
- Realizar Capacitación y soporte permanente a los funcionarios en Gestión Documental y Ventanilla de Correspondencia.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

 IMDRI <small>Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué</small>	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-005 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022 Página: 1 de 2

- La Ventanilla Única de Correspondencia, se encargará de Implementar los Lineamientos del Programa de Gestión Documental y Manual de Gestión Documental: Recepcionar, Radicar, Distribuir, Trasladar y dar trámite a las Comunicaciones Oficiales y PQRSD, procedimientos descritos en el Acuerdo 060 de 2001, Le 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015.
- El responsable de Recepcionar las Comunicaciones oficiales y Peticiones, Quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de acuerdo a la naturaleza del asunto es la Ventanilla de Correspondencia, como de su distribución y seguimiento correspondiente.
- El responsable de dar trámite y Contestación Comunicaciones oficiales y Peticiones, Quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, será de cada dependencia al líder asignado, que deberá tener Número consecutivo Interno de Salida, firma responsables, datos de transcripto, y usando los lineamientos del Lenguaje Claro.
- El responsable de Registrar el Radicado de Consecutivo de Salida y su trazabilidad, será de la Ventanilla de Correspondencia. Igualmente cada dependencia para mayor control, dispondrá de la Matriz de Informe General de Seguimiento de PQRSD y Comunicaciones oficiales que será remitida, trimestralmente al Líder de la Ventanilla de Correspondencia de la entidad.
- El responsable del liderar el proceso de la ventanilla única y correspondencia, deberá rendir informes estadísticos, con indicadores de medición del volumen de ingreso y salida de las comunicaciones, como de las PQRDS, anual y mensualmente, será de la Ventanilla Única de Correspondencia.
- Son Funciones de la Ventanilla de Correspondencia Recibir, radicar y distribuir todas las comunicaciones oficiales internas y externas que se generen por parte de la Entidad en cumplimiento de sus actividades administrativas y misionales.
- Procederá a abrir toda la correspondencia que llegue a la entidad. Como mecanismo de Control, Verificación y seguridad. Quedando registrado en el Aplicativo o formato Excel diseñado para tal fin.
- La Ventanilla Única de Correspondencia generará la Planilla de Distribución de Correspondencia, con copia a cada una de las dependencias de la entidad.
- Todas las comunicaciones oficiales que ingresen a la Administración deben ser radicadas en la ventanilla única de Correspondencia, área que identificará y asignará tanto el trámite como la dependencia responsable de iniciar y orientar el proceso con el fin de dirigirlas correctamente cumpliendo con los procedimientos del Programa de Gestión Documental Versión 01 del Archivo General de la Nación.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

 IMDRI <small>Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué</small>	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-005 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022 Página: 1 de 2

- Registrar la recepción de correspondencia externa e interna, señalando la fecha y la hora de su recibido.
- Diseñar estrategias para salvaguardar la correspondencia y asegurar que llegue a su destinatario.
- Planificar y ejecutar diariamente la distribución de la correspondencia tanto a las diferentes dependencias de la entidad como a entidades externas.
- Recibir, radicar registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y en orden consecutivo.
- Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.
- Proponer métodos, procedimientos y propender por la incorporación y uso de nuevas tecnologías, que permitan modernizar y agilizar los procesos en las unidades de Correspondencia.
- Prestar asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales, a las dependencias que lo requieran.
- Informar con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Notificar por oficio el Control y sistemas de alertas en rojo (Petición o comunicaciones oficiales) no contestadas en los términos que cita la Ley.
- Radicar y tramitar las comunicaciones con celeridad, imparcialidad y respetando el derecho de turno.
- Atender con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores, que acudan a las unidades de correspondencia con el fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.
- Es responsabilidad del archivo Central dar los lineamientos para la elaboración de la correspondencia interna y externa.
- Es responsabilidad de la auxiliar de archivo y correspondencia verificar la elaboración de la correspondencia la asignación de consecutivo y la digitalización.

ARTICULACIÓN CON ATENCIÓN AL CIUDADANO: Aplicar los lineamientos de la Política del Servicio al Ciudadano (servicio al Cliente) para brindar información sobre la misión,

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

funciones y servicios que presta la entidad, sobre los trámites administrativos o requisitos necesarios para la obtención de un servicio o la atención de un requerimiento y el tiempo y lugar donde se le puede dar respuesta a la solicitud presentada.

ATENCIÓN DE CONSULTAS SOBRE EL ESTADO DEL TRÁMITE SOLICITADO.

SERVICIO ALERTA: consiste en el recordatorio de comunicaciones recibidas, para dar respuesta oportuna a las solicitudes y velar por el cumplimiento del derecho de turno

PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS: Se refiere a la disposición y consulta para el usuario, de la serie documental consecutivo de correspondencia; se pueden utilizar controles para registrar los préstamos y para dejar constancia de los mismos en la respectiva serie.

MEDIDAS DE SEGURIDAD: Todo sobre, paquete o envío postal será revisado y se tomarán medidas especiales con aquellas comunicaciones que presenten, entre otras, las siguientes señales sospechosas:

- Sobres o empaques con alambres, cuerdas o papel metálico que sobresalga.
- Sobres o empaques con manchas de aceite o decoloraciones.
- Correspondencia sin datos del remitente o para devolución de correo.
- Correspondencia en la cual sólo figura como destinatario el cargo, sin nombre
- Sobres o paquetes cuyo peso es excesivo
- Sobres o paquetes sin remitente
- Paquetes sucios, manchados o con olores extraños
- Exceso de avisos o de sellos postales
- Palabras restrictivas
- Paquetes amarrados con cables o presencia de cables

En caso de encontrarse éstos u otros indicios que adviertan la posibilidad de que existan artefactos explosivos o sustancias extrañas, se deben tomar las precauciones necesarias como, por ejemplo: aislar el paquete Extraño, averiguar y verificar su procedencia, no abrirlos y llamar a los expertos en explosivos o a los organismos de seguridad competentes

Abrir la comunicación:

- Verificar la correcta identificación tanto del remitente como del destinatario.
- Revisar la(s) firma(s) del documento, si se presentan copias, verificar que si corresponda la información con el original; cuando fuere el caso.
- Verificar la cantidad de anexos que acompañan la comunicación.
- Asignar un número de consecutivo (NUR) número Único de Radicación a cada comunicación, con constancia de fecha y hora de recibo.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

La correspondencia personal -extractos bancarios, notificaciones judiciales, invitaciones, etc., los folletos, las publicaciones periódicas (revistas) y el material bibliográfico (libros) que no constituyan una suscripción institucional no darán lugar a ningún tipo de trámite por parte de la entidad

Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima; no obstante, se radicará en el sistema y será remitida a la oficina de su competencia, quien determinará las acciones a seguir con base a la Ley 1755 de 2015.

En el evento de paquetes o comunicaciones sospechosas, o comunicaciones oscuras o de amenazas, la Ventanilla de Correspondencia y Líder del Proceso de Gestión Documental, podrán reportar a los organismos Judiciales, con notificación al Afectado para las diligencias Judiciales y legales. Durante el Proceso Judicial se mantendrá la reserva y confidencialidad de la información del mismo.

Los funcionarios de la Ventanilla de Correspondencia mantendrán la Confidencialidad, reserva y clasificación de la Información a lo Estipulado a la Ley 1712 de 2014.

Está prohibido realizar la reserva de números de radicación, así mismo cuando se detecten números de radicación repetidos, enmendados, corregidos o tachados se anularán, realizando la anotación correspondiente por escrito y se le asignará un nuevo número con la respectiva justificación y firma del responsable del proceso de archivo, asegurando de esta forma, la aplicación del principio de transparencia en la actuación administrativa.

Está prohibido Recepcionar documentos Anillados y en AZ. En este caso los funcionarios de la Ventanilla Única de Correspondencia podrán notificar al Ciudadano de la Aplicación de los Lineamientos establecidos en el Acuerdo 060 de 2001 y la Ley 594 de 2000. Se le guardará el turno, mientras el ciudadano aporta nuevamente los documentos legajados a tamaño oficio, gancho plástico, y carpeta propalcote o yute de dos tapas tamaño oficio.

Todos los funcionarios que proyecten un documento serán responsables y encargados de asignar los códigos del trámite y de la actividad de que trate el mismo, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental y los Cuadros de Clasificación Documental.

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El servicio se presta con base a la Carta del Trato Digno, teniendo en cuenta las actividades propia de la Ventanilla de Correspondencia.

CRITERIOS PARA EL REGISTRO Y LA RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

De acuerdo a las necesidad del Servicio y la entidad, la entidad adoptará los requisitos mínimo para la radicación presencial y/o automatizadas de las Comunicaciones oficiales y PQRSD.

Los datos mínimo varían de acuerdo la necesidad del Servicio, o bajo el acompañamiento de la empresa Oferente del Software o aplicativo de Correspondencia.

A continuación, se menciona algunos de los requisitos Mínimos:

- Nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria,
- nombre o código de la (s) dependencia (s) competente (s),
- número de radicación,
- nombre del funcionario responsable del trámite,
- Fecha y hora de recepción,
- Número de anexos,
- Número de radicación en el origen,
- Asunto de que trata el documento y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.
- Nombre y firma del Funcionario de la Recepción

B. La radicación de comunicaciones oficiales es el procedimiento por medio la Ventanilla de Correspondencia asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibido o de envió, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

El Registro de Comunicaciones Reservadas o Confidenciales, únicamente se registrará el remitente, el destinatario y el carácter de reservada o confidencial. El destinatario será el único responsable del trámite y control de esta clase de comunicaciones.

PARA EL REGISTRO Y RADICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES SE SUGIERE SEGUIR LOS SIGUIENTES CRITERIOS:

- La persona encargada del área de correspondencia deberán recibir únicamente las comunicaciones que conciernan a la entidad y verificar su competencia, en caso que no sean para la entidad deberán ser devueltas al respectivo destinatario.
- Una vez registrada la comunicación en el sistema, se imprimirán planillas de control y de distribución
- La Recepción y Entrega de las Comunicaciones por la oficina de Correspondencia, tiene como fin el garantizar la entrega de la documentación por parte del funcionario encargado de la misma, la dependencia destinataria deberá firmar una planilla de constancia de recepción de la respectiva correspondencia

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

 IMDRI <small>Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué</small>	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-005 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022 Página: 1 de 2

- las comunicaciones que recibe la entidad se someterán a un proceso de selección antes de legalizar su recibimiento, con fecha, hora, firmas o sello, para determinar si son de carácter oficial o personal, o si amerita su registro y radicación, igualmente se tendrá especial cuidado de confrontar si la información que se recibe, está completa, tiene anexos y se encuentra en buen estado de conservación.
- Las comunicaciones de carácter privado, no deberán abrirse y estarán plenamente siendo identificadas con mensajes como confidenciales, estrictamente personal y otras similares. La Ventanilla Única de Correspondencia establecerá el procedimiento para la recepción de las mismas; las demás comunicaciones se abrirán y luego de ser seleccionadas, se registrarán y radicarán.
- Las publicaciones libros, revistas, folletos y demás documentos de carácter meramente informativo como plegables, publicidad, no deberán radicarse y, por tanto, las entidades podrán diseñar los controles necesarios.
- La Distribución y Archivo de las Planillas de Registro de Comunicaciones Oficiales, más específicamente los originales de las planillas de control o distribución, se archivarán un (1) año en el área de Correspondencia y en el Archivo Central, mientras se venza los términos legales, administrativos, Judiciales, Financieros y Contables. La copia será transferida al Archivo Central y será conservada por esta dependencia según lo establecido en la Tabla de Retención Documental de la Entidad.
- El registró y radicación de las comunicaciones oficiales debe hacerse en forma permanente, cumpliendo con el horario establecido por la administración, dentro de la Carta del Trato Digno.
- Todas las comunicaciones oficiales que se produzcan para ser enviadas por las diferentes dependencias de la entidad deberán ser radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia para luego ser remitidas a su destino. Para el efecto, la dependencia responsable de su contenido y el área de correspondencia deberán:
- Verificar que las comunicaciones contengan los datos completos del (los) destinatario(s): nombre, cargo, entidad, dirección, piso, ciudad, departamento y país, apartado aéreo, fax o correo electrónico;

Confrontar el número de anexos:

- Constatar que se proporcionen copias del original para el consecutivo general de correspondencia y para la serie documental en la dependencia solicitante
- Constatar que el contenido del original sea idéntico al de las copias
- Verificar que la comunicación esté debidamente firmada

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

- El área de correspondencia asignará un número consecutivo de radicado a cada comunicación, con constancia de fecha y hora.

Para el envío de comunicaciones oficiales además de registrarlas y radicarlas se deberá tener en cuenta los procedimientos establecidos por la entidad, que cumpla con los requisitos de la producción documental, la imagen corporativa y datos del Transcriptor; además, la Ventanilla de Correspondencia aplicará los procedimientos para la distribución y Control del correo tradicional, mensajería, correo electrónico entre otros.

Después de revisar la correspondencia y verificar que cumple con los elementos que la identifiquen, se procederá a ingresar al sistema y formato Excel de Radicación, registrando como mínimo los datos siguientes:

- Nombre de la persona y/o entidad remitente
- Cédula, NIT y/o número de oficio
- Dirección del remitente y/o correo electrónico
- Nombre de la persona y/o entidad destinataria
- Nombre y código de la dependencia competente
- Nombre del funcionario responsable de trámite
- Fecha y Hora
- Folios
- Anexos si los hay.
- Asunto
- Nombre y Apellidos del Funcionario quien recibe

Una vez la correspondencia es registrada, se asigna automáticamente un número consecutivo de radicación, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío

MEDIDAS DE CONTROL Y PROHIBICIONES

Como medida de control en los aspectos relacionados con la numeración de las comunicaciones oficiales, está prohibido:

- Reservar números (prohibido)
- Tachar o enmendar números y
- Numerar los actos administrativos y comunicaciones oficiales que no estén debidamente firmadas por el funcionario responsable.
- Altera el Sello
- Alterar la planilla de radicación y distribución de la Correspondencia

EQUIPO Y MOBILIARIO

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

Las oficinas de correspondencia determinarán los implementos necesarios para la realización de las diferentes actividades, teniendo en cuenta el volumen documental y la clase de documentos que se manejan en la entidad.

Equipos: De acuerdo con las funciones, la producción documental y los recursos técnicos y financieros, cada entidad podrá contemplar el uso de recursos informáticos como computadores, aplicativos y redes, que faciliten los procedimientos de registro, radicación y distribución, podrán contar con equipos de fax, correo electrónico, digitalización, reprografía, impresora, scanner, fotocopidora, entre otros.

Carpetas: Para darle un tratamiento adecuado a los documentos y facilitar la clasificación de los mismos, cada unidad administrativa o dependencia deberá contar mínimo con una carpeta que permita transportar desde la unidad de correspondencia a la respectiva dependencia los documentos que recibe y que envía.

Casilleros: En virtud que las unidades de correspondencia centralizan la recepción y envío de las comunicaciones, deben contar con muebles dotados con divisiones proporcionales que permitan el almacenamiento temporal de las mismas y por tanto su rápida ubicación.

MEDIOS DE RECEPCIÓN

Mensajería y Correo tradicional: Firma de planilla o constancia de recibido y/o copia del documento recibido.

Correo electrónico: Recepción centralizada, para la recepción se imprime, excepto anexos guía para el uso de Internet y Correo Electrónico.

Página Web: Recepción descentralizada para trámites en línea y envío centralizado, para la recepción se imprime con base a los lineamientos de cero papeles.

PLANILLA DE REGISTRO Y RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES (AGN FORMATODIGITAL)

Acuerdo AGN 060 DE 2001 “Artículo Quinto: **Procedimientos para la radicación de comunicaciones Oficiales:** Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados”.

Artículo Octavo: Control de comunicaciones oficiales: Las unidades de correspondencia, elaborarán planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes y dispondrán de

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-005
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Versión: 01
		Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas.

PLANILLA DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS

De las comunicaciones oficiales recibidas: Los documentos de carácter bibliográfico, como boletines, libros, catálogos y revistas no se radicarán y se remitirán mediante una planilla a la Biblioteca del Archivo Central de la Entidad, en donde se establecerá si deben formar parte de la colección.

El Archivo Central y la Oficina Productora (Unidad Administrativa) será el encargado de aplicar los procedimientos de Biblioteca, para la custodia y conservación a largo plazo de los Boletines, libros, Catálogos o Revistas.

PLANILLA DE DOCUMENTOS INTERNOS

Acuerdo AGN 060 de 2001 Artículo Séptimo: Comunicaciones internas: “Para las comunicaciones internas de carácter oficial, las entidades deberán establecer controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las mismas, utilizando los códigos de las dependencias, la numeración consecutiva y sistemas que permitan la consulta oportunamente, ya sean éstos, manuales o Automatizados “

DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA:

PLANILLA PARA DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA

Los funcionarios de ventanilla registran la Correspondencia Externa Recibida. Este se genera diariamente y debe ser firmado por los funcionarios responsables de recibir las comunicaciones oficiales en cada dependencia. Teniendo en cuenta el Reglamento Interno de Archivo, Manual de Gestión Documental y el Programa de Gestión Documental de la entidad.

DIRECTRIZ DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS

Para los recorridos internos de distribución de comunicaciones oficiales, se han establecidos la Planilla de Control de Distribución o registro automático software de ventanilla. Si por alguna circunstancia, la urgencia e importancia de una comunicación amerita su distribución inmediata, el funcionario del Grupo de Correspondencia, informará a la dependencia competente

Los recorridos de mensajería externa se atenderán en dos turnos: Uno en la mañana y otro en la tarde. Cuando se presenten diligencias no programadas y con carácter urgente, se atenderán de acuerdo con la disponibilidad del personal de la Ventanilla de Correspondencia.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

 IMDRI <small>Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué</small>	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-005 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022 Página: 1 de 2

DIRECTRIZ DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS ENVIADOS

Para enviar comunicaciones por correo electrónico, se produce en original y copia impresa debidamente firmada para su radicación, se remite a la oficina de correspondencia, los funcionarios de la ventanilla proceden a escanear en PDF/A y sus anexos. Esta comunicación debe corresponder fielmente a la comunicación impresa.

Las comunicaciones oficiales enviadas por correo electrónico deberán incluir los mensajes estipulados para la protección de datos personales y notas de confidencialidad.

RECEPCIÓN Y RADICACIÓN SALIDA DE DOCUMENTOS

La recepción y radicación de la correspondencia está a cargo de los funcionarios de correspondencia, para efectuar esta actividad, deberá diligenciar el formato de recepción y radicación de documento establecido por la entidad.

Una vez la correspondencia es registrada, el aplicativo o de forma manual se asigna automáticamente un número consecutivo de radicación (Número Único de Radicación -NUR) generado por el sistema, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío.

COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

Son todas aquellas producidas por los procesos internos en desarrollo de las funciones asignadas a cada unidad administrativa, con destino a los funcionarios de las distintas dependencias y personas naturales o jurídicas externas de la entidad.

Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, serán elaboradas en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie documental de la dependencia que origina la comunicación, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia reposará en el consecutivo de la unidad de correspondencia, por el tiempo establecido en su tabla de retención documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales.

La distribución de los documentos enviados fuera de la administración, se efectuará en el horario establecido por la oficina de correspondencia, para lo cual las dependencias deberán preparar y entregar.

Para la distribución de las comunicaciones oficiales enviadas se deben seguir las instrucciones y requisitos definidos en el Manual de Proceso y Procedimiento, Manual de Gestión Documental y Programa de Gestión Documental.

Trámite para la radicación de comunicaciones enviadas por parte de las dependencias:

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

- Ninguna comunicación debe ser numerada como radicación de salida por la dependencia que la produce. El número de radicación será asignado por la Ventanilla Única de Correspondencia. .
- No se debe colocar consecutivos diferentes al de la radicación oficial, ya que estos causan confusión al momento de dar respuesta y no permiten el encadenamiento de las comunicaciones. Se hace Claridad que el Número de Consecutivo Interno asignado por cada dependencia, es un mecanismo de control, que cada funcionarios realiza, para verificación y consulta rápida, al interior de cada oficina productora.
- Los anexos deben ser foliados y cosidos al original de la comunicación y es responsabilidad de la dependencia remitente que estos lleguen al área de Correspondencia, en el número indicado
- Cuando en una comunicación se utiliza más de una hoja, se deben coser o legajados correspondientes
- Debe citarse, en la parte inferior izquierda de las comunicaciones (actos administrativos, cartas, memorandos, etc.), la cantidad de folios y anexos que las acompañan, el nombre de quien las proyectó, el nombre de quien las elaboró y la fecha de su elaboración.
- Cuando la comunicación que se envía es producto de una respuesta a una solicitud radicada, se debe indicar el número de radicación de entrada a la Entidad en el asunto de la misma
- Las copias extras en las comunicaciones se deben anunciar con los nombres, cargos, entidades, direcciones y elaborar los sobres respectivos
- Toda comunicación debe de estar debidamente firmada por el funcionario autorizado. Firmado con las Tintas que autorice el Archivo General de la Nación en el Programa de Gestión Documental Versi
- Las comunicaciones que no cumplan con estas normas serán devueltas, sin excepción, a la dependencia correspondiente por parte del área de Correspondencia.

Registro de las comunicaciones Oficiales Enviadas: Todas las comunicaciones oficiales enviadas (Salidas) deben ser registradas por los funcionarios del área de Correspondencia en el sistema o formato de de radicación, ingresando los datos mínimos:

- a) Nombre de la persona o entidad destinataria
- b) Nombre de la dependencia de origen
- c) Nombre del funcionario que firma el documento
- d) Asunto del que trata el documento
- e) Forma de envío (Correo, funcionario de mensajería, fax, correo electrónico, etc.)

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

- f) Número de anexos
g) Número de radicación del antecedente (si existe)

La entrega de las comunicaciones oficiales enviadas la realizará la empresa, operador de correo ordinario o certificado cuando su destino sea una ciudad del territorio Nacional o el resto del mundo; y con mensajeros urbanos cuando el destino sea el casco urbano o rural del municipio.

Las dependencias deben indicar a la Ventanilla de Correspondencia el tipo de envío a utilizar por parte del operador de correo. Las clases de servicio de correo establecidas son las siguientes:

- **Correo Normal:** Consiste en el envío de toda clase de comunicaciones a nivel urbano y nacional con planilla de prueba de entrega; el tiempo de entrega es de 1 a 2 días hábiles a nivel urbano, de 2 a 3 días hábiles a las principales ciudades y de 5 a 15 días hábiles a ciudades intermedias y poblaciones apartadas.

- **Correo Especializado:** Consiste en el envío de toda clase de comunicaciones a nivel urbano y nacional y con recibo como prueba de entrega; el tiempo de entrega es de 1 a 2 días hábiles a nivel urbano, de 2 a 3 días hábiles a las principales ciudades y de 3 a 4 días hábiles a algunas ciudades intermedias.

- **Correo Certificado:** Consiste en el envío de toda clase de comunicaciones a nivel urbano y nacional, que a juicio de la oficina correspondiente requiere comprobar la entrega efectiva de la comunicación. Es el único servicio de correo aceptado como elemento de prueba en procesos judiciales.

El tiempo de entrega es de 1 a 3 días hábiles a Nivel urbano, de 2 a 4 días hábiles a las principales ciudades y de 5 a 15 días hábiles a ciudades intermedias y poblaciones apartadas.

- **Correo Internacional:** Consiste en el envío de toda clase de comunicación a distintos países, está sujeto a convenios internacionales y su tiempo de entrega es de 5 días hábiles en adelante dependiendo del país a enviar.

RELACIÓN DE ENVÍOS Y PRUEBA DE ENTREGA:

Los envíos se relacionarán en la planilla de Control de Entrega de Comunicaciones urbanas y la prueba de entrega la constituye la nota de recibido dada por la entidad destinataria o la firma y cédula de la persona natural según sea el caso.

Devolución de Comunicaciones: Cuando una comunicación oficial que haya sido emitida por la Administración sea devuelta por el correo, se remitirá a la dependencia correspondiente que determinará si solicita su reenvío o se archiva. Se dejará constancia de la devolución en la

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

copia del consecutivo general de correspondencia.

Los mensajes de datos recibidos y enviados por los correos electrónicos de la entidad, solo son comunicaciones oficiales, cuando se realice el respectivo trámite por la ventanilla única de correspondencia.

Cuando una dependencia reciba un mensaje de datos que corresponda a una solicitud relacionada con las funciones administrativas o misionales de la institución por el correo electrónico institucional, está en la obligación de reenviarlo al área de correspondencia, para que ésta proceda a su recepción, registro, radicación y trámite correspondiente.

Cuando un funcionario de una dependencia del municipio reciba una comunicación oficial por correo electrónico, medios magnéticos, etc., deberá, además de lo citado, remitir copia mediante el correo electrónico interno al funcionario competente para su información, mientras se procede a radicar en correspondencia.

El manejo de las comunicaciones relacionadas con derechos de petición, independiente de su medio de recepción, se regirán por las normas y procedimientos aprobados y vigentes para tal fin al interior de la Entidad.

mensajes de datos recibidos por los correos electrónicos institucionales: será obligatorio verificar referencia, asunto y contenido; esto con el fin de garantizar que corresponden a solicitudes relacionadas con las funciones administrativas o misionales de la entidad.

Todo correo electrónico institucional deberá consignar una nota sobre la protección de Datos Personales y Habeas Data. Igualmente dentro del procedimiento de Recepción los funcionarios de la Ventanilla de Correspondencia deberán notificar y enunciar al Ciudadano el Articulado sobre la Protección de Datos Personales y Habeas Data.

Toda salida de Comunicaciones oficiales y PQRSD, deberá contar con radicado único de salida asignado por la Ventanilla de Correspondencia.

Queda prohibido enviar las comunicaciones oficiales sin número de radicado de salida asignado por la Oficina de Ventanilla Única de Correspondencia.

Queda prohibido enviar las comunicaciones oficiales y PQRSD sin número de salida asignado por la Oficina de la Ventanilla Única de Correspondencia a través de los diferentes canales de atención presencial – virtual, aplicando a los correos electrónico Institucionales. También no deberá Recepcionar y tramites comunicaciones oficiales y PQRSD a través de Correos particulares o personales por los funcionarios. En el caso de incumplir lo reglamentado en este párrafo, la entidad procederá realizar las investigaciones y sanciones disciplinarias, sujeto a la Ley.

Trámite de documentos

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

En desarrollo de sus funciones, cada área o dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos, dichos documentos integran sus respectivas series documentales; de acuerdo con la normatividad existente, se deben tener en cuenta los tiempos máximos establecidos para el trámite oportuno de las comunicaciones.

Respuesta de los Documentos

Análisis de antecedentes y compilación de información.

Proyección y preparación de respuesta.

Distribución de documentos enviados definición de medios de distribución

- Control del cumplimiento de requisitos del documento.
- Métodos de empaque y embalaje.
- Gestión del correo tradicional Normal, certificado, especial.
- Control y firma de guías y planillas de entrega.
- Control de devoluciones.
- Organización mensajería externa.
- Registro de control de envío de documentos.

CLASES DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

Para la regulación y definición de las clases de comunicaciones oficiales enviadas, se toma como base la Norma ICONTEC Guía Técnica Colombiana GTC 185 del año 2010 que tiene como propósito brindar herramientas que faciliten la gestión documental en las organizaciones, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de las comunicaciones impresas y electrónicas.

Nota Interna: “Es un documento de carácter interno que se diligencia a mano y cuyo objetivo es transmitir comunicaciones breves y de inmediato trámite, entre las dependencias de La administración Municipal y sus funcionarios.”

Acta: “Es una comunicación interna que constituye la memoria de reuniones o actos administrativos, cuyo objeto es relacionar lo que sucede, se debate y/o se acuerda en una reunión. Toda acta debe llevar el nombre del grupo que se reúne, la fecha y los asistentes, además debe aclarar cuando el Carácter de la reunión sea extraordinario”.

Certificación: “Documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o un acto solemne (Acontecimiento acompañado de formalidades necesarias para la validez de un acto judicial, ceremonia, juramento o norma).”

Constancia: “Documento de carácter probatorio en el que se describen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad.”

Oficios: Comunicación escrita que se utiliza para las comunicaciones oficiales enviadas por por la entidad. para responder, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

Entidad. Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Se utiliza hoja con membrete.

Memorando: Es una comunicación escrita de carácter interno, Ciudad y Territorio que se utiliza para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionados con la gestión de la Entidad.

Circulares: “Comunicación interna o externa de carácter general informativa o normativa, con el mismo texto o contenido, se utiliza para dar a conocer actividades internas de la Institución, así como las normas generales, cambios, políticas y asuntos de interés común.”

Documento Electrónico. “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.”

Cabe anotar que de acuerdo al artículo 55 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los documentos públicos autorizados o suscritos por medios electrónicos tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos las disposiciones del Código de Procedimiento Civil. Las reproducciones efectuadas a partir de los respectivos archivos electrónicos se reputarán auténticas para todos los efectos legales.

Mensajes electrónicos. “Es un sistema que permite intercambiar información con uno o más usuarios de cualquier lugar del mundo, a través de la internet. Este medio se utiliza para enviar adjuntos como cartas, memorandos, circulares y cualquier otro documento que sea necesario para la sustentación del contenido.”

Resoluciones: “Documento mediante el cual la autoridad gubernativa procede para resolver una decisión o asunto concreto.”

Proyecto de Decreto: “Documento mediante el cual se toma una decisión de carácter político o gubernamental dictado por el ejecutivo.”

Proyectos de Ley: Documento mediante el cual se propone un proyecto de regulación que debe ser presentado al Congreso.

Firma de las comunicaciones oficiales

Cada dependencia, ha establecido la responsabilidad de firmar los documentos oficiales enviados, teniendo en cuenta el Manual de Funciones y Resolución de la Ventanilla de Correspondencia, procedimiento de Firma autorizadas y Responsables y Acto Administrativo de Firmas Responsables y Autorizadas, las funciones delegadas para emitir documentos, por lo cual toda comunicación deberá llevar el nombre y/o rúbrica del funcionario autorizado en todas las hojas sobre el margen izquierdo inferior.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

Tinta

Para las firmas no se debe utilizar estilógrafo de tinta mojada ni de color, ya que ésta puede traspasar al otro lado del papel o presentar acidez que puede deteriorarlo con el tiempo. Se recomienda firmar los documentos con tinta seca negra de buena calidad, no soluble a la humedad o el agua.

Imagen Corporativa:

La entidad adoptará, mediante Circular Interna, las formas para la presentación y el manejo de las comunicaciones que emitan las diferentes dependencias, y quedarán consignadas en la Carta del Trato Digno, Reglamento Interno de Archivo, Reglamento de Atención al Ciudadano y PQRDS y demás manuales que se expidan. Los funcionarios autorizados para firmar las comunicaciones oficiales de la entidad son los responsables de la aplicación y estricto cumplimiento de las normas aquí establecidas.

Toda modificación o actualización que se deba hacer a las formas o plantillas adoptadas se realizará mediante acto administrativo, previa divulgación y oficialización del nuevo documento, labor que coordinará el área de Correspondencia.

COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

Son todos aquellos documentos de origen interno o externos que son recibidos a través de la ventanilla única de correspondencia; entre los cuales se encuentran:

Documentos de Origen Interno

Son todas aquellas comunicaciones y documentos en soporte papel que se generan internamente y que se encuentran regulados en este Manual.

Documentos de Origen externo

Son aquellas comunicaciones y documentos que se reciben en la Ventanilla Única de correspondencia, de personas naturales o jurídicas, a través de diferentes medios, tales como, mensajería especializada, correo postal, correo electrónico y cualquier otro medio que se desarrolle para tal fin. Entre estos se encuentran:

Derechos de Petición

Los derechos de petición se reglamentan en el manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-005
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Versión: 01
		Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

PARAMETRIZACIÓN DEL SOFTWARE DE CORRESPONDENCIA – REQUISITOS

Con base a los requisitos establecidos en el Acuerdo 060 de 2001, la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015, a mediano plazo la entidad adquirirá software de gestión de correspondencia y de Archivo, teniendo en cuenta los requisitos y parametrización que establece las citadas normas, para el seguimiento y trazabilidad de la recepción, radicación, distribución, traslado y trámites de las comunicaciones oficiales

La oficina de sistemas de la entidad dentro del Programa de Documento Electrónico y el Plan de Preservación a Largo plazo se proyecta a un término de 10 años para parametrizar y estructurar la herramienta tecnológica con los requisitos que exija la ley actual, o las futuras normas que expida el Gobierno Nacional.

Estas actualizaciones y/o modificaciones deberán ser discutidas y mencionadas dentro del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la asignación de recursos.

A continuación se menciona los requisitos exigidos por la Normas Colombianas e Internacionales para la parametrización y diseño de la herramienta tecnológica:

MÓDULO DE GESTOR DOCUMENTAL Acuerdo 004 de 2019

- Articular con los Instrumentos Archivísticos: Tablas de Retención Documental, Tablas de Valoración Documental, Índices, Catálogos, Cargue de Inventarios Documentales – Archivo de Gestión – Con signature toponimica, Cargue de Inventarios documentales – Archivo Central – Con signature toponimica, Cargue de Inventarios Documentales – Archivo Histórico– Con signature toponimica, Cargue de Inventarios Documentales – Víctimas del Conflicto Armado
- Modulo de Registros para Consulta y Prestamos de Documentos

CORRESPONDENCIA – ACUERDO 060 DE 2001, Decreto 1080 de 2015, Modelo Gestión Documental y Administración de Archivos MIPG

- Modulo de Radicación de Correspondencia
- Consulta de Distribución de Correspondencia (Dentro del Software y Através de la Página web)
- Georeferenciación de los usuarios de Ingreso
- Opción para cargue de firma digital y mecánica autorizados – QR
- Control de Numeración y registro de Circulares, Memorando, Resoluciones, Decretos y Acuerdos.
- Respuesta de Automáticas al ciudadano de trazabilidad del Radicación de las Comunicaciones oficiales y las PQRSD

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-005
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022
		Página: 1 de 2

- Medición de Tiempos de respuestas por día
- Sistema de Alertas automatizado – incluye notificación a los usuarios de la herramienta por correo electrónico

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN – LEY 1712 DE 2014

- Accesos a consulta y prestamos de información clasificada y de Reserva (Autorizaciones y restricciones)
- Reporte Estadístico de Autorización de Habeas Data – Protección de Datos Personales
- Plantilla – Solicitud de Digiturno – para autorización de uso y protección de datos personales.
- Reporte Estadístico y Trazabilidad Daños Jurídicos, Antijurídicos y Exceptuadas a personas Naturales y Jurídicas artículo 18 de la Ley 1712 de 2014

ATENCIÓN AL CIUDADANO – CONPES

- calificación de encuesta de percepción al ciudadano – reporte estadístico
- calificación de encuesta de satisfacción al ciudadano – reporte estadístico
- Reporte Estadísticos de Caracterización de Grupos de Valor y de Interés
- Reporte Estadísticos de Atención Incluyente – Discapacidad, LGBTI, madres cabeza de hogar, etc.
- Reporte Estadístico Total de Solicitudes – Recibidas
- Reporte Estadístico Total de Solicitudes – Tiempo de Respuestas 15 días Hábiles
- Reporte Estadístico Total de Solicitudes – Tiempo de Respuesta más de 15 días Hábiles
- Reporte Estadístico Total de Solicitudes Trasladas Internas
- Reporte Estadístico Total de Solicitudes trasladadas a otras entidades
- Reporte Estadístico Total de Radicación, distribución y Trámite de Veeduría Ciudadanas
- Reporte Estadístico Total de Conflictos de Interés
- TOTAL TIPO DE SOLICITUD UNA POR UNA (EJEMPLO DP GENERAL, RAMA JUDICIAL, COMUNICACIÓN INTERNA, ORGANISMO DE CONTROL ETC)

MODULO DEL FRONT DE ATENCIÓN:

- Reporte estadístico de Tiempo de Espera
- Reporte Estadístico de Tiempo de Atención – Recepción
- Reporte Estadístico de Tiempo de Respuesta
- Reporte Estadístico de Total de usuarios con turno asignado
- Reporte Estadístico de Tiempo de Respuestas – Buzón de Sugerencias
- Reporte Estadístico Digiturno (Tiempo entre la obtención del turno y el llamado al servicio)
- Reporte Estadístico de Toma de Turno para asesoría y Orientación.

LEY 1755 DE 2015 – Reporte Estadístico y Trazabilidad

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-005 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DE CORRESPONDENCIA	Fecha: 25/11/2022 Página: 1 de 2

- Peticiones verbales
- Peticiones incompletas
- Desistimiento tácito y expreso
- Peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas
- Falta de competencia
- Términos adicionales
- Información reservada
- Anónimos

BIBLIOGRAFIA:

Resolución No. 089 de 2003 - Reglamento para el uso de Internet y Correo Electrónico en el AGN. Artículo 3° numeral 2°, párrafo 1

Resolución No. 089 de 2003 -Reglamento para el uso de la correspondencia en las entidades publicas

HISTORIAL DE CAMBIOS:

Fecha de aprobación versión actual	Versión modificada	Descripción del cambio
Diciembre de 2021	1	-Elaborado con base al Manual Operativo del MIPG

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: EQUIPO MIPG Cargo: Contratista - administrativa y financiera. Fecha: Noviembre 2021	Nombre: Jorge Lozano Cargo: Director Administrativo Financiera y Técnica Fecha: Diciembre 2021	Nombre: Alejandro Ortiz Cargo: Gerente Fecha: Diciembre 2021

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO