



MANUAL DE CORRESPONDENCIA Y DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES

ELABORADO POR:

Gestión Documental
Equipo Interdisciplinario Externo

**IBAGUÉ – TOLIMA
2025**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. LINEAMIENTOS GENERALES
5. CLASIFICACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES
 - 5.1 Comunicaciones Oficiales Recibidas
 - 5.2 Comunicaciones Oficiales Enviadas
 - 5.3 Comunicaciones Internas
6. HORARIO DE ATENCIÓN VENTANILLA UNICA
7. RESPONSABILIDAD DE FIRMAS COMUNICACIONES
8. MODULO DE RADICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES
9. ESTRUCTURA GENERAL PARA LOS DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES
 - 9.1 Cartas
 - 9.2 Memorandos
 - 9.3 Circulares
 - 9.4 Certificados y Constancias
 - 9.5 Mensajes Electrónicos Institucionales
10. NOMENCLATURA Y CODIFICACIÓN
11. ARCHIVO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

CONTROL DE CAMBIOS

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto De Financiamiento, Promoción Y Desarrollo De Ibagué “INFIBAGUE” busca fomentar, promocionar y contribuir al desarrollo sostenible y con sentido social al municipio de IBAGUE, con la participación de entes gubernamentales, gremios económicos y comunidad en general, con el propósito de lograr el mejoramiento de la calidad de vida de la población Ibaguereña, a través de la prestación del servicio de Alumbrado Público, Aseo, Administración de las Plazas de Mercado, Parques y Zonas Verdes, Oficina de Micro créditos y Administración de Bienes Inmuebles del Municipio.

El Instituto se crea según el Decreto Municipal N° 183 de 2001, se crea un establecimiento público de orden municipal denominado INFIBAGUÉ, se ordena su fusión con la empresa de servicios públicos de Ibagué ESPI - E.S.P (<https://n9.cl/nrbal>), ubicado en la ciudad de Ibagué, departamento del Tolima; Barrio la Floresta, con carta de navegación desde 2001.

El presente Manual de Ventanilla de Correspondencia y Documentos Organizacional tiene como propósito establecer los lineamientos, procedimientos y responsabilidades para la correcta planeación, producción, gestión, trámite y organización según el Decreto 1080 del 2015. Este manual busca garantizar un manejo eficiente, ordenado y seguro de los documentos que son objeto de recepción por los canales de atención al ciudadano de INFIBAGUÉ, facilitando la trazabilidad de la información y asegurando que los procesos administrativos se desarrollen con transparencia y eficacia tanto interno como externo.

Por consiguiente según el Acuerdo 001 del 2024, Archivo General de la Nación, los sujetos obligados deben establecer, de acuerdo con su infraestructura, la ventanilla única que gestione de manera centralizada y normalizada, independientemente si es manual o automatizada, presencial o integrada a la sede electrónica, la recepción, radicación y distribución de los documentos, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo y control de los procesos de producción, gestión y trámite, durante su ciclo de vida.

Asimismo, el Instituto deben formular los procedimientos para la recepción, radicación y distribución de documentos en concordancia con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente y demás documentos técnicos desarrollados por el Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones, en el marco de los lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública.

De igual forma la Ventanilla Única cuenta con dos (2) personas debidamente capacitadas y con los medios necesarios, que permite de manera oportuna y ágil la recepción, radicación y distribución, así como controlar el trámite de las comunicaciones de carácter oficial mediante un módulo sistemático de comunicaciones oficiales.

La Ventanilla Única actualmente del Instituto cuenta con canales de recepción de documentos físicos o electrónicos, los cuales se encuentran: presencial, correo electrónico, página web / formularios electrónicos, dejando constancia del número de radicado, la fecha y hora de recepción y envío, con el propósito de oficializar el trámite, cumplir con los términos de respuesta que establezca la normatividad vigente y hacer seguimiento a todas las actuaciones recibidas.

Finalmente, el manual de correspondencia y documento organizacional está dirigido al personal encargado de la ventanilla de correspondencia, grupo de gestión documental y así como a todas las áreas que interactúan directa o indirectamente con el manejo documental y la creación de los documentos oficiales y deberá ser aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, difundido por el grupo de gestión documental y atención al ciudadano y publicado por la oficina asesora de ple nación; el manual está articulada a la guía técnica colombiana (GTC 185-2009) ICONTEC que tiene como propósito brindar herramientas que faciliten la gestión documental en las organizaciones, con el fin de simplificar y organizar la estructura de los documentos organizacionales.

2. OBJETIVO

Establecer las directrices y procedimientos estandarizados para la gestión eficiente, oportuna y segura de las comunicaciones oficiales que ingresa y se envía del Instituto, a través de la ventanilla de correspondencia, con el fin de garantizar un adecuado control documental, facilitar la trazabilidad de la información y fortalecer la estructura de la elaboración de los documentos organizacionales mediante la GTC 185 ICONTEC.

3. ALCANCE

El Manual De Correspondencia Y Documentos Organizacional está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas vinculados a INFIBAGUÉ, que tienen dentro de sus obligaciones y funciones el servir a la ciudadanía y tramitar la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS (Ley 1755 del 2015), de los procedimientos interno del Instituto.

Asimismo, el manual está articulado al Acuerdo 001 del 2024 capítulo 2 Gestión y trámite de los documentos Archivo General de la Nación sobre los lineamientos del manejo y administración de la Ventanilla Única de Correspondencia y también estará articulado a la Guía Técnica Colombiana GTC 184 – 2009 - ICONTEC, sobre la estandarización y creación de los documentos organizacionales (Carta, memorando, circulares, constancias, certificados, actas)

Finalmente, este manual es el paso a paso para la recibo y despacho de las comunicaciones oficiales del Instituto, de igual forma nos permite identificar el grado de responsabilidad de los funcionarios para la firma de los comunicados externos y tramite de las comunicaciones internas.

4. LINEAMIENTOS GENERALES

El Instituto De Financiamiento, Promoción Y Desarrollo De Ibagué “INFIBAGUE” estará enfocado en dar cumplimiento a los siguientes lineamientos generales:

-  La Dirección Administrativa y a través del Grupo de Gestión Documental y atención al ciudadano, será el responsable de actualizar el Manual de Correspondencia y Documentos Organizacionales a la medida que se incorporen sistema de información, se actualicen procedimientos internos o cambios normativos.
-  La Dirección Administrativa y a través del Grupo de Gestión Documental y atención al ciudadano deberá presentar ante el Comité Institucional de Gestión y

Desempeño, el presente manual, indicando el impacto positivo sobre su debida implementación y correcta difusión en todas las áreas; será aprobado, publicado y difundido en la respectiva página web.

- ✚ La Dirección Administrativa y el Grupo de Gestión Documental y atención al ciudadano debe asumir la responsabilidad de fijar las políticas y las estrategias institucionales para la correcta difusión, explicación y cumplimiento del presente manual a todas las unidades administrativas del Instituto.
- ✚ La Dirección Administrativa y el Grupo de Gestión Documental y atención al ciudadano y la oficina de Gestión Tecnológica y Transformación Digital: Debe asumir la responsabilidad de garantizar que la documentación esté a disposición de los usuarios del sistema, mediante la administración de la plataforma tecnológica llamada modulo de ventanilla de correspondencia, y velar por el cumplimiento de los requisitos funcionales y no funcionales.
- ✚ Funcionarios Públicos y contratistas del Instituto: Deben asumir la responsabilidad de garantizar que la documentación estandarizada en el manual se implemente debidamente en los procedimientos y esté a disposición de los usuarios, mediante la administración de las tecnologías, con su debida organización técnica y procedimientos exigidos por el Instituto.
- ✚ Oficina de Control Interno de Gestión: Le compete vigilar que se cumplan los procedimientos y las políticas que INFIBAGUÉ adopte para la recepción, trámite y análisis de las respuestas de las PQRSD; verificando de igual forma, que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes, rindiendo al Instituto un informe sobre el estado actual de las PQRSD.
- ✚ Oficina de Control Disciplinario: Conforme a sus funciones, debe conocer, tramitar y decidir los procesos de responsabilidad disciplinaria emanados o aperturados como consecuencia de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias recibidas y remitidas.
- ✚ Finalmente, los demás procedimientos asociados con los tiempos de respuestas para las PQRSD, protocolos de atención, estandarización de canales, protección a denunciantes y demás tramites los podemos consultar en el [MAN-AC-001 MANUAL ATENCION CIUDADANO](#) publicado en INTEGRA página web de INFIBAGUÉ y aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

5. CLASIFICACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES

El control de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas es fundamental para garantizar la transparencia, eficiencia y legalidad de INFIBAGUÉ. El Instituto estableció unidad de correspondencia que gestionen de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales.

Estas unidades deben contar con personal capacitado y medios tecnológicos necesarios para garantizar el trámite oportuno de la correspondencia. Además, se establece que las comunicaciones oficiales deben ser radicadas con un número consecutivo, dejando

constancia de la fecha y hora de recibo o envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

El Acuerdo 001 de 2024 informa que los sujetos obligados deben disponer de sistemas manuales o automatizados que permitan constatar la recepción de los documentos por parte de las personas competentes de su gestión y trámite, y disponer de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta. Esto asegura la trazabilidad y cumplimiento de los plazos establecidos para la atención de las comunicaciones

5.1 Comunicaciones oficiales recibidas

- ✚ INFIBAGUÉ dispone de un módulo de ventanilla automatizado para registrar el recibo de las comunicaciones, lo que facilita el trámite de las comunicaciones, evita la pérdida de información y asegura que cada comunicación sea tratada dentro de los plazos establecidos y sea direccionada a la unidad administrativa competente.
- ✚ Las comunicaciones que ingresen al Instituto por cualquier canal o a través de los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos o contratistas, conforme a las series y subseries registradas en las Tablas de Retención Documental, deben ser remitidas a la Ventanilla Única o sede electrónica para ser radicadas junto con sus anexos, verificando que la comunicación cuente con los datos de contacto para dar respuesta oportuna.
- ✚ Una vez que se presenten fallas en el módulo de ventanilla de INFIBAGUÉ, la radicación de las comunicaciones oficiales, deberá recibirlas de manera mecánica implementando el sello físico y registrándola en la base de datos o formatos físicos, cumpliendo la normativa Acuerdo 001 del 2024 y luego que se establezca el sistema deberá registrar la información en el aplicativo.
- ✚ Cada vez que se reciba un derecho de petición que no esté firmado ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónimo, deberá ser radicado y atendido conforme la ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, complemente, sustituya o derogue.
- ✚ Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. *Artículo 21. Ley 1755 Del 2015*

5.2 Comunicaciones Oficiales Enviadas

- ✚ Las comunicaciones oficiales enviadas son fundamentales para el ejercicio de la función pública de INFIBAGUÉ, ya que son el medio por el cual responden solicitudes, toman decisiones y mantienen informados a los ciudadanos y otras partes interesadas.

- ✚ Las comunicaciones oficiales enviadas por parte de INFIBAGUÉ deben contener un número consecutivo único de radicado de salida, dejando constancia de la fecha y hora de envío. Esto se realizará de manera controlada por la Ventanilla Única, para efectos de control de las comunicaciones oficiales enviadas, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento establecidos por la Ley.
- ✚ El número de copias de las comunicaciones enviadas estará bajo la responsabilidad de INFIBAGUÉ, cumpliendo los principios de economía, eficiencia y eficacia.
- ✚ Las comunicaciones oficiales enviadas que no puedan ser entregadas a su destinatario, deben ser direccionadas de forma inmediata al área competente para que verifique lo correspondiente y se reinicie el trámite, con el fin de garantizar la entrega efectiva de las comunicaciones.
- ✚ Las cartas o comunicaciones oficiales Externas deberán ser suscritas por el Gerente, la Secretaria General, los jefes de las Oficinas y los Directores, en virtud de sus competencias y atribuciones conferidas por el manual de funciones. No obstante, se disponen excepciones en lo que respecta a las comunicaciones externas que requieran respuesta a los entes de control o a los juzgados, las cuales deberán ser suscritas, de manera exclusiva, por el representante legal.

5.3 Comunicaciones Internas

Las comunicaciones internas de carácter oficial son esenciales para el funcionamiento de INFIBAGUÉ, ya que facilitan la coordinación y ejecución de las funciones asignadas. El Acuerdo 001 del 2024 AGN, establece que las entidades deben establecer controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las comunicaciones internas, utilizando códigos de las dependencias, numeración consecutiva y sistemas que permitan la consulta oportuna.

Esta disposición busca asegurar que las comunicaciones internas sean gestionadas de manera eficiente y que se pueda realizar un seguimiento adecuado a su trámite, asimismo para llevar a cabo una adecuada producción documental y aplicación de las tablas de retención documental en los archivos de gestión.

A continuación, se presentan las clases de comunicaciones internas que serán producidas por INFIBAGUÉ con su debida particularidad:

CIRCULAR INFORMATIVA: Es toda comunicación que se origina como resultado de lo establecido en los procedimientos administrativos de INFIBAGUÉ y de obligatorio cumplimiento, con propósitos internos meramente de carácter administrativo, para informar, regular o establecer aspectos generales, que no están en los reglamentos internos del trabajo; aspectos puntuales de la circular informativa en el Instituto:

- ✚ La Circular informativa llevará una numeración consecutiva anual por cada unidad administrativa de mayor jerarquía, que será asignada, distribuida y archivada por la dependencia producida.
- ✚ La circular informativa se elaborará para los siguientes asuntos: Para informar disposiciones, normas, lineamientos, políticas, reuniones, comités y capacitaciones

dirigidas a un grupo específico o general de las unidades administrativas del Instituto, asimismo a los ciudadanos y demás entidades públicas o privadas.

- ✚ La Circular informativa Internas serán firmadas por: Gerente, Jefe Secretaria General, jefes de las Oficinas y Directores. (Los grupos no estarán autorizados)
- ✚ La Circular informativa Externas serán firmadas solamente por el representante legal del Instituto.
- ✚ En el presente manual se adjunta el diseño estructural de la circular informativa.

MEMORANDO: Es la comunicación escrita que tiene lugar entre las diversas Dependencias, los memorandos también se utilizan para llamar la atención, para notificar una reunión o para felicitar al personal; aspectos puntuales del memorando en el Instituto

- ✚ Los memorandos se elaborarán para los siguientes trámites: Para hacer entrega oficial de un expediente de archivo a otra dependencia, expresar necesidades a los líderes de procesos, reiterar alguno requerimiento o solicitud urgente, felicitar a los empleados internos del Instituto, hacer llamados de atención a los funcionarios o contratistas del Instituto y corregir una situación administrativa.
- ✚ Los memorandos serán firmados por los líderes de cada dependencia del Instituto incluyendo los grupos de trabajos.
- ✚ El memorando es una tipología documental de las Tablas de Retención Documental, deberá estar archivado en los expedientes de archivo; NO son series y subseries documentales.
- ✚ En el presente manual se adjunta el diseño estructural del memorando

6. HORARIO DE ATENCIÓN VENTANILLA ÚNICA

Calle 60 con Cra. 5ª Edificio Cami Norte Barrio La Floresta- Ibagué. El horario de atención personalizada y deferentes medios alternos es:

LUNES A JUEVES: 7:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 5:00pm
VIERNES 7:00am a 3:00pm

Fuente: Resolución de Gerencia No.027 del 26 de enero de 2024

7. RESPONSABILIDAD DE FIRMAS COMUNICACIONES

Las cartas o comunicaciones oficiales externas deberán ser suscritas por el Gerente, la Secretaria General, los jefes de las Oficinas y los Directores, en virtud de sus competencias y atribuciones conferidas por el manual de funciones. No obstante, se disponen excepciones en lo que respecta a las comunicaciones externas que requieran respuesta a los entes de control o a los juzgados, las cuales deberán ser suscritas, de manera exclusiva, por el representante legal.

Los memorandos serán firmados por los líderes de cada dependencia del Instituto incluyendo los grupos de trabajos.

La Circular informativa Internas serán firmadas por: Gerente, Jefe Secretaria General, jefes de las Oficinas y Directores.(Los grupos no estarán autorizados)

La Circular informativa Externas serán firmadas solamente por el representante legal del Instituto.

Se precisa que, conforme al manual de funciones y competencias de la planta permanente, en lo relativo a sus funciones comunes en el nivel jerárquico, los asesores, el Tesorero General, los almacenistas, los profesionales especializados y los profesionales universitarios no ostentarán la facultad para firmar comunicaciones oficiales externas. No obstante, tendrán un rol de apoyo en la elaboración y revisión de las mismas; con el fin que los jefes inmediatos conozcan los trámites de su dependencia.

Nota: Se recomienda al Instituto crear un acto administrativo sobre los responsables para las firmas de las comunicaciones oficiales.

8. MODULO DE RADICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Paso a Paso de las Comunicaciones oficiales recibidas: Se reciben los PQRSD a través de los diferentes canales de atención como: correo electrónico, llamadas telefónica, portal web y de forma presencial, radicándolos en el módulo de correspondencia.

- a) Se inicia en el navegador ingresando el dominio interno IP <http://10.1.1.3/CORRES/> y luego se procede a ingresar el usuario y contraseña de la persona encargada.



The screenshot shows the login interface for INFIBAGUÉ. At the top is the logo and name. Below it is the title 'Inicio de Sesión'. On the left is a blue square button with a white padlock icon. On the right are two input fields labeled 'Usuario:' and 'Contraseña:', followed by a blue button labeled 'Ingresar'.

- b) Se despliega una opción de ingreso, donde se debe dar click en la imagen del sobre, según el circulo de color rojo.



c) Procedimiento para recibir correspondencia

Modulo:Recepción

INGRESO DE CORRESPONDENCIA

Radical Corresp

Radicado Interno: 2025 3247 Fecha: 2025-05-12

NIT O Cedula Remitente:

Nombre O Razon Social: Direccion Telefono:

Email: Texto Anexos: Numero De Radicado:

Fecha Oficio : Fecha Vencimiento: 2025-05-29 Derecho De Peticion:

Quien Firma: Cargo Quien Firma: Ciudad:

Dirigido A: Tipo Oficio: Modo Recepcion

Resumen Oficio:

Adjuntar Documento:

Examinar... No se ha adjuntado ningún archivo.

Guardar

- 📌 Ingresamos al módulo de correspondencia de INFIBAGUÉ.
- 📌 Damos click en la opción “**RADICAR CORRESP**” que se encuentra ubicada en el panel izquierdo círculo rojo.
- 📌 A continuación, ingresamos los datos de contacto del peticionario como: número de cédula, nombre o razón social, número telefónico, correo electrónico, dirección, ciudad, tipo de oficio, modo de recepción, luego se especifica el asunto del PQRS, y, por último, se direcciona a la dependencia responsable.
- 📌 Posterior a ello, damos click en la opción guardar (círculo rojo), generando un sticker con los siguientes datos: Número de radicado, fecha, hora, destino es la unidad administrativa quien dará respuesta y nombre de la persona quien realizó la radicación; como se muestra en la siguiente imagen.



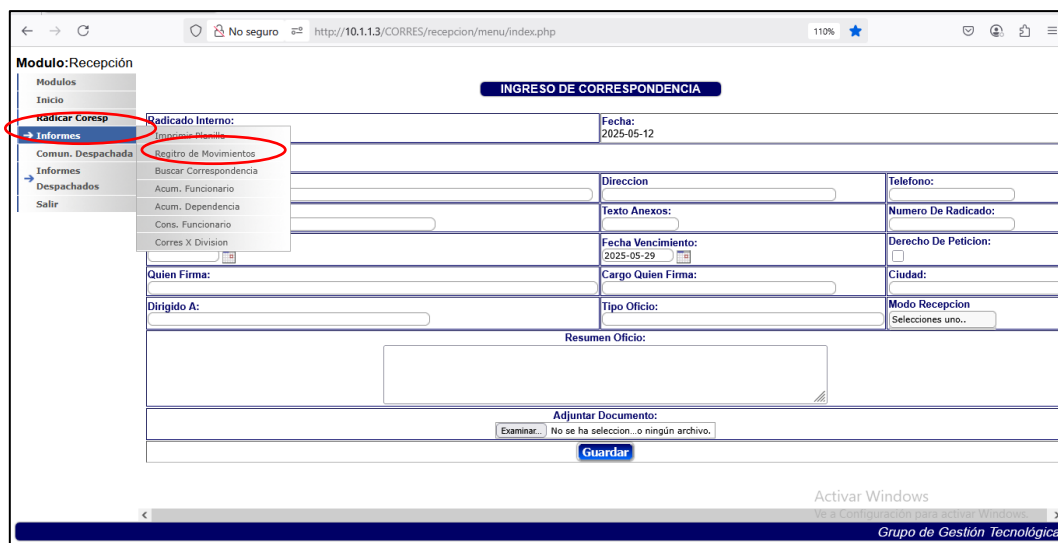
**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCION Y DESARROLLO
DE IBAGUE - INFIBAGUE**

Radicado No: 20253246 Fecha: 2025-05-12 11:57:38

DESTINO: DIRECCION ADMINISTRATIVA

RADICADO POR: MARIA ALEJANDRA VALLEJO

- d) Control de correspondencia recibida y despachada, ingresamos a la opción de “**Informes**” ubicado en el panel izquierdo, a continuación, se despliega una serie de opciones; allí seleccionamos “**Registro de movimientos**” como aparece en la siguiente imagen:



- Luego se visualiza el registro de la comunicación recibida, donde podemos observar: Número de radicación, la fecha de ingreso y vencimiento de términos del oficio, estado del oficio, en este caso podemos encontrar tres (3) opciones: **ST** (Sin Trámite), **ET** (En Trámite), **T** (Terminado), nombre de quien firma el oficio, el asunto, dependencia a donde fue dirigido, **DP** (Si es o no un derecho de petición) y por último las observaciones, donde se divide en 3 iconos:

- e) **La Lupa** : Podemos detallar el comentario

DETALLE DEL COMENTARIO

Radicado: 20253207

Fecha Oficio: 2025-05-12

Nombre / Razón Social: LINA PAOLA ORTEGON ARIAS

Telefono: 300 3662773

Numero De Radicado:

Numero De Folios: 2025-05-12

Tipo : Oficio

Comentario : Solicitud Renovación Contrato De Arrendamiento Stand No 18 Modulo 3

Doc. Adjuntos: 

Fecha: 2025-05-12

Vencimiento: 2025-05-29

Mail : LINAORT.17@GMAIL.COM

Texto Anexos:

Depto - Mpio: Tolima - IBAGUE

Memorando De Tramitacion

responsables

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	FECHA ACTUACION	RESPONSABLE
Grupo Gestion Recursos Fisicos	SARA LUCIA	2025-05-12 06:53:32	SI

FECHA

OFICIO

TIPO

DESCRIPCIÓN

DIVISION

FUNCIONARIO

- f) **Flecha hacia la derecha** : Cambio de Responsables, allí en la opción de Trasladar A; podemos seleccionar la dependencia responsable de proyectar la respuesta al peticionario.

CAMBIO DE RESPONSABLES

Radicado: 20253207

Fecha Oficio: 2025-05-12

Nombre / Razón Social: LINA PAOLA ORTEGON ARIAS

Telefono: 300 3662773

Numero De Radicado:

Numero De Folios: 2025-05-12

Tipo : Oficio

Doc. Adjuntos: 

Comentario : Solicitud Renovación Contrato De Arrendamiento Stand No 18 Modulo 3

Fecha: 2025-05-12

Vencimiento: 2025-05-29

Mail : LINAORT.17@GMAIL.COM

Texto Anexos:

Depto - Mpio: Tolima - IBAGUE

Trasladar A : Ninguno

Responsable: ☐

Aceptar Eliminar

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	RESPONSABLE
☐ Grupo Gestion Recursos Fisicos	SARA LUCIA	Si

- g) **Lápiz Editor** : Actualización de correspondencia, en este campo anexamos el documento en formato PDF del PQRS. Ingresando en la opción de examinar.

ACTUALIZACIÓN DE CORRESPONDENCIA

Radicado: 20251207	Fecha: 2025-05-12
Nombre O Razon Social: 28512667	Nombre O Razon Social: LINA PADLA ORTEGON ARIAS
Dirección: CARRERA 5A CON CALLE 10	Teléfono: 300 3662773
Email: LINAPADLA179@GMAIL.COM	Numero De Radicado: []
Fecha Oficio: 2025-05-12	Fecha Vencimiento: 2025-05-29
Quien Firma: LINA PADLA ORTEGON ARIAS	Cargo Quien Firma: []
Dirigido A: Grupo Gestion Recursos Fisicos	Asunto Oficio: Solicitud
Resumen Oficio: Solicitud Renovación contrato de arrendamiento stand No 18 Módulo 3	
Adjuntar Documento: Existent: No se ha seleccion. o ningún archivo	
Memorando De Trámite ☐ PARA SU CONOCIMIENTO ☐ PARA CONTESTAR POR SU DESPACHO ☐ ENTREVISTARSE CON PETICIONARIO Y RESOLVER ☐ PARA SOCIALIZAR CON SUS COLABORADORES ☐ APRUEBO SOLICITUD Y DESEO SE TRAMITE ☐ COORDINAR ESTE ASUNTO CON: ☐ OTROS DETALLES: ☐ TRATE CONMIGO EL ASUNTO ☐ PREPARAR RESPUESTA PARA MI FIRMA ☐ PARA ESTUDIO Y CONCEPTO PREVIO ☐ INFORMAR SE Y DEVOLVER A ESTE DESPACHO ☐ ENTERESE DEL ASUNTO Y ELABORE INFORME ☐ PARA INFORMACION Y REMITIRLO A:	
Dirigido A: Ninguno	Responsable: []
Guardar Dirigido Eliminar Dirigido Guardar	

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	RESPONSABLE
[] Grupo Gestion Recursos Fisicos	SARA LUCIA	SI

Paso a Paso de las Comunicaciones oficiales envidadas: Se envían y controlan todas las comunicaciones oficiales que serán enviadas a los peticionarios

- a) En el panel del lado superior izquierdo damos click en la opción “**comunicación despachada**” y visualizamos el campo general de correspondencia saliente.

← → ↻ No seguro 62 http://10.1.1.3/CORRES/recepcion/menu/index.php 110%

Modulo:Recepción

- Modulos
- Inicio
- Radical Coresp
- Comun. Despachada**
- Informes
- Despachados
- Salir

CORRESPONDENCIA SALIENTE

Dependencia : Selecciones uno..

NUMERO	FECHA INGRESO RADICACION	ESTADO	N. RADICADO	NOMBRE / RAZÓN SOCIAL	ASUNTO
--------	-----------------------------	--------	-------------	-----------------------	--------

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Grupo de Gestión Tecnológica

- b) En el ítem que tiene como nombre “**dependencia**” seleccionamos el área o departamento que ejecuto el oficio de salida y procedemos a dar click en “**ver**”, en este campo se puede observar una barra indicadora que contiene unas categorías,

estas son: número, fecha de ingreso (en la cual se subió a la plataforma el oficio de respuesta), la fecha de radicación (el día que fue radicado el oficio para dar una respuesta final al peticionario), el estado en el que se encuentra, el número de radicado (se genera una vez se da click en el botón de comando llamado “**radicar**”), nombre o razón social (a quien va dirigida la respuesta) y el asunto (el contenido del oficio emitido).

Modulo:Recepción

Modulos
Inicio
Radicar Corresp
→ Informes
Comun. Despachada
→ Informes
→ Despachados
Salir

CORRESPONDENCIA SALIENTE

Dependencia: DIRECCION FINANCIERA

Ver Radicar

	NUMERO	FECHA		ESTADO	N. RADICADO	NOMBRE / RAZÓN SOCIAL	ASUNTO
		INGRESO	RADICACION				
☐	20256	2025-03-25		Registrado		DESPACHO - ALCALDIA DE IBAGUE	CITACION A REUNION DE LOS PROCESOS DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PUBLICO
☐	20242	2024-02-27		Registrado		SECRETARIA DE HACIENDA	TRASLADO POR COMPETENCIA RAD 20240226
☐	20241	2024-02-27		Registrado		SECRETARIA DE HACIENDA	TRASLADO POR COMPETENCIA RAD 20240226
☐	20221350	2022-12-29		Registrado			RAD 3113 DEL 28-12-2022 210485
☐	20221343	2022-12-29		Registrado			RAD 3108 DEL 28-12-2022 210270
☐	20221342	2022-12-29		Registrado			RAD 3108 DEL 28-12-2022 210270
☐	20221334	2022-11-29		Registrado		SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	RESPTA RAD 20228704664271 DEL 02-11-2022
☐	20221257	2022-11-11		Registrado			CITACION PARA NOTIFICACION AUTO DE LIQUIDACION N° 141 DEL 18 DE AGOSTO DEL 2022 DE LA DEUDA DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PUBLICO. 23495
☐	20221146	2022-10-24		Registrado			Cobro Y Normalización Cartera Plazas De Mercado PLAZA DE LA 21 CODIGO 210110
							CITACION PARA NOTIFICACION AUTO DE LIQUIDACION N° 047

Windows

Grupo de Gestión Tecnológica

- c) Continuando, se despliega un listado de oficios, en la parte izquierda se visualiza un recuadro blanco (en este señalamos el oficio que será radicado), según la imagen.

Modulo:Recepción

Modulos
Inicio
Radicar Corresp
→ Informes
Comun. Despachada
→ Informes
→ Despachados
Salir

CORRESPONDENCIA SALIENTE

Dependencia: DIRECCION FINANCIERA

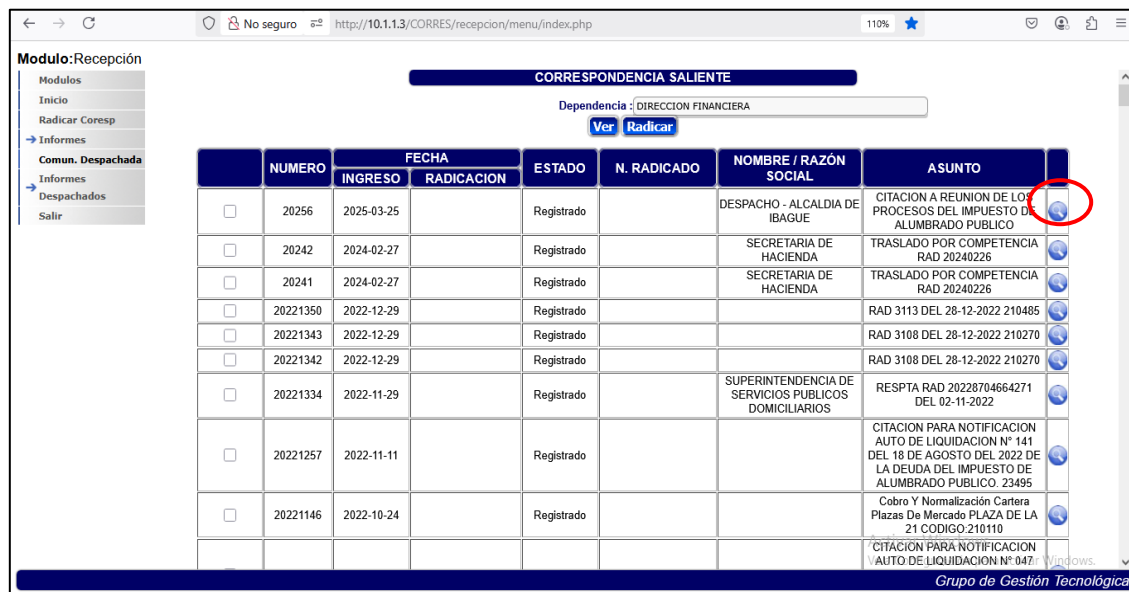
Ver Radicar

	NUMERO	FECHA		ESTADO	N. RADICADO	NOMBRE / RAZÓN SOCIAL	ASUNTO
		INGRESO	RADICACION				
☐	20256	2025-03-25		Registrado		DESPACHO - ALCALDIA DE IBAGUE	CITACION A REUNION DE LOS PROCESOS DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PUBLICO
☐	20242	2024-02-27		Registrado		SECRETARIA DE HACIENDA	TRASLADO POR COMPETENCIA RAD 20240226
☐	20241	2024-02-27		Registrado		SECRETARIA DE HACIENDA	TRASLADO POR COMPETENCIA RAD 20240226
☐	20221350	2022-12-29		Registrado			RAD 3113 DEL 28-12-2022 210485
☐	20221343	2022-12-29		Registrado			RAD 3108 DEL 28-12-2022 210270
☐	20221342	2022-12-29		Registrado			RAD 3108 DEL 28-12-2022 210270
☐	20221334	2022-11-29		Registrado		SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	RESPTA RAD 20228704664271 DEL 02-11-2022
☐	20221257	2022-11-11		Registrado			CITACION PARA NOTIFICACION AUTO DE LIQUIDACION N° 141 DEL 18 DE AGOSTO DEL 2022 DE LA DEUDA DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PUBLICO. 23495
☐	20221146	2022-10-24		Registrado			Cobro Y Normalización Cartera Plazas De Mercado PLAZA DE LA 21 CODIGO 210110
							CITACION PARA NOTIFICACION AUTO DE LIQUIDACION N° 047

Windows

Grupo de Gestión Tecnológica

- d) Luego en la parte derecha encontraremos un icono que tiene como figura una “lupa” y es donde podemos visualizar que se cargó en la plataforma el debido oficio de respuesta en formato PDF. Según como aparece en la siguiente imagen:



	NUMERO	FECHA		ESTADO	N. RADICADO	NOMBRE / RAZÓN SOCIAL	ASUNTO
		INGRESO	RADICACION				
☐	20256	2025-03-25		Registrado		DESPACHO - ALCALDIA DE IBAGUÉ	CITACION A REUNION DE LOS PROCESOS DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PUBLICO
☐	20242	2024-02-27		Registrado		SECRETARIA DE HACIENDA	TRASLADO POR COMPETENCIA RAD 20240226
☐	20241	2024-02-27		Registrado		SECRETARIA DE HACIENDA	TRASLADO POR COMPETENCIA RAD 20240226
☐	20221350	2022-12-29		Registrado			RAD 3113 DEL 28-12-2022 210485
☐	20221343	2022-12-29		Registrado			RAD 3108 DEL 28-12-2022 210270
☐	20221342	2022-12-29		Registrado			RAD 3108 DEL 28-12-2022 210270
☐	20221334	2022-11-29		Registrado		SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	RESPTA RAD 20228704664271 DEL 02-11-2022
☐	20221257	2022-11-11		Registrado			CITACION PARA NOTIFICACION AUTO DE LIQUIDACION N° 141 DEL 18 DE AGOSTO DEL 2022 DE LA DEUDA DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PUBLICO. 23495
☐	20221146	2022-10-24		Registrado			Cobro Y Normalización Cartera Plazas De Mercado PLAZA DE LA 21 CODIGO 210110
							CITACION PARA NOTIFICACION AUTO DE LIQUIDACION N° 047

- e) Una vez el área que reportó en la plataforma de ventanilla el oficio se contacta con la líder de ventanilla, con el fin de informar que se realizó el cargue del oficio de salida, se procede a elegir la dependencia pertinente, damos click en ver y en el recuadro blanco seleccionamos el oficio que será radicado, automáticamente se despliega una ventana donde indica el número y fecha de radicación; como aparece en la imagen:

Radicado No.: GG10.22.1292

Fecha: 2025-05-13 14:31:24



Nota: Se debe ajustar el código de las comunicaciones oficiales.

- f) Finalmente, se enumera el oficio de respuesta, el cual es enviado a la entidad remitente desde el correo de correspondencia@infibague.gov.co, por correo certificado o según el canal que solicitó el peticionario.

9. ESTRUCTURA GENERAL PARA LOS DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES

Este manual tiene como objetivo orientar a todos los funcionarios y contratista de INFIBAGUÉ para la elaboración de los documentos organizacionales con el fin de proyectar una adecuada imagen corporativa, teniendo en cuenta aspectos generales como el estilo, tipo de letra, márgenes, el contexto y finalmente obtener una mejor gestión documental en todo el Instituto; todos estos parámetros están de la mano con la Guía Técnica Colombiana ICONTEC la GTC 185 “Documentación Organizacional”.

9.1 Cartas

Es una comunicación escrita, que tiene como objetivo principal dar un mensaje, se emplearan para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la entidad. Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso) se imprime(n) en papel con membrete, logotipo, con letra arial máximo 12 o mínimo 11.

Márgenes: Superior 3cm, izquierdo 3cm, inferior 2 cm y derecho 2 cm.

Paginación: Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho, De dos o cuatro interlineas debajo del número de página se escribe el primer párrafo de las paginas subsiguientes.

Código: Consignar en la parte superior izquierda en un tipo de letra inferior al texto general, debe consignar la nomenclatura de la dependencia y la codificación según la Tablas de Retención Documental del Instituto.

Ciudad y Fecha: Parte superior izquierda, en la oficina productora se anota el nombre de la ciudad, día en número / mes en letra /año en número.

Datos Destinatario: No colocar negrilla ni subrayar, no use abreviaturas, en el posible escriba los dos apellidos y nombre del destinatario, su cargo o perfil, la dirección, correo, escribir el nombre de la ciudad aun tratándose de correspondencia local y escriba el nombre del departamento o país cuando va dirigida a otro lugar.

Asunto: Constituye la síntesis del tema de la carta, expresado máximo en 6 palabras, con mayúscula inicial la primera letra y sin subrayar. Se coloca al margen izquierdo de la hoja.

Saludo: Ejemplo Apreciado Doctor Ramírez. Cordial saludo, señora Marina. (Cuando es una mujer se saluda por el nombre y cuando es un hombre por el Apellido), ejemplos:

-  Apreciado señor Botero García:
-  Respetada señora Gloria María:
-  Cordial saludo, Doctor Martínez Orjuela:

Texto: Se escribe a una línea entre renglones y a uno entre párrafos. Redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés, omitiendo temas personales y tratando solo un asunto por carta.

Despedida: Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma o frase de cortesía terminada de un punto. Ejemplo: Atentamente, y/o Hasta una nueva comunicación; ejemplos:

- ✚ Atentamente,
- ✚ Cordialmente,
- ✚ Respetuosamente,
- ✚ Agradecemos su gentil colaboración.
- ✚ Muchas gracias por su amabilidad y rápida acción.
- ✚ Para nosotros es un gusto servirle.
- ✚ Hasta una nueva comunicación.

Datos Del Remitente: Nombre y apellidos en mayúscula sostenidas. No utilizar negrilla, subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial de cada palabra.

Anexos: Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo. (Folios 13) (1 CD)

Copias: Consignar el nombre de las dependencias o entidades que hicieron la solicitud.

Redactor: Es el funcionario o contratista que apoya el Instituto en diferentes procesos.

Transcriptor: Es el funcionario o contratista que apoya el Instituto en diferentes procesos

Revisó: Es el jefe inmediato de cada unidad administrativa y será objetivo de firma por parte del representante legal del Instituto.

- ✚ La firma o autógrafo debe hacerse con bolígrafo de tinta negra y con tinta insoluble.

9.2 Memorandos

Es una comunicación escrita de carácter interno. Debe elaborarse en tamaño carta a espacio sencillo, el cual se empleará para transmitir información dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionados con la gestión de la entidad; se imprime(n) en papel con membrete, logotipo, con letra arial máximo 12 o mínimo 11.

Márgenes: Superior 3cm, izquierdo 3cm, inferior 2 cm y derecho 2 cm.

Paginación: Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho, De dos o cuatro interlineas debajo del número de página se escribe el primer párrafo de las paginas subsiguientes.

Encabezado: Se escribe con mayúscula sostenida, centrado y negrilla.

Código: Consignar en la parte superior izquierda en un tipo de letra inferior al texto general, debe consignar la nomenclatura de la dependencia y la codificación según la Tablas de Retención Documental del Instituto.

Ciudad y Fecha: Parte superior izquierda, en la oficina productora se anota el nombre de la ciudad, día en número / mes en letra / año en número.

Para: Se debe escribir en línea continua el primer nombre, primer apellido y el cargo.

De: Se debe escribir en línea continua el cargo de quien envía el memorando

Asunto: Constituye la síntesis del tema del memorando, se debe expresar en máximo 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.

Texto: Se debe redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés; omitiendo temas personales y tratando solo un asunto por memorando.

Despedida: Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma o frase de cortesía terminada de un punto. Ejemplo: Atentamente, y/o Hasta una nueva comunicación; ejemplos:

- ✚ Atentamente,
- ✚ Cordialmente,
- ✚ Respetuosamente,
- ✚ Agradecemos su gentil colaboración.
- ✚ Muchas gracias por su amabilidad y rápida acción.
- ✚ Para nosotros es un gusto servirle.
- ✚ Hasta una nueva comunicación.

Datos Del Remitente: Nombre y apellidos en mayúscula sostenidas. No utilizar negrilla, subrayar o centrar. Sin el cargo ya que está relacionado en **DE**.

Anexos: Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo. (Folios 13) (1 CD)

Copias: Consignar el nombre de las dependencias (Ejemplo copia talento humano Historia laboral)

Redactor: Es el funcionario o contratista que apoya el Instituto en diferentes procesos.

Transcriptor: Es el funcionario o contratista que apoya el Instituto en diferentes procesos

Revisó: Es el jefe inmediato de cada unidad administrativa y será objetivo de firma por parte del representante legal del Instituto.

- ✚ La firma o autógrafo debe hacerse con bolígrafo de tinta negra y con tinta insoluble.

9.3 Circulares Informativas

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. Las circulares internas se elaboran en papel tamaño carta con logotipo o membrete

Márgenes: Superior 3cm, izquierdo 3cm, inferior 2 cm y derecho 2 cm.

Paginación: Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho, De dos o cuatro interlineas debajo del número de página se escribe el primer párrafo de las paginas subsiguientes.

Código: Consignar en la parte superior izquierda en un tipo de letra inferior al texto general, debe consignar la nomenclatura de la dependencia y la codificación según la Tablas de Retención Documental del Instituto.

Título y Numero: Se escribe con mayúscula sostenida centrado y negrilla y el numero de 3 dígitos consecutivos por cada año, ejemplo: 001 – 002 etc.

Ciudad y Fecha: Parte superior izquierda, escriba ciudad, seguida de coma (,) se escribe la fecha día en número /mes en letra /año en número. (Aplicar negrilla)

Para: Nombre de los cargos, grupos de personas naturales o jurídicas, con mayúscula sostenida. (No aplicar negrilla)

Asunto: Contribuye la síntesis de la circular, expresando máximo en 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar, sin negrilla.

Texto: Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos. Redactar el texto en forma clara, breve, sencilla y cortes y tratando solo un asunto por Circular.

Despedida: Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma o frase de cortesía terminada de un punto. Ejemplo: Atentamente, y/o Hasta una nueva comunicación; ejemplos:

- ✚ Atentamente,
- ✚ Cordialmente,
- ✚ Respetuosamente,
- ✚ Agradecemos su gentil colaboración.
- ✚ Muchas gracias por su amabilidad y rápida acción.
- ✚ Para nosotros es un gusto servirle.
- ✚ Hasta una nueva comunicación.

Datos Remitente: Nombre y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial.

Redactor: Es el funcionario o contratista que apoya el Instituto en diferentes procesos.

Transcriptor: Es el funcionario o contratista que apoya el Instituto en diferentes procesos

Revisó: Es el jefe inmediato de cada unidad administrativa y será objetivo de firma por parte del representante legal del Instituto.

- ✚ La firma o autógrafo debe hacerse con bolígrafo de tinta negra y con tinta insoluble.

9.4 Certificados y Constancias

Certificados: El certificado es un documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne (acontecimiento acompañado de formalidades y necesarias para la validez de un acto judicial, juramento, ceremonia, norma y requiere registro notarial). Con base en el hecho o acto que se prueba, pueden emitirse certificados de:

- ✚ Calificaciones obtenidas de las evaluaciones de desempeño del Instituto.
- ✚ Créditos, paz y salvos, resultados de pruebas entre otros.
- ✚ Tiempo laborado por parte del funcionario o contratista en el Instituto.
- ✚ Documento oficial que acredita un hecho comprobado con validez legal o administrativa

Constancias: la constancia es un documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad, puede ser personal y según el hecho o acto se puede clasificar en constancias para:

- ✚ Tiempo de servicios actual del funcionario o contratista activo
- ✚ Salarios u honorarios del funcionario o contratista activo
- ✚ Clases de trabajo actual del funcionario o contratista activo
- ✚ Jornada laboral
- ✚ Cumplimiento de comisiones
- ✚ Comportamiento del trabajador

Márgenes: Superior 3cm, izquierdo 3cm, inferior 2 cm y derecho 2 cm.

Paginación: Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho. De dos o cuatro interlineas debajo del número de página se escribe el primer párrafo de las páginas subsiguientes.

Código: Consignar en la parte superior izquierda en un tipo de letra inferior al texto general, debe consignar la nomenclatura de la dependencia y la codificación según la Tablas de Retención Documental del Instituto.

Ciudad y Fecha: Parte superior izquierda, escriba ciudad, seguida de coma (,) se escribe la fecha día en número /mes en letra /año en número.

Título: Se escribe con mayúscula sostenida centrado y negrilla, iniciando con el nombre de la unidad administrativa y luego el del Instituto.

Hace Constar: La palabra HACE CONSTAR va en mayúscula sostenida en negrilla, centrado y con dos puntos.

Certifica: La palabra CERTIFICA va en mayúscula sostenida en negrilla, centrado y con dos puntos.

Texto: Cada párrafo del texto se inicia con la conjunción que, escrita en mayúscula inicial, en el primer párrafo debe incluirse el tratamiento, nombre completo del solicitante, número de identificación, expedición en mayúscula sostenida y negrilla; luego se especifica el motivo por el cual se expide la certificación o la constancia.

En el último párrafo se especifica el motivo pro el cual se expide la certificación o la constancia

Datos Remitente: Nombre y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, subrayar o centrar.

Redactor: Es el funcionario o contratista que apoya el Instituto en diferentes procesos.

Transcriptor: Es el funcionario o contratista que apoya el Instituto en diferentes procesos

Revisó: Es el jefe inmediato de cada unidad administrativa y será objetivo de firma por parte del representante legal del Instituto.

-  La firma o autógrafo debe hacerse con bolígrafo de tinta negra y con tinta insoluble.
-  Los certificados y constancias se deben elaborar según la facultad legal y funcional de las dependencias. (Revisar manual de funciones y procedimientos).

9.5 Mensajes Electrónicos Institucionales

Los correos electrónicos institucional de INFIBAGUÉ, tendrán las siguientes directrices:

- ✚ Tramitar comunicaciones oficiales internas entre unidades administrativas
- ✚ Los correos electrónicos institucionales serán administrados por cada una de las unidades administrativas legalmente constituidas en la estructura orgánica funcional.
- ✚ Las dependencias que cuenten con un numero mayor de funcionario por área, evaluarán si es necesario la creación de otros correos, pero con dominio institucional.
- ✚ Los correos de las unidades administrativas NO tendrán la facultad de responder comunicaciones oficiales externas a ciudadanos peticionarios o entes de control; todo se debe canalizar al correo institucional de INFIBAGUÉ: correspondencia@infibague.gov.co
- ✚ Los correos electrónicos institucionales tendrán la siguiente estructura de firma parametrizada: Nombre completo en mayúscula en negrilla, cargo cada palabra con la primera letra en mayúscula, Dependencia o grupo cada palabra con la primera letra en mayúscula, teléfono y extensión, finalmente el logotipo de INFIBAGUÉ; todo en tipo de letra arial 12 y 11.
- ✚ Para el caso del correo institucional externo correspondencia@infibague.gov.co , tendrá la siguiente estructura: Nombre de la entidad, dirección, teléfono, correo, ciudad y logotipo.
- ✚ Los funcionarios al finalizar su contrato laboral, deberán hacer entrega oficial de toda la información electrónica que ha sido objeto de tramites administrativos, de lo contrario se reportarán ante los entes de control. (Ya que la información es de la Institución)
- ✚ Los funcionarios NO deberán utilizar los correos electrónicos para actividades personales.
- ✚ Los funcionarios NO deberán reportar a los ciudadanos, empresas, entidades de control los correos institucionales de las áreas para tramite administrativos; solamente el único correo autorizado es: correspondencia@infibague.gov.co

10. NOMENCLATURA Y CODIFICACIÓN

Se presenta la estructura orgánica funcional aprobada mediante el ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO N° 004 DE 2024 (noviembre 14 de 2024), que es la base fundamental para poder identificar la nomenclatura de las dependencias y sus respectivos códigos según las tablas de retención documental versión 2025; la nomenclatura tendrá un máximo de letras de 5 metadatos y mínimo 2.

PARÁGRAFO 2. La siguiente será la representación gráfica y/o Organigrama de la Estructura Organizacional del Instituto:



DEPENDENCIA	NOMENCLATURA	CODIGO
Gerencia General	GG	100
Oficina Control Disciplinario	OCD	101
Oficina de Planeación	OP	102
Gestión Tecnológica y Transformación Digital	GTTD	103
Comunicaciones y Participación Ciudadana	CPC	104
Oficina de Control Interno de Gestión	OCIG	105
Oficina de Gestión del Riesgo	OGR	106
Secretaria General	SG	107
Dirección Operativa de Actividades Transitorias	DOAT	110
Dirección Financiera	DF	120
Dirección Financiamiento Promoción y Desarrollo Empresarial	DFPD	130
Dirección Administrativa	DA	140

11. ARCHIVO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

- La ventanilla única de INFIBAGUÉ, lleva acabo el registro del consecutivo de radicación de las comunicaciones oficiales enviadas emitidas por las diferentes áreas, de manera física en el archivo (De manera secuencial anexamos los oficios de respuesta en carpetas llevando la foliación correspondiente); como copia de respaldo, ya que la original estarán en los expedientes de las áreas según las Tablas de Retención Documental.
- La ventanilla única de INFIBAGUÉ, recepcionar las diferentes PQRS allegadas de manera presencial, verbal, telefónica y por correo electrónico, las cuales se radican en el módulo de correspondencia y el documento físico se digitaliza a través del escáner guardándolo en formato PDF y la ubicación del archivo/carpetas "SCANNER" en el equipo de cómputo de la ventanilla única.
- Los documentos originales (PQRS) se entregan al área responsable, para que los funcionarios lo archiven en cada expediente correspondiente.
- Por otro lado, cuando se presentan fallas en el sistema de información y/o módulo de correspondencia para la radicación de las comunicaciones oficiales, la entidad dispone de un sello de radicación con sus respectivos formatos para poder continuar con el procedimiento de trámite de la correspondencia. (FOR-GD-024 – FOR-GD-025)

Instituto De Financiamiento, Promoción Y Desarrollo De Ibagué	
	01 ENE 2024
INFIBAGUÉ	Ventanilla de Correspondencia
Recibido Por: _____	
Radicado: _____	Hora: _____
Tramitado a: _____	Folios _____
IBAGUE – TOLIMA	

Sello oficial ventanilla de correspondencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✚ Archivo General de la Nación. (2024). *Acuerdo 001 de 2024: Por el cual se actualizan las disposiciones sobre la gestión de las comunicaciones oficiales*
Tomado 2025
https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/acuerdo_archivo_0001_2024.htm
- ✚ Galarza Daniel. (2025). Contextualización del Manual de correspondencia y documentos organizacionales; estructura y ajuste según la normativa.
- ✚ SUPERINTENDENCIA BANCARIA. Concepto No. 1999049875 1. 13 septiembre de 1999 [citado en 2 febrero de 2018. Disponible en Internet: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=18513&dPrint=1>
- ✚ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2009). *GTC 185: Documentación organizacional*. Bogotá, Colombia: ICONTEC. ISBN 978-958-8585-03-1. Citado el 01 de mayo de 2025. <https://www.icontec.org/>
- ✚ Congreso de la República de Colombia. (1999). Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 44.295 del 18 de agosto de 1999. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4276>
- ✚ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MinTIC]. (2020). Resolución 2893 de 2020: Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado colombiano, y se dictan otras disposiciones. <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Manual-de-Gobierno-Digital/161263%3AResolucion-2893-de-2020>

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	2025/07/21	Elaboración del manual de ventanilla de correspondencia y documentos organizacionales por el equipo de gestión documental y aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño según el ACTA N.05 del 2025