1. OBJETO

Establecer el procedimiento para la creación, gestión y envió de las comunicaciones externas y/o respuestas oficiales del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUE.

2. ALCANCE

El procedimiento 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 - PQRSD (Ley 1755 del 2015), de los procedimientos interno del Instituto.

3. DEFINICIONES

Comunicación oficial: es toda aquella comunicación recibida o producida por una entidad pública en el desarrollo de sus funciones legales, sin importar el medio en que se utilice, ya sea interno o externo. Se trata de documentos escritos, correos electrónicos, memorandos o mensajes verbales y se usan para suministrar información, hacer solicitudes o respaldar otras gestiones.

4. RESPONSABILIDAD

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, tiene la responsabilidad de generar el consecutivo único de comunicación externa y de administrar el archivo físico y digital de las mismas.

Así mismo toda comunicación y/o respuesta oficial solo podrá enviarse desde los canales de atención administrados por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana

Cada dependencia es responsable de generar la comunicación de conformidad con la necesidad (Respuesta de PQRS, solicitud de información o comunicación informativa)

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.

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.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1	Proyectar comunicación y/o respuesta oficial Según Requisitos del MAN-GD-005 MANUAL DE CORRESPONDENCIA Y DOCUMENTOS ORGANIZACIONAL	Servidor público o contratista designado por el Director o Jefe de área	Comunicación Oficial	Comunicación Oficial
2	Evaluar la calidad de la comunicación o realizar ajustes Firmar la comunicación	Gerente, Secretaría General, jefes de Oficinas Asesoras y Directores	Comunicación Oficial firmada	Comunicación Oficial firmada
3	Cargar comunicación y/o respuesta en plataforma para numeración y entregar en ventanilla para envió	Servidor público o contratista designado por el Director o Jefe de área	Comunicación Oficial firmada	Comunicación Oficial cargada en aplicativo
4	Enviar Comunicación y/o respuesta al ciudadano y archivar	Técnico 367-02 Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Comunicación Oficial enviada	Comunicación enviada y soporte de envió archivada
5	***Aplica solo para respuestas a PQRSD** Cargar respuesta oficial y soporte de envió en plataforma para dar finalizar a la PQRSD	Servidor público o contratista designado por el Director o Jefe de área	Respuesta oficial enviada y evidencia de envió	Respuesta oficial enviada y evidencia de envió cargada en plataforma

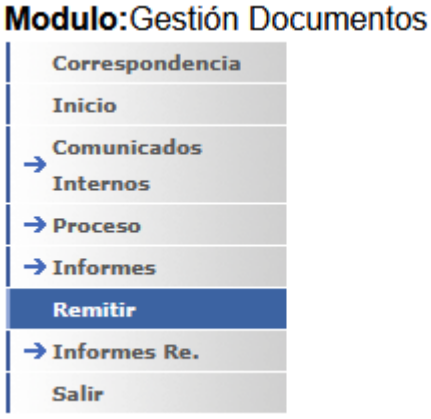
6. PASO A PASO

Paso a paso para el cargue en plataforma de correspondencia de comunicación Externa para numeración:

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.

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

c) Dar Click en la opción Remitir del Menú



d) Diligenciar los datos de destinatario y adjuntar la comunicación firmada

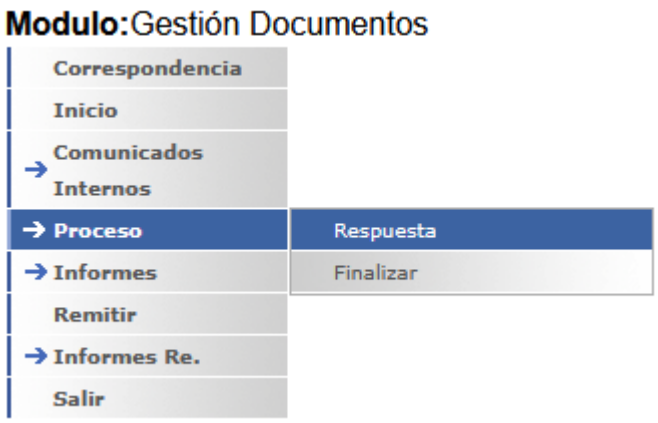
e) Dirigirse a la ventanilla única para la numeración y fechado del oficio.

Nota: Debe entregar 1 copia a la ventanilla única para archivar; si el envió es en físico por servicio de mensajería, deberán llevar 2 copias.

f) *Aplica solo para respuestas a PQRSD:

Una vez enviada la Respuesta por parte del personal ventanilla única; cargar en plataforma y finalizar tramite de PQRSD

f.1) Dar Click en la opción Proceso – Respuesta del Menú



f.2) Selección el Numero de radicado, Tipo de Respuesta, Numero de Oficio interno, detallar la descripción del asunto y anexar el oficio respuesta numerado y fecha con el soporte de envió o entrega física.

f.3) Dar click en Actualizar, una vez se evidencia en la parte inferior de la pantalla los adjuntos cargados dar click en Finalizar

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	12/18/2025	Elaboración y aprobación