



**MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN
DE COMUNICACIONES OFICIALES
M-GI-01**



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	Error! Bookmark not defined.
2.	PROPÓSITO	4
3.	ALCANCE	5
4.	RESPONSABLES	5
5.	GENERALIDADES	5
6.	DEFINICIONES	6
7.	CONTENIDO- Procedimientos (Preparación Y Redacción)	19
7.1	Carta u oficio.....	Error!
	Bookmark not defined.	
7.2	Memora o Comunicación Interna.....	19
7.3	Circulares	19
7.4	Actas	20
7.5	Informes	21
7.6	Certificados y Constancias	23
7.7	Mensajes electrónicos.....	25
8.	DISEÑO DE FORMATOS - Plantillas Electrónicas	26
8.1	Carta u oficio (F-GI-19).....	26
8.2	Memorando o Comunicación Interna (F-GI-18).....	27
8.3	Circular (F-GI-22)	28
8.4	Acta (F-DE-01).....	29
8.5	Informes	30
8.6	Certificados y Constancias.....	32
8.7	Correo Electrónico (F-GI-25).....	34
9.	INSTRUCTIVO COMUNICACIONES OFICIALES	35
9.1	Producción de la Carta u oficio.....	35
9.2	Producción del Memorando o Comunicación Interna.....	36
9.3	Producción de Circulares	38
9.4	Producción del Acta.....	39
9.5	Producción de Informes.....	43
9.6	Producción Certificados y Constancias	48
9.7	Correo Electrónico.....	49
10.	COMUNICACIONES OFICIALES	50



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



10.1 Atención y Trámite de las Comunicaciones Oficiales Externas presentadas en Medio Físico	51
10.2 Ventanilla Única de Correspondencia.....	51
10.3 Correo Postal	51
10.4 Buzón de sugerencias.....	52
10.5 Correo Electrónico / e-mail	52
10.6 Página Web Link PQRSDF	52
10.7 Atención y Trámite de las Comunicaciones Oficiales Externas presentadas Presencialmente	53
10.8 Recepción de las Comunicaciones Oficiales Externas Presenciales ..	53
10.9 Recepción y radicación digital de Comunicaciones Oficiales Externas recepcionadas a través del correo electrónico institucional habilitado por la entidad - Acciones de Tutela.....	54
10.10 Recepción y radicación digital de Comunicaciones Oficiales Externas recepcionadas a través del correo electrónico institucional habilitado por la entidad - Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).....	55
10.11 Atención y Trámite de las Comunicaciones Oficiales Externas presentadas por Medio Telefónico	57
10.12 Consideraciones Generales para Recepcionar y Radicar Comunicaciones Oficiales Externas:.....	57
10.13 Atención y Trámite de las Comunicaciones Oficiales Internas	61
10.14 Consideraciones Generales para Recepcionar y Radicar Comunicaciones Oficiales Internas	62
10.15 Atención y Trámite de las Comunicaciones Oficiales Despachadas	63
10.16 Consideraciones Generales para Recepcionar y Radicar Comunicaciones Oficiales Despachadas	63
10.17 Distribución Comunicaciones Internas, Externas y Despachadas.....	64
10.18 Distribución de Comunicaciones Oficiales Internas / Externa.....	64
10.19 Envío de Comunicaciones Oficiales Despachadas	65
10.20 FORMATOS - Planillas de Control Comunicaciones Internas, Externas y Despachadas.....	66
10.21 Planilla de Registro de Comunicaciones Internas (F-GI-14).....	67
10.22 Planilla de Registro de Comunicaciones Despachadas (F-GI-15).....	67
10.23 Planilla de Registro de Comunicaciones Recibidas (F-GI-16)	68
11. ACTOS ADMINISTRATIVOS	68
12. CONSIDERACIONES GENERALES	68
13. DISEÑO FORMATO - ACTOS ADMINISTRATIVOS	70
13.1 Resoluciones F-GJ-01.....	70
13.2 Decreto F-GJ-02.....	71



**MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN
DE COMUNICACIONES OFICIALES
M-GI-01**



14.	CAMBIO DE IMAGEN DIGITALIZADA.....	72
15.	FALLAS EN EL SISTEMA DOCUMENTAL.....	72
16.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	72
17.	REGISTROS.....	77
18.	NOTAS DE CAMBIO.....	77
19.	ANEXOS.....	80



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Acuerdo 060 de 2001, la Guía Técnica Colombiana GTC 185 y la política de gestión documental establecida por la Alcaldía de Bello para el manejo adecuado de las comunicaciones oficiales, se hace necesario crear el siguiente Manual para la Administración de Comunicaciones Oficiales, con el fin de controlar y administrar todas las comunicaciones que sean recibidas y despachadas por la Administración; facilitando así la producción, recepción, radicación, gestión y trámite de los documentos de archivo en soporte físico, para que estos lleguen efectivamente a los respectivos usuarios tanto internos como externos.

Este manual contiene los lineamientos que sirven como protocolo a los procedimientos archivísticos o a la gestión de documentos que deben conocer los funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Bello, dentro del concepto de Archivo Total y que comprende procesos tales como: producción, recepción, distribución, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos, igualmente se busca orientar sobre la recepción de las comunicaciones oficiales, radicación, registro y distribución de estas.

2. PROPÓSITO

La Ventanilla Única de Correspondencia es el área encargada de gestionar de manera centralizada y normalizada los procesos de: recepción, radicación, control, clasificación y distribución de toda la documentación que es producida por las dependencias que conforman la administración o la que proviene de fuentes externas, de tal manera que esta se convierte en el eje central y fundamental para el desarrollo de los diferentes procesos de la Gestión Documental, a través de este primer filtro se garantizara la preservación, custodia y conservación de los documentos desde su producción hasta su destino final, impidiendo así que se traslapen, supriman o eliminen.

Por lo tanto, se adoptarán un conjunto de políticas archivísticas, que nos permita establecer la metodología para el manejo de los archivos de gestión, central e histórico en la Administración Central del Municipio Bello.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



3. ALCANCE

Inicia con la recepción o envío de comunicaciones oficiales externas e internas; previa verificación, registro y radicación, finalizando con la disposición final de los documentos.

4. RESPONSABLES

El proceso será liderado por el Secretario General, el Director de la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, el Profesional Universitario asignado como facilitador COMIPG, y el Profesional Universitario del Comité Técnico MIPG de la secretaría.

5. GENERALIDADES

OBJETIVO GENERAL

Orientar a los funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Bello respecto a la elaboración, recepción, radicación, gestión y trámite, con el fin de garantizar su autenticidad, integridad, fiabilidad, disponibilidad, preservación a largo plazo y la adecuada conformación de expedientes, cumpliendo con los requisitos normativos y técnicos establecidos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Suministrar las pautas necesarias que garanticen la estandarización y simplificación de la producción de los documentos de archivo de la entidad.
- Determinar pautas que conlleven a unificar criterios en la dirección administrativa de gestión documental y atención al ciudadano, en la recepción, radicación, gestión y trámite de comunicaciones oficiales.
- Sensibilizar a los funcionarios acerca de la importancia del acervo documental, generando un sentido de responsabilidad en la custodia de los documentos, de acuerdo con sus funciones, a la tramitación, al manejo y almacenamiento de estos en los archivos de gestión.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- Hacer un seguimiento sobre los consecutivos de las comunicaciones internas y externas

6. DEFINICIONES

- **ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS:** Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **ARCHIVO:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **ARCHIVO DE GESTIÓN:** Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **ARCHIVO ELECTRÓNICO:** Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN:** Establecimiento público encargado de formular, orientar y controlar la política archivística nacional. Dirige y coordina el Sistema Nacional de Archivos y es responsable de la salvaguarda del patrimonio documental de la nación y de la conservación y la difusión del acervo documental que lo integra y del que se le confía en custodia. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- **ASUNTO:** Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **CARPETA:** Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **CÓDIGO:** Identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **COMUNICACIONES OFICIALES:** Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término “correspondencia”, hasta el momento en que se adoptó la definición de “comunicaciones oficiales” señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS:** Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **CONSULTA DE DOCUMENTOS:** Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **COPIA:** Reproducción exacta de un documento. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **COPIA AUTENTICADA:** Reproducción de un documento, expedida y autorizada por el funcionario competente y que tendrá el mismo valor probatorio del original. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- **COPIA DE SEGURIDAD:** Copia de un documento realizado para conservar la información contenida en el original en caso de pérdida o destrucción del mismo. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **CUSTODIA DE DOCUMENTOS:** Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de los mismos, cualquiera que sea su titularidad. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DEPÓSITO DE ARCHIVO:** Local especialmente equipado y adecuado para el almacenamiento y la conservación de los documentos de archivo. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DEPURACIÓN:** Operación, dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DETERIORO:** Alteración o degradación de las propiedades físicas, químicas y/o mecánicas de un material, causada por envejecimiento natural u otros factores. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DIGITALIZACIÓN:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DIGITAR:** Acción de introducir datos en un computador por medio de un teclado. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DIPLOMÁTICA DOCUMENTAL:** Disciplina que estudia las características internas y externas de los documentos conforme a las reglas formales que rigen su elaboración, con el objeto de evidenciar la evolución de los tipos



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



documentales y determinar su valor como fuentes para la historia. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).

- **DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DOCUMENTO:** Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DOCUMENTO ACTIVO:** Aquel con valores primarios cuyo uso es frecuente. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DOCUMENTO DE APOYO:** Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales, pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DOCUMENTO DE ARCHIVO:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DOCUMENTO ESENCIAL:** Documento necesario para el funcionamiento de un organismo y que, por su contenido informativo y testimonial, garantiza el conocimiento de las funciones y actividades del mismo, aun después de su desaparición, por lo cual posibilita la reconstrucción de la historia institucional. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO:** Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- **DOCUMENTO FACILITATIVO:** Documento producido en cumplimiento de funciones idénticas o comunes en todas las entidades. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DOCUMENTO HISTÓRICO:** Documento único que por su significado jurídico o autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del Estado, la soberanía nacional, las relaciones internacionales o las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DOCUMENTO INACTIVO:** Documento que ha dejado de emplearse al concluir sus valores primarios. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DOCUMENTO MISIONAL:** Documento producido o recibido por una institución en razón de su objeto social. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DOCUMENTO ORIGINAL:** Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DOCUMENTO PÚBLICO:** Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **DOCUMENTO SEMIACTIVO:** Documento de uso ocasional con valores primarios. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **ESTANTERÍA:** Mueble con entrepaños para almacenar documentos en sus respectivas unidades de conservación. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **EXPEDIENTE:** Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- **FUENTE PRIMARIA DE INFORMACIÓN:** Información original, no abreviada ni traducida. Se llama también “fuente de primera mano”. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **FUNCIÓN ARCHIVÍSTICA:** Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico que comprenden desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **GESTIÓN DOCUMENTAL:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **GUÍA:** Instrumento de consulta que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos indicando sus características fundamentales, como organismos que los originan, secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **IDENTIFICACIÓN DOCUMENTAL:** Primera etapa de la labor archivística, que consiste en indagar, analizar y sistematizar las categorías administrativas y archivísticas que sustentan la estructura de un fondo. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **MARCA DE AGUA (FILIGRANA):** Señal transparente del papel usada como elemento distintivo del fabricante. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL:** Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- **PRINCIPIO DE PROCEDENCIA:** Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **PRODUCCIÓN DOCUMENTAL:** Generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Fuente: Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS:** Acción y efecto de obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- **REGISTRO DE INGRESO DE DOCUMENTOS:** Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **REGLAMENTO DE ARCHIVO:** Instrumento que señala los lineamientos administrativos y técnicos que regulan la función archivística en una entidad. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **TESTIGO:** Elemento que indica la ubicación de un documento cuando se retira de su lugar, en caso de salida para préstamo, consulta, conservación, reproducción o reubicación y que puede contener notas de referencias cruzadas. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **TIPO DOCUMENTAL:** Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **TRÁMITE DE DOCUMENTOS:** Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **UNIDAD ADMINISTRATIVA:** Unidad técnico-operativa de una institución. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **UNIDAD DE CONSERVACIÓN:** Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas, y los libros o tomos. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).
- **UNIDAD DOCUMENTAL:** Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



constituida por un solo tipo documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente. Fuente: [Acuerdo 027 de 2006](#).

- **SG:** Sistema de Gestión. Fuente: Manual del Sistema de Gestión (M-DE-01), y Norma Técnica de Calidad NTC-ISO 9001:2015.

ADMINISTRACION COMUNICACIONES OFICIALES

La Administración Municipal cuenta con la Ventanilla Única de Correspondencia principal, ubicada en la dirección Carrera 50 # 51 - 00, allí se recibirá, registrará, ordenará y procesará toda la documentación, que posteriormente será distribuida a las dependencias correspondientes para su respectivo trámite.

La Ventanilla Única de Correspondencia contará con dos puntos de radicación de información:

- Usuarios Internos (Dependencias, funcionarios administración)
- Usuarios Externos (Entidades, ciudadanos, etc.)

Al igual, dispone de otras Ventanillas Únicas de Correspondencia descentralizadas:

- Casa de justicia Paris,
- Casa Justicia - Niquía,
- Corregiduría de San Félix y
- Tránsito

Normalización de Documentos Organizacionales

Zona 1

Espacio destinado para el membrete que incluye: razón social, sigla o acrónimo, logotipo en caso de tenerlo y el Número de Identificación Tributaria (NIT). Se recomienda usar las siguientes medidas: 14 cm. horizontales, desde el borde izquierdo de la hoja y de 4 cm verticales desde el borde superior (véase el numeral 4.1.1 de la GTC 185).

Zona 2



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



Espacio destinado para la impresión de dirección, apartado, correo electrónico, sitio web, fax, teléfono, lugar de origen y país, será de 2 cm desde el borde inferior de la hoja y centrado (véase el numeral 4.1.2 de la GTC 185).

Zona 3

Espacio superior derecho destinado al registro y radicación del documento; es el área complementaria de la zona 1 (véase el numeral 4.1.3 de la GTC 185).

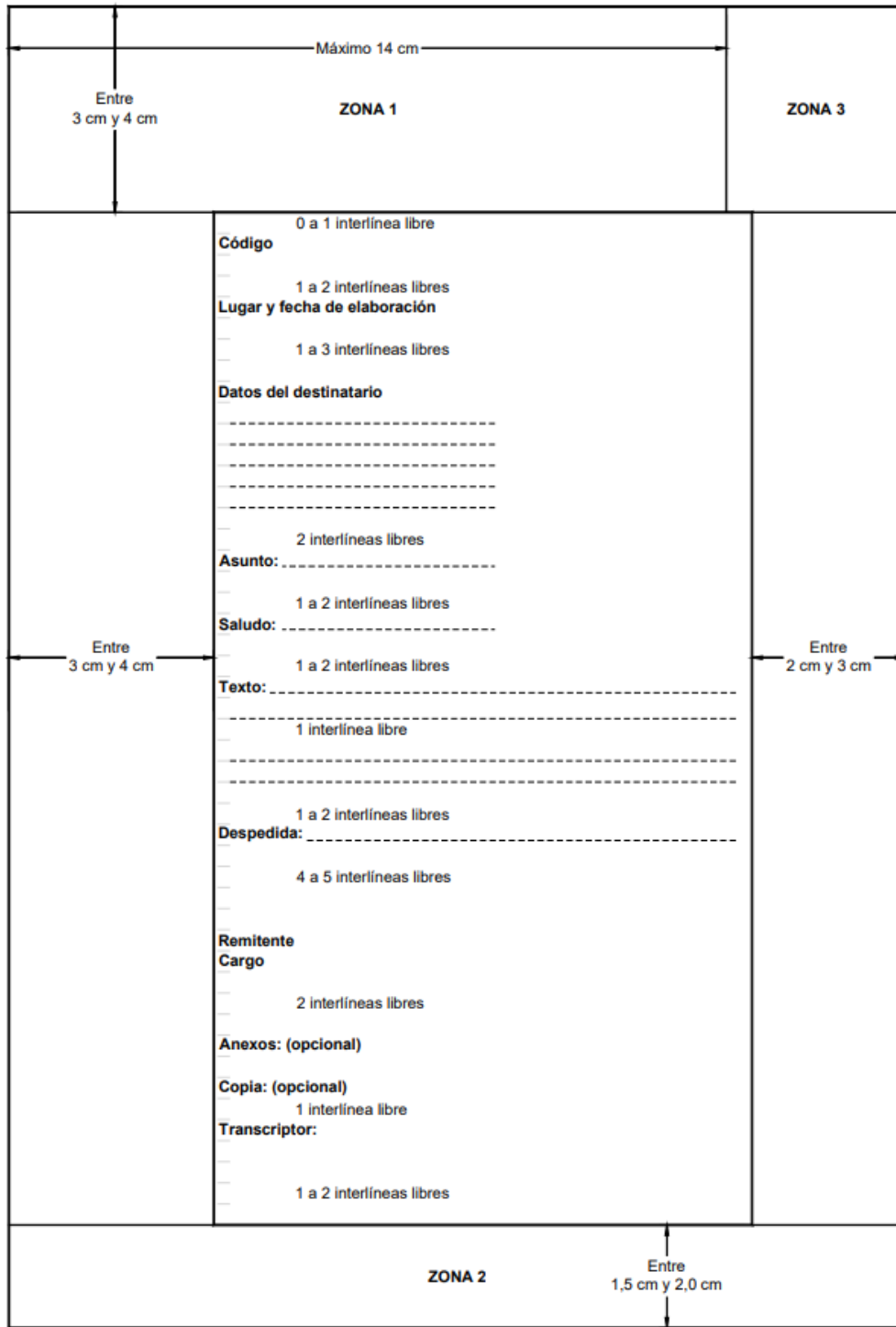
Márgenes

Las márgenes a utilizar en los documentos producidos por las dependencias de la Administración Municipal serán: Superior 3 cm, Lateral izquierdo 4 cm, Lateral derecho 3 cm e Inferior 2 cm. (véase el numeral 4.2 de la GTC 185, numeral 5.1.2 de la NTC1486).

Si el documento se va a imprimir por ambas caras de la hoja, se recomienda que los márgenes laterales sean simétricos a 3 cm.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01





MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



Estilo

Bloque extremo; todas las líneas comenzarán desde el margen izquierdo (véase el numeral 4.3 de la GTC 185).

Fuentes

El tipo de letra a utilizar será Arial y el tamaño 12 (véase el numeral 4.4 de la GTC185).

Imagen Corporativa

La Administración Central del Municipio de Bello proyecta su imagen, tanto hacia el exterior como al interior, según el modo en que se comunica: el estilo, la estructura y coherencia de sus comunicaciones, estos son algunos de los parámetros que definen su identidad corporativa y la hacen identificable ante los demás.

Por lo tanto, la implementación de los formatos indicados en esta guía permitirá que se homogenice las comunicaciones que son producidas por la administración. [Acuerdo 060 de 2001](#), Art. 11 y el Acuerdo Municipal 05 de 2023.

Conservación Documental

El Plan de Conservación Documental de la Administración Central del Municipio de Bello, nos indica en el Capítulo 6.2 Lineamientos generales para la protección y conservación de Archivo ítem 1.1.4 – Soporte e ítem 1.1.5 Unidades de conservación, los lineamientos que debemos seguir para una adecuada la conservación de los documentos que son producidos y generados en soporte físico y los cuales deben preservarse durante su ciclo vital; aplicando para esto acciones que permitan la integridad de la información. Así mismo la implementación de esta guía enmarca el cumplimiento de los parámetros en conservación documental establecidos en el Acuerdo 06 del 2014, Capítulo II – Del Plan de Conservación Documental y en el [Acuerdo 060 de 2001](#), Art. 9.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



Número de Copias

Los documentos serán generados en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que produzca el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia reposará en el consecutivo de la Ventanilla Única de Correspondencia. [Acuerdo 060 de 2001](#), Art. 11.

Soporte documental

Papel: El tipo de papel que se va a utilizar en las Comunicaciones Oficiales, será tamaño carta a excepción de los actos administrativos para los cuales será tamaño oficio, con un gramaje entre 75 gr.

Firma: Los documentos elaborados serán firmados con bolígrafo de tinta negra para garantizar así la nitidez en el proceso de digitación si este documento debe conservarse en un futuro.

Firmas autorizadas

Los documentos que sean producidos por las dependencias de la administración serán firmados por los funcionarios que hayan sido autorizados bajo actos administrativos.

Para la firma de estos documentos se implementará la política de firmas responsables, evitando con ello la evasión de responsabilidad y que haya seriedad frente a los trámites de los ciudadanos.

La entidad establecerá en el manual de procedimientos, los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución. La Ventanilla Única de Correspondencia velará por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido.

Nota: Las comunicaciones oficiales que genere la entidad para enviar a destinatarios externos o internos, y que sean de competencia de las dependencias, sólo podrán ser firmadas por los funcionarios titulares de las mismas, que estén legalmente constituidas en la estructura orgánico-funcional. En ausencia de estos funcionarios bien sea por situaciones administrativas que generen dicha vacancia, las comunicaciones oficiales



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



internas y externas podrán ser firmadas por funcionarios que a través de acto administrativo de encargo se les asigne temporalmente dicha titularidad, informando mediante comunicación al Área de TICS y Sistemas de información, para que le sean habilitados los permisos correspondientes en el sistema de gestión documental.

Los contratistas podrán firmar las comunicaciones oficiales externas e internas siempre y cuando el objeto u obligaciones del contrato así lo establezcan

7. CONTENIDO- Procedimientos (Preparación y Redacción)

7.1 Carta u Oficio

La elaboración de este tipo documental será empleada en comunicaciones tanto a nivel interno como externo y estará a cargo de funcionarios que hayan sido autorizados, según acto administrativo o que estén en cumplimiento de sus funciones.

Se elaborarán las cartas u oficios externos en formato carta, con logo, membrete y pie de página, estos elementos estarán en todas las hojas del documento. Para las cartas u oficios internos solo la primera hoja con logo, membrete y pie de página, las demás hojas sólo llevarán el logo. [SG-Formatos](#), véase el [Anexo: Carta F-GI-19](#)

7.2 Memorando o Comunicación Interna

Se utilizará para transmitir información, orientaciones y pautas entre las diferentes dependencias; así como también entre las líneas de coordinación jerárquica de la Administración.

Los memorandos o comunicaciones internas serán enviados electrónicamente. [SG-Formatos](#), véase el [Anexo: Memorando F-GI-18](#)

7.3 Circulares

Las Circulares son comunicaciones escritas de interés común, dirigido a un grupo específico de funcionarios y el objetivo fundamental de esta será dar a



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



conocer información de carácter general. [SG-Formatos](#), véase el [Anexo: Circular F-GI-22](#)

7.4 Actas

Las actas son la memoria de todo lo que se trate en una reunión, comité o situación específica que hayan sido previamente programada por la administración y es por ello que desde su elaboración adquieren valor administrativo, legal, jurídico e histórico para la administración municipal ya que la información acá contenida sirve como fundamento para la toma de decisiones y es por ello, que debemos tener en cuenta:

8. Las actas deben ser elaboradas siempre en papel membrete.
9. Las actas se redactan en tiempo pasado, deben ser concisas, claras y con énfasis en las decisiones tomadas; excepto las que son de descargo, que deben ser redactadas en tiempo presente. Sin embargo, si algún participante hace la solicitud se deben anotar las discrepancias o aclaraciones que se presentaron en la reunión.
10. Ningún párrafo debe iniciarse con gerundio. Se recomienda no redactar con lenguaje telegráfico; tampoco deben presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.
11. La presentación de originales y copias debe ser impecable sin borrones ni repisados.
12. Cuando haya lugar a votaciones, se indica el número de votos emitidos a favor, en contra y en blanco. En caso de nombramientos, se registran los resultados y los nombres completos.

Se indica el nombre de la persona que presenta una moción y no es necesario anotar el nombre de quienes se adhieren a ella. Cuando sea necesario mencionar la intervención de uno de los asistentes, se hace con su nombre completo.

Véase el [Anexo: Acta F-DE-01](#)

Existen diferentes clases de Actas que son utilizadas en los diferentes procesos que adelantan cada una de las dependencias, como lo son:

- Actas del Consejo Municipal
- Actas de Comités
- Actas de Consejos



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- Actas de Reuniones Administrativas
- Actas de baja de inventarios
- Actas de Eliminación de documentos
- Actas de Entrega.

7.5 Informes

La elaboración de los informes estará a cargo de los funcionarios o contratistas que hayan sido autorizados mediante acto administrativo o en el cumplimiento de sus funciones.

Los informes se elaborarán en papel con el logo símbolo de la administración, para su presentación o envío se debe generar un documento remitario y cuando existan anexos, se deben identificar, describir o aclarar dentro del texto

Ejemplo

Anexos: tres (dos actas en 10 folios y un informe en 5 folios)

Los informes pueden ser:

- a) Informe ejecutivo, que tiene de una a tres páginas
- b) informe Detallado, que consta de una a 10 páginas

Para elaborar un informe se debe tener en cuenta:

- Se debe tratar un tema por informe,
- Ser claros, concretos y precisos, redactar en forma interpersonal.
- Usar un tratamiento respetuoso y cortés.
- Utilizar los formatos normalizados por la Alcaldía y que están referidos en este Manual. [SG-Formatos](#). véase el [Anexo: Informe Ejecutivo F-GI-23](#) y [Anexo: Informe Detallado F-GI-24](#)
- Disponer el orden en que se van a describir y contar las actividades realizadas, y elegir el lenguaje técnico adecuado, así como el tono para presentar los hechos.

La presentación de un informe varía según el objetivo que se quiera alcanzar, es decir si se quiere informar un hecho, aclarar una situación, reiterar



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



información o presentar detalles sobre un tema determinado y estos pueden presentarse de manera esporádica o periódica.

La estructura del informe será de acuerdo con los requerimientos que tenga cada una de las dependencias, las cuales definirán el tipo de informe a implementar, entre los cuales están:

Informe Ejecutivo

Esta clase de informe se usa para dejar constancia de algún procedimiento realizado durante la verificación de asuntos administrativos, para dar a conocer diferentes aspectos sobre visitas administrativas o de verificación, reportar eventos extraordinarios, presentar resúmenes de procesos de evaluación, elaborar resumen sobre el comportamiento inadecuado de un equipo, de un grupo de personas o de un individuo, etc.

El Informe Ejecutivo, debe incluir:

- Encabezamiento, conformado por razón social, dependencia, número o código, título, lugar de origen y fecha de elaboración.
- Autoría del resumen ejecutivo.
- Objetivos.
- Numerales o temas.
- Conclusiones y recomendaciones.
- Firma.

Informe Detallado

Este tipo de informe no debe tener portada, sólo encabezamiento. Se elaborará cuando se deba dar a conocer el estado y avance de actividades administrativas, dicho Informe debe tener:

- Encabezamiento: razón social, dependencia, código, título, ciudad o municipio de origen y fecha de elaboración,
- Autoría del informe detallado
- Objetivos
- Capítulo o capítulos
- Conclusiones y recomendaciones (opcional), y
- Firma.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



7.6 Certificados y Constancias

Certificados:

Son documentos de carácter probatorio que aseguran la veracidad y legalidad de un hecho o acto que haya ocurrido y del cual la Administración Municipal deba dar fe. En base a esto, las dependencias autorizadas emitirán las siguientes certificaciones: Donaciones, paz y salvos, resultados médicos, documentos de identidad, entre otros. [SG-Formatos](#) véase el [Anexo: Certificado F-GI-20](#)

- **Entrega de cargos y reporte de los Inventarios Documentales – en el Formato FUID aprobado en el Sistema de Gestión-SG de los servidores públicos al ser vinculados, trasladados o desvinculados de la Entidad:**

Cuando un servidor público se separa del cargo por retiro del servicio o por alguna situación administrativa, deberá gestionar el listado de visados para desvinculación o movimiento interno (Resolución 430 del 2009); El Director de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía firmará paz y salvo por concepto de legalización de la documentación generada y /o custodiada previo a la firma del Inventario Documental en el formato FUID aprobado en el Sistema de Gestión -SG por parte del funcionario que entrega el cargo, del jefe inmediato y/o funcionario que recibe el cargo, y visto bueno del Profesional Universitario a cargo del proceso de Gestión Documental en la Dirección Administrativa de Gestión Documental, el cual revisará el diligenciamiento del FUID de acuerdo a la normatividad archivística vigente. Así mismo, de contarse con personal disponible, se enviará un Servidor Publico de la Dirección Administrativa de Gestión Documental para revisar los documentos en la dependencia entregados por el funcionario saliente, o en su defecto, se registrará en el Inventario Documental reportado la **nota “Pendiente por Revisar”** hasta que se pueda validar directamente dichos documentos con el apoyo del jefe inmediato y del funcionario que recibe el cargo al funcionario saliente. Así mismo, para la entrega de cargos de los Asesores del Despacho del Alcalde, un servidor público designado por el Alcalde o Alcaldesa, se encargará de validar la entrega de la información por parte de los Asesores del



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



Despacho, dicha información se debe reportar al Director Administrativo de Gestión Documental mediante memorando radicado, indicando si el Asesor saliente entregó la información o documentación que tenía bajo su cargo, o en caso de no tener información o documentación, lo informará por escrito al Director de Gestión Documental. Además, en caso de omisión o de la no entrega completa de la información y documentación por parte de un funcionario saliente de la Entidad, se podrá emitir comunicación interna a la Dirección Técnica de Control Disciplinario Interno para que adelante las acciones respectivas en cumplimiento del Acuerdo 038 de 2002 del Archivo General de la Nación -AGN, en sus artículos 1, 2 y 3. Finalmente, se aclara que desde la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, se vela por dar los lineamientos adecuados en cuanto a la organización de los documentos, en asesorar y capacitar a los funcionarios en la implementación de los instrumentos archivísticos como las Tablas de Retención Documental – TRD, sin embargo, los funcionarios de cada dependencia son los que conocen los procesos con los documentos que generan, custodian y están en el deber de registrar la información en el Formato Único de Inventario Documental -FUID al momento de entregar los cargos por traslado o desvinculación. Así mismo, en caso de identificar omisión en el reporte de la información de un funcionario saliente, se debe de comunicar al jefe inmediato de la dependencia y a la Dirección Administrativa de Gestión Documental para realizar las acciones necesarias y prevenir el riesgo de pérdida de la información.

Constancias:

Son documentos probatorios que no requieren solemnidad y que de igual manera la administración Municipal puede expedir cuando se requiera una constancia para: tiempo de servicios, experiencia, salarios, clase de trabajo, comportamiento de un funcionario o contratista, entre otros. [SG-Formatos](#) véase el [Anexo: Constancia F-GI-21](#)

Estos tipos de documentos deben de redactarse en forma clara, precisa, concreta y concisa, empleando un estilo gramatical natural. Se debe suministrar la información de forma personalizada y siempre se debe expedir en original.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



7.7 Mensajes electrónicos

El mensaje electrónico 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 puede utilizar para enviar adjuntos como cartas, memorandos, circulares y cualquier otro documento que sea necesario para la sustentación del contenido. [SG-Formatos](#), véase el [Anexo: Correo F-GI-25](#).

Los e-mails tienen objetivos fundamentales informar y persuadir a su destinatario, para ello se recomienda tener en cuenta:

- Tratar un solo tema por comunicación;
- Redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- Usar tratamiento respetuoso y cortés;
- Redactar en primera persona del plural y usar el tratamiento de usted en singular o plural; - emplear estilo gramatical natural, sencillo y continuo;
- Utilizar los formatos normalizados en los manuales de cada organización, y distribuir el texto de acuerdo con su extensión.

Nota: Para efectos de acceso y uso de los mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales véase la Ley 527 de 1999 y demás normas relacionadas.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



8. DISEÑO DE FORMATOS - Plantillas Electrónicas.

8.1 Carta u oficio (F-GI-19)



<Seleccione el código de la dependencia>

Bello, Fecha

<Titulo de tratamiento>
<NOMBRE COMPLETO DESTINATARIO>
<Cargo - Si aplica>
<Entidad - Si aplica>
<Dirección de destino>
Código Postal <Número del Código>
<Ciudad y departamento de destino>

Asunto: < Tema de la comunicación>

<Cuerpo del texto (redactar en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés)>

<Frase o palabra de despedida>.

<NOMBRE COMPLETO REMITENTE>
<Cargo>

Anexos: <Cantidad y número de hojas o tipo de anexo - Si aplica>

COPIA: <Nombre y Cargo - Si aplica>

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:			
Revisó:			

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma



Sede Administrativa
Cra. 50# 51- 00, Bello - Antioquia
NIT 890.980.112-1

PBX: (57-4) 604 79 44
Código postal: 051053
www.bello.gov.co

Síguenos: @alcaldiabel
f X @ d



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



8.2 Memorando o Comunicación Interna (F-GI-18)



MEMORANDO

<Seleccione el código de la dependencia>

Bello, Fecha

PARA: <Denominación o Título y Nombre Completo Destinatario, Cargo

DE: <Nombre Completo Remitente, Cargo >

ASUNTO: <Tema de la comunicación>

<Cuerpo del texto (redactar en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés)>

<Frase o palabra de despedida>.

<NOMBRE DEL REMITENTE>

<Cargo>

Anexos: <Cantidad y número de hojas o tipo de anexo - Si aplica>

Copia: <Nombre y Cargo - Si aplica>

<Nombre y apellido de quien proyecta o transcribe – Si aplica>

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:			
Revisó:			

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma



Sede Administrativa
Cra. 50# 51- 00, Bello - Antioquia
NIT 890.980.112-1

PBX: (57-4) 604 79 44
Código postal: 051053
www.bello.gov.co

Síguenos: @alcaldiadebel





MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



8.3 Circular (F-GI-22)



CIRCULAR <Consecutivo> -

<Seleccione el código de la dependencia>

Bello, Fecha

PARA: < DESTINATARIOS>

ASUNTO: <Tema de la comunicación>

<Cuerpo del texto (redactar en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés)>

<Frase o palabra de despedida>.

<NOMBRE DEL REMITENTE>

<Cargo>

<Anexos– Si aplica >

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:			
Revisó:			

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma



Sede Administrativa
Cra. 50# 51- 00, Bello - Antioquia
NIT 890.980.112-1

PBX: (57-4) 604 79 44
Código postal: 051053
www.bello.gov.co

Síguenos: @alcaldiadebel
f X @ d



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



SC-CER143688

8.4 Acta de reunión (F-DE-01)

LUGAR	FECHA <small>(dd/mm/aa)</small>	HORA INICIO <small>(hh:mm)</small>	HORA FIN <small>(hh:mm)</small>

NOMBRE DE REUNIÓN
Registre el nombre de reunión a realizar, indicando si es ordinaria o extraordinaria.

NÚMERO DE REUNIÓN
Registre el número de reunión, si se trata de reuniones consecutivas.

CONTROL DE ASISTENCIA

CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		FIRMA
		SI <small>(SI/NO)</small>	NO	

INVITADOS

CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		OBSERVACIÓN
		SI <small>(SI/NO)</small>	NO	

Código: F-DE-01 Versión: 05 Fecha de aprobación: 2022 / 02 / 17 Página 1 de 3

LUGAR	FECHA <small>(dd/mm/aa)</small>	HORA INICIO <small>(hh:mm)</small>	HORA FIN <small>(hh:mm)</small>

AGENDA

INFORMACIÓN BÁSICA 1
 NOMBRE DE REUNIÓN 1
 NÚMERO DE REUNIÓN 1
 CONTROL DE ASISTENCIA 1
 INVITADOS 1

1. CONFIRMACIÓN DE LOS ASISTENTES E INVITADOS 3
 2. VERIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR 3
 3. TEMA 1 3
 4. TEMA 2 3
 5. TEMA 3 3
 6. PROPOSICIONES Y VARIOS 3
 7. COMPROMISOS 3
 8. PROXIMA REUNIÓN 3

Código: F-DE-01 Versión: 05 Fecha de aprobación: 2022 / 02 / 17 Página 2 de 3

LUGAR	FECHA <small>(dd/mm/aa)</small>	HORA INICIO <small>(hh:mm)</small>	HORA FIN <small>(hh:mm)</small>

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. CONFIRMACIÓN DE LOS ASISTENTES E INVITADOS:
Escribir los comentarios y acciones.

2. VERIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR:
Escribir los comentarios y acciones.

3. TEMA 1:
Escribir los comentarios y acciones.

4. TEMA 2:
Escribir los comentarios y acciones.

5. TEMA 3:
Escribir los comentarios y acciones.

6. PROPOSICIONES Y VARIOS:
Escribir los comentarios y acciones.

7. COMPROMISOS:
Escribir los comentarios y acciones.

8. PROXIMA REUNIÓN:

LUGAR	FECHA <small>(dd/mm/aa)</small>	HORA DE INICIO <small>(hh:mm)</small>

Elaboró: _____ Aprobó: _____
 Fecha: (dd/mm/aa) Fecha: (dd/mm/aa)

Código: F-DE-01 Versión: 05 Fecha de aprobación: 2022 / 02 / 17 Página 3 de 3



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



8.5 Informes

Informe Ejecutivo (F-GI-23)

	INFORME EJECUTIVO													
<p><Seleccione el código de la dependencia></p> <p>INFORME DE XX</p> <p>Bello, Haga clic aquí para escribir una fecha.</p> <p>Elaborado por: Aprobado por:</p> <p>1 OBJETIVO(S)</p> <p>2 TEMAS</p> <p>2.1 TEMA 1</p> <p>2.2 TEMA 2</p> <p>3 CONCLUSIONES</p> <p><NOMBRE COMPLETO REMITENTE> <Cargo> Anexos: <Cantidad y número de hojas o tipo de anexo - Si aplica></p> <p>COPIA: <Nombre y Cargo - Si aplica></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Nombre</th> <th>Firma</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Proyectó:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Revisó:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Nombre	Firma	Fecha	Proyectó:				Revisó:			
	Nombre	Firma	Fecha											
Proyectó:														
Revisó:														
Código: F-GI-23	Versión: 09 Fecha de aprobación: 2024 / 02 / 13	Página 1 de 2												

	INFORME EJECUTIVO	
<p>Los amba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma</p>		
Código: F-GI-23	Versión: 09 Fecha de aprobación: 2024 / 02 / 13	Página 2 de 2



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



SC-CER143688

Informe Detallado (F-GI-24)

	INFORME DETALLADO		
<Seleccione el código de la dependencia>			
INFORME DE XX			
Bello, Haga clic aquí para escribir una fecha.			
Elaborado por: Aprobado por:			
1	GLOSARIO		
2	INTRODUCCIÓN		
3	OBJETIVO(S)		
4	TEMAS		
4.1	TEMA 1		
4.2	TEMA 2		
5	CONCLUSIONES		
6	RECOMENDACIONES		
Código: F-GI-24	Versión:10 Fecha de aprobación: 2024 / 02 / 13	Página 1 de 2	

	INFORME DETALLADO		
7	BIBLIOGRAFÍA		
8	LISTA DE TABLAS		
9	LISTA DE FIGURAS		
<NOMBRE COMPLETO REMITENTE> <Cargo>			
Anexos: <Cantidad y número de hojas o tipo de anexo - Si aplica>			
COPIA: <Nombre y Cargo - Si aplica>			
Proyectó:	Nombre	Firma	Fecha
Revisó:			
<small>Los amba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma</small>			
Código: F-GI-24	Versión:10 Fecha de aprobación: 2024 / 02 / 13	Página 2 de 2	



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



SC-CER143688

8.5 Certificados y Constancias

Certificado (F-GI-20)

	CERTIFICADO		
<p><Seleccione el código de la dependencia></p>			
<p>Bello, Haga clic aquí para escribir una fecha.</p>			
<p><CARGO DE QUIEN EMITE EL CERTIFICADO></p>			
<p>CERTIFICA:</p>			
<p><Describa en forma clara y concisa los hechos que se certifican>.</p>			
<p>Este certificado se expide por <describa los motivos por los cuales se certifica>.</p>			
<p><NOMBRE COMPLETO DE QUIEN EMITE LA CONSTANCIA> <CARGO></p>			
	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:			
Revisó:			
<small>Los amba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma</small>			
Código: F-GI-20	Versión: 09 Fecha de aprobación: 2024 / 02 / 13	Página 1 de 1	



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



Constancia (F-GI-21)

	CONSTANCIA													
<p><Seleccione el código de la dependencia></p> <p>Bello, Haga clic aquí para escribir una fecha.</p> <p style="text-align: center;"><CARGO DE QUIEN EMITE LA CONSTANCIA></p> <p style="text-align: center;">HACE CONSTAR:</p> <p><Describa en forma clara y concisa los hechos que se certifican>.</p> <p>Este certificado se expide por <describa los motivos por los cuales se certifica>.</p> <p><NOMBRE COMPLETO DE QUIEN EMITE LA CONSTANCIA> <CARGO></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 30%;">Nombre</th> <th style="width: 20%;">Firma</th> <th style="width: 20%;">Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Proyectó:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Revisó:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; text-align: center; margin-top: 5px;">Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma</p>				Nombre	Firma	Fecha	Proyectó:				Revisó:			
	Nombre	Firma	Fecha											
Proyectó:														
Revisó:														
Código: F-GI-21	Versión: 09 Fecha de aprobación: 2024 / 02 / 13	Página 1 de 2												



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



8.7 Correo Electrónico (F-GI-25)



CORREO ELECTRONICO



Asunto: Frase corta y lo más descriptiva posible del contenido del mensaje.

Bello, Haga clic aquí para escribir una fecha.

Cordial saludo señor xxxxxxxxxxxxxx

Texto del mensaje (escribir el mensaje, teniendo en cuenta las reglas básicas de ortografía: tildes, mayúsculas, diéresis, puntuación, entre otras)

Atentamente,

NOMBRE COMPLETO
Secretario de Servicios Administrativos
Alcaldía de Bello
Teléfono
Dirección:
Bello, Antioquia
www.bello.gov.co

Código: F-GI-25

Versión: 07
Fecha de aprobación: 2024 / 02 / 13

Página 1 de 1



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



9. INSTRUCTIVO COMUNICACIONES OFICIALES

9.1 Producción de la Carta u oficio

Para la elaboración de una carta u oficio los funcionarios de la administración tendrán en cuenta:

- ✓ **Código:** Este es el número de dependencia que produce el documento y debe escribirse a 4 cms del borde superior, dejando una interlínea cuando haya logotipo o membrete.
- ✓ **Lugar de origen y fecha de elaboración:** Lugar de origen del documento, día, mes (en minúscula) y año (sin separarlo con punto), debe colocarse a dos interlíneas libres del código.
- ✓ **Datos del destinatario:** A dos interlíneas del lugar y fecha de elaboración, se indica la denominación o título académico, nombre del destinatario, cargo, nombre de la empresa u organización, Dirección y lugar.

Ejemplo: Doctor
Santiago Vargas
Director Talento Humano
Idear Seguros SA
Circular 3 N° 80 - 30
Medellín, Antioquia

- ✓ **Asunto:** Tema a tratar, este debe ser expresado en máximo cuatro palabras y estar a tres interlíneas de los datos del destinatario.
- ✓ **Cuerpo o texto:** A dos interlíneas del asunto y en este se expresa el contenido del tema que se quiere tratar, debe ser redactado en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés, entre párrafos de deja una interlínea libre.
- ✓ **Despedida:** A dos interlíneas del texto, de una manera cordial se dan agradecimientos por la atención prestada, puede ser breve terminada en coma o con frase de cortesía terminada en punto.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- ✓ **Datos del remitente:** Se ubica a cuatro interlíneas de la despedida, contiene nombres y apellidos en mayúscula sostenida, se debe indicar el cargo en mayúscula inicial.

Nota: La firma debe ubicarse en la parte superior del nombre del remitente.

- ✓ **Anexos:** Se deben detallar en el texto y al final de la comunicación, a dos interlíneas, se debe enunciar la cantidad de anexos, relacionando entre paréntesis el número de folios, hojas y el tipo de anexo.

Ejemplo:

Anexos: cuatro (una circular en un folio, dos actas en ocho folios y un informe en cinco folios)

- ✓ **Copia:** Si aplica, debemos relacionar los destinatarios alineados (tratamiento de cortesía, título, cargo y organización) a dos interlíneas

Ejemplo: Señor Fernando Gutiérrez, Gerente Energy S.A
Doctora Ana Galvis, Jefe de Personal, Idear Ltda.

- ✓ **Transcribe:** Se deben dejar una interlínea después de copia e indicar el nombre con mayúscula inicial e inicial del primer apellido de quien transcribe el documento y en un tamaño de letra más pequeño (Arial 10).

9.2 Producción del Memorando o Comunicación Interna

Para la elaboración de un memorando o Comunicación Interna, los funcionarios que tengan que producir este documento deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- ✓ **Encabezado:** La palabra memorando debe ir centrada y en mayúscula sostenida, a un interlineado libre de la margen superior.
- ✓ **Código:** A tres interlíneas del encabezado va el número de dependencia que produce el documento.
- ✓ **Fecha:** A una interlínea del código ponemos el día, mes (en minúscula) y año (sin separarlo con punto), según el estilo.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



✓ **Encabezamiento:**

Destinatario: a dos interlíneas de la fecha se coloca la palabra PARA en mayúscula sostenida seguida de dos puntos, los datos del destinatario van alineados, se debe indicar la denominación o título, nombre y cargo, este último separado por coma.

Remitente: A una interlínea del destinatario se coloca la palabra DE en mayúscula sostenida seguida de dos puntos, los datos del remitente van alineados, se debe indicar el nombres y apellidos.

Ejemplo: PARA: Doctora Lina Díaz, Secretaria General
DE: Katherine Velásquez

✓ **Asunto:** A dos interlíneas del remitente, la palabra asunto va en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos; se indica el tema a tratar.

✓ **Texto:** En este apartado se escribe el contenido del tema que se quiere tratar, este contenido se coloca a dos interlíneas del asunto y entre párrafos de deja una interlínea libre.

✓ **Despedida:** A dos interlíneas del texto, de una manera cordial se dan agradecimientos por la atención prestada, puede ser breve terminada en coma o con frase de cortesía terminada en punto.

✓ **Remitente y firmas responsables:** Se colocarán en mayúscula inicial los nombres, apellidos y cargo del firmante, a cuatro interlíneas de la despedida.

La firma se ubica en la parte superior del nombre del remitente.

✓ **Anexos:** Si aplica, se debe detallar en el texto y al final de la comunicación, a dos interlíneas, se debe enunciar la cantidad de anexos, relacionando entre paréntesis el número de folios, hojas y el tipo de anexo

Ejemplo: Anexo: uno (un folio)

✓ **Copia:** Si aplica, debemos ubicarlo a una interlínea y allí se debe relacionar el nombre, apellido, cargo de la persona con quien se va a compartir este documento, en Mayúscula inicial.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- ✓ **Transcribe:** Se deben dejar una interlínea después de copia e indicar el nombre con mayúscula inicial y e inicial del primer apellido de quien transcribe el documento y en un tamaño de letra más pequeño (Arial 10).

9.3 Producción de Circulares

Para su elaboración se deben seguir los siguientes lineamientos:

- ✓ **Encabezado:** La palabra Circular debe ir centrado, en mayúscula sostenida, a dos interlíneas de la zona 1 y acompañada del consecutivo que la identifica, de acuerdo a la dependencia que la expida.
- ✓ **Código:** A dos interlíneas del encabezado va el número de dependencia que produce el documento.
- ✓ **Lugar y Fecha:** A dos interlíneas del código se escriben el lugar, día, mes (en minúscula) y año (sin separarlo con punto) en que se elabora el documento.
- ✓ **Encabezamiento:**
A tres interlíneas de la fecha se coloca la palabra PARA en mayúscula sostenida seguida del grupo de destinatarios a quien va dirigida la circular y su ubicación.

Ejemplo: PARA VENDEDORES

- ✓ **Asunto:** A dos interlíneas del encabezado, contra la margen izquierda.
- ✓ **Texto:** En este apartado se escribe el contenido del tema que se quiere tratar incluyendo el saludo, este contenido se coloca a dos interlíneas del asunto y entre párrafos de deja una interlínea libre.
- ✓ **Despedida:** A una interlínea del texto, se finaliza la circular con una palabra de despedida que puede ser breve terminada en coma o con frase de cortesía terminada en punto.
- ✓ **Remitente y firmas responsables:** Los nombres y apellidos del firmante se colocan en Mayúscula inicial, a cuatro interlíneas de la despedida.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



La firma se ubica en la parte superior del nombre del remitente.

- ✓ **Anexos:** Se deben detallar en el texto y al final de la comunicación, a dos interlíneas, se debe enunciar la cantidad de anexos, relacionando entre paréntesis el número de folios, hojas y el tipo de anexo
- ✓ **Transcribe:** Se deben dejar una interlínea después de copia e indicar el nombre con mayúscula inicial y e inicial del primer apellido de quien transcribe el documento y en letra más pequeña (Arial 10).

9.4 Producción del Acta

Para la Elaboración del Acta se establecieron las siguientes pautas:

- ✓ **Información Básica:**

Se encuentra a Una interlínea de la margen superior, se ingresará la siguiente información

- **Lugar de la reunión:**
Se indica el lugar en donde se realizó la reunión.
- **Fecha de la reunión:**
Se indica la fecha en que se realizó la reunión.
- **Hora Inicio y Hora Fin:**
Se indica la hora de inicio y finalización de la reunión.

Ejemplo:

LUGAR	FECHA (aaaa-mm-dd)	HORA INICIO (a.m.-p.m.)	HORA FIN (a.m.-p.m.)
Bello	2024-02-08	9:00 a.m.	12:00 m.

- ✓ **Nombre de la reunión:** Registre el nombre de reunión a realizar, indicando si es ordinaria o extraordinaria, a dos interlíneas de la información básica



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



SC-CER143688

Ejemplo:

REUNIÓN ORDINARIA CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- ✓ **Número de reunión:** Registre el número de reunión, si se trata de reuniones consecutivas a una interlínea del nombre de la reunión
- ✓ **Control de asistencia:** A dos interlíneas del número de la reunión, se indica el cargo y los nombres y apellidos con mayúscula inicial de las personas que fueron convocadas a la reunión, en donde se indicara a través de una X en la casilla Asistió.

CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		FIRMA
		SI HORA	NO	

- ✓ **Invitados:** A dos interlíneas del control de asistencia, se indica el cargo y los nombres y apellidos con mayúscula inicial de las personas que estuvieron como invitados en la reunión.

CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		OBSERVACIONES
		SI HORA	NO	



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



CARGO	NOMBRE CONVOCADO	ASISTIÓ		OBSERVACIONES
		SI HORA	NO	

- ✓ **Agenda:** Se encuentra al inicio de la página siguiente a la lista de invitados a la reunión y se indica el contenido del acta y el orden en que fue desarrollada la reunión, se enumera en números arábigos y con mayúscula sostenida, los temas que motivaron a la reunión.

INFORMACIÓN BÁSICA	1
NOMBRE DE REUNIÓN	1
NÚMERO DE REUNIÓN	1
👤 CONTROL DE ASISTENCIA	1
👤 INVITADOS	1
1. CONFIRMACIÓN DE LOS ASISTENTES E INVITADOS:	3
2. VERIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR:	3
3. TEMA 1:	3
4. TEMA 2:	3
5. TEMA 3:	3
6. PROPOSICIONES Y VARIOS:	3
7. COMPROMISOS:	3
8. PROXIMA REUNIÓN:	3

- ✓ **Desarrollo de la reunión:** A inicio de la página siguiente al título de la Agenda, en mayúscula sostenida se escribe la palabra desarrollo de la Reunión.

1. **CONFIRMACIÓN DE LOS ASISTENTES E INVITADOS:** A dos interlineas del desarrollo de la reunión, se debe escribir los comentarios y acciones.
2. **VERIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA REUNIÓN ANTERIOR:** A una interlinea de la confirmación de los asistentes e invitados, se debe escribir los comentarios y acciones
3. **TEMA 1:** A una interlinea de la verificación de los compromisos de la reunión anterior, se debe escribir los comentarios y acciones



**MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN
DE COMUNICACIONES OFICIALES
M-GI-01**



- 4. **TEMA 2:**
A una interlinea del Tema 1, se debe escribir los comentarios y acciones
 - 5. **TEMA 3:**
A una interlinea del Tema 2, se debe escribir los comentarios y acciones
 - 6. **PROPOSICIONES Y VARIOS:**
A una interlinea del Tema 3, se debe escribir los comentarios y acciones
 - 7. **COMPROMISOS:**
A una interlinea de proposiciones y varios, en este aparte se indicará las actividades, tareas o compromisos que fueron asumidos en la reunión, especificando el número de acta, el compromiso adquirido, la fecha de realización y observaciones
- ✓ **PROXIMA REUNIÓN:** Al programarse una nueva reunión se debe colocar una interlínea del texto final de los compromisos se indicará el lugar, fecha y hora de inicio.

LUGAR	FECHA (aaaa-mm-dd)	HORA DE INICIO (a.m.-p.m.)
Bello	2024-02-09	9:00 a.m.

- ✓ **Elaboró:** Se debe dejar una interlínea después de la próxima reunión e indicar el nombre con mayúscula inicial e inicial del primer apellido de quien elaboro el documento y en letra más pequeña (Arial 10).
- ✓ **Aprobó:** En esta área deben ir las firmas de las personas que asistieron a la reunión, aprobando el contenido de la misma.

Las firmas se harán por orden jerárquico y estas quedarán contra la margen derecha. En el caso que las firmas deban pasar a otra hoja se debe poner la expresión "Pasan firmas" seguida de dos puntos, sobre el margen inferior y contra el margen derecho.

Elaboró:	Aprobó:
-----------------	----------------



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



Fecha: (aaaa-mm-dd)	Fecha: (aaaa-mm-dd)

- ✓ **Anexos:** Se deben detallar en el texto y al final de la comunicación, a dos interlíneas, se debe enunciar la cantidad de anexos, relacionando entre paréntesis el número de folios, hojas y el tipo de anexo

9.5 Producción de Informes

Dependiendo del ente que produzca se definirá la clase de informe a implementar:

9.6 Informe Ejecutivo

- ✓ **Encabezado:** Está compuesto por:
 - **Dependencia:** Es la oficina o sección donde se origina el informe, se escribe a una interlínea libre del margen superior de la hoja con mayúscula inicial.
 - **Código:** Se indica el código de la dependencia y se escribe en la misma línea.

Ejemplo: Secretaría de Educación 1120

- **Título:** Tema del que trata el informe y se escribe a dos interlíneas libres de la dependencia, en mayúsculas y centrado.

Ejemplo: CAPACITACIÓN MIPG

- **Lugar de origen y Fecha elaboración:** A dos interlíneas libres del título se escribe el lugar, día, mes (en minúscula) y año (sin separarlo con punto) en que se elabora el documento.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- ✓ **Auditoria del Informe Ejecutivo:** A dos interlíneas de la fecha se coloca la expresión Elaborado por en mayúscula inicial y debajo de este Aprobado por en mayúscula inicial
- ✓ **Objetivo:** El informe ejecutivo puede tener uno o varios objetivos que describen, en forma breve, el propósito de los mismos. Se pueden enunciar en un solo párrafo o presentarlos así:

A dos interlíneas libres del último responsable del resumen y sobre el margen izquierdo, se escribe la palabra objetivo seguida de dos puntos (:) y con mayúscula sostenida.

En caso de requerir más de un renglón, el segundo y los subsiguientes retornan contra el margen izquierdo. Cuando existan varios objetivos, se enumeran y enuncian a interlineación sencilla, conservando la tabulación

Ejemplo 1:

OBJETIVO: Presentar informe sobre proceso de capacitación

Ejemplo 2:

OBJETIVOS:

1. Cumplir con requisito exigido para acta final de contratación
2. Elaborar informe o resumen que abarque el proceso completo de la capacitación con base en competencias laborales.
3. Presentar conclusiones sobre ...
4. Hacer recomendaciones para ...

- ✓ **Temas:** Este tipo de informe tiene temas precisos, los cuales deben iniciar a dos interlíneas libres del último renglón del párrafo anterior y después del título se deja una línea libre para dirigir el texto correspondiente.

Ejemplo 1:

SENSIBILIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO

Como parte esencial de la capacitación fue necesario realizar la sensibilización de todos aquellos preseleccionados...



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



Si el informe contiene más de un tema, estos se enumeran y enuncian

Ejemplo 2:

1. SENSIBILIZACIÓN E INICIO DEL PROCESO

La sensibilización tuvo lugar el lunes 17 de marzo de 2009, de 8 a 11 de la mañana. Asistieron 50 personas, de las cuales se seleccionaron 20....

2. CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

Se envió el programa y horarios respectivos, además del plan de evaluaciones...

- ✓ **Conclusiones:** Se escribe en mayúscula sostenida, a dos interlíneas libres del último renglón del texto.
- ✓ **Nombres, cargos y firmas:** Al finalizar el informe, este debe firmarse, los nombres se escriben en mayúscula sostenida a cuatro interlíneas libres del último párrafo y posteriormente el cargo
- ✓ **Rubrica:** Depende del tema tratado y por seguridad, el autor puede escribir su rúbrica en cada una de las hojas, en la parte inferior izquierda.
- ✓ **Anexos:** Se deben detallar en el texto y al final de la comunicación, a dos interlíneas, se debe enunciar la cantidad de anexos, relacionando entre paréntesis el número de folios, hojas y el tipo de anexo
- ✓ **Copia:** Si aplica, debemos ubicarlo a una interlínea y allí se debe relacionar el nombre, apellido y cargo de la persona con quien se va a compartir este documento, en Mayúscula inicial.
- ✓ **Transcribe:** Se deben dejar una interlínea después de copia e indicar el nombre con mayúscula inicial e inicial del primer apellido de quien transcribe el documento y en letra más pequeña (Arial 10).

9.7 Informe Detallado

- ✓ **Encabezado**



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- **Dependencia:** Es la dependencia, sección donde se origina el informe, se escribe a una interlínea libre del margen superior de la hoja con mayúscula inicial
 - **Código:** Se indica el código de la dependencia y se escribe en la misma línea.
 - **Título:** Tema del que trata el informe y se escribe a dos interlíneas libres de la dependencia, en mayúsculas y centrado.
 - **Lugar de origen y Fecha elaboración:** A dos interlíneas libres del título se escribe el lugar, día, mes (en minúscula) y año (sin separarlo con punto) en que se elabora el documento.
- ✓ **Auditoría y Aprobación del Informe Detallado:** A dos interlíneas de la fecha se coloca la expresión Elaborado por en mayúscula inicial y debajo de este Aprobado por en mayúscula inicial.
- ✓ **Glosario:** De acuerdo a la complejidad de los temas que se en este tipo de informe se debe indicar en este apartado las palabras o expresiones que son difíciles de comprender junto con su significado o comentario; se colocará a dos interlíneas aprobado por, se escribe la palabra glosario con mayúscula sostenida.
- ✓ **Introducción:** A dos interlíneas del Glosario, se escribe la palabra introducción con mayúscula sostenida. En este apartado se realiza un preámbulo de los temas principales que serán abordados
- ✓ **Objetivo:** El informe puede tener uno o varios objetivos que describen, en forma breve, el propósito de los mismos. Se pueden enunciar en un solo párrafo o presentarlos así:

A dos interlíneas libres de la introducción y sobre el margen izquierdo, se escribe la palabra objetivo seguida de dos puntos (:) y con mayúscula sostenida.

- ✓ En caso de requerir más de un renglón, el segundo y los subsiguientes retornan contra el margen izquierdo. Cuando existan varios objetivos, se enumeran y enuncian a interlineación sencilla, conservando la tabulación

Ejemplo 1:

OBJETIVO: Presentar informe sobre proceso de capacitación



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



Ejemplo 2:

OBJETIVOS:

1. Cumplir con requisito exigido para acta final de contratación
 2. Elaborar informe o resumen que abarque el proceso completo de la capacitación con base en competencias laborales.
 3. Presentar conclusiones sobre ...
 4. Hacer recomendaciones para ...
- ✓ **Temas:** Este tipo de informe tiene temas precisos, los cuales deben iniciar a dos interlíneas libres del último renglón del párrafo anterior y después del título se deja una línea libre para dirigir el texto correspondiente.

Ejemplo 1:

SENSIBILIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO

Como parte esencial de la capacitación fue necesario realizar la sensibilización de todos aquellos preseleccionados...

Si el informe contiene más de un tema, estos se enumeran y enuncian

Ejemplo 2:

1. SENSIBILIZACIÓN E INICIO DEL PROCESO

La sensibilización tuvo lugar el lunes 17 de marzo de 2009, de 8 a 11 de la mañana. Asistieron 50 personas, de las cuales se seleccionaron 20...

2. CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

Se envió el programa y horarios respectivos, además del plan de evaluaciones...

- ✓ **Conclusiones:** Se escribe en mayúscula sostenida, a dos interlíneas libres del último renglón del texto.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- ✓ **Recomendaciones:** Se escribe en mayúscula sostenida, a dos interlíneas libres del último renglón del texto.
- ✓ **Bibliografía** Se escribe en mayúscula sostenida, a dos interlíneas libres del último renglón del texto
- ✓ **Lista de Tablas:** Se escribe en mayúscula sostenida, a dos interlíneas libres del último renglón del texto
- ✓ **Lista de Figuras:** Se escribe en mayúscula sostenida, a dos interlíneas libres del último renglón del texto
- ✓ **Nombres, cargos y firmas:** Al finalizar el informe, este debe firmarse, los nombres se escriben en mayúscula sostenida a cuatro interlíneas libres del último párrafo y posteriormente el cargo
- ✓ **Rúbrica:** Depende del tema tratado y por seguridad, el autor puede escribir su rúbrica en cada una de las hojas, en la parte inferior izquierda.
- ✓ **Anexos:** Se deben detallar en el texto y al final de la comunicación, a dos interlíneas, se debe enunciar la cantidad de anexos, relacionando entre paréntesis el número de folios, hojas y el tipo de anexo
- ✓ **Copia:** Si aplica, debemos ubicarlo a una interlínea y allí se debe relacionar el nombre, apellido y cargo de la persona con quien se va a compartir este documento, en Mayúscula inicial.
- ✓ **Transcribe:** Se deben dejar una interlínea después de copia e indicar el nombre con mayúscula inicial e inicial del primer apellido de quien transcribe el documento y en letra más pequeña (Arial 10).

9.6 Producción Certificados y Constancias

Para la elaboración de estos documentos (Certificados y Constancias) los funcionarios encargados tendrán presente:

- ✓ **Código:** Es opcional, si lo ponemos debe ir a una interlínea libre del margen superior.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- ✓ **Lugar y Fecha:** Se escribe al final del texto, a dos interlíneas de este.

Ejemplo: Dada en Medellín, a los 15 días del mes de Junio de 2023

- ✓ **Cargo:** El cargo de la persona responsable, se escribe con mayúscula sostenida, centrado, precedido de los artículos el o la, a una distancia de cuatro interlíneas libres.

Ejemplo:

LA GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

- ✓ **Identificación del documento:** Las expresiones certifica o hace constar se ponen a cuatro interlíneas libres del cargo, centradas y en mayúscula sostenida.
- ✓ **Texto:** Cada párrafo debe iniciar con una conjunción **Que**, escrita en mayúscula inicial, a tres interlíneas libres de la identificación del documento.

En el primer párrafo se debe indicar el tratamiento, nombre completo del solicitante y el número de identificación. En los siguientes párrafos al referirse al solicitante debe hacerse por el tratamiento y apellido.

En el último párrafo se indica el motivo de expedición del documento. Los párrafos deben separarse entre sí por una interlínea.

- ✓ **Remitente y firmas responsables:** Se ubica a cuatro interlíneas de la despedida, contiene nombres y apellidos en mayúscula sostenida, se debe indicar el cargo en mayúscula inicial.
- ✓ **Transcribe:** Se deben dejar una interlínea después de copia e indicar el nombre con mayúscula inicial e inicial del primer apellido de quien transcribe el documento y en letra más pequeña (Arial 10).

9.7 Correo Electrónico

- ✓ **Encabezamiento**

De: Informa a los receptores quién es el remitente del mensaje.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



Para: Indica la dirección del destinatario.

Asunto: Es el resumen que da una idea, por adelantado, de lo tratado en el correo. Se recomienda una frase corta y lo más descriptiva posible del contenido del mensaje. (Véase el numeral 4.5.5 de la GTC-185).

Nota: La fecha la suministra el servicio de correo electrónico.

✓ **Cuerpo del texto**

El saludo y la despedida deben realizarse como en una carta normal y el contenido del mensaje debe escribirse teniendo en cuenta las reglas básicas de ortografía (tildes, mayúsculas, diéresis, puntuación, entre otras).

Al final del contenido se debe incorporar el nombre completo de quien remite el mensaje incluyendo el cargo, la organización, el departamento, el teléfono y la extensión.

10. COMUNICACIONES OFICIALES

Las Comunicaciones de la alcaldía de bello se clasifican en:

- a) Comunicaciones oficiales externas
Son comunicaciones dirigidas a la Entidad a través de diferentes medios establecidos para llevar a cabo un trámite. Deben ser radicadas en el módulo de registro de correspondencia del Sistema de Gestión Documental SIM, "Sistema de Información Metropolitano".
- b) Comunicaciones oficiales internas
Son las comunicaciones que se producen entre las diferentes dependencias de la Alcaldía del Municipal de Bello. Se consideran Comunicaciones Oficiales Internas, los memorandos, certificaciones y las circulares.
- c) Comunicaciones oficiales enviadas
Es la información que se produce o elabora en las dependencias de la Alcaldía del Municipio de Bello, dirigidas a otras entidades o personas.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



10.1 Atención y Trámite de las Comunicaciones Oficiales Externas presentadas en Medio Físico

Cualquier ciudadano o entidad podrá realizar la entrega de las Comunicaciones Oficiales Externas en medio físico para su respectiva recepción y radicación, disponiendo de tres canales: Unidad de Correspondencia, correo postal y buzón de sugerencias.

10.2 Ventanilla Única de Correspondencia

Son administradas por la dirección administrativa de gestión documental y atención al ciudadano, ubicado en el sótano del Edificio Gaspar de Rodas ubicado dirección Carrera 50 # 51 - 00, en el siguiente horario:

**Lunes a Jueves 7:00 A.M. a 12:00 M y 1:00 P.M. a 5:00 P.M. y
Viernes 7:00 A.M. a 12:00 M y 1:00 P.M. a 4:00 P.M.**

10.3 Adicionalmente, la Alcaldía de Bello cuenta con varias Ventanillas Únicas de Correspondencia descentralizadas, ubicadas en:

- **Casa de Justicia Paris**
Dirección: Calle 25ª N° 76 - 2
- **Casa de Justicia Niquia**
Dirección: Diagonal 65 N° 42ª - 11
- **Corregiduría San Félix**
Parte Central - Diagonal a la Parroquia San Félix
- **Secretaría Movilidad Bello - Tránsito**
Dirección: Diagonal 50A N° 42 - 95

10.4 Correo Postal

10.5 A través de la Ventanilla Única de Correspondencia se recibirán las Comunicaciones Oficiales Externas enviadas por los ciudadanos o entidades a través de las diferentes empresas de correo, la recepción de Correo Postal se



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



efectúa en el primer ubicado en el sótano del Edificio Gaspar de Rodas, en el siguiente horario:

**Lunes a Jueves 7:00 A.M. - 12:00 M y 1:00 P.M. - 5:00 P.M. y
Viernes 7:00 A.M. - 12:00 M y 1:00 P.M. - 4:00 P.M.**

10.6 Buzón de sugerencias

A través del buzón de sugerencias, que se encuentra establecido en la entrada del primer piso del Edificio Gaspar de Rodas, la Dirección de Gestión Documental y Atención al Ciudadano recibirá las quejas, reclamos y sugerencias de los diferentes ciudadanos y/o funcionarios del Alcaldía.

Nota: Los buzones de sugerencias son un medio de comunicación oficial, en este no se dará atención a las peticiones, solo se atenderán Quejas, Reclamos y Sugerencias.

10.7 Correo Electrónico / e-mail

La Alcaldía de Bello ha dispuesto los siguientes correos electrónicos, como únicas cuentas oficiales a través de la cual se recibirán las diferentes Comunicaciones

- Comunicaciones Oficiales Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes (PQRSDF) e-mail: contactenos@bello.gov.co
- Notificaciones de Tutelas e-mail: notificaciones@bello.gov.co

Nota: Cuando en la Alcaldía se habiliten cuentas de correo electrónico, por parte de las dependencias para un proceso específico, estos deberán incluir un mensaje informativo sobre su finalidad e indicar los canales de atención oficiales para la recepción de peticiones.

10.8 Página Web Link PQRSDF

A través de la Página Oficial de la [Alcaldía de Bello](#), en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadana” ubicado en la parte superior de la página, se



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



desglosará una lista opciones, en donde se debe dar Clic en PQRDSF Recepción de Solicitudes. Medio por el cual la ciudadanía podrá remitir sus solicitudes y estas serán redireccionadas a las dependencias correspondientes para su respectivo trámite.

En caso de presentarse alguna dificultad con el formulario de PQRSDf habilitado en la página oficial de la entidad, puede enviarse la solicitud con archivos adjuntos al correo electrónico contactenos@bello.gov.co

10.9 Atención y Trámite de las Comunicaciones Oficiales Externas presentadas Presencialmente

La ciudadanía podrá presentar peticiones presenciales y/o verbales, a través de la Ventanilla Única de Correspondencia en el horario:

**Lunes a Jueves 7:00 A.M. - 12:00 M y 1:00 P.M. - 5:00 P.M. y
Viernes 7:00 A.M. - 12:00 M y 1:00 P.M. - 4:00 P.M.**

Nota: El horario puede ser modificado de acuerdo a circular emitida por la Dirección Administrativa de Talento Humano y deberán tomarse las medidas necesarias por parte de la dependencia encargada para realizar la debida divulgación al interior y exterior de la entidad.

10.10 Recepción de las Comunicaciones Oficiales Externas Presenciales

Para realizar la recepción de las comunicaciones oficiales externas presenciales los funcionarios deberán aplicar los protocolos de atención establecidos por la Alcaldía para tal fin.

Una vez los usuarios se acerquen a la Ventanilla Única de Correspondencia e informen que requieren realizar una petición verbal, el funcionario que lo atiende, le brindará la asesoría necesaria e identificará las necesidades, ayudándole a elaborar la petición [Decreto 1166 de 2016](#) (Art. 2.2.3.12.12), una vez elaborada, la hará firmar del peticionario y se procederá con el respectivo registro al Sistema de Gestión Documental SIM.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



Cuando el usuario o peticionario presente personalmente la solicitud, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada.

El siguiente es el paso a paso para la radicación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales externas presenciales:

1. Recepción de requerimientos mediante comunicaciones oficiales externas recepcionadas en la Ventanilla Única de Correspondencia, o Ventanillas Únicas de Correspondencia descentralizadas.
2. Se válida el tipo documental acorde a la petición.
3. Se genera sticker con el radicado consecutivo en la gestión documental.
4. Se sobrepone en el documento físico mediante pegado en un lugar visible del cuarto superior derecho de la primera página del documento cuidando que no interfiera con la información del mismo.
5. Se entrega copia del radicado al ciudadano.
6. Se escanea y direcciona el documento con el número de radicado en sistema de gestión documental.
7. Se envía el documento físico radicado a la dependencia responsable mediante planilla.

10.11 Recepción y radicación digital de Comunicaciones Oficiales Externas recepcionadas a través del correo electrónico institucional habilitado por la entidad - Acciones de Tutela

El siguiente, es el paso a paso para la radicación y direccionamiento de las Comunicaciones Oficiales Externas recepcionadas - Acciones de Tutela:

1. Recepción de requerimientos mediante comunicaciones oficiales externas recepcionadas - acciones de tutela tales como admisiones, fallos en primera, fallos



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



en segunda instancia, impugnaciones, desistimientos y desacatos, etc., enviados al correo notificaciones@bello.gov.co.

2. se descargan los archivos enviados en la comunicación vía correo electrónico.
3. Se convierten a formato PDF todos los archivos de la comunicación mediante un procesador de archivos PDF en línea y se procede a enviar.
4. Se genera el sticker con el radicado consecutivo en la gestión documental.
5. Se copia la imagen del sticker generado en la gestión documental y se sobrepone mediante pegado en un lugar visible del cuarto superior derecho de la primera página del documento cuidando que no interfiera con la información del documento.
6. Se envía la respuesta a la comunicación radicada.
7. Se carga el archivo radicado en la gestión documental versión 2.
8. Se habilita la gestión documental versión 2 de acuerdo a lo contemplado en el procedimiento del software de gestión documental. Inicia con trámite nuevo, luego se adjunta el documento recepcionado y radicado, se transcribe el número de radicado que se encuentra bajo el código de barras, se realiza la transcripción de la información referente al trámite y se direcciona al funcionario competente.
9. La actividad concluye de forma exitosa luego de generarse en la pantalla el mensaje “Se generó el trámite No. ##### correctamente”
10. Si se genera cualquier tipo de mensaje diferente, se vuelve al numeral 7 de este paso a paso y se repite la operación.

10.12 Recepción y radicación digital de Comunicaciones Oficiales Externas recepcionadas a través del correo electrónico institucional habilitado por



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



la entidad - Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

El siguiente, es el paso a paso para la radicación y direccionamiento de las Comunicaciones Oficiales Externas recepcionadas : Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Felicitaciones (PQRSDF).

1. Recepción de requerimientos mediante comunicaciones oficiales externas recepcionadas - Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes (PQRSDF); enviados al correo contactenos@bello.gov.co.
2. se descargan los archivos enviados en la comunicación vía correo electrónico.
3. Se convierten a formato PDF todos los archivos de la comunicación mediante un procesador de archivos PDF en línea.
4. Se genera el sticker con el tipo documental y radicado consecutivo en la gestión documental.
5. Se copia la imagen del sticker generado en la gestión documental y se sobrepone mediante pegado en un lugar visible del cuarto superior derecho de la primera página del documento cuidando que no interfiera con la información del documento.
6. Se envía respuesta por correo electrónico al remitente, informando sobre el tipo y número de radicado de la comunicación.
7. Se carga el archivo radicado en la gestión documental versión 2.
8. Se habilita la gestión documental versión 2 de acuerdo a lo contemplado en el procedimiento del software de gestión documental. Inicia con trámite nuevo, luego se adjunta el documento recepcionado y radicado, se transcribe el número de radicado que se encuentra bajo el código de barras, se realiza la transcripción de la información referente al trámite y se direcciona al funcionario competente.
9. La actividad concluye de forma exitosa luego de generarse en la pantalla el mensaje “Se generó el trámite No. ##### correctamente”.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



10. Si se genera cualquier tipo de mensaje diferente, se vuelve al numeral 7 de este paso a paso y se repite la operación.

Es importante precisar que para los puntos 6.8.2 y 6.8.3, en caso de que se presente alguna dificultad con el servicio de internet en la dependencia; el proceso de radicación digital puede realizarse desde cualquier equipo de la Administración municipal que tenga acceso a red, si la situación de no acceso a la red se presenta en toda la sede de la administración municipal, el jefe de la dependencia autorizará puede hacerse con trabajo en casa si se cuenta con la herramienta para hacerlo.

La gestión documental, es el medio por el cual se genera el sticker del radicado y se digitaliza el documento. Si se presenta alguna dificultad con esta, no podrá hacerse el proceso, hasta que sea solucionado desde la dirección de las TICS.

10.13 Atención y Trámite de las Comunicaciones Oficiales Externas presentadas por Medio Telefónico

Cualquier ciudadano podrá realizar peticiones verbales para la respectiva radicación de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos través del (604) 6047944.

10.12 Consideraciones Generales para Recepcionar y Radicar Comunicaciones Oficiales Externas:

- ✓ Los funcionarios de la administración Municipal deben atender toda petición, queja, solicitud, que se reciban, verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz, deben dejar constancia y radicar. Así mismo, se deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el [Decreto 1166 de 2016](#) (Art. 2.2.3.12.9).
- ✓ Los funcionarios deben abstenerse de recibir, desempacar y tramitar cualquier comunicado o documento que llegue a su oficina y que no haya pasado por el registro que se da en la Ventanilla Única de Correspondencia.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- ✓ Las comunicaciones oficiales que ingresen a la Alcaldía, serán revisadas, para verificar si la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta, número de contacto (fijo o celular), correo electrónico de ser posible y asunto correspondiente, si es de competencia de la entidad, entonces se procederá a la radicación del mismo, conforme al [Acuerdo 060 de 2001](#)

Notas:

1. Excluir de la radicación las comunicaciones de carácter informativo, al igual que los libros, revistas, folletos, periódicos, invitaciones, tarjetas, entre otros que no hayan sido remitidos con una comunicación.
2. Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir. [Acuerdo 060 de 2001](#) (Art. 10).

Nota: Se debe actuar de acorde con el procedimiento establecido por la Alcaldía para darle seguimiento a este tipo de comunicaciones (PQRSD Anónimas).

- ✓ Una vez, se verifique el cumplimiento de los anteriores requerimientos se procede a colocar el sticker de radicado en la zona tres del documento.
- ✓ No se podrán reservar números de radicación de las comunicaciones, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. [Acuerdo 060 de 2001](#) (Art. 5).
- ✓ La numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos [Acuerdo 060 de 2001](#) (Art. 5). La circular 289 del 17 de septiembre de 2022 reafirma que la numeración de los actos administrativos debe ser en orden consecutivo y dichos números NO deben ser tomados de facturas, comparendos, foto-detecciones u otros documentos del mismo tipo.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



En aras de la transparencia administrativa y teniendo en cuenta las necesidades de la ciudadanía y de los clientes internos de la administración municipal, eventualmente se radicarán documentos y se asignarán consecutivos de comunicaciones oficiales en horarios no laborales cuando la situación así lo amerite y se precise para la radicación de un acto administrativo de carácter urgente; sustentado en, el acuerdo 060 de 2001 artículo segundo Radicación de comunicaciones oficiales y el artículo décimo quinto Horarios de Atención al Público.

- ✓ Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de (1) uno, utilizando sistemas automatizados. Las comunicaciones oficiales en soporte papel, se elaborarán en original y (1) una copia remitiéndose el original a la dependencia de su competencia, teniendo en cuenta los anexos correspondientes, y la copia será devuelta al usuario debidamente radicada. [Acuerdo 060 de 2001](#) (Art. 5).
- ✓ Cuando existan errores en la radicación de las comunicaciones y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del Jefe de la Ventanilla Única de Correspondencia (Nota Aclaratoria). [Acuerdo 060 de 2001](#) (Art. 5).
- ✓ Ubicar cada documento recepcionado en el portapapeles de: recibido, para que cada funcionario encargado de escanear y digitalizar lo recoja.
- ✓ Escanear, digitalizar y subir al servidor en los consecutivos de comunicaciones recibidas y enviar la tarea electrónicamente.
- ✓ Elaborar planilla de control de mensajería ver formato (F-GI-16), para enviar los documentos físicamente

Nota: Los funcionarios deben firmar las planillas de control de mensajería con los siguientes datos: N° Radicado, Fecha de Recibo Ventanilla Única de Correspondencia, hora recibo Ventanilla, Destinatario, Pasa a, Código, Anexos, Sede, Nombres y Apellidos completos de quien recibe, Fecha, Hora Recibo Destinatario. [SG-Formatos](#)

- ✓ El funcionario responsable de la Administración de la Gestión Documental que realiza el seguimiento y control de las PQRSDf, debe monitorear diariamente en consultas de SIM Documental, teniendo en



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



cuenta los plazos y avisos de alerta establecidos para la respuesta de comunicaciones oficiales. El Auxiliar encargado de recibir la documentación externa, al momento de radicar en SIM Documental asignará el tipo documental y observaciones necesarias para el trámite oportuno del documento.

- ✓ Cuando se reciben quejas contra funcionarios de la administración municipal, el funcionario responsable de la radicación deberá diligenciar el F21 Planilla de constancia, generar número de radicado pegar sticker a ese formato, escanearlo, cargarlo y direccionarlo en el sistema de gestión documental (la queja recibida se convierte en el anexo a ese radicado y deberá enviarse al correo quejascid@bello.gov.co y/o el asignado por la Dirección de Control Interno Disciplinario), el documento físico deberá enviarse a través de planilla a la dependencia responsable de la gestión.
- ✓ Cuando se reciben solicitudes de protección de testigos, el funcionario responsable de la radicación deberá diligenciar el F21 Planilla de constancia, generar número de radicado, pegar sticker a ese formato, escanearlo, cargarlo y direccionarlo en el sistema de gestión documental (la solicitud de protección de testigos recibida se convierte en el anexo a ese radicado y deberá enviarse físico a través de planilla a la dependencia responsable de la gestión).
- ✓ Cuando se reciben solicitudes de pago de información en la Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana; el funcionario solicitará la asignación de un número de radicado a la Dirección Administrativa de Gestión Documental; el funcionario responsable en esa dependencia deberá generar el número de radicado, diligenciar el F21 Planilla de constancia, pegar sticker en el formato, escanearlo y direccionarlo en el Sistema de Gestión Documental (el documento de la solicitud de pago de información reposará en la Secretaria de Seguridad y Convivencia Ciudadana).

Los Tiempos de Respuesta De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, los tiempos de respuesta para atender las peticiones son:



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



Tipo de Peticiones	Tiempo de Respuesta¹
Peticiones de Documentos o información	10 días
Peticiones de Consultas	30 días
Peticiones Generales competencia de la Alcaldía	15 días
Peticiones competencia de otra Entidad	5 días
Sugerencia	15 días
Queja	5 días
Reclamo	15 días
Petición de Informes Congressistas, Senadores y Representantes	5 días

¹ Los términos de vencimiento empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

² Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el término señalado, se deberá informar esta circunstancia al interesado mediante respuesta radicada, antes del vencimiento de dicho término, indicando los motivos de la demora, así como el tiempo en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

10.13 Atención y Trámite de las Comunicaciones Oficiales Internas

Todos los documentos que se generen al interior de cada dependencia, serán considerados como evidencia de la gestión realizada en desarrollo de las funciones que les fueron asignadas, con destino a otros funcionarios de la Alcaldía. Por lo tanto, es responsabilidad de los funcionarios entregarlos para su control y radicarlos en la Ventanilla Única de Correspondencia.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



10.14 Consideraciones Generales para Recepcionar y Radicar Comunicaciones Oficiales Internas

Para recepcionar y radicar comunicaciones internas, los funcionarios podrán realizar de la siguiente manera:

Opción 1:

Una vez elaboradas las comunicaciones internas o memorandos, el funcionario ingresará al Sistema de Gestión Documental SIM, para radicarlo y enviarlo electrónicamente.

Si la Comunicación interna contiene anexos, estos serán enviados a la Ventanilla Única de Correspondencia con una nota interna que incluya el número de radicado electrónico que arrojó el memorando electrónico y en el cual se anuncia el anexo, que será digitalizado, subido al sistema de gestión documental y posteriormente enviado a la oficina destinataria.

Opción 2:

Una vez elaboradas las comunicaciones internas o memorandos y estas contienen anexos, se dirigirán a la Ventanilla Única de Correspondencia, en donde el funcionario generará el respectivo radicado, digitalizará la información y redireccionará a la dependencia correspondiente para su debido trámite.

- ✓ Elaboración de Planilla de Consecutivos de Comunicaciones Oficiales Internas ([F-GI-14](#)).
Nota: Se deben indicar los siguientes datos: N° Radicado, Fecha de Recibo Ventanilla Única de Correspondencia, Hora Recibo Ventanilla, Destinatario, Dependencia, Anexos en Folios, Sede, Nombres y Apellidos, Fecha y Hora. [SG-Formatos](#)
- ✓ Ubicar en el casillero, dentro de la carpeta de reparto, las comunicaciones internas a los que haya lugar.
- ✓ Tanto la Dirección Administrativa de Talento Humano, como la Secretaría Jurídica, deberán dar acceso a listados actualizados del personal vinculado, contratistas y las respectivas oficinas en donde estén prestando sus servicios, para la entrega oportuna de la correspondencia.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



10.15 Atención y Trámite de las Comunicaciones Oficiales Despachadas

Es la información que es elaborada en cada una de las dependencias de la Alcaldía y la cual es dirigida a otras entidades o personas. Las comunicaciones oficiales enviadas se dividen en:

- a. **Respuestas a una petición a la entidad.**
- b. **Comunicaciones nuevas dirigidas a terceros (usuarios, empresas o entes gubernamentales).**

10.16 Consideraciones Generales para Recepcionar y Radicar Comunicaciones Oficiales Despachadas

- ✓ A los documentos que la administración elabora para el envío a terceros, se debe verificar:
 - Que se cumplan con los formatos de calidad establecidos por la Alcaldía
 - Los documentos deben contener los siguientes datos de remitente:
 - Nombres y apellidos completos.
 - Cargo (si aplica)
 - Dirección, ciudad, departamento, teléfono.
 - Número de Radicado (Proporcionado por el sistema).
 - Los documentos deben contener los siguientes datos de destinatario:
 - Nombres y apellidos completos.
 - Entidad y/o Dependencia destinataria, dirección o correo electrónico, ciudad, departamento, teléfono.
 - Si el comunicado contiene copias, anexos que estos estén completos y firmados, en caso contrario devolver el documento al remitente. Adicionalmente, si la comunicación se da como resultado a una solicitud, esta debe relacionar el número del radicado que originó el trámite, en caso que esta sea una respuesta.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- ✓ Imprimir el sticker con el código de barras, y colocarla en la Zona 3 del documento.
- ✓ Separar la original para el destinatario, primera copia para la dependencia productora, segunda copia para el archivo de la unidad de Correspondencia, colocarlas todas en la bandeja respectiva.

10.17 Distribución Comunicaciones Internas, Externas y Despachadas

El proceso de distribución documental corresponde a las actividades destinadas a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario, para lo cual se establecen las siguientes tareas con el fin de controlar y verificar el envío y recepción de los mismos.

La Ventanilla Única de Correspondencia, será la directa responsable del proceso de distribución de las comunicaciones oficiales:

- Internas, que son producidas en cumplimiento de sus funciones,
- Externas, que son recibidas por su competencia,
- Despachadas, que son el resultado de un trámite

Por lo tanto, se debe llevar un control que permita su adecuado seguimiento.

10.18 Distribución de Comunicaciones Oficiales Internas / Externas

Una vez recibida y radicada las Comunicaciones Oficiales Internas y Externas por el funcionario encargado en la Ventanilla Única de Correspondencia, se clasifica de acuerdo con el área de competencia, para una vez terminada esta labor, realizar la respectiva entrega en las oficinas correspondientes.

Cuando la dependencia destinataria verifica que la documentación no es de su competencia la devuelve inmediatamente al encargado de la Ventanilla Única de Correspondencia, y este redirecciona la comunicación a la dependencia que pertenece, para continuar con el trámite correspondiente.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



- Diligenciar el formato de Control de Comunicaciones Oficiales Internas (F-GI-14) y el de formato de control de Mensajería de Comunicaciones Oficiales Recibidas (F-GI-16), para su posterior reparto.
- Se hará un recorrido preestablecido por cada una de las dependencias de la Administración, llevando y recogiendo las comunicaciones.
- Se solicitará la firma del funcionario de la dependencia receptora.

10.19 Envío de Comunicaciones Oficiales Despachadas

Es la información que se produce en las dependencias de la Alcaldía de Bello, dirigida a otras entidades o personas.

La Alcaldía de Bello para la distribución de las comunicaciones oficiales despachadas, establece:

- ✓ Realizar las actividades de alistamiento físico, para el envío de las comunicaciones a través de los diferentes medios: personal, correo electrónico institucional y correo tradicional, dejando constancia de la respectiva entrega.
- ✓ Las comunicaciones entregadas por la administración Municipal, se registrarán en el formato de Comunicaciones Oficiales Despachadas (F-GI-15) SG-Formatos y realizar la distribución de los documentos.
- ✓ La Ventanilla Única de Correspondencia, establece la entrega de las comunicaciones al proveedor encargado de la distribución de la siguiente manera:
 - Correo Estándar: Diariamente
 - Correo Masivo: Cada 15 días

La frecuencia de recolección por parte del Proveedor de Mensajería estará sujeto a la demanda que la Alcaldía genere.

- ✓ Una vez radicada la comunicación se procede a digitalizar el documento, utilizando el lector de código de barras para leer la información e ingresar



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



el resto de datos que pide el Gestor Documental SIM, incluyendo la guía de mensajería.

- ✓ Todo documento de carácter oficial que se genere y se envíe por mensajes de datos, correo electrónico, servicios postales y de mensajería o notificación personal, deberá cumplir con la condición de radicación y registro en el sistema de correspondencia y por ende debe ser suscrita por quienes la entidad ha definido como aquellos que tienen la autoridad para hacerlo.
- ✓ El registro de comunicaciones oficiales de salida se realizará siempre por un consecutivo de radicación única e independiente. Al inicio de cada año se iniciará nuevamente el número de radicación consecutiva del código a partir de (1) uno.
- ✓ Los documentos que van a ser despachados no deben estar manchados, rotos, con errores, repisados, tachaduras, enmendaduras, entre otros.
- ✓ Las comunicaciones oficiales enviadas deben ir paginadas o si es el caso, foliadas con sus anexos.

10.20 FORMATOS - Planillas de Control Comunicaciones Internas, Externas y Despachadas



**MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN
DE COMUNICACIONES OFICIALES
M-GI-01**



10.21 Planilla de Registro de Comunicaciones Internas (F-GI-14)

MUNICIPIO DE BELLO			PLANILLA DE CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES INTERNA SECRETARIA GENERAL - DIRECCION ADMINISTRATIVA GESTION DOCUMENTAL Y ATENCION AL CIUDADANO							icontec ISO 9001 SC-CER143688		CERTIFIED iNet MANAGEMENT SYSTEM	
Nº Radicado	Fecha Recibo Taquilla	Hora Recibo Taquilla	Remite	Destinatario	Dependencia	Anexos en Folios	Sede	Nombre Y Apellido	Fecha y Hora				

10.22 Planilla de Registro de Comunicaciones Despachadas (F-GI-15)

MUNICIPIO DE BELLO			CONTROL DE MENSAJERÍA DE COMUNICACIONES OFICIALES DESPACHADA SECRETARIA GENERAL - DIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL							icontec ISO 9001 SC-CER143688		CERTIFIED iNet MANAGEMENT SYSTEM		
Nº Radicado	Fecha de Recibo Taquilla	Hora de Recibo Taquilla	Remitente	Asunto	Destinatario	Direccion Destinatario	Ciudad	Dpto/Pais	Anexos	sede	Recibe: Nombre y Apellidos	Fecha y Hora		



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



Una vez proyectados los actos administrativos, se deben presentar dos ejemplares del documento en original y presentarlos a la Ventanilla Única de Correspondencia para que el funcionario encargado le asigne el número de radicado correspondiente en el Sistema de Gestión SIM.

Nota:

- Los ejemplares en original de los actos Administrativos se distribuirán de la siguiente manera: Una se hace entrega al usuario, uno queda a cargo de la unidad administrativa que la produce, la otra queda en la unidad de correspondencia para digitalizarlo y dejar el documento original para su conservación total en el archivo central.
 - Todos los actos administrativos deben estar visados como lo establece el formato F-GJ-01 y F-GJ-02 en los campos de quien proyectó y quien revisó
- ✓ Cumplir con los tiempos de notificación y publicación de los actos administrativos.
 - ✓ La numeración de los actos administrativos debe ser consecutiva, no se deben reservar, tachar o enmendar números; No debe numerar los actos administrativos que no estén debidamente firmados. [Acuerdo 060 de 2001](#), Art. 06.
 - ✓ Si se presentan errores en la numeración de los actos administrativos, se dejará constancia por escrito, con la firma del Jefe de la dependencia a la cual está asignada la función de dar la numeración. [Acuerdo 060 de 2001](#), Art. 06.
 - ✓ Los actos administrativos generados desde el 1ro de enero de la vigencia 2020 hasta la fecha actual y que no se encuentren registrados en el sistema de gestión documental de la administración municipal, se procederá a deshabilitar el número con el cual fueron generados.
 - ✓ Con periodicidad semestral durante cada vigencia, se realizará verificación de los actos administrativos generados por la administración municipal, contrastando los documentos físicos y los registros generados en el sistema de gestión documental. El líder del proceso será el encargado de programar los periodos en los cuales se realizará la verificación de la que se indica en este punto.



**MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN
DE COMUNICACIONES OFICIALES
M-GI-01**



13. DISEÑO FORMATO - ACTOS ADMINISTRATIVOS

13.1 Resoluciones F-GJ-01





**MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN
DE COMUNICACIONES OFICIALES
M-GI-01**



13.2 Decreto F-GJ-02





MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



14. CAMBIO DE IMAGEN DIGITALIZADA

Cuando se requiera cambiar la imagen de un documento que se ha digitalizado y montado a la gestión; la solicitud de dicho cambio la debe realizar el jefe inmediato mediante memorando dirigido a la dirección de gestión documental para realizar el respectivo cambio.

15. FALLAS EN EL SISTEMA DOCUMENTAL

Cuando el sistema documental presente fallas y no sea posible generar el número de radicado; el funcionario que recibe la solicitud procederá a recibir el documento y a registrarlo en un listado en Excel especificando hora de recepción de la petición, tema general del asunto de la petición, nombre del peticionario y teléfono y/o correo electrónico para contacto y para soportar el recibido. Una vez el sistema se normalice, se procederá a cargarlo en el sistema para continuar con el proceso.

16. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MARCO NORMATIVO

Para el desarrollo y aplicación del Manual para la Administración de Comunicaciones Oficiales, se requiere la estandarización de los procedimientos contemplados en el ciclo de vida de los documentos, de tal manera que la gestión documental en la Alcaldía de Bello se desarrolle bajo los principios orientándose a dar cumplimiento a la siguiente normativa:

LEYES	
Ley 57 de 1985	“Por el cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.”



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



LEYES	
Ley 7 de 1992 (Junio 17)	"Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes".
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." explica los atributos jurídicos de las firmas digitales en la parte III del capítulo I. De igual modo, en el capítulo II explica las actividades y deberes de las entidades de certificación, finalmente en el capítulo IV menciona los deberes de los suscriptores de firmas digitales".
Ley 594 de 2000	"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y de dictan otras disposiciones."
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."
Ley 1369 de 2009	"Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones."
Ley 1409 de 2010	"Por la cual se reglamenta el ejercicio profesional de la archivística, se dicta el código de ética y otras disposiciones."
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo."
Ley Estatutaria 1581 de 2012	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



LEYES	
Ley 1712 (6 Marzo 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.”
Ley 1755 de 2015	“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.”
Ley 1952 de 2019	“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.”

DECRETOS	
Decreto 2578 de 2012	“Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del estado”
Decreto 2693 de 2012	Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea de la República de Colombia, y se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
Decreto 1080 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura” que brinda lineamientos del capítulo V al VII respecto a los sistemas de gestión Documental y a la gestión de documentos electrónicos de archivo
Decreto 103 de 2015	“Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”



**MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN
DE COMUNICACIONES OFICIALES
M-GI-01**



DECRETOS	
Decreto 1081 de 2015 (Mayo 26)	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."
Decreto 2106 de 2019	"Por medio del cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"

ACUERDOS	
Acuerdo 049 de 2000	"Por el cual se desarrolló el artículo 61 del capítulo q de la conservación de documentos el reglamento general de archivos sobre las condiciones de edificios locales destinados a los archivos"
Acuerdo 060 de 2001	Por el cual se establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas
Acuerdo 042 de 2002	Artículo 3 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." Donde se recalca la obligatoriedad de los archivos de gestión de las entidades, y en el Artículo 4 se establecen criterios para la organización de estos.
Acuerdo 027 de 2006	"Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994"



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



ACUERDOS	
Acuerdo 004 de 2013	“Por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental.”
Acuerdo 005 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 002 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 006 de 2014	“Por medio del cual se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI “Conservación de Documentos” de la Ley 594 de 2000”
Acuerdo 003 de 2015	“Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012”

GUIA	
Guía Técnica Colombiana GTC 185	Documentación Organizacional



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



17. REGISTROS

- Planilla de Registro de Comunicaciones Recibidas (F-GI-16)
- Planilla de Registro de Comunicaciones Internas (F-GI-14)
- Planilla de Registro de Comunicaciones Despachadas (F-GI-15)
- Guía de correo.

18. NOTAS DE CAMBIO

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA aaaa-mm-dd
No aplica para la primera versión.	01	2016-09-08
Se actualizó el Ítem No. 4. Responsables	02	2016-09-08
Se actualiza por cambio de Secretaria de la General a la Privada, creación de la Dirección de Gestión Documental y actualización de la normatividad Vigente decreto 1166	03	2018-5-30
Se actualiza por cambio de Secretaría Privada, a la Secretaría General.	04	2020-09-22
Se actualizó el formato	06	2022-02-14
Se ajustó todo el documento de acuerdo a la plantilla de elaboración de manuales F-GI-49	07	2023-01-19



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



SC-CER143688

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA aaaa-mm-dd
<p>El documento se nombró Manual de correspondencia.</p> <p>Se incluyó dos notas en el numeral 6.13 Actos Administrativos, 6.14 Consideraciones Generales, referente a: 1. Los actos administrativos generados desde el 1ro de enero de la vigencia 2020 hasta la fecha actual y 2. La verificación de los actos administrativos generados por la administración municipal durante cada vigencia.</p> <p>Se incluyó en el numeral 6.4.4 el párrafo: Véase el Anexo acta F-DE-01</p> <p>Se incluyó en el numeral 6.5.4 la imagen del formato de acta F-DE-01</p>	08	2023-04 -10
<p>Se incluyó el numeral 6.8.2 Recepción y radicación digital de Comunicaciones Oficiales Externas recepcionadas - Acciones de Tutela</p> <p>Se incluyó en el numeral 6.9.1 Consideraciones Generales para Recepcionar y Radicar Comunicaciones Oficiales Externas: el tiempo de respuesta de 5 días para la Petición de Informes de Congresistas, Senadores y Representantes de acuerdo a la ley 5 de 1992, por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes y al Decreto 1081 de 2015 (Mayo 26).</p>	09	2023-05-16



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES M-GI-01



SC-CER143688

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA aaaa-mm-dd
<p>Se actualizó la tabla de contenido del documento.</p> <p>Se modificó la nota del numeral 7.6 Certificados.</p> <p>Se actualizaron los formatos del ítem 8. Diseño de formatos- Plantillas Electrónicas.</p> <p>Se incluyó al final del ítem 10.8, el paso a paso para la radicación de las comunicaciones oficiales externas presenciales.</p> <p>Se adicionaron tres consideraciones generales para recepcionar y radicar comunicaciones en el ítem 10.12</p> <p>Se incluyó el numeral 10.10 Recepción y radicación digital de Comunicaciones Oficiales Externas recepcionadas a través del correo electrónico institucional habilitado por la entidad - Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).</p>	10	2023-01-22
<p>Se actualizó la tabla de contenido del Manual, en el numeral 8. DISEÑO DE FORMATOS - Plantillas Electrónicas y en el 10.2 Ventanilla Única de Correspondencia.</p> <p>-Se incluyó el numeral 7.6 Certificados y Constancias, "Entrega de cargos y reporte de los Inventarios Documentales – en el Formato FUID aprobado en el Sistema de Gestión – SG"</p> <p>-Se actualizaron los formatos en el SG en el nuevo membrete de la Entidad.</p> <p>-Se cambió del título del "Manual de Correspondencia", por el de "Manual para la Administración de Comunicaciones Oficiales"</p>	11	2024-02-08



**MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN
DE COMUNICACIONES OFICIALES
M-GI-01**



SC-CER143688

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA aaaa-mm-dd
<p>-Se sustituyen los términos taquilla, Ventanilla Única de la Unidad de Correspondencia, Unidad de Correspondencia, taquilla única de correspondencia, por Ventanilla Única de Correspondencia.</p> <p>-Se cambian las palabras “correspondencia” por Comunicaciones Oficiales.</p> <p>-Por directriz de la secretaria de Control Interno se cambia SGI por SG.</p>		

Elaboró:	<p>Édison Ferney Giraldo Tuberquia, Profesional Universitario. Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.</p> <p>Daira Katherine Querubín Valencia. Profesional Universitario. Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano</p>	Fecha:	2024-02-07
Revisó:	<p>Luis Guillermo Villarreal Turizo Contratista. Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.</p> <p>Mayerly Tatiana Isaza Cardeño Contratista. Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.</p>	Fecha:	2024-02-08
Aprobó:	Juan David Naranjo Velásquez. Director de la Dirección Administrativa de Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Fecha:	2024-02-27

19. ANEXOS

No aplica para este documento