



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA  
CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA**  
**CÓDIGO: PR-MJ-06**  
**VERSIÓN: 05**  
**PÁGINA: 1 de 2**



<b>1. OBJETIVO</b>	Establecer la metodología para la administración y control de la correspondencia interna y externa del Instituto IMER.
<b>2. ALCANCE</b>	Comprende desde la recepción de los documentos externos y/o elaboración de los documentos internos hasta la entrega de los mismos al destinatario.
<b>3. RESPONSABLE</b>	Secretaria General del Instituto IMER.
<b>4. DEFINICIONES</b>	
<b>CORRESPONDENCIA EXTERNA</b>	Es toda la correspondencia que llega al Instituto.
<b>CORRESPONDENCIA INTERNA</b>	Es toda la correspondencia que se produce en el Instituto.
<b>RADICADO</b>	Número consecutivo asignado a las comunicaciones recibidas y realizadas por Instituto.

<b>5. DESCRIPCIÓN</b>			
Nº	Actividad	Responsable	Registro
<b>CORRESPONDENCIA EXTERNA</b>			
1.	Recibir la correspondencia y radicar en QFdocument, luego se digitaliza y hace diligenciar formato para datos respuesta correspondencia.	Auxiliar administrativo	QFdocument. FTO-153 datos personales.
2.	Entregar a la persona de apoyo a la gestión administrativa toda la correspondencia del día con su respectivo radicado.	Auxiliar administrativo	FTO-041 control correspondencia.
3.	Entregar toda la correspondencia recibida al gerente del IMER para ser revisada y distribuida debidamente.	Auxiliar administrativo	FTO-041 control correspondencia.
4.	Entregar la correspondencia al responsable de tramitarla.	Auxiliar administrativo	FTO-041 control correspondencia.
5.	Si la respuesta involucra varios responsables debe convocarlos para redactar respuesta conjunta en hojas membreteadas del instituto, si no es posible será responsable de dar respuesta el que firmo el recibo de la correspondencia para su posterior radicación. Tramite legales se responde de acuerdo a la ley.	Funcionario encargado de dar respuesta	QFdocument.
6.	Dar respuesta por correo electrónico, gestión documental envía respuesta de lo contrario se	Auxiliar administrativo	FTO-041- control correspondencia.

Elaboró: Contratista	Revisó: Subgerente administrativo y financiero	Aprobó: Gerente
Fecha: 12 de mayo de 2020	Fecha: 12 de mayo de 2020	Fecha: 12 de mayo de 2020



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE LA  
CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA**  
**CÓDIGO: PR-MJ-06**  
**VERSIÓN: 05**  
**PÁGINA: 2 de 2**



	envía correspondencia física con el mensajero.		
7.	Realizar seguimiento a la gestión de correspondencia para asignación de responsable si se requiere, verificar si requiere respuesta y cumplimiento de tiempos establecidos.	Auxiliar administrativo	QFdocument. Informe de correspondencia (PQRSF).
8.	Canalizar las PQRSF a través del proceso de comunicaciones por el monitoreo de redes sociales se deben entregar mensualmente para nutrir el informe.	Líder de comunicaciones Auxiliar administrativo	Informe de correspondencia (PQRSF). FTO-068- PQRSF.
9.	Archivar la correspondencia recibida con la correspondencia de respuesta en el archivo del Instituto.	Auxiliar administrativo	Archivo central.

**CORRESPONDENCIA INTERNA**

1.	Identificar la necesidad de realizar la correspondencia interna.	Funcionario del Instituto	Correspondencia.
2.	Elaborar la correspondencia se imprimen dos copias para ser radicadas.	Funcionario del Instituto	Correspondencia realizada.
3.	Seguir las condiciones establecidas para el manejo de la correspondencia externa.	Auxiliar administrativo	QFdocument.

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Descripción del Cambio	Versión
12 de septiembre de 2016	Creación del documento	01
29 de mayo de 2018	Actualización del procedimiento de acuerdo a los cambios realizados por la implementación del software QFdocument para control de correspondencia interna y externa	02
17 de julio de 2019	Unificación del procedimiento y formato de control de correspondencia con el tratamiento de las PQRSF para el correcto seguimiento y tratamiento	03
12 de mayo de 2020	Revisión total del documento Se realiza cambio de imagen Se cambia nombre de gerente y subgerente	04
01 de noviembre de 2024	Se actualizan los verbos de las actividades se cambia la imagen institucional	05

Elaboró: Contratista	Revisó: Subgerente administrativo y financiero	Aprobó: Gerente
Fecha: 12 de mayo de 2020	Fecha: 12 de mayo de 2020	Fecha: 12 de mayo de 2020