

|                                                                                                                              |                                                                |                                                   |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|
|  <b>INSTITUTO<br/>NACIONAL DE<br/>SALUD</b> | <b>PROCESO<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO Y<br/>CORRESPONDENCIA</b> | <b>MANEJO DE LAS COMUNICACIONES<br/>OFICIALES</b> | <b>Versión: 05</b> |
|                                                                                                                              |                                                                |                                                   | <b>2025-11-21</b>  |
|                                                                                                                              |                                                                | <b>POE-A08.0000-004</b>                           | Página 1 de 8      |

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para el manejo de las comunicaciones oficiales internas y externas de la entidad.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los servidores y contratistas del INS, comprende desde el recibo, registro y radicación de las comunicaciones oficiales hasta la entrega al destinatario.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Aplicativo de correspondencia interno:** Sistema de información de correspondencia que permite el registro de las comunicaciones.

**Aplicativo de correspondencia externo:** Sistema de información de correspondencia administrado por la empresa prestadora del servicio de mensajería contratado por el INS.

**Cuentas autorizadas:** cuentas electrónicas usadas por el personal del INS para el manejo de comunicaciones oficiales.

**Comunicación oficial:** es toda comunicación recibida o producida en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. Acuerdo 060 de 2001.

**Comunicación Interna:** Dirigida al interior de la entidad para el manejo de la información que aporta al cumplimiento de las funciones del INS.

**Comunicación Externa:** Dirigida a las entidades externas a nivel nacional e internacional para remitir información sobre el desarrollo de las funciones o solicitudes asignadas al INS o recibidas en la entidad.

**Correo Electrónico certificado (4-72):** Es una plataforma que proporciona un servicio de notificación electrónica certificada que cuenta con la misma validez jurídica y probatoria de un envío certificado por medios físicos y con mayores fortalezas funcionales, técnicas y jurídicas que el correo electrónico convencional.

**Digitalización:** Uso de medios digitales con intervención humana para el desarrollo de tareas o procesos relacionados con la gestión interna de los trámites de las autoridades (registro, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos).

**Firma digital:** Valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje, permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transmisión. Ley 527 de 1999

|                                                                                                                              |                                                                |                                                   |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------|
|  <b>INSTITUTO<br/>NACIONAL DE<br/>SALUD</b> | <b>PROCESO<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO Y<br/>CORRESPONDENCIA</b> | <b>MANEJO DE LAS COMUNICACIONES<br/>OFICIALES</b> | <b>Versión: 05</b>   |
|                                                                                                                              |                                                                |                                                   | <b>2025-11-21</b>    |
|                                                                                                                              |                                                                | <b>POE-A08.0000-004</b>                           | <b>Página 2 de 8</b> |

**Firma Mecánica:** Firma que procede de algún medio mecánico. Tratándose de firmas masivas, previamente mediante acto administrativo de carácter general, deberá informar sobre el uso y alcance, así como las características del medio mecánico. Decreto 2150 de 1995 en la que los jefes de las entidades que integran la Administración Pública podrán hacer uso, bajo su responsabilidad.

**GACC:** Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.

**ID consecutivo:** Registro numérico con el cual se identifica una comunicación interna o externa, asignado desde el sistema de radicación.

**Enlace:** Es el recurso que nos permite dirigirnos de una página o lugar web a otro llamado enlace o hipervínculo.

**Sticker:** Adhesivo de carácter informativo que contiene información del radicado de entrada de la comunicación donde se consignan las iniciales de la entidad, el código de barras, el número de radicado, la fecha y hora, los anexos, los folios y la dependencia destino.

**Token:** Dispositivo diseñado con el fin de registrar y autenticar la firma digital.

**Ventanilla Única de Correspondencia (VUC):** Espacio que permite la gestión y radicación del servicio de correspondencia en físico.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

4.1. El aplicativo de correspondencia únicamente será utilizado para fines estrictamente laborales en el marco de las funciones y misión de la entidad. Toda solicitud de soporte relacionada con la creación de usuarios, asignación de roles o errores en la creación, revisión y firma de comunicaciones que haya sido generada por el centro de servicios, correo electrónico o telefónicamente, deberá ser relacionada por el funcionario encargado del GACC en el FOR-A08.2080-010 Control soporte sistema de información PQRSDF.

4.2. El proceso de Atención al Ciudadano es la única unidad de correspondencia asignada en el INS para realizar de manera centralizada y normalizada el servicio de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales.

4.3. Toda comunicación oficial deberá contar con el ID consecutivo que genera el sistema de información PQRSDF.

4.4. Tendrán firma digital y deberán hacer uso de esta para garantizar la seguridad de la información, los siguientes cargos que están autorizados para firmar comunicaciones oficiales:

- Director General
- Secretaría General
- Director de Producción
- Director de Redes en Salud Pública
- Director de Investigación
- Director de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública
- Director Observatorio Nacional de Salud Pública.

|                                                                                                                        |                                                                |                                           |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------|
| <br>INSTITUTO<br>NACIONAL DE<br>SALUD | <b>PROCESO<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO Y<br/>CORRESPONDENCIA</b> | MANEJO DE LAS COMUNICACIONES<br>OFICIALES | Versión: 05   |
|                                                                                                                        |                                                                |                                           | 2025-11-21    |
|                                                                                                                        |                                                                | POE-A08.0000-004                          | Página 3 de 8 |

Adicionalmente, se contará con firmas especiales (mecánica) dada su competencia podrán emitir comunicados acordes a su función:

- Contador
- Almacenista
- Tesorero

4.5. Podrán hacer uso de la firma mecánica para el ejercicio de supervisión de contrato(s):

- Coordinadores de Grupo
- subdirectores y
- Supervisores de contrato

4.6. Para comunicaciones oficiales externas se determina el uso de firma mecánica respecto a los siguientes temas:

- subdirector (a) de Análisis del Riesgo en Salud Pública y Respuesta Inmediata: podrá emitir comunicaciones oficiales externas respecto a la gestión de temas toxicológicos según el alcance de sus funciones, a excepción de los que se configuren en derechos de petición los cuales serán suscritos por el director técnico.
- Coordinador (a) de Gestión Financiera: podrá emitir comunicaciones oficiales externas concernientes a respuestas a PQRSD relacionadas con el ejercicio de la gestión financiera.
- Coordinador (a) Gestión de Talento Humano: Podrá emitir comunicaciones oficiales externas concernientes a respuestas a PQRSD relacionadas con bonos pensionales y certificados laborales únicamente.
- Coordinador (a) Atención al Ciudadano y Correspondencia: Podrá emitir comunicaciones oficiales externas concernientes a no competencias de la entidad, comunicaciones de competencia del proceso, respuestas a PQRSD de competencia del proceso, respuestas a felicitaciones a **servidores** y/o contratistas de la entidad y respuestas tipo remitidas por los procesos.

4.7 Se contará con comunicación oficial por medio de plantilla únicamente para el caso en el cual se requiera doble firma, como lo es el caso de la orden a los bancos para el movimiento financiero.

4.8 De forma interna las comunicaciones pueden darse en los diferentes niveles siempre y cuando cuenten con la firma **para su gestión bien sea en el revisó y/o aprobó, es decir deben contar con la firma respectiva.**

4.9. No deberán emitirse comunicaciones por parte de los **servidores** que se encuentren en periodo de vacaciones, licencia, **comisiones**, incapacidad y permisos especiales.

4.10. Todo aquello que contenga oficio, será registrado en el **sistema de información de PQRSD** incluyendo las facturas; sin embargo, los documentos denominados como periódicos, revistas y publicidad que no tengan firma del remitente, o invitaciones que no requieran respuesta, se registrarán en el formato control entrega comunicaciones internas y externas.

4.11. Todas las comunicaciones oficiales, deben ser generadas por medio del sistema de radicación, no deben tener enmendaduras, tachaduras o cualquier otro tipo de corrección.

|                                                                                                                              |                                                                |                                                   |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|
|  <b>INSTITUTO<br/>NACIONAL DE<br/>SALUD</b> | <b>PROCESO<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO Y<br/>CORRESPONDENCIA</b> | <b>MANEJO DE LAS COMUNICACIONES<br/>OFICIALES</b> | <b>Versión: 05</b> |
|                                                                                                                              |                                                                |                                                   | <b>2025-11-21</b>  |
|                                                                                                                              |                                                                | <b>POE-A08.0000-004</b>                           | Página 4 de 8      |

4.12 Las comunicaciones oficiales que se envían por correo electrónico certificado tienen la misma validez jurídica y probatoria de un envío postal certificado por medios físicos, el cual genera una certificación por parte del operador postal (prueba del envío, entrega, contenido transmitido, fecha y hora oficial del envío).

**4.13. No se debe emitir respuestas a solicitudes de PQRSDF por correos personales del INS.**

## 5. CONTENIDO

| ¿QUÉ?<br>(ACTIVIDAD) |                                    | ¿QUIÉN?<br>(RESPONSABLE)                         | ¿CÓMO?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | REGISTROS                                                                                                                                               |
|----------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                    | Recibir la comunicación            | Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia | 1.1 Recibiendo la comunicación, verificando anexos, datos, información del remitente y destinatario que permita el registro. Si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación de este; cuando se advierta en la atención de la VUC que la solicitud no corresponde a competencia del INS, se devolverá de forma inmediata sin radicar, en el caso de recepción electrónica se radicará para gestión como no competencia.                                                                                                                                                             | <u><b>Sistema de información PQRSDF</b></u><br><br>correspondencia@ins.gov.co<br><br>FOR-A08.0000-018<br>Control de entrega de comunicaciones oficiales |
| 2                    | Registrar la comunicación recibida | Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia | 2.1 Ingresando <u><b>al Sistema de Información PQRSDF</b></u> , los datos de la comunicación oficial y digitalizando el contenido físico de todos los documentos externos que lleguen a través de la ventanilla única de correspondencia y de la cuenta electrónica <u><b>contactenos@ins.gov.co</b></u> .<br>2.2 Entregando al ciudadano de manera inmediata el documento con el sticker que contiene el ID consecutivo numérico de la comunicación, sea físico o por medio del correo electrónico, según sea el ingreso.<br>2.3 Registrando las comunicaciones recibidas en el FOR-A08.0000-018 | <u><b>Sistema de información PQRSDF</b></u><br><br>FOR-A08.0000-018<br>Control de entrega de comunicaciones oficiales                                   |
| 3                    | Distribuir comunicación            | Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia | 3.1 Registrando las comunicaciones recibidas en el FOR-A08.0000-018, cuando la comunicación se realice en la                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | FOR-A08.0000-018<br>Control de entrega de comunicaciones oficiales                                                                                      |

|                                                                                                                              |                                                                |                                                   |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|
|  <b>INSTITUTO<br/>NACIONAL DE<br/>SALUD</b> | <b>PROCESO<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO Y<br/>CORRESPONDENCIA</b> | <b>MANEJO DE LAS COMUNICACIONES<br/>OFICIALES</b> | <b>Versión: 05</b> |
|                                                                                                                              |                                                                |                                                   | <b>2025-11-21</b>  |
|                                                                                                                              |                                                                | <b>POE-A08.0000-004</b>                           | Página 5 de 8      |

| ¿QUÉ?<br>(ACTIVIDAD) |                                                 | ¿QUIÉN?<br>(RESPONSABLE)                         | ¿CÓMO?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | REGISTROS                                                                                                                                                                               |
|----------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                                 |                                                  | <u><b>Ventanilla.</b></u><br>3.2 Entregando en físico la comunicación oficial recibida en la dependencia competente.<br>3.3 Entregando la comunicación oficial recibida a través de medio virtual en el <u><b>Sistema de Información de PQRSDF</b></u> y/o en los correos autorizados para la recepción de la correspondencia en los casos que se requieran.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                         |
| 4                    | Emitir comunicación oficial                     | Responsables de los procesos                     | 4. Creando a través del <u><b>Sistema de información PQRSDF</b></u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <u><b>Sistema de información PQRSDF</b></u>                                                                                                                                             |
| 5<br>P.C             | Remitir comunicación                            | Responsables de los procesos                     | 5.1 Generando el envío por medio de correo <u><b>electrónico certificado 4-72</b></u> y/o por las cuentas electrónicas autorizadas (únicamente <u><b>cuando no se tenga contrato</b></u> ver anexo 1), de la comunicación oficial a su destino, informando al GACC al correo institucional <a href="mailto:envios@ins.gov.co">envios@ins.gov.co</a> , para el registro y control de las comunicaciones enviadas.<br>5.2 Entregando la comunicación oficial física cuando se requiera el envío por el operador contratado y sus anexos al GACC. Para generar el envío se debe contar con los datos del remitente y destinatario y <u><b>su debido oficio generado desde el sistema de información PQRSDF con radicado.</b></u><br><u><b>5.3 Remitiendo el FOR-A08.0000-019</b></u> cuando las comunicaciones sean masivas, esto es, superior a 10 sobres. | <u><b>Sistema de información PQRSDF</b></u><br><br><a href="mailto:envios@ins.gov.co">envios@ins.gov.co</a><br><br>FOR-A08.0000-019 Envíos masivos externos<br><br>Cuentas electrónicas |
|                      |                                                 | Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia | 5.4 Ingresando al aplicativo del distribuidor de correspondencia los datos del documento de la comunicación oficial.<br>5.5 Emitiendo guía de envío para entregar al distribuidor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | FOR-A08.2080-008 Control de comunicaciones enviadas a través del servicio de distribución                                                                                               |
| 6                    | Generar trazabilidad de comunicaciones externas | Responsables de los procesos                     | 6.1 Solicitando por correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Correo electrónico                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                              |                                                                |                                                   |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|
|  <b>INSTITUTO<br/>NACIONAL DE<br/>SALUD</b> | <b>PROCESO<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO Y<br/>CORRESPONDENCIA</b> | <b>MANEJO DE LAS COMUNICACIONES<br/>OFICIALES</b> | <b>Versión: 05</b> |
|                                                                                                                              |                                                                |                                                   | <b>2025-11-21</b>  |
|                                                                                                                              |                                                                | <b>POE-A08.0000-004</b>                           | Página 6 de 8      |

| ¿QUÉ?<br>(ACTIVIDAD) |                              | ¿QUIÉN?<br>(RESPONSABLE)                         | ¿CÓMO?                                                                                                                                                                           | REGISTROS                                                                                |
|----------------------|------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                              |                                                  | electrónico a <a href="mailto:envios@ins.gov.co">envios@ins.gov.co</a> la trazabilidad de entrega de la comunicación con el número de ID.                                        |                                                                                          |
|                      |                              | Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia | 6.2 Enviando trazabilidad de la comunicación oficial, según reporte del distribuidor de correspondencia.                                                                         | Correo Electrónico                                                                       |
| 7                    | Registrar firmas autorizadas | Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia | 7.1 Registrando en el formato los datos del usuario y la firma para creación del perfil autorizado para suscribir las comunicaciones de acuerdo con los numerales 4.4, 4.5 y 4.6 | FOR-A08.0000-017<br>Registro de firmas autorizadas para el aplicativo de correspondencia |

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (En caso de que aplique)

(Autor, título, editor, año de publicación)

- Ley General de Archivos 594 de 2000
- Acuerdo 060 de 2001 Archivo General de la Nación
- Directiva Presidencial 04 del 03 de abril de 2012
- Leyes 527 de 1999, 594 de 2000, 1437 de 2011
- Guía de uso gestión de correspondencia rol aprobador, rol radicador y rol revisor.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN |    |    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|---------------------|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | aaaa                | mm | dd |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 00      | 2018                | 08 | 17 | Creación del Documento. Procedimiento que, hacia parte del Grupo de Gestión Documental, Biblioteca y Correspondencia, ahora procedimiento que pasa a ser parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 01      | 2020                | 07 | 31 | Se modifica el nombre del documento eliminando las palabras “internas y/o externas”.<br>Se genera ajustes de algunas definiciones y abreviaturas, así como la inclusión de términos dentro del numeral 3.<br>En condiciones generales se incluye el numeral 4.2 el cual indica al GACC como única dependencia de correspondencia, 4.7 firmas autorizadas por cargos específicos y 4.9 indica los oficios a ser radicados en el sistema y 4,10.; además se genera ajuste de información general.<br>Se reorganizó el contenido, se crean actividades 3 y 9, así mismo el cómo de las actividades 2.2, 5.2, 6.2, 7.2, 7.3, 8.1 y 8.2.<br>Se creó el FOR-A08.2080-008 para el control de comunicaciones enviadas a través de la empresa de mensajería contratada por la |

|                                                                                                                              |                                                                |  |                                                   |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------|--------------------|
|  <b>INSTITUTO<br/>NACIONAL DE<br/>SALUD</b> | <b>PROCESO<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO Y<br/>CORRESPONDENCIA</b> |  | <b>MANEJO DE LAS COMUNICACIONES<br/>OFICIALES</b> | <b>Versión: 05</b> |
|                                                                                                                              |                                                                |  |                                                   | <b>2025-11-21</b>  |
|                                                                                                                              |                                                                |  | <b>POE-A08.0000-004</b>                           | Página 7 de 8      |

|    |      |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |      |    |    | entidad<br>Eliminación del FOR-A08.2080-007 teniendo en cuenta que no se usa y el registro queda actualmente sobre el centro de servicios.<br>Se incluye Anexo 1 y 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 02 | 2023 | 06 | 09 | Explicación frente al alcance del procedimiento<br>Inclusión de definiciones de cuentas autorizadas, comunicación oficial, digitalización, firma digital y firma mecánica<br>Inclusión frente al numeral 4.7 documentos de doble firma y 4.8 comunicaciones internas<br>Organización de las actividades descritas en el contenido<br>Actualización de información referente a anexo No. 1 Cuentas electrónicas autorizadas por los procesos para el manejo de comunicaciones oficiales, se elimina la explicación de su uso.<br>Se elimina el anexo 2. Ubicación puntos de entrega para correspondencia dado que se entrega en las dependencias ya no es necesario centralizar dado que los diferentes grupos actualmente se encuentran abiertos para la recepción continua.                                                                                                                                                                                                           |
| 03 | 2023 | 09 | 15 | Inclusión de la definición de “correo electrónico certificado (Certimail)”<br>En condiciones generales se realizaron las siguientes modificaciones:<br>Se creó el FOR-A08.2080-010 control soporte aplicativo SISDOC y se incluye en condiciones generales en el numeral 4.1<br>Numeral 4.4 se incluye la palabra “oficiales”<br>Se incluye el numeral 4.12 lineamientos y alcance de las comunicaciones oficiales enviadas por correo electrónico certificado.<br>En el contenido numeral 5.1 se incluye “por medio de correo electrónico certificado y/o por”, “autorizadas”, “informando” y “enviadas”.<br>En el anexo 1 se eliminan correos electrónicos repetidos y por cambio de área, se incluyen los correos electrónicos <a href="mailto:financiera_pqrsd@ins.gov.co">financiera_pqrsd@ins.gov.co</a> , <a href="mailto:contratacion_ins@ins.gov.co">contratacion_ins@ins.gov.co</a> , <a href="mailto:donacionytrasplantes@ins.gov.co">donacionytrasplantes@ins.gov.co</a> . |
| 04 | 2024 | 06 | 21 | Se elimina el anexo 1. Cuentas electrónicas autorizadas para el manejo de comunicaciones oficiales, dado que a partir de ahora este se administrará directamente por el GACC en la Intranet desde el siguiente enlace<br><a href="https://intranet.ins.gov.co/dependencias/Paginas/Atenci%C3%B3n-al-ciudadano.aspx">https://intranet.ins.gov.co/dependencias/Paginas/Atenci%C3%B3n-al-ciudadano.aspx</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 05 | 2025 | 11 | 21 | Se ajustan los numerales 4.1 y 4.3 al sistema de información PQRSDF.<br>Se elimina en el numeral 4.4 los jefes de oficina para firmas digitales y se dejan según la instrucción dada por la dirección a los directores técnicos y la secretaria general.<br>Se adiciona el lineamiento 4.13 frente a la prohibición de envíos y/o respuestas a solicitudes externas por correos personales.<br>Se ajustan todas las palabras SISDOC o sistema de correspondencia por sistema de información PQRSDF.<br>Se ajusta el correo único de recepción de información.<br>Eliminando de responsable la palabra funcionario y dejándolo genérico a Grupo de atención al ciudadano y correspondencia.<br>Cuando se firmen documentos por varios servidores en el revisó y/o aprobó debe contar con la respectiva firma.                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                              |                                                                |                                                   |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------|
|  <b>INSTITUTO<br/>NACIONAL DE<br/>SALUD</b> | <b>PROCESO<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO Y<br/>CORRESPONDENCIA</b> | <b>MANEJO DE LAS COMUNICACIONES<br/>OFICIALES</b> | <b>Versión: 05</b>   |
|                                                                                                                              |                                                                |                                                   | <b>2025-11-21</b>    |
|                                                                                                                              |                                                                | <b>POE-A08.0000-004</b>                           | <b>Página 8 de 8</b> |

8. ANEXOS

N/A

|                                                                                                                              |                                                                 |                                  |                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>INSTITUTO<br/>NACIONAL DE<br/>SALUD</b> | <b>ELABORO</b>                                                  | <b>REVISO</b>                    | <b>APROBO</b>                                                                |
|                                                                                                                              | <b>Andrea Johanna Ramírez<br/>Angarita</b>                      | <b>Jeny Paola Vizcaino</b>       | <b>Andrea Johanna Ramírez<br/>Angarita</b>                                   |
|                                                                                                                              | <b>Grupo de atención al<br/>ciudadano y<br/>correspondencia</b> | <b>Asesor secretaria general</b> | <b>Coordinadora grupo de<br/>atención al ciudadano y<br/>correspondencia</b> |