

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 1 de 14

E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA

NIT: 891.079.999-5

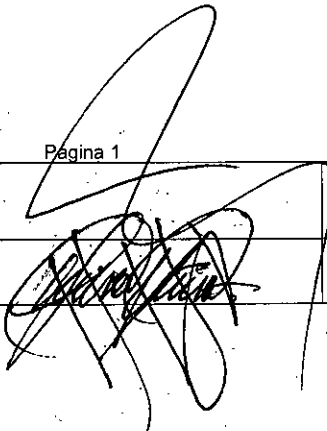
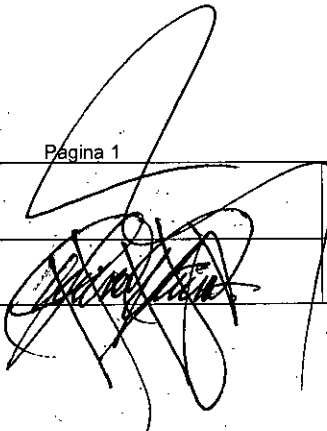
Subgerencia Administrativa y Financiera
Área de Gestión Documental y Archivo

MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA Y CORRESPONDENCIA

Versión 2.0 – 2026

Actualizado conforme al Acuerdo 001 de 2024 Acuerdo Único de la Función Archivística

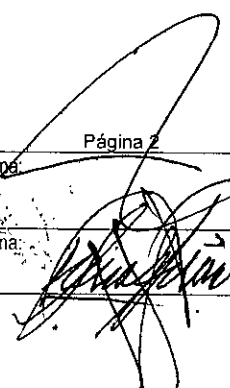
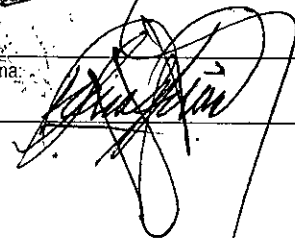
Página 1

Revisado Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 2 de 14

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. MARCO NORMATIVO
3. OBJETIVO Y ALCANCE
4. DEFINICIONES
5. ESTRUCTURA DE LA VENTANILLA ÚNICA
6. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y RADICACIÓN
7. CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA
8. CORRESPONDENCIA RESERVADA
9. COMUNICACIONES INTERNAS
10. DESPACHO DE COMUNICACIONES
11. CONTROL Y SEGUIMIENTO
12. RESPONSABILIDADES DE LAS DEPENDENCIAS
13. PQRSD Y SU RELACIÓN CON LA VENTANILLA ÚNICA
14. CORRESPONDENCIA SOSPECHOSA – PREVENCIÓN
15. FORMATOS ANEXOS

Revisado Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 3 de 14

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Ventanilla Única y Correspondencia de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería establece los lineamientos, procedimientos y controles para la administración de las comunicaciones oficiales recibidas, enviadas e internas de la entidad.

Este documento constituye la versión 2.0 y ha sido actualizado en cumplimiento de las disposiciones del Acuerdo 001 de 2024 (Acuerdo Único de la Función Archivística) del Archivo General de la Nación, y como respuesta a los hallazgos de la auditoría de inspección realizada por la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control del AGN el 18 de septiembre de 2025.

La Ventanilla Única de Correspondencia es el punto centralizado y obligatorio para la recepción, radicación y distribución de TODAS las comunicaciones oficiales de la entidad, sin excepción. Ninguna dependencia podrá establecer canales paralelos de recepción de correspondencia.

2. MARCO NORMATIVO

El presente manual se fundamenta en las siguientes normas:

Constitución Política de Colombia, Artículos 8 y 72.

Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos.

Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

Ley 1755 de 2015 – Derecho fundamental de petición.

Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario (Art. 115, reserva de actuaciones disciplinarias).

Decreto 1080 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.

Decreto 1083 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.

Acuerdo 060 de 2001 del AGN – Pautas para la administración de comunicaciones oficiales.

Acuerdo 001 de 2024 del AGN – Acuerdo Único de la Función Archivística, Título 4, Capítulo 2: Gestión y trámite de documentos, Artículos 4.2.1 al 4.2.10.

Resolución 348 de 2024 – Adopción del Manual de Ventanilla Única de la E.S.E. Hospital San Jerónimo.

Página 3

Revisado Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma:	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma:	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012.
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 4 de 14

3. OBJETIVO Y ALCANCE

3.1 Objetivo General

Establecer los procedimientos y controles para la recepción, radicación, distribución, seguimiento y conservación de las comunicaciones oficiales de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, garantizando la trazabilidad, oportunidad y reserva de la información.

3.2 Objetivos Específicos

Centralizar la recepción y radicación de todas las comunicaciones oficiales a través de la Ventanilla Única.

Asignar un consecutivo general único que garantice la trazabilidad de cada comunicación.

Establecer el procedimiento para el tratamiento de correspondencia reservada.

Definir las responsabilidades de cada dependencia en la producción y recepción de comunicaciones.

Garantizar la entrega oportuna de las comunicaciones a sus destinatarios.

3.3 Alcance

Este manual aplica a todas las dependencias, funcionarios, contratistas y colaboradores de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería. Comprende las comunicaciones oficiales en soporte físico y electrónico, incluyendo aquellas de carácter reservado.

4. DEFINICIONES

Comunicación oficial: Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado (Art. 4.2.1, Acuerdo 001 de 2024).

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, y no generan trámites para las mismas.

Radicación: Procedimiento por medio del cual la entidad asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío.

Registro: Procedimiento por medio del cual la entidad ingresa en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como remitente, destinatario, asunto, anexos y fecha.

Ventanilla Única: Dependencia encargada de gestionar de forma centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales (Art. 4.2.2, Acuerdo 001 de 2024).

Página 4

Revisado Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma:	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma:	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 5 de 14

Correspondencia reservada: Comunicaciones oficiales cuyo contenido está protegido por reserva legal (disciplinarias, jurídicas, de control interno, entre otras). Se radican en la Ventanilla Única pero su contenido no es accesible al personal de radicación.

Consecutivo general: Numeración única, ascendente e ininterrumpida que se asigna a cada comunicación oficial. No se podrán reservar números, ni habrá números repetidos, enmendados o tachados.

5. ESTRUCTURA DE LA VENTANILLA ÚNICA

5.1 Ubicación

La Ventanilla Única de Correspondencia se encuentra ubicada en el primer piso de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, con acceso directo al público.

5.2 Horario de atención

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Los documentos que lleguen fuera del horario de atención serán radicados el siguiente día hábil con la hora de recepción real, dejando constancia en la planilla.

5.3 Personal

La Ventanilla Única cuenta con un (1) funcionario encargado de la recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales, bajo la supervisión directa del Profesional Universitario – Jefe del Área de Gestión Documental y Archivo.

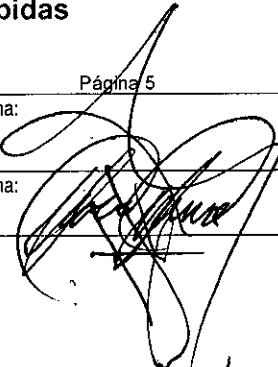
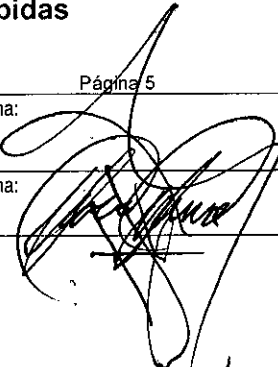
5.4 Herramientas

La radicación se realiza mediante planilla manual (Formato FVU-01) y libro de registro, en tanto la entidad no cuente con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA). Una vez se implemente el SGDEA, la radicación se automatizará conforme a lo establecido en el Decreto 1080 de 2015.

Elementos mínimos: Sello radicador con número consecutivo, fecha, hora, remitente, asunto, dependencia destinataria, anexos y firma de quien recibe.

6. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y RADICACIÓN

6.1 Comunicaciones oficiales recibidas

Página 5		
Revisado Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 6 de 14

PASO 1 – Recepción: El funcionario de Ventanilla recibe la comunicación y verifica: competencia de la entidad, datos del remitente, dirección de respuesta, asunto, anexos completos y estado de conservación del documento.

PASO 2 – Clasificación: Determina si es comunicación oficial (se radica), correspondencia personal (se entrega sin radicar) o publicidad/material informativo (no se radica).

PASO 3 – Radicación: Asigna número consecutivo mediante sello radicador. Registra en la Planilla de Radicación (Formato FVU-01): número, fecha, hora, remitente, asunto, dependencia destinataria, cantidad de anexos y tipo de soporte.

PASO 4 – Constancia al peticionario: Se entrega al peticionario copia de la comunicación con el sello de radicación como constancia de recepción. Este paso es OBLIGATORIO.

PASO 5 – Distribución: Se distribuye la comunicación a la dependencia destinataria mediante la Planilla de Distribución (Formato FVU-02), obteniendo firma de recibido del funcionario responsable.

6.2 Reglas de radicación

El consecutivo general es ÚNICO para toda la entidad. Ninguna dependencia asignará su propio consecutivo.

La numeración inicia en uno (1) el primer día hábil de cada año y es ascendente e ininterrumpida.

No se podrán reservar números de radicación.

No habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados.

Cuando existan errores, se anulará el número dejando constancia escrita con justificación y firma del Jefe de Archivo.

Las tutelas y acciones judiciales se radican y entregan inmediatamente a la Oficina Jurídica, sin esperar el horario normal de distribución.

Las comunicaciones anónimas (sin firma ni identificación) se remiten sin radicar a la dependencia competente.

6.3 Requisitos para la recepción de paquetes y sobres

Toda comunicación oficial que ingrese a la Ventanilla Única deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

Estar dirigida a la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería o a alguna de sus dependencias.

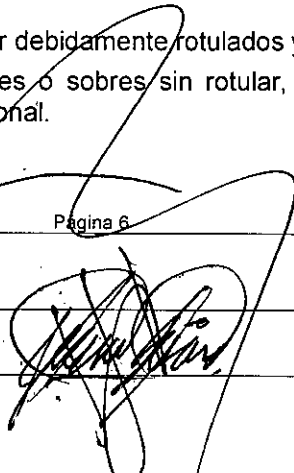
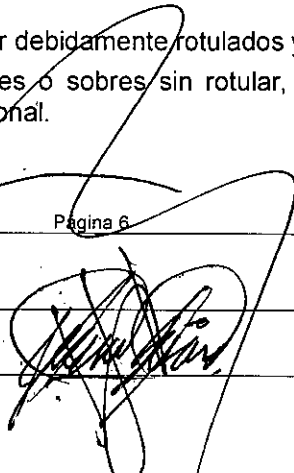
Identificar claramente el remitente (nombre, cargo, entidad, dirección y teléfono).

Indicar el asunto o referencia.

Los sobres y paquetes deben estar debidamente rotulados y cerrados.

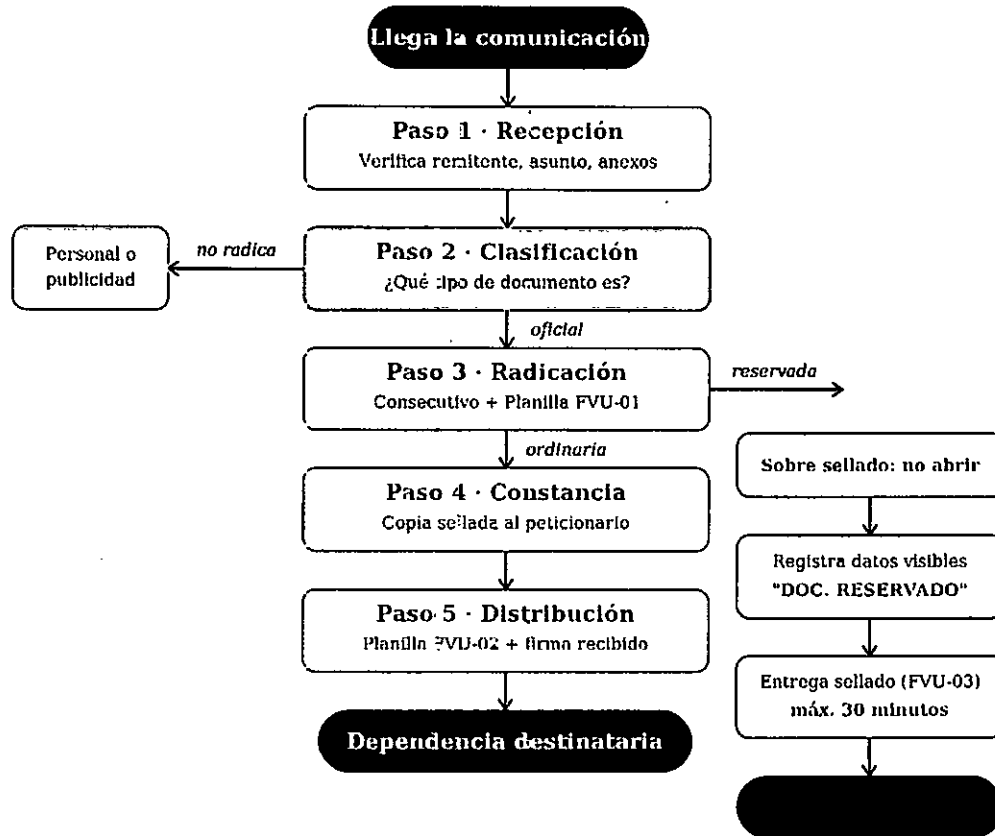
La Ventanilla NO recibirá paquetes o sobres sin rotular, sin remitente o en estado que comprometa la seguridad del personal.

Página 6

Revisado: Jorga Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 7 de 14

Procedimiento de Recepción y Radicación – Ventanilla Única

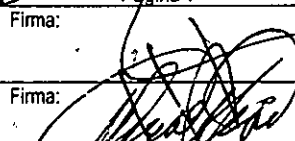
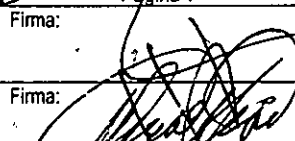


Reglas que rompen el flujo normal

- Tutelas y acciones judiciales: se entregan de inmediato a Jurídica, sin esperar horario.
- Anónimos: se remiten sin radicar a la dependencia competente.
- Fuera de horario: se radican el siguiente día hábil con la hora real de recepción.

☐ Pasos del procedimiento
 ☐ Ruta reservada
 ☐ Decisión
 ☐ No se radica

Figura 1. Flujo de recepción y radicación de comunicaciones oficiales.

Revisado Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR.012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 8 de 14

7. CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA

Las comunicaciones oficiales recibidas a través de correo electrónico institucional **correspondenciaese@esesanjeronimo.gov.co** se consideran comunicaciones oficiales y deben ser registradas por la Ventanilla Única (Art. 4.2.3, Parágrafo 2, Acuerdo 001 de 2024)

7.1 Procedimiento

El funcionario de Ventanilla revisa diariamente el correo institucional general.

Las comunicaciones oficiales se registran en la Planilla de Radicación con la indicación 'ELECTRÓNICO' en el campo de soporte.

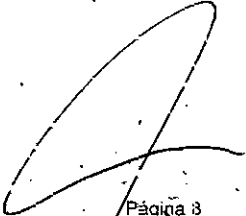
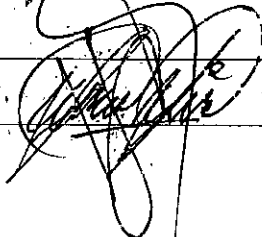
Se asigna número de radicado y se imprime o archiva digitalmente la comunicación.

Se reenvía al correo de la dependencia destinataria con copia al archivo digital.

7.2 Correos de dependencias

Las comunicaciones que lleguen directamente a los correos institucionales de cada dependencia (ejemplo: **disciplinario@esesanjeronimo.gov.co**, **juridica.int@esesanjeronimo.gov.co**) NO requieren pasar por la Ventanilla Única, ya que ingresan directamente al buzón de la dependencia competente. Sin embargo, cada dependencia es responsable de llevar su propio registro interno de dichas comunicaciones.

Queda prohibido a cualquier dependencia instruir a la Ventanilla Única para que se abstenga de registrar comunicaciones oficiales que lleguen al correo general de la entidad.

Revisado Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 9 de 14

Tratamiento de Correspondencia Electrónica

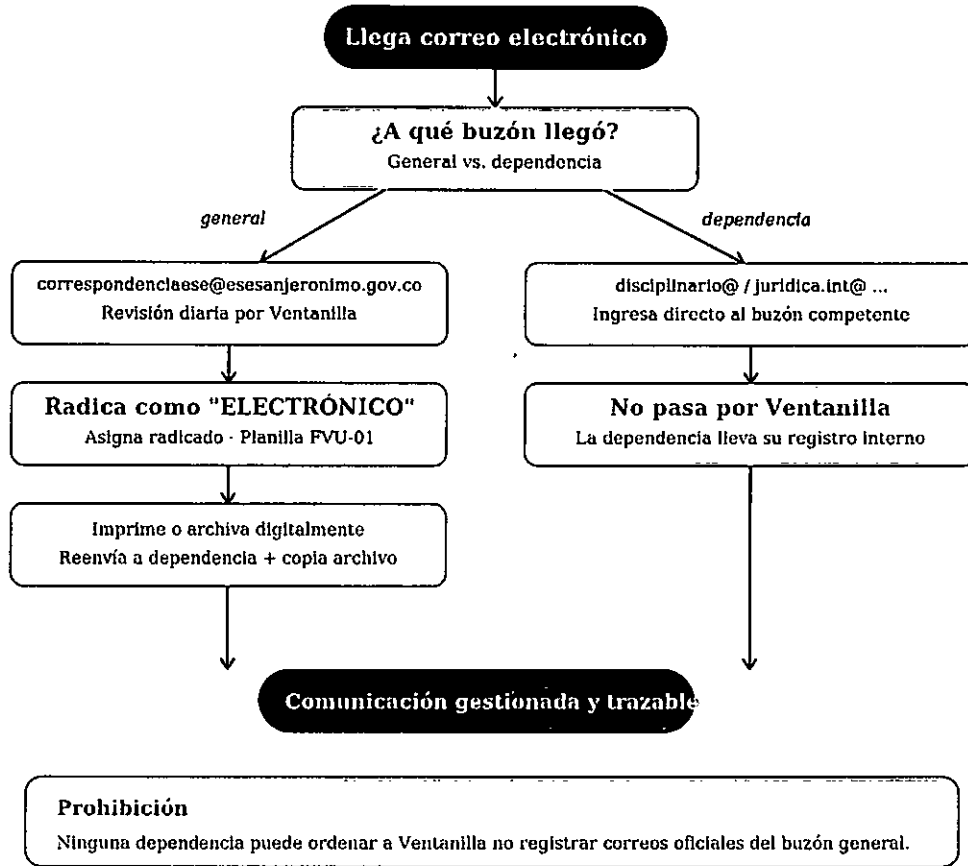
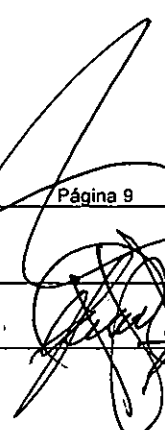
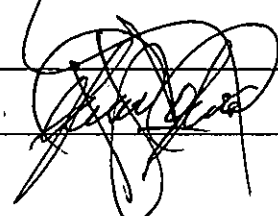


Figura 2. Flujo de tratamiento de correspondencia electrónica.

Revisado: Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 10 de 14

8. CORRESPONDENCIA RESERVADA

Se entiende por correspondencia reservada aquella cuyo contenido está protegido por reserva legal, tales como:

Actuaciones disciplinarias (Art. 115, Ley 1952 de 2019).

Documentos de control interno.

Comunicaciones de la Oficina Jurídica con reserva procesal.

Cualquier otra comunicación que por disposición legal requiera tratamiento confidencial.

La reserva del contenido NO exime a la comunicación de ser radicada por la Ventanilla Única. La trazabilidad institucional de la comunicación es independiente de la confidencialidad de su contenido.

8.1 Procedimiento de correspondencia reservada

PASO 1: La Ventanilla recibe el sobre o paquete cerrado. NO lo abre, NO lo escanea, NO lo fotocopia.

PASO 2: Registra en la Planilla de Radicación con los datos visibles externamente: número de radicado, fecha, hora, remitente (si es visible) y en el campo de asunto se escribe: "DOCUMENTO RESERVADO – [Dependencia destinataria]".

PASO 3: Se entrega el sobre SELLADO directamente al funcionario responsable de la dependencia destinataria, dejando constancia en el Formato de Entrega de Correspondencia Reservada (Formato FVU-03) con: nombre de quien entrega, nombre de quien recibe, fecha, hora y firma.

PASO 4: La copia del formato FVU-03 reposa en la Ventanilla Única como soporte de trazabilidad.

8.2 Prohibiciones

Queda prohibido a cualquier dependencia crear canales paralelos de recepción de correspondencia que eviten la radicación en la Ventanilla Única.

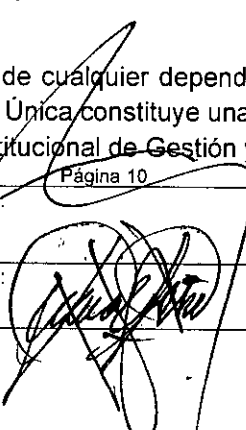
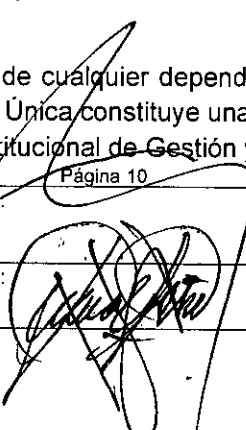
Queda prohibido al personal de Ventanilla abrir, leer, escanear o reproducir el contenido de correspondencia identificada como reservada.

Queda prohibido retener correspondencia reservada en la Ventanilla por más de treinta (30) minutos después de su radicación.

8.3 Responsabilidad

El incumplimiento de la reserva legal por parte del personal de la Ventanilla Única o de cualquier funcionario que tenga acceso a correspondencia reservada, acarreará las responsabilidades disciplinarias y penales a que haya lugar.

Igualmente, el incumplimiento por parte de cualquier dependencia de la obligación de radicar sus comunicaciones a través de la Ventanilla Única constituye una falta contra la gestión documental de la entidad y será reportada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Revisado: Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 11 de 14

9. COMUNICACIONES INTERNAS

Las comunicaciones internas entre dependencias se tramitarán mediante memorando interno con numeración propia de la dependencia productora. La Ventanilla Única llevará registro de las comunicaciones internas que le sean entregadas para distribución.

Para las comunicaciones internas por correo electrónico institucional, cada dependencia es responsable de conservar copia de las comunicaciones enviadas y recibidas como soporte de su gestión.

10. DESPACHO DE COMUNICACIONES OFICIALES

Las comunicaciones oficiales producidas por las dependencias para destinatarios externos serán entregadas a la Ventanilla Única para su despacho, cumpliendo los siguientes requisitos:

Estar firmadas por el funcionario autorizado.

Incluir los datos completos del destinatario (nombre, cargo, entidad, dirección, ciudad).

Adjuntar los anexos completos y debidamente foliados.

Elaborarse en original y copia. El original se envía al destinatario; la copia con constancia de envío reposa en la serie documental de la dependencia productora.

La Ventanilla asignará el número de radicado de salida y registrará la comunicación en la Planilla de Comunicaciones Enviadas (Formato FVU-04).

Página 11		
Revisado Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma:	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma:	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 12 de 14

Despacho de Comunicaciones Oficiales de Salida

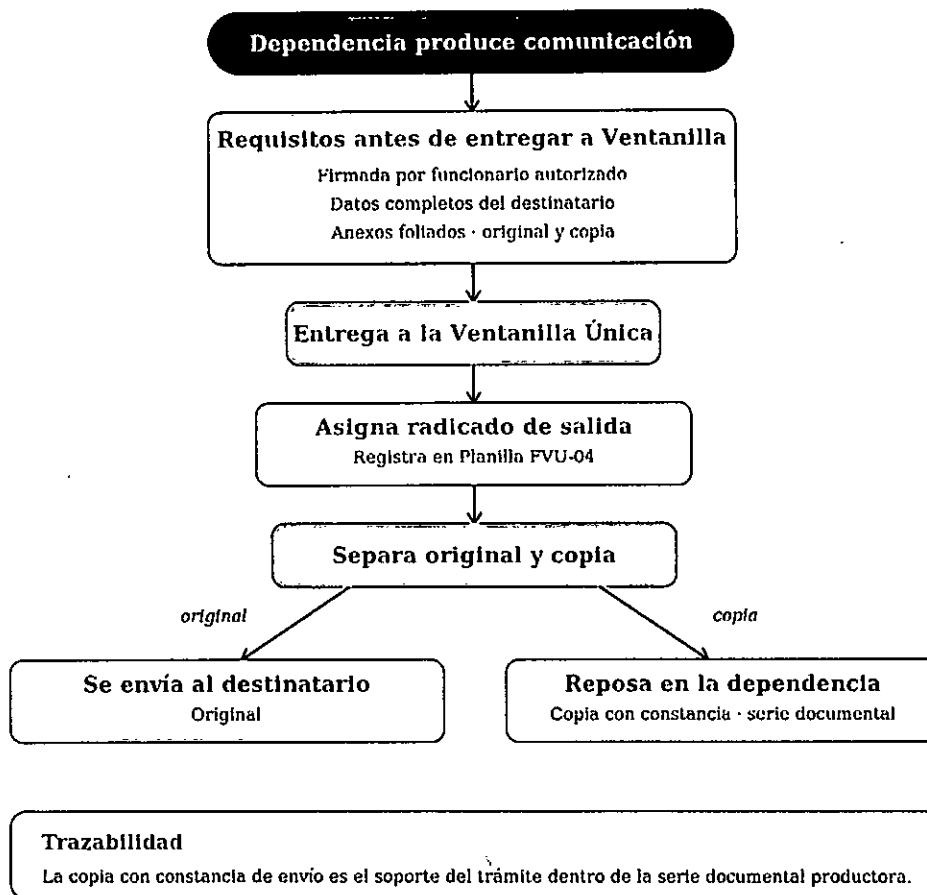
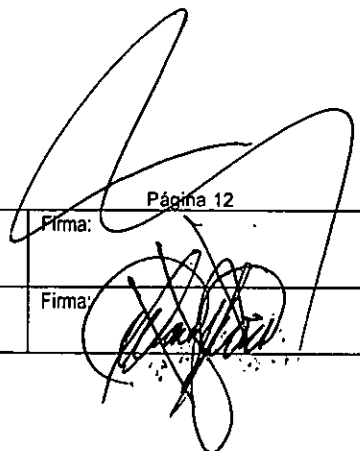
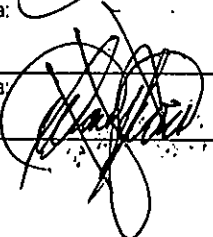


Figura 3. Flujo de despacho de comunicaciones oficiales de salida.

Revisado Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 13 de 14

11. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Ventanilla Única llevará los siguientes controles:

Planilla de Radicación de Comunicaciones Recibidas (Formato FVU-01) – Consecutivo diario.

Planilla de Distribución Interna (Formato FVU-02) – Con firma de recibido.

Formato de Entrega de Correspondencia Reservada (Formato FVU-03).

Planilla de Comunicaciones Enviadas (Formato FVU-04).

Informe mensual de comunicaciones radicadas, distribuidas y pendientes.

El Jefe del Área de Gestión Documental y Archivo realizará seguimiento semanal al cumplimiento de los procedimientos establecidos en el presente manual y presentará informe trimestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

12. RESPONSABILIDADES DE LAS DEPENDENCIAS

Todas las dependencias de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería son corresponsables del adecuado flujo de las comunicaciones oficiales. Se establecen las siguientes responsabilidades:

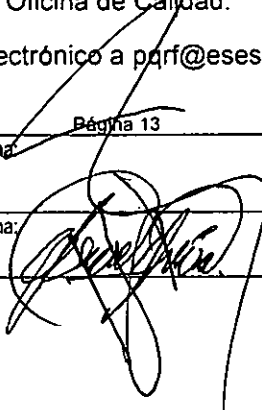
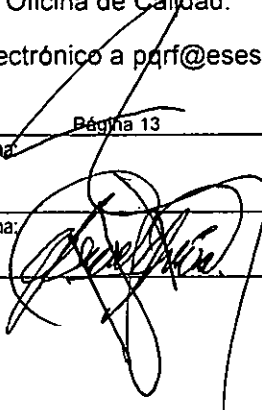
Dependencia	Responsabilidad
Ventanilla Única	Recibir, radicar, registrar, distribuir y controlar TODAS las comunicaciones oficiales.
Jefe de Archivo	Supervisar la Ventanilla, verificar el cumplimiento de procedimientos, presentar informes al Comité.
Todas las dependencias	Entregar a la Ventanilla las comunicaciones para despacho. Recibir y firmar las comunicaciones distribuidas. Dar respuesta oportuna.
Gerencia	Garantizar los recursos humanos, tecnológicos y presupuestales para el funcionamiento de la Ventanilla.
Calidad	Articular el manejo de PQRSD con la radicación en Ventanilla. Generar informes de oportunidad.
Control Interno Disciplinario	Remitir y recibir correspondencia reservada a través de la Ventanilla conforme al procedimiento del Capítulo 8.

13. PQRSD Y SU RELACIÓN CON LA VENTANILLA ÚNICA

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que ingresen por la Ventanilla Única de Correspondencia serán radicadas con su consecutivo general y remitidas de manera inmediata a la Oficina de Calidad, dependencia encargada de su gestión, seguimiento y respuesta conforme a la Ley 1755 de 2015.

La Ventanilla Única NO es responsable del trámite ni de la respuesta a las PQRSD, pero SÍ de su radicación y trazabilidad de entrega a la Oficina de Calidad.

Las PQRSD que ingresen por correo electrónico a parf@esesanjeronimo.gov.co serán gestionadas directamente por la Oficina de Calidad.

Revisado Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de junio de 2026

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 26 de junio de 2026	Código: E.10.PR 012
	MANUAL DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA		Página 14 de 14

14. CORRESPONDENCIA SOSPECHOSA – PREVENCIÓN

El personal de Ventanilla debe identificar sobres o paquetes sospechosos. Se consideran sospechosos aquellos que presenten:

- Peso excesivo o desproporcionado.
- Ausencia de remitente.
- Manchas, olores extraños o humedad.
- Exceso de sellos postales o avisos restrictivos.
- Presencia de cables o elementos metálicos visibles.

En caso de identificar un paquete sospechoso: NO abrirlo, aislar el área, informar inmediatamente al jefe inmediato y a las autoridades competentes (Policía Nacional).

15. FORMATOS ANEXOS

Los siguientes formatos hacen parte integral del presente manual y deben ser utilizados obligatoriamente por la Ventanilla Única:

Código	Nombre del Formato	Descripción
FVU-01	Planilla de Radicación de Comunicaciones Recibidas	Registro diario del consecutivo general de entrada
FVU-02	Planilla de Distribución Interna	Control de entrega a dependencias con firma
FVU-03	Formato de Entrega de Correspondencia Reservada	Control especial para documentos con reserva legal
FVU-04	Planilla de Comunicaciones Enviadas	Registro del consecutivo general de salida
FVU-05	Informe Mensual de Gestión de Correspondencia	Estadísticas mensuales de la Ventanilla

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró
1.0	Sep 2024	Versión inicial - Resolución 348/2024	Archivo
2.0	Mayo 2026	Actualización integral conforme al Acuerdo 001/2024 y hallazgos de inspección AGN (Sep 2025)	Carlos De León V.

Elaboró:

Carlos A. De León Villadiego
Profesional Universitario – Jefe del Área de Gestión Documental y Archivo

Revisó y aprobó:

Jorge Rey Salamanca Otero
Subgerente Administrativa y Financiera (E)

Página 14

Revisado: Jorge Rey Salamanca Otero Subgerente Administrativa y Financiera (E)	Firma:	Fecha: 26 de junio de 2026
Aprobado: Guillermo Hoyos Nader Gerente	Firma:	Fecha: 26 de junio de 2026