



## PROCEDIMIENTO VENTANILLA ÚNICA

RFT-PR-001  
Versión 01  
01/07/2026

Página 1 de 10

VIGILADA MINEDUCACIÓN

### 1. OBJETIVO

Establecer el proceso para la recepción, verificación, registro y distribución de la correspondencia externa, tanto física como digital, que ingresa a la institución, garantizando su adecuada trazabilidad, control y oportunidad en la gestión documental.

### 2. ALCANCE

Inicia desde la recepción en ventanilla única de los documentos físicos y digitales recibidos (ciudadanos, entidades públicas o privadas y demás usuarios), y/o canales digitales hasta su radicación y distribución a las dependencias correspondientes.

### 3. RESPONSABLE

- **Personal de Ventanilla Única:** De la recepción y distribución de la correspondencia. Dar cumplimiento a lo establecido en este procedimiento.
- **Procesos o Áreas de la Institución:** Dar respuesta al usuario final.

### 4. DEFINICIONES

- **Correspondencia externa:** Documentos físicos o digitales que ingresan a la institución proveniente de fuentes externas.
- **ORFEO:** Sistema de gestión documental utilizado para la radicación y control de documentos.
- **PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas por los usuarios.
- **Radicación:** Proceso mediante el cual se asigna un número único consecutivo a un documento recibido, a través del sistema de gestión documental.
- **Ventanilla Única:** Punto de atención encargado de la recepción, registro y distribución de la correspondencia.
- **Directorio Informativo:** Relación organizada de dependencias, servicios, trámites y responsables institucionales que sirve como guía para la correcta atención y direccionamiento de las solicitudes recibidas en Ventanilla Única.

**Sede Principal:** Edificio Coltabaco - Calle 12 No. 1-12

**Correo electrónico:** [contactenos@iuiipc.edu.co](mailto:contactenos@iuiipc.edu.co)

**Página Web:** [www.iuiipc.edu.co](http://www.iuiipc.edu.co)

Este documento es propiedad de la IUIPC. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización de la Oficina de Calidad.



## PROCEDIMIENTO VENTANILLA ÚNICA

RFT-PR-001  
Versión 01  
01/07/2026

Página 2 de 10

VIGILADA MINEDUCACIÓN

### 5. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

#### 5.1. Ventanilla Única

##### 5.1.1. Recepción de la correspondencia

5.1.1.1. El personal de ventanilla única recibe la correspondencia a través de los canales habilitados:

- Presencial (Sede Principal – Edificio Coltabaco), en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- Correo electrónico ( [contactenos@iuiipc.edu.co](mailto:contactenos@iuiipc.edu.co) )

5.1.1.2. El personal de ventanilla única verifica que la documentación esté dirigido a la institución y cumpla con la información mínima requerida (fecha, remitente, asunto, datos de contacto, anexos debidamente foliados).

5.1.1.3. El personal de ventanilla única verifica que el documento se encuentre en óptimas condiciones físicas, asegurando que sea legible, íntegro y que la información esté completa. En caso de que no cumpla con estos requisitos, se informa al remitente para que realice el ajuste o reemplazo correspondiente.

5.1.1.4. El personal de ventanilla única al verificar que la documentación cumple con lo requerido en los ítems anteriores, procede a escanearlo el documento. para realizar su respectiva radicación a través de la plataforma (ORFEO).

#### 5.2. Clasificación, Radicación y Distribución

5.2.1. El personal de ventanilla única, identifica el tipo de documento según el asunto (ejemplo: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).

5.2.2. Seguido realiza la radicación de la correspondencia a través de la plataforma ORFEO, registrando la información requerida (por ejemplo: remitente, asunto y anexos debidamente foliados).

5.2.3. Una vez cargada la información en la plataforma, se procede a asignar el número único de radicado (generado por ORFEO), el cual será entregado al usuario que realiza la radicación de la correspondencia.

**Sede Principal:** Edificio Coltabaco – Calle 12 No. 1-12  
**Correo electrónico:** [contactenos@iuiipc.edu.co](mailto:contactenos@iuiipc.edu.co)  
**Página Web:** [www.iuiipc.edu.co](http://www.iuiipc.edu.co)



## PROCEDIMIENTO VENTANILLA ÚNICA

RFT-PR-001  
Versión 01  
01/07/2026

Página 3 de 10

- 5.2.4. El personal de ventanilla única, después de radicar el documento, envía al área encargada para su respectivo proceso, a través de ORFEO.
- 5.2.5. El responsable del área a la cual fue asignada la radicación, realiza el documento de respuesta y envía a ventanilla única.
- 5.2.6. El personal de ventanilla única es el encargado de dar salida al documento de respuesta.

**Nota:** *Los únicos documentos que no se tramitan para salida, son aquellos dirigidos a un usuario distinto al de ventanilla única.*

- 5.2.7. Se deja trazabilidad del ingreso de las PQRSF, del envío y de la recepción al destinatario en la matriz del Sistema Orfeo. (Ver imagen 1)

|          |                  |                |                        |                    |                |        |                    |                          |  |
|----------|------------------|----------------|------------------------|--------------------|----------------|--------|--------------------|--------------------------|--|
|          |                  | RADICADO NUEVO | RADICADO LEÍDO         | RADICADO VENCIDO   |                |        |                    |                          |  |
| RADICADO | FECHA RADICACION | ASUNTO         | REMITENTE DESTINATARIO | DEPENDENCIA ACTUAL | USUARIO ACTUAL | ESTADO | RADICADO RESPUESTA | FECHA RADICADO RESPUESTA |  |

Imagen 1. Encabezado matriz del sistema ORFEO

### 5.3 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

De acuerdo con lo establecido en el **Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**, los plazos para resolver las peticiones son los siguientes:

- **Peticiones generales:** deben resolverse dentro de los **15 días hábiles** siguientes a su recepción.
- **Peticiones de documentos e información:** deben resolverse dentro de los **10 días hábiles** siguientes. Si no se responde en ese plazo, se entenderá aceptada y las copias deberán entregarse dentro de los **3 días hábiles** siguientes.
- **Consultas a autoridades:** deben resolverse dentro de los **30 días hábiles** siguientes a su recepción.
- **Excepciones:** cuando no sea posible cumplir los plazos, la autoridad debe informar al interesado antes del vencimiento, explicando los motivos y señalando un nuevo plazo razonable, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Sede Principal:** Edificio Coltabaco - Calle 12 No. 1-12

**Correo electrónico:** [contactenos@iuipec.edu.co](mailto:contactenos@iuipec.edu.co)

**Página Web:** [www.iuipec.edu.co](http://www.iuipec.edu.co)



## PROCEDIMIENTO VENTANILLA ÚNICA

RFT-PR-001  
Versión 01  
01/07/2026

Página 4 de 10

VIGILADA MINEDUCACIÓN

### 5.4 Directorio Informativo

| DEPENDENCIA                          | CLASIFICACION | PREGUNTAS FRECUENTES                                                                                                                                       | CORREO                                                                                                                                                 | TELEFONO  |
|--------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Rectoría                             | No Aplica     | 1. Informativo                                                                                                                                             | <a href="mailto:rectoria@iuipc.edu.co">rectoria@iuipc.edu.co</a>                                                                                       | No Aplica |
| Vicerrectoría                        | No Aplica     | 1. Informativo                                                                                                                                             | <a href="mailto:vicerrrectoria@iuipc.edu.co">vicerrrectoria@iuipc.edu.co</a>                                                                           | No Aplica |
| Música Tradicionales y Populares     | Licenciatura  | 1. Novedades en temas Inscripciones<br>2. Como se realiza las homologaciones<br>3. Información del Pensum<br>4. Información sobre la política de gratuidad | Información <b>Licenciatura:</b><br><a href="mailto:licenciatura.musica@iuipc.edu.co">licenciatura.musica@iuipc.edu.co</a>                             | No Aplica |
|                                      | ETDH          | 5. Reingreso de estudiantes<br>6. Cancelación o aplazamiento de semestre<br>7. Incapacidades de estudiantes                                                | Información <b>Programas ETDH:</b><br><a href="mailto:escuela.musica@iuipc.edu.co">escuela.musica@iuipc.edu.co</a>                                     | No Aplica |
| Artes Plásticas y Visuales Populares | Licenciatura  | 1. Novedades en temas Inscripciones<br>2. Como se realiza las homologaciones<br>3. Información del Pensum<br>4. Información sobre la política de gratuidad | Información <b>Licenciatura:</b><br><a href="mailto:licenciatura.artes@iuipc.edu.co">licenciatura.artes@iuipc.edu.co</a>                               | No Aplica |
|                                      | ETDH          | 5. Reingreso de estudiantes<br>6. Cancelación o aplazamiento de semestre<br>7. Incapacidades de estudiantes                                                | Información <b>Programas ETDH:</b><br><a href="mailto:escuela.artesplastica syvisuales@iuipc.edu.co">escuela.artesplastica syvisuales@iuipc.edu.co</a> | No Aplica |

**Sede Principal:** Edificio Coltabaco - Calle 12 No. 1-12

**Correo electrónico:** [contactenos@iuipc.edu.co](mailto:contactenos@iuipc.edu.co)

**Página Web:** [www.iuipc.edu.co](http://www.iuipc.edu.co)

Este documento es propiedad de la IUIPC. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización de la Oficina de Calidad.



## PROCEDIMIENTO VENTANILLA ÚNICA

RFT-PR-001  
Versión 01  
01/07/2026

Página 5 de 10

VIGILADA MINEDUCACIÓN

|                                                        |                                                           |                                                                                                                 |                                                                                                          |            |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Danzas Folclóricas Colombianas</b>                  | ETDH                                                      | 1. Reingresos<br>2. Aplazamiento y cancelación de semestre<br>3. Incapacidades de estudiantes                   | <a href="mailto:escuela.danzas@iuipec.edu.co">escuela.danzas@iuipec.edu.co</a>                           | No Aplica  |
| <b>Teatro</b>                                          | ETDH                                                      | 1. Reingresos<br>2. Aplazamiento y cancelación de semestre<br>3. Incapacidades de estudiantes                   | <a href="mailto:escuela.teatro@iuipec.edu.co">escuela.teatro@iuipec.edu.co</a>                           | No Aplica  |
| <b>Programa Infantil y Juvenil de Artes Integradas</b> | Exploratorio Infantil                                     | 1. Pensum académico de ambos                                                                                    | <a href="mailto:programa.infantil@iuipec.edu.co">programa.infantil@iuipec.edu.co</a>                     | 3108717093 |
| <b>Talleres de Extensión</b>                           | 1. Música<br>2. Artes Plásticas<br>3. Danzas<br>4. Teatro | 1. Información sobre cronograma de actividades de los talleres                                                  | <a href="mailto:formacion.social@iuipec.edu.co">formacion.social@iuipec.edu.co</a>                       | 3011172624 |
| <b>Registro Académico</b>                              | N/A                                                       | 1. Solicitud de notas académicas<br>2. Solicitud de constancias de estudio<br>3. Solicitud de copia de diplomas | <a href="mailto:registroacademico@iuipec.edu.co">registroacademico@iuipec.edu.co</a>                     | No Aplica  |
| <b>Proyección Social</b>                               | 1. Cursos de Extensión<br>2. Proyectos Sociales           | 1. Información de proyectos<br>2. Solicitud certificados de proyectos sociales                                  | <a href="mailto:proyeccion.social@iuipec.edu.co">proyeccion.social@iuipec.edu.co</a>                     | No Aplica  |
| <b>Jurídico</b>                                        | No Aplica                                                 | 1. Derechos Petición<br>2. Acciones Constitucionales<br>3. Información o solicitudes de Entes de Control        | <a href="mailto:legal@iuipec.edu.co">legal@iuipec.edu.co</a>                                             | No Aplica  |
| <b>Coordinación Administrativa</b>                     | No Aplica                                                 | 1. solicitudes relacionada a visitas y requerimientos                                                           | <a href="mailto:coordinacion.administrativa@iuipec.edu.co">coordinacion.administrativa@iuipec.edu.co</a> | No Aplica  |

**Sede Principal:** Edificio Coltabaco - Calle 12 No. 1-12

**Correo electrónico:** [contactenos@iuipec.edu.co](mailto:contactenos@iuipec.edu.co)

**Página Web:** [www.iuipec.edu.co](http://www.iuipec.edu.co)



## PROCEDIMIENTO VENTANILLA ÚNICA

RFT-PR-001  
Versión 01  
01/07/2026

Página 6 de 10

VIGILADA MINEDUCACIÓN

|                                   |           |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                        |            |
|-----------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                                   |           | de uso de espacios de la IUIPC.                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                        |            |
| <b>Gestión del Talento Humano</b> | No Aplica | 1. Solicitud Certificados laborales personal de planta y contratistas.<br>2. seguridad social del personal de planta                                                     | <a href="mailto:gestionhumana@iuipc.edu.co">gestionhumana@iuipc.edu.co</a>                                                                                                                                                             | No Aplica  |
| <b>Contratación</b>               | No Aplica | solicitud de información de contratos                                                                                                                                    | <a href="mailto:contratacion@iuipc.edu.co">contratacion@iuipc.edu.co</a>                                                                                                                                                               | No Aplica  |
| <b>Comunicaciones</b>             | No Aplica | 1. Gestión de medios de comunicación y solicitudes externas de articulación institucional                                                                                | <a href="mailto:comunicaciones@iuipc.edu.co">comunicaciones@iuipc.edu.co</a>                                                                                                                                                           | 3122351967 |
| <b>Financiero</b>                 | No Aplica | 1. Información financiera<br>2. Solicitud de acuerdos de pago (Matricula Financiero)<br>3. Solicitud de desprendible de pago por cambio de fecha ( Matricula Financiero) | <a href="mailto:financiero@iuipc.edu.co">financiero@iuipc.edu.co</a><br><a href="mailto:Tesoreria@iuipc.edu.co">Tesoreria@iuipc.edu.co</a><br><a href="mailto:matricula.financiera@iuipc.edu.co">matricula.financiera@iuipc.edu.co</a> | No Aplica  |
| <b>Ventanilla Única</b>           | No Aplica | Toda la información recibida por correo electrónico, pagina web, física y por WhatsApp                                                                                   | <a href="mailto:contactenos@iuipc.edu.co">contactenos@iuipc.edu.co</a>                                                                                                                                                                 | 3332583931 |
| <b>Sistemas</b>                   | No Aplica | 1. Información de correos electrónicos institucionales<br>2. Corrección cambios en las inscripciones                                                                     | <a href="mailto:tecnologia@iuipc.edu.co">tecnologia@iuipc.edu.co</a><br><a href="mailto:soporte@iuipc.edu.co">soporte@iuipc.edu.co</a><br><a href="mailto:soporte.siga@iuipc.edu.co">soporte.siga@iuipc.edu.co</a>                     | No Aplica  |

**Sede Principal:** Edificio Coltabaco – Calle 12 No. 1-12  
**Correo electrónico:** [contactenos@iuipc.edu.co](mailto:contactenos@iuipc.edu.co)  
**Página Web:** [www.iuipc.edu.co](http://www.iuipc.edu.co)

Este documento es propiedad de la IUIPC. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización de la Oficina de Calidad.



## PROCEDIMIENTO VENTANILLA ÚNICA

RFT-PR-001  
Versión 01  
01/07/2026

Página 7 de 10

VIGILADA MINEDUCACIÓN

|                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                      |           |
|--------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Bienestar Universitario</b> |  | <ul style="list-style-type: none"><li>-Solicitudes relacionadas con programas de bienestar estudiantil.</li><li>-Atención y orientación psicosocial para estudiantes y comunidad universitaria.</li><li>-Inscripción y participación en actividades culturales, recreativas y deportivas.</li><li>-Convocatorias, incentivos y apoyos de bienestar institucional.</li><li>-Jornadas de promoción de la salud y prevención de enfermedades.</li><li>- Solicitudes de acompañamiento en situaciones que afecten el bienestar físico, emocional o social de los estudiantes.</li><li>- Información sobre servicios, programas y beneficios ofrecidos por Bienestar Universitario.</li><li>- Actividades de integración, convivencia y fortalecimiento del clima institucional.</li><li>- Información sobre Campañas de prevención de riesgos psicosociales, consumo de sustancias psicoactivas y violencia.</li><li>- Atención de casos relacionados con permanencia estudiantil y acompañamiento integral.</li></ul> | <a href="mailto:bienestar@iuiipc.edu.co">bienestar@iuiipc.edu.co</a> | No Aplica |
|--------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------|

**Sede Principal:** Edificio Coltabaco - Calle 12 No. 1-12

**Correo electrónico:** [contactenos@iuiipc.edu.co](mailto:contactenos@iuiipc.edu.co)

**Página Web:** [www.iuiipc.edu.co](http://www.iuiipc.edu.co)

Este documento es propiedad de la IUIPC. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización de la Oficina de Calidad.



**PROCEDIMIENTO  
VENTANILLA ÚNICA**

**RFT-PR-001  
Versión 01  
01/07/2026**

**Página 8 de 10**

VIGILADA MINEDUCACIÓN

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitudes de participación en eventos, talleres, capacitaciones y actividades de desarrollo humano.</li><li>- Solicitudes de Articulación con entidades externas para programas de bienestar dirigidos a la comunidad universitaria.</li></ul> |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

**Sede Principal:** Edificio Coltabaco - Calle 12 No. 1-12  
**Correo electrónico:** [contactenos@iuipc.edu.co](mailto:contactenos@iuipc.edu.co)  
**Página Web:** [www.iuipc.edu.co](http://www.iuipc.edu.co)

Este documento es propiedad de la IUIPC. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización de la Oficina de Calidad.



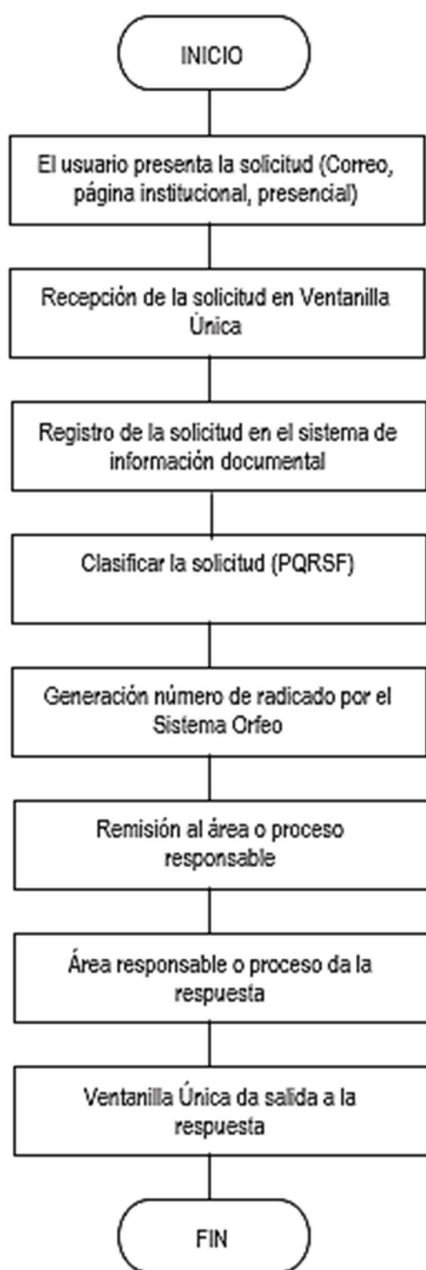
## PROCEDIMIENTO VENTANILLA ÚNICA

RFT-PR-001  
Versión 01  
01/07/2026

Página 9 de 10

VIGILADA MINEDUCACIÓN

### 5.5 Diagrama de Flujo



**Sede Principal:** Edificio Coltabaco – Calle 12 No. 1-12  
**Correo electrónico:** [contactenos@iuipc.edu.co](mailto:contactenos@iuipc.edu.co)  
**Página Web:** [www.iuipc.edu.co](http://www.iuipc.edu.co)

Este documento es propiedad de la IUIPC. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización de la Oficina de Calidad.



## PROCEDIMIENTO VENTANILLA ÚNICA

RFT-PR-001  
Versión 01  
01/07/2026

Página 10 de 10

VIGILADA MINEDUCACIÓN

### 6. REFERENCIAS

LEY 1755 DE 2015

### 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Plantilla Oficio (Sale del Software ORFEO)

### 8. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA               | VERSIÓN | CAMBIOS                |
|---------------------|---------|------------------------|
| 01 de Julio de 2026 | 01      | Creación del documento |

### 9. CONTROL DE DOCUMENTOS

| ELABORADO POR:                             | REVISADO POR:                                    | APROBADO POR:                               |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Oficina de Recursos Físicos y Tecnológicos | Oficina Planeación y Aseguramiento de la Calidad | Comité Institucional de Gestión y Desempeño |

**Sede Principal:** Edificio Coltabaco - Calle 12 No. 1-12  
**Correo electrónico:** [contactenos@iuipc.edu.co](mailto:contactenos@iuipc.edu.co)  
**Página Web:** [www.iuipc.edu.co](http://www.iuipc.edu.co)

Este documento es propiedad de la IUIPC. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización de la Oficina de Calidad.