

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DECRETO 1290 DE 2008	CÓDIGO 510.05.05-33 VERSIÓN 1 FECHA 05/11/2015 PAGINA 1 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Tecnico II – Nelson Fernando Garzón Correa	Profesional especializado – Martha Patricia Mayorga Fraile	Subdirector Valoración y Registro José Orlando Cruz

1. OBJETIVO

Brindar una respuesta de manera concreta y oportuna a todas aquellas solicitudes realizadas al Grupo de soporte de Decreto 1290 remitidas desde los diferentes canales de entrada CRM, PQR (Canal escrito) y Correo REQUERIMIENTOS UTSAVV.

2. ALCANCE

Desde la presentación de la solicitudes realizadas por cualquiera de los tres canales, hasta la obtención de la información o afectación del registro (Actualización, modificación o ingreso de la información a la herramienta SIRAV), y posterior remisión de la respuesta a la solicitud por el mismo canal presentación.

3. DEFINICIONES

- **CRM:** Es una herramienta administrativa que nos permite recibir y tramitar de manera individual o masiva todas las solicitudes realizadas por los diferentes canal de atención (Presencial, Telefónico, Video llamada, Chat y PQR).
- **PQR (Petición Queja y Reclamos):** Canal de atención a las solicitudes interpuestas por las víctimas o beneficiarios para este caso de manera escrita.
- **SIRAV (Sistema de Información Reparación Administrativa):** Es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas bajo el marco del Decreto 1290 de 2008.
- **Correo REQUERIMIENTOS UTSAVV:** Cuenta de correo electrónico de carácter Institucional asignada para atender todas aquellas solicitudes remitidas a nivel nacional desde las diferentes Direcciones Territoriales, Enlaces Municipales, Organismos de Control, Ministerio Público entre otros que no cuentan con acceso a la información por limitaciones técnicas o geográficas.
- **Expediente:** Conjunto de documentos que contienen la información relacionada a la solicitud de reparación administrativa bajo el marco del Decreto 1290.
- **Aclaración o Inclusión de beneficiarios:** Son todas aquellas solicitudes donde el ciudadano pretende ser ingresado al registro en calidad de beneficiario de un proceso de reparación administrativa que se adelanta bajo el marco normativo del Decreto 1290 de 2008, o busca que se realicen correcciones o actualizaciones en el registro que defina el parentesco con la víctima y su estado en el registro y así adquirir la calidad de beneficiario, o simplemente definir la totalidad de los mismos en dicho proceso.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DECRETO 1290 DE 2008	CÓDIGO 510.05.05-33 VERSIÓN 1 FECHA 05/11/2015
	PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	PAGINA 2 DE 11
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Tecnico II – Nelson Fernando Garzón Correa	Profesional especializado – Martha Patricia Mayorga Fraile	Subdirector Valoración y Registro José Orlando Cruz

4. DESARROLLO

Diariamente son remitidas solicitudes por los diferentes canales de entrada (CRM, PQR (Canal Escrito) y Correo REQUERIMIENTOS UTSAVV), con el fin de obtener respuesta a las peticiones presentadas por los ciudadanos que pretenden acceder a la Reparación Administrativa bajo el marco del Decreto 1290 de 2008, las cuales son atendidas según la necesidad manifestada por el solicitante, Bajo las siguientes tipificaciones: Aclaración o Inclusión de beneficiarios, Actualización o Corrección de la Información del Registro (nombres, apellidos, tipo o número de identificación, parentesco, fecha o lugar del hecho entre otros), o Estado del Caso. Basados en la solicitud se debe determinar cuál o cuáles son los procesos por los que solicita el ciudadano consultando la información suministrada por el canal que remite la petición (número radicado y víctima). Al identificarla procedemos a atenderlas de la siguiente manera:

Ingresamos a las diferentes herramientas haciendo uso del usuario y contraseña previamente suministrados por el administrador de la misma teniendo en cuenta las respectivas URLS asignadas para cada una de ellas.

- Orfeo

Herramienta de consulta y verificación del expediente a la cual podemos ingresar por el link <http://orfeo.unidadvictimas.gov.co/>, y realizar las búsquedas por nombre, número de documento, número de radicado 1290 o número de radicación del documento cuando es suministrado por la persona que remite la solicitud. (Ver Imagen 1)

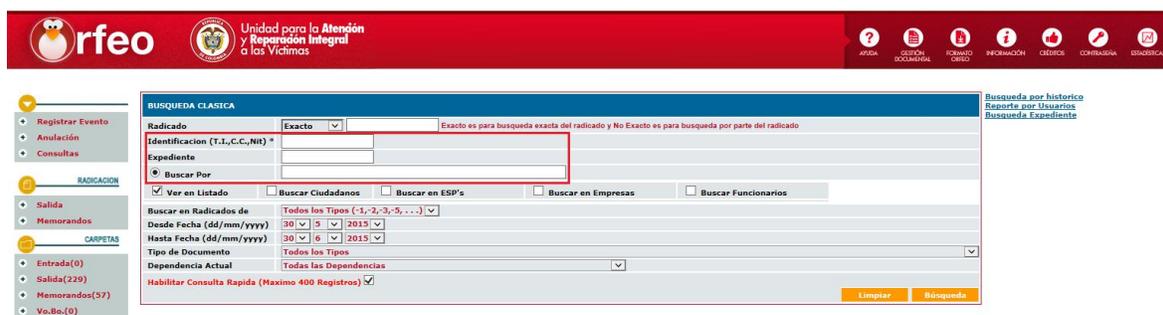


Imagen 1

- SIRAV

Herramienta de consulta, actualización, corrección o ingreso de información al registro a la cual podemos ingresar por el link <http://sirav.unidadvictimas.gov.co/Login.aspx> y realizar las búsquedas por número de documento, número de radicado 1290. (Ver Imagen 2)

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DECRETO 1290 DE 2008	CÓDIGO 510.05.05-33 VERSIÓN 1 FECHA 05/11/2015
	PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	PAGINA 3 DE 11
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Tecnico II – Nelson Fernando Garzón Correa	Profesional especializado – Martha Patricia Mayorga Fraile	Subdirector Valoración y Registro José Orlando Cruz



Imagen 2

- CRM

Herramienta de seguimiento y remisión de respuestas a las solicitudes a la cual podemos ingresar por el link <http://crm.unidadvictimas.gov.co/UnidaddevictimasCRM/LogIn.aspx>. (Ver Imagen 3)



Imagen 3

Cada solicitud se atiende según cual sea su necesidad o tipificación y cada una de ellas se tramita de la siguiente manera.

ACLARACIÓN O INCLUSIÓN DE BENEFICIARIOS

Para atender esta solicitud se realiza la verificación de los documentos existentes en el expediente o los remitidos junto con la solicitud, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DECRETO 1290 DE 2008	CÓDIGO 510.05.05-33 VERSIÓN 1 FECHA 05/11/2015 PAGINA 4 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	
ELABORÓ Tecnico II – Nelson Fernando Garzón Correa	REVISÓ Profesional especializado – Martha Patricia Mayorga Fraile	APROBÓ Subdirector Valoración y Registro José Orlando Cruz

- Debe existir declaración de únicos beneficiarios donde enuncie estado civil de la víctima el cual debe estar firmado y contener la huella del solicitante (no requiere ser autenticada ante notario público).
- Espos(a): i) Registro civil de matrimonio o partida eclesiástica de matrimonio; ii) Cédula de ciudadanía.
- Compañero(a) permanente: i) Sentencia judicial de declaratoria de existencia de unión marital de hecho, o declaración de terceros (no requiere ser autenticada ante notario público). ii) Cédula de Ciudadanía.
- Hijos: i) Registro civil de nacimiento; ii) Documento de identidad (tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía).
- Padres: i) Registro civil de nacimiento de la víctima; ii) Cédulas de ciudadanía. (En caso de fallecimiento de uno de los padres, Registro civil de Defunción o Partida eclesiástica de Defunción).
- Hermanos: i) Registro civil de nacimiento; (debe existir en el expediente el Registro civil de nacimiento de la víctima o de lo contrario lo debe adjuntar). ii) Documentos de identidad (Tarjeta de identidad o Cédula de ciudadanía).

Una vez identificados los documentos se procede a realizar la respectiva inclusión o aclaración del beneficiario en la herramienta **SIRAV** previamente realizada la asignación del radicado al respectivo usuario que va a atender la solicitud, para ello seleccionamos el módulo de **Asignación** realizando presionando el botón en la parte superior izquierda, él nos envía al respectivo modulo que nos habilita la opción de ingresar el número de radicado y el usuario al cual queremos asignarlo. Una vez realizado esto procedemos a presionar el botón **Buscar** el cual nos muestra el radicado ingresado, posteriormente seleccionamos el box de chequeo y por ultimo presionamos el botón de **Asignación**, así logramos realizar la asignación del radicado a tramitar. (Ver Imagen 4)



Ver Imagen 4

Asignado el radicado procedemos a presionar el botón **Lista de tareas**, e ingresamos el número de radicado y presionamos el botón de **Filtrar**, realizado esto seleccionamos el box de que corresponde al radicado y por ultimo presionamos el botón de **Valorar**, él nos lleva al radicado que vamos a tramitar. (Ver Imagen 5)

	INSTRUCTIVO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DECRETO 1290 DE 2008	CÓDIGO 510.05.05-33 VERSIÓN 1 FECHA 05/11/2015
	PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	PAGINA 5 DE 11
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Tecnico II – Nelson Fernando Garzón Correa	Profesional especializado – Martha Patricia Mayorga Fraile	Subdirector Valoración y Registro José Orlando Cruz



Imagen 5

Una vez realizados estos pasos nos encontramos en el proceso de Reparación al cual queremos realizar la aclaración o Inclusión de beneficiarios. (Ver Imagen 6)

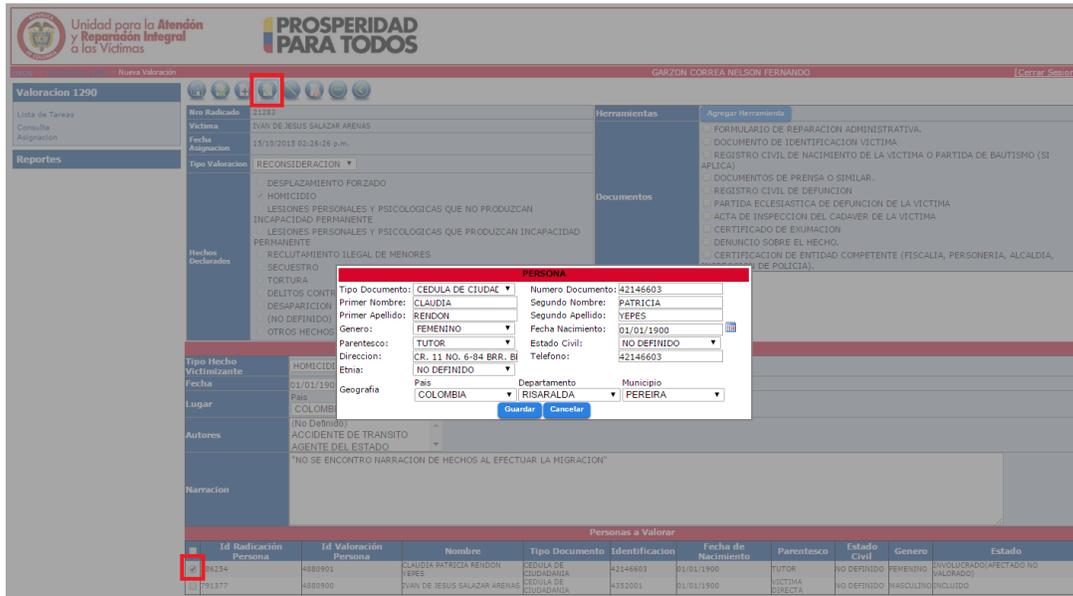


Id Radicación Persona	Id Valoración Persona	Nombre	Tipo Documento	Identificación	Fecha de Nacimiento	Parentesco	Estado Civil	Genero	Estado
586254	4880901	CLAUDIA PATRICIA FENDON YEPEZ	CEDEULA DE CIUDADANIA	42146603	01/01/1900	TUTOR	NO DEFINIDO	FEMENINO	INVOLUCRADO(AFECTADO NO VALORADO)
791377	4880900	IVAN DE JESUS SALAZAR ARENAS	CEDEULA DE CIUDADANIA	4352001	01/01/1900	VICTIMA DIRECTA	NO DEFINIDO	MASCULINO	INCLUIDO

Imagen 6

Para realizar la aclaración de un beneficiario seleccionamos el registro en el respectivo box ubicado en la parte inferior izquierda del módulo de **Personas a Valorar** y presionamos el botón **Editar Persona**, ubicado en la parte superior izquierda. (Ver Imagen 7)

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DECRETO 1290 DE 2008	CÓDIGO 510.05.05-33 VERSIÓN 1 FECHA 05/11/2015 PAGINA 6 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Tecnico II – Nelson Fernando Garzón Correa	Profesional especializado – Martha Patricia Mayorga Fraile	Subdirector Valoración y Registro José Orlando Cruz



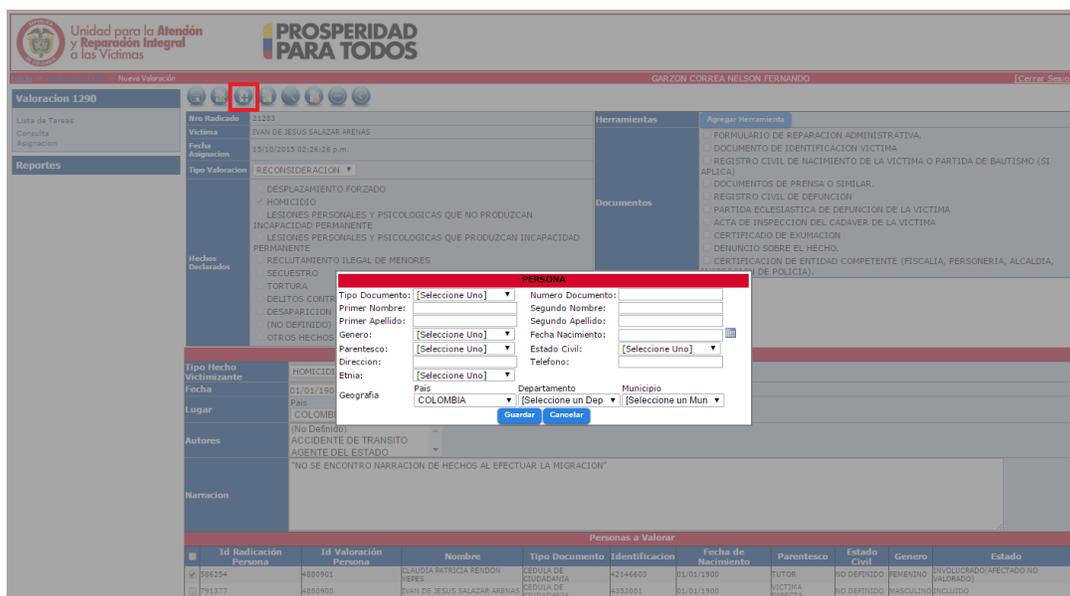
PERSONA

Tipo Documento: CEDULA DE CIUDADANO Numero Documento: 42146603
Primer Nombre: CLAUDIA Segundo Nombre: PATRICIA
Primer Apellido: RENDON Segundo Apellido: YEPES
Genero: FEMENINO Fecha Nacimiento: 01/01/1900
Parentesco: TUTOR Estado Civil: NO DEFINIDO
Direccion: CR. 11 NO. 6-84 BRR. EL Telefono: 42146603
Etnia: NO DEFINIDO
Pas: COLOMBIA Departamento: RISARALDA Municipio: PEREIRA

#	Id Radicación Persona	Id Valoración Persona	Nombre	Tipo Documento	Identificación	Fecha de Nacimiento	Parentesco	Estado Civil	Genero	Estado
1	791377	4880900	IVAN DE JESUS SALAZAR ARENAS	CEDULA DE CIUDADANO	4332001	01/01/1900	VICTIMA DIRECTA	NO DEFINIDO	MASCULINO	INCLUIDO

Imagen 7

Él nos direcciona a una ventana que nos permitirá modificar la información según los parámetros enunciados anteriormente. Para la inclusión de un nuevo beneficiario solamente vamos a presionar el botón **Nueva Persona**, él nos envía a una ventana que nos solicita que ingresemos toda la información del nuevo beneficiario. (Ver Imagen 8)



PERSONA

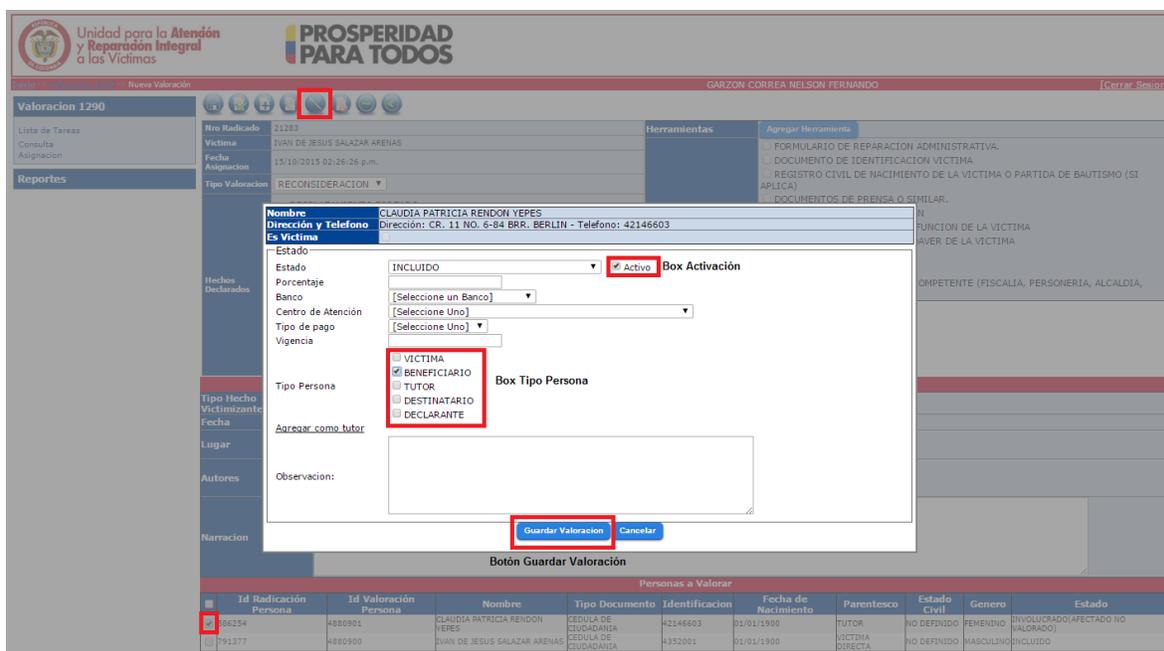
Tipo Documento: [Seleccione Uno] Numero Documento: []
Primer Nombre: [] Segundo Nombre: []
Primer Apellido: [] Segundo Apellido: []
Genero: [Seleccione Uno] Fecha Nacimiento: []
Parentesco: [Seleccione Uno] Estado Civil: [Seleccione Uno]
Direccion: [] Telefono: []
Etnia: [Seleccione Uno]
Pas: COLOMBIA Departamento: [Seleccione un Dep] Municipio: [Seleccione un Mun]

#	Id Radicación Persona	Id Valoración Persona	Nombre	Tipo Documento	Identificación	Fecha de Nacimiento	Parentesco	Estado Civil	Genero	Estado
1	584254	4880901	CLAUDIA PATRICIA RENDON YEPES	CEDULA DE CIUDADANO	42146603	01/01/1900	TUTOR	NO DEFINIDO	FEMENINO	INVOLUCRADO/APECTADO NO VALORADO
2	791377	4880900	IVAN DE JESUS SALAZAR ARENAS	CEDULA DE CIUDADANO	4332001	01/01/1900	VICTIMA DIRECTA	NO DEFINIDO	MASCULINO	INCLUIDO

	INSTRUCTIVO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DECRETO 1290 DE 2008	CÓDIGO 510.05.05-33 VERSIÓN 1 FECHA 05/11/2015
	PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	PAGINA 7 DE 11
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Tecnico II – Nelson Fernando Garzón Correa	Profesional especializado – Martha Patricia Mayorga Fraile	Subdirector Valoración y Registro José Orlando Cruz

Imagen 8

Una vez el beneficiario ya se encuentre registrado en el respectivo proceso, procedemos a determinar el estado según sea el caso debido a que el estado de los beneficiarios se determina según el estado de la víctima (INCLUIDO o NO INCLUIDO). Para tal fin vamos a seleccionar el registro del beneficiario y presionamos el botón **Valorar**, él nos direcciona a la ventana que nos permite determinar el **Estado** según sea el caso. Realizado este proceso debemos proceder a seleccionar el box de **Activación**, o de lo contrario no se reflejará el estado asignado. De la misma forma debemos seleccionar el box de **Tipo de Persona** con el fin de determinar la calidad que tiene este solicitante. Al realizar todos estos pasos presionamos el botón de **Guardar Valoración** y así ya hemos ingresado al registro un nuevo beneficiario. Es importante verificar que la información ingresada sea correcta o de lo contrario debemos realizar nuevamente el proceso. (Ver Imagen 9)



Id Radicación Persona	Id Valoración Persona	Nombre	Tipo Documento	Identificación	Fecha de Nacimiento	Parentesco	Estado Civil	Genero	Estado
716254	4880901	CLAUDIA PATRICIA RENDON YEPES	CEDULA DE CIUDADANÍA	42146603	01/01/1900	TUTOR	NO DEFINIDO	FEMENINO	INVOLUCRADO/APECTADO NO VALORADO
791377	4880900	IVAN DE JESUS SALAZAR ARENAS	CEDULA DE CIUDADANÍA	4352001	01/01/1900	VICTIMA DIRECTA	NO DEFINIDO	MASCULINO	INCLUIDO

Imagen 9

Este proceso lo debemos realizar con cada uno de los beneficiarios que vayamos a modificar o ingresar hasta que se encuentren todos los beneficiarios que corresponden a dicho proceso o a la solicitud remitida siempre y cuando contemos con la documentación necesaria para tal fin.

ACTUALIZACIÓN O CORRECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO

Para atender este tipo de solicitudes es necesario identificar qué información vamos modificar o ingresar, si es general (del hecho) es necesario tener en cuenta el siguiente

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DECRETO 1290 DE 2008	CÓDIGO 510.05.05-33 VERSIÓN 1 FECHA 05/11/2015 PAGINA 8 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Tecnico II – Nelson Fernando Garzón Correa	Profesional especializado – Martha Patricia Mayorga Fraile	Subdirector Valoración y Registro José Orlando Cruz

listado de documentos que se encuentran en el expediente o pueden venir adjuntos a la solicitud para lograr validar o confrontar la información de la siguiente manera:

DESAPARICION FORZADA: Denuncio sobre el hecho, Certificación de entidad Competente (Fiscalía, Personería, Alcaldía, Inspección de Policía).

SECUESTRO: Denuncio sobre el hecho, Certificación de entidad Competente (Fiscalía, Personería, Alcaldía, Inspección de Policía).

LESIONES QUE SI CAUSARON INCAPACIDAD: Denuncio sobre el hecho, Certificación de entidad Competente (Fiscalía, Personería, Alcaldía, Inspección de Policía), Dictamen de medicina legal sobre incapacidad definitiva y/ o Certificación de la EPS sobre incapacidad definitiva.

DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD Y LA LIBERTAD SEXUAL: Formulario de Reparación administrativa donde narre los hechos (Lugar y Fecha), no se solicita la narración de modo con el fin de evitar la revictimización.

LESIONES QUE NO CAUSARON INCAPACIDAD: Denuncio sobre el hecho, Certificación de entidad Competente (Fiscalía, Personería, Alcaldía, Inspección de Policía), Dictamen de medicina legal sobre incapacidad definitiva y/ o Certificación de la EPS sobre incapacidad definitiva.

RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES: Certificación expedida por el Comité Operativo para la dejación de armas (CODA), Certificación del ICBF.

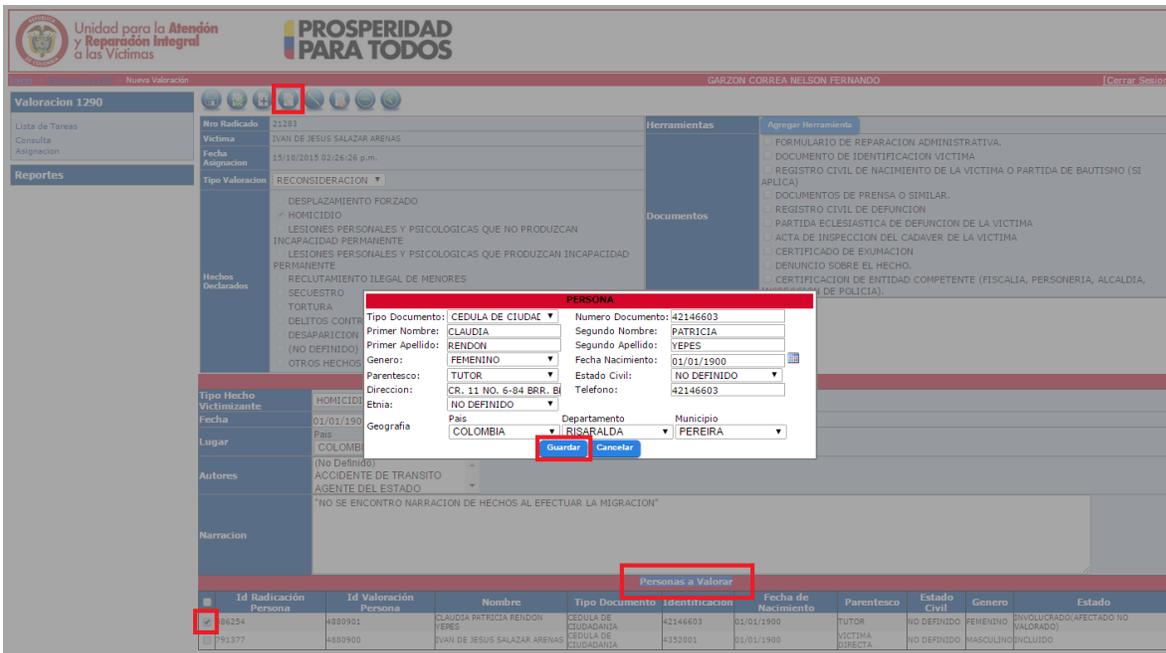
Para este tipo de modificaciones nos vamos a remitir al módulo **Hecho Victimizante a Valorar**, e ingresamos o modificamos la información necesaria según los soportes documentales necesarios para cada caso. Al realizar las respectivas modificaciones o actualizaciones presionamos el botón **Guardar**, ubicado en la parte superior izquierda. De esta manera la información quedara actualizada. (Ver Imagen 10)

	INSTRUCTIVO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DECRETO 1290 DE 2008	CÓDIGO 510.05.05-33 VERSIÓN 1 FECHA 05/11/2015 PAGINA 9 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Tecnico II – Nelson Fernando Garzón Correa	Profesional especializado – Martha Patricia Mayorga Fraile	Subdirector Valoración y Registro José Orlando Cruz



Imagen 10

Si es información de carácter particular (beneficiarios), seleccionamos el registro en el respectivo box del beneficiario ubicado en la parte inferior izquierda en el módulo **Personas a Valorar** y presionamos el botón **Editar Persona**, él nos desplegara la ventana que contiene la información del respectivo beneficiario, la cual modificaremos según los soportes (Documentación utilizada en Aclaración o Ingreso de Beneficiarios), y procedemos a presionar el botón **Guardar**, así nos quedara actualizada la información. (Ver Imagen 11)



Personas a Valorar										
<input type="checkbox"/>	Id Radicación	Id Valoración	Nombre	Tipo Documento	Identificación	Fecha de Nacimiento	Parentesco	Estado Civil	Genero	Estado
<input checked="" type="checkbox"/>	48254	480991	CLAUDIA PATRICIA RENDON YEPES	CEDULA DE CIUDADANIA	42146603	01/01/1900	TUTOR	NO DEFINIDO	FEMENINO	INVOLUCRADO/AFECTADO NO VALORADO
<input type="checkbox"/>	481377	480990	IVAN DE JESUS SALAZAR ARENAS	CEDULA DE CIUDADANIA	4352001	01/01/1900	VICTIMA DIRECTA	NO DEFINIDO	MASCULINO	INCLUIDO

Imagen 11

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DECRETO 1290 DE 2008	CÓDIGO 510.05.05-33 VERSIÓN 1 FECHA 05/11/2015 PAGINA 10 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Tecnico II – Nelson Fernando Garzón Correa	Profesional especializado – Martha Patricia Mayorga Fraile	Subdirector Valoración y Registro José Orlando Cruz

ESTADO DEL CASO

Para atender estas solicitudes procedemos a presionar el botón del módulo de **Consulta** ubicado en la parte superior izquierda, seguido de ello ingresamos el número de radicado y presionamos el botón **Buscar**, él nos generara la información que corresponde al proceso por el cual realizamos la consulta. (Ver Imagen 12)

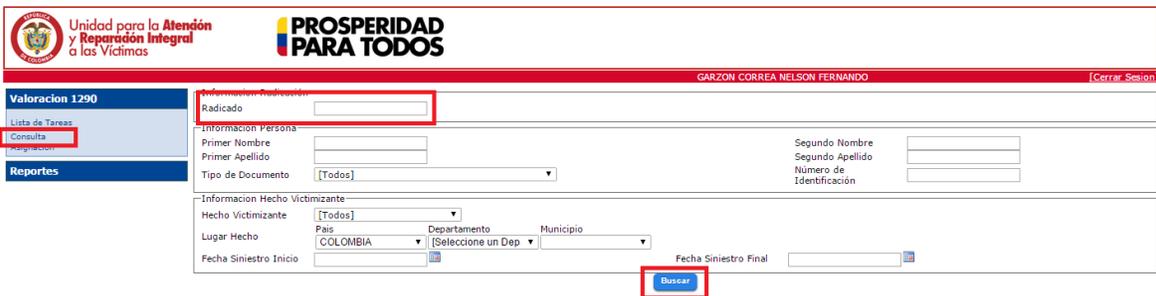


Imagen 12

Seguido de ello debemos presionar el icono de búsqueda que se encuentra en la parte inferior derecha del módulo con el fin que nos despliegue la información completa del caso. (Ver Imagen 13)



Radicado	Nombre	Estado Radicado	Tipo Valoración	Hecho Valorado	Estado Persona	Detalle
21283	IVAN DE JESUS SALAZAR ARENAS	ASIGNADO	RECONSIDERACION	HOMICIDIO	INCLUIDO	
21283	CLAUDIA PATRICIA RENDON YERES	ASIGNADO	RECONSIDERACION	HOMICIDIO	INVOLUCRADO(AFECTADO NO VALORADO)	

Ver Imagen 13

Después de realizado este proceso la herramienta nos muestra la información de la Víctima, Beneficiarios, Hecho Victimizante, Lugar y Fecha del Hecho y el respectivo estado que corresponde tanto a la Víctima como cada uno de los beneficiarios por el cual realizamos la consulta. (Ver Imagen 14)

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DECRETO 1290 DE 2008	CÓDIGO 510.05.05-33 VERSIÓN 1 FECHA 05/11/2015 PAGINA 11 DE 11
	PROCESO DE GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Tecnico II – Nelson Fernando Garzón Correa	Profesional especializado – Martha Patricia Mayorga Fraile	Subdirector Valoración y Registro José Orlando Cruz



INFORMACION PERSONAS					
Id Persona	Nombres	Estado	Parentesco	Porcentaje %	Tipo Persona
6	IVAN DE JESUS SALAZAR ARENAS CLAUDIA PATRICIA RENDON YEPES	INVOLOCADO (VALORADO)	VICTIMA DIRECTA TUTOR		

Imagen 14

Estos procesos se realizan de la misma forma para todas las solicitudes presentadas en los diferentes canales (CRM, PQR (Canal escrito) o Correo REQUERIMIENTOS UTSAVV), lo que varía es el envío de la respuesta para cada canal; CRM a través de la herramienta designada para tal fin; PQR (Canal escrito), a través de un documento de Excel que contiene la observación con el trámite realizado; Correo REQUERIMIENTOS UTSAVV, a través de respuesta enviada al correo electrónico recibido que contenía la solicitud.

ANEXOS

Anexo 1 Decreto 1290 de 2008 Reparación Administrativa.

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio