

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA		CÓDIGO: 710.14.08-5 VERSIÓN:3 FECHA: 28/10/2016 PÁGINA 1 DE 3
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		
ELABORÓ ENLACE GRUPO DE G. ADMINISTRATIVA	REVISÓ COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y	APROBO COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y	

1. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos para recepcionar, radicar, digitalizar, direccionar y dar respuesta a las comunicaciones internas y externas recibidas a nivel nacional a través de los canales dispuestos por la Unidad.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción del documento, ingreso al sistema y reparto para el trámite respectivo por el área asignada tanto para correspondencia externa como interna y finaliza con el envío de los documentos para archivo.

3. DEFINICIONES

Correspondencia de Entrada: Es toda la comunicación escrita dirigida a la Unidad.

Correspondencia de Salida: Es toda comunicación escrita de la Unidad dirigida a las entidades, empresas, víctimas y ciudadanos.

Correspondencia Interna: Es la comunicación escrita o memorando que surge del trámite entre las dependencias de la Unidad.

Documento público: es aquel documento creado, producido y/o tramitado por un funcionario público en ejercicio de las funciones de su cargo o con su intervención.

Guía de recibo: es el comprobante de envío y recibo en original y copia que queda como constancia del servicio postal en el que se registran los datos del remitente y destinatario. Es usado para el correo recibido o enviado hacia fuera de la Unidad.

Puntos de radicación de Correspondencia: Lugar físico donde se reciben y radican los documentos dirigidos a la Unidad.

Radicación: es el procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío.

Trámite Especial: Derechos de petición, Acciones de tutela, notificaciones, recursos, invitaciones y documentos de los Entes de Control y Corporaciones públicas que son de entrega inmediata.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA		CÓDIGO: 710.14.08-5 VERSIÓN:3 FECHA: 28/10/2016 PÁGINA 1 DE 3
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		
ELABORÓ ENLACE GRUPO DE G. ADMINISTRATIVA	REVISÓ COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y	APROBO COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y	

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Coordinador Administrativo y de Gestión Documental

- Realizar labores de seguimiento y control a todas las actividades que se llevan a cabo dentro del grupo de radicación y gestión documental.

Direcciones Territoriales, puntos de atención y puntos de radicación:

- Realizar la radicación de todas las comunicaciones recibidas por medio de la herramienta dispuesta por le Unidad.

Orientadores presenciales:

- Recibir PQR, requerimientos de otras entidades, recursos, novedades de registro.
- Identificar, tipificar, escanear, cargar, radicar y escalar en la herramienta en SGV los documentos.

Responsables de puntos de atención y centros regionales:

- Generar planillas de remisión de radicados, entregar documentos a Gestión documental.

Agentes generales (GRE-Punto Santander):

- Recibir y radicar acciones de tutela, fallos, desacatos, sanciones, confirma sanción.
- Identificar, escanear e ingresar y radicar, en la herramienta ORFEO los documentos.
- Generar planillas, entregar documentos para archivo.

Auxiliares de Gestión documental:

- Recepción las comunicaciones escritas dirigidas a la Unidad y de los correos electrónicos para generar el respectivo radicado de ORFEO.
- Identificar, radicar, digitalizar e ingresar a ORFEO y direccionar los documentos.
- Generar planillas de remisión de radicados, entregar documentos y planillas para archivo.

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las peticiones escritas recibidas de los usuarios a través de medios electrónicos deben remitirse, inmediatamente, al correo institucional: gestión.documental@unidadvictimas.gov.co a fin de generar el radicado oficial y surtir el trámite correspondiente y tendiente a responder de fondo y oportunamente.

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA		CÓDIGO: 710.14.08-5 VERSIÓN:3 FECHA: 28/10/2016
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		PÁGINA 1 DE 3
ELABORÓ ENLACE GRUPO DE G. ADMINISTRATIVA	REVISÓ COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y	APROBO COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y	

- Los requerimientos judiciales relacionados con acciones de tutela que se reciban a través de medios electrónicos deben remitirse, inmediatamente, al correo institucional sanciones.tutelas@unidadvictimas.gov.co para surtir el trámite correspondiente y tendiente a responder de fondo y oportunamente.
- Las peticiones escritas que se reciban en físico en el nivel central y territorial, Puntos de Atención, Centros Regionales, deben digitalizarse y cargarse al Sistema de Gestión Documental – Orfeo con los siguientes cortes: a) lo que se reciba en la jornada de la mañana, hasta las 4 p.m, debe tramitarse en la jornada de la tarde del mismo día; y b) lo que se después de las 4 de la tarde, hasta las 5 pm, debe tramitarse a más tardar en las primeras horas de la mañana del día siguiente.
- Los requerimientos judiciales escritos relacionados con acciones de tutela que se reciban en físico en el nivel central y territorial, Puntos de Atención, Centros Regionales, deben digitalizarse y cargarse al aplicativo LEX el mismo día que se reciben, sin excepción dejando registro del radicado de Orfeo en el documento tramitado, para garantizar la trazabilidad del mismo.
- Las comunicaciones recibidas en las Direcciones Territoriales, Puntos de Atención y Puntos de Radicación por ningún motivo podrán ser remitidas a Bogotá sin realiza previamente a respectiva radicación.
- Todos los documentos remitidos a archivo central Bogotá de trámite de correspondencia interna y externa deberán llevar el número de referencia de radicado de ORFEO para poder continuar con el procedimiento de archivo documental.
- Los radicados físicos recibidos en las Direcciones Territoriales deberán ser remitidos por medio del operador y servicios de valijas dos veces por semana.

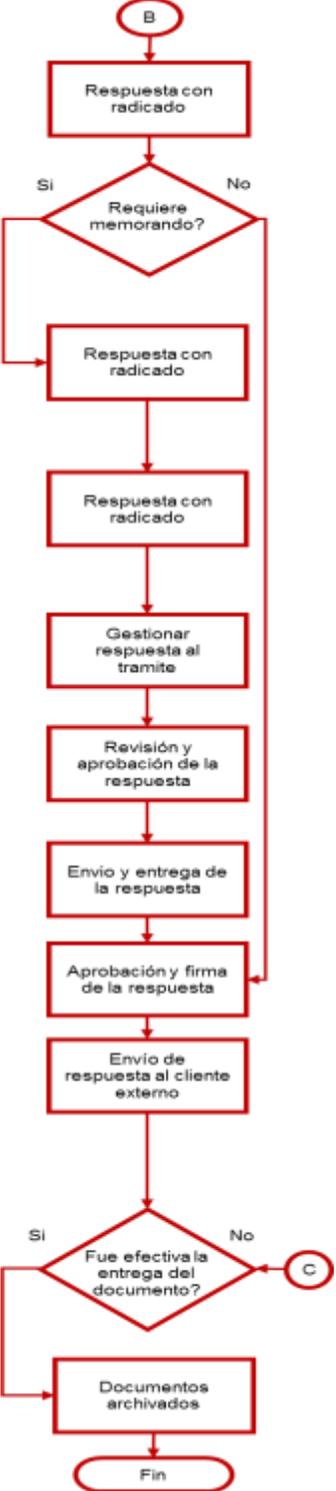
5. ACTIVIDADES

N°	Actividades (Diagrama de flujo)	Descripción	Responsable	Registro
CORRESPONDENCIA EXTERNA				
1.		<p>Recibir las comunicaciones externas de acuerdo con las responsabilidades definidas en el presente procedimiento.</p>	<p>Orientadores presenciales, Enlaces administrativos, Agentes generales y Auxiliares de Gestión documental</p>	
2. PC		<p>¿La comunicación se encuentra dirigida a la Unidad?</p> <p>Si, continúe con el siguiente paso No, informar al usuario y finaliza el procedimiento.</p>	<p>Orientadores presenciales, Enlaces administrativos, Agentes generales y Auxiliares de Gestión documental</p>	

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA	CÓDIGO: 710.14.08-5 VERSIÓN:3 FECHA: 28/10/2016
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	PÁGINA 1 DE 3
ELABORÓ ENLACE GRUPO DE G. ADMINISTRATIVA	REVISÓ COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y	APROBO COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y

3.		Ingresar al sistema la información del remitente y la información general del documento y verificar el número de folios.	Orientadores presenciales, Enlaces administrativos, Agentes generales y Auxiliares de Gestión documental	Sistema utilizado		
4.		Generar el número de referencia o identificación del documento para seguimiento del trámite en el sistema utilizado.	Orientadores presenciales, Enlaces administrativos, Agentes generales y Auxiliares de Gestión documental	Sistema utilizado		
5.		Diligenciar el número de radicado a mano, stiker o sello de recibido	Escribir número de referencia o identificación de documento o poner el sticker, sello de recibido indicando el número de folios, devolviendo la copia y reteniendo la original.	Orientadores presenciales, Enlaces administrativos, Agentes generales y Auxiliares de Gestión documental	Recibido en la comunicación	
6.		Remitir al área responsable para continuar con el trámite	Direccionar al área correspondiente para continuar con el trámite a través del sistema especializados de gestión.	Orientadores presenciales, Enlaces administrativos, Agentes generales y Auxiliares de Gestión documental	Sistema utilizado	
7.		Remisión de los documentos radicados	Recepción de los documentos por el operador de correspondencia	Realizar la remisión de los radicados para archivo central de Bogotá, diligenciando el "formato de remisión de Correspondencia" Nota: en caso de que en los puntos de atención no se cuente con profesional será el mismo orientador quien diligencie la planilla para remisión a Bogotá.	Profesional de punto, u Orientadores presenciales, enlaces administrativos, Agentes generales y Auxiliares de Gestión documental	Remisión de radicados
8.		Recepción de los documentos por el operador de correspondencia	Recibir documentos físicos de las comunicaciones allegadas a la Unidad, transportar a Bogotá.	Operador postal		
9.		Recepción y verificación de los documentos recibidos	Recibir y verificar los documentos y continuar con el procedimiento de "Gestión de archivo documental"	Archivo central	Guía de envío	
10.		Realizar reparto de los radicados (B)	Recibir a través del sistema los radicados asignados y realizar reparto para el respectivo trámite.	Todas las Áreas y direcciones	Registro en el gestor documental	

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA	CÓDIGO: 710.14.08-5 VERSIÓN:3 FECHA: 28/10/2016
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	PÁGINA 1 DE 3
ELABORÓ ENLACE GRUPO DE G. ADMINISTRATIVA	REVISÓ COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y	APROBO COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y

11.		Analizar, gestionar y proyectar respuesta, asignar número de radicado al trámite en gestión.	Colaborador responsable	
12.		¿Se requiere generar memorando? Si continúe con la siguiente actividad. No; vaya a la actividad 19	Colaborador responsable	
13.		CORRESPONDENCIA INTERNA		
14.		Identificar la necesidad y realizar la solicitud de información o generar la comunicación.	Todas las Áreas y direcciones	Memorando o correo electrónico o aplicativo
15.		Recibir a través del sistema o correo electrónico o memorando y realizar reparto para el respectivo trámite.	Todas las Áreas y direcciones	Registro en el gestor documental, correo electrónico,
16.		Analizar, gestionar y proyectar respuesta al trámite en gestión.	Colaborador responsable	
17.		Revisar, aprobar y firmar respuesta.	Líder, coordinador o jefe de grupo	Registro en el gestor documental, correo electrónico, memorando
18.		Realizar envío y entrega al cliente interno	Colaborador responsable	Oficio con recibido o diligencia de notificación
19.		Revisar, aprobar y firmar respuesta.	Líder, coordinador o jefe de grupo	Oficio
20.		Realizar envío y entrega al cliente externo	Operador postal, mensajero o notificador	Oficio con recibido o diligencia de notificación
21.		¿Fue efectiva la entrega del documento? Si, finaliza el procedimiento. No, regresa a la actividad 10	Colaborador responsable / Todas las Áreas y direcciones	
22.		Archivar todos los documentos generados de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Gestión de archivo documental	Colaborador responsable	
23.		FIN		

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, RADICACION Y TRAMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA		CÓDIGO: 710.14.08-5 VERSIÓN: 3 FECHA: 28/10/2016 PÁGINA 1 DE 3
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE GRUPO DE G. ADMINISTRATIVA		COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y	COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Formato Remisión de Correspondencia

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Alcance • Definiciones • responsabilidad y Autoridad • actividades • Documentos de referencia 	Se actualiza procedimiento, se ajusta a la operación de la unidad y se complementa con visión integral. Se modifica el nombre	Estandarización de procesos para la radicación en el nivel nacional	21/10/2016