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.

1. **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.

1. **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, victimas 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.

1. **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](mailto: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.
* 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](mailto: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.

1. **ACTIVIDADES**

| **N°** | **Actividades**  **(Diagrama de flujo)** | **Descripción** | **Responsable** | **Registro** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CORRESPONDENCIA EXTERNA** | | | | |
|  |  | Recibir las comunicaciones externas de acuerdo con las responsabilidades definidas en el presente procedimiento. | Orientadores presenciales, Enlaces administrativos, Agentes generales y Auxiliares de Gestión documental |  |
| **PC** | ¿La comunicación se encuentra dirigida a la Unidad?  Si, continúe con el siguiente paso  No, informar al usuario y finaliza el procedimiento. | Orientadores presenciales, Enlaces administrativos, Agentes generales y Auxiliares de Gestión documental |  |
|  |  | 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 |
|  | 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 |
|  | 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 |
|  | 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 |
|  | 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 |
|  | Recibir documentos físicos de las comunicaciones allegadas a la Unidad, transportar a Bogotá. | Operador postal |  |
|  | Recibir y verificar los documentos y continuar con el procedimiento de “Gestión de archivo documental” | Archivo central | Guía de envió |
|  | 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 |
|  |  | Analizar, gestionar y proyectar respuesta, asignar número de radicado al trámite en gestión. | Colaborador responsable |  |
|  | ¿Se requiere generar memorando?  Si continúe con la siguiente actividad.  No; vaya a la actividad 19 | Colaborador responsable |  |
|  | **CORRESPONDENCIA INTERNA** | | |
|  | Identificar la necesidad y realizar la solicitud de información o generar la comunicación. | Todas las Áreas y direcciones | Memorando o correo electrónico o aplicativo |
|  | 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, |
|  | Analizar, gestionar y proyectar respuesta al trámite en gestión. | Colaborador responsable |  |
|  | Revisar, aprobar y firmar respuesta. | Líder, coordinador o jefe de grupo | Registro en el gestor documental, correo electrónico, memorando |
|  | Realizar envío y entrega al cliente interno | Colaborador responsable | Oficio con recibido o diligencia de notificación |
|  | Revisar, aprobar y firmar respuesta. | Líder, coordinador o jefe de grupo | Oficio |
|  | Realizar envío y entrega al cliente externo | Operador postal, mensajero o notificador | Oficio con recibido o diligencia de notificación |
|  | ¿Fue efectiva la entrega del documento?  Si, finaliza el procedimiento.  No, regresa a la actividad 10 | Colaborador responsable / Todas las Áreas y direcciones |  |
|  | Archivar todos los documentos generados de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Gestión de archivo documental | Colaborador responsable |  |
|  | **FIN** | | |

1. **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** | * 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 |