

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 1 de 27

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

**MANUAL DE RECEPCION, RADICACION, DISTRIBUCIÓN Y GESTION DE
COMUNICACIONES OFICIALES**

GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL

Bogotá D.C 2025

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 2 de 27

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
DEFINICIONES	4
DESARROLLO	8
1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS 8	
2. CANALES Y PUNTOS DE RECEPCIÓN PARA RADICACIÓN	9
3. RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	9
3.1 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA FÍSICA RECIBIDA.	10
3.2 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA RECIBIDA	13
3.2.1 DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO - SGDEA:	14
3.3 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA FÍSICA ENVIADA	19
3.4 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA ENVIADA	20
3.5 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS	22
3.6 RADICACION DE COMUNICACIONES BAJO LA MODALIDAD DE CONTINGENCIA 22	
4. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS	23
4.1 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS CORRESPONDIENTES A TRASLADOS DE TERRITORIALES:	24
4.1.1 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS POR VALIJA	24
5. RECOMENDACIONES GENERALES:	26
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	26
ANEXOS	26
CONTROL DE CAMBIOS	27

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 3 de 27

INTRODUCCIÓN

La construcción del manual de recepción, radicación, distribución y gestión de comunicaciones oficiales de la Unidad para las Víctimas, obedece a la necesidad de articular y fortalecer las actividades mencionadas con la Política de Gestión Documental y demás procedimientos e instrumentos archivísticos de la entidad, para garantizar la atención oportuna a solicitudes presentadas por los ciudadanos, Entidades y víctimas del conflicto armado, brindando una gestión administrativa controlada, eficiente y transparente.

Así mismo, y en concordancia con la normatividad archivística, el Acuerdo 001 de 2024, “*Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones*”, define las comunicaciones oficiales como todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones de la entidad, a partir de las cuales se da inicio, continuidad y/o cierre a los trámites, por tal razón, en el presente documento se definen los lineamientos para garantizar una adecuada administración de las comunicaciones oficiales de la Unidad para las Víctimas, desde la recepción, registro, radicación, digitalización, distribución y seguimiento de las mismas.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, menciona el deber de las autoridades administrativas, en brindar una respuesta de fondo y oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y a los requerimientos judiciales en pro del cumplimiento de los derechos que le asisten a la población víctima del conflicto armado.

Lo anterior, implica articular el presente documento especialmente con el Modelo de Requisitos de la Unidad para las Víctimas, para dar cumplimiento a los términos establecidos en la citada Ley, mediante la parametrización de requisitos archivísticos en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA conforme al artículo 16 de la citada Ley, y artículo 24 para efectos de reserva de información.

En el mismo sentido, el mismo acuerdo 01 de 2024 y la ley 2080 de 2021 en su artículo 61 que modificó la Ley 1437 de 2011, se refieren a la recepción de documentos electrónicos y establecen la obligación de llevar un estricto control, relación y emisión de un mensaje acusando el recibo y envío de comunicaciones.

De esta manera, se establecen estrategias para brindar y garantizar atención oportuna de las distintas modalidades de peticiones presentadas en los diferentes canales de atención que dispone la Unidad para las Víctimas a sus ciudadanos y víctimas del conflicto armado.

Los lineamientos señalados en este documento aplican para todas las dependencias de la Unidad para las Víctimas, inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales de entrada, asignación del consecutivo de correspondencia, generación y envío de respuesta, producción de comunicaciones internas según sea el caso.

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 4 de 27

OBJETIVO

Establecer lineamientos que orienten la recepción, registro, radicación, digitalización y distribución de las comunicaciones oficiales para garantizar transparencia administrativa y la respuesta oportuna a víctimas, entidades y ciudadanos.

DEFINICIONES

COMUNICACIONES OFICIALES: Son todos los documentos recibidos o producidos en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Entidad, independientemente del medio utilizado.

COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS: Son las comunicaciones de salida, con destino a otras entidades o particulares.

COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS: Es el documento mediante el cual, los funcionarios de la entidad dan traslado, respuesta, o realizan solicitudes dentro de las áreas que conforman las Unidad para las Víctimas. Dicho documento debe cumplir con los parámetros establecidos que se definirán en el presente documento.

CONSERVACIÓN DOCUMENTAL: Las entidades son responsables por la adecuada conservación de su documentación, para ello deben incluir en sus programas de gestión documental y en sus manuales de procedimientos, pautas que aseguren la integridad de los documentos desde el momento de su producción.

CONSULTA DE DOCUMENTOS: Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

CONTROLES DE ACCESO: Esquemas de mecanismos no jerárquicos, que se pueden aplicar a registros digitales para prevenir el acceso de usuarios no autorizados. Puede incluir la definición de grupos con acceso de usuarios y listas ad hoc de usuarios identificados de forma individual.

CORREO CERTIFICADO: Es un servicio diseñado para el manejo de toda clase de comunicaciones que requieren de tratamiento especial o con seguimiento y control en todos sus procesos a nivel nacional. La distribución o entrega se realiza en cada dirección destino obteniendo la firma e identificación de quien recibe el envío en planillas de la empresa de correo y sirve como prueba judicial.

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL: esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran las secciones y subsecciones, y las series y subseries documentales.

DENUNCIA: (actos de corrupción) Es la comunicación que hace un ciudadano de conductas relacionadas con un manejo irregular, o detrimento de los bienes o fondos de la nación, en que se vea involucrado personal de la Unidad.

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 5 de 27

DERECHO DE PETICIÓN: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas.

DIGITALIZACIÓN: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (soportes, papel, vídeo, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

DOCUMENTO: Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

DOCUMENTO DE ARCHIVO: Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural y debe ser objeto de conservación en el tiempo, con fines de consulta posterior.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad debido a sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

EXPEDIENTE: Conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.

EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: conjunto de documentos electrónicos de archivo relacionados entre sí. / El expediente electrónico es un conjunto de documentos electrónicos que hacen parte de un mismo trámite o asunto administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan y que se encuentran vinculados entre sí para ser archivados.

FIRMA DIGITAL: De acuerdo con lo establecido por la Ley 527 de 1999, es un equivalente funcional de la firma manuscrita, para ello cuenta con los siguientes atributos jurídicos:

- Autenticidad: permite garantizar la identidad del emisor de un mensaje y/o el origen de este y tener la plena seguridad que quien remite el mensaje es realmente quien dice ser.
- Integridad: garantiza que el mensaje de datos o información electrónica no haya sido alterado ni modificado.
- No repudio: el emisor no podrá negar el conocimiento de un mensaje de datos ni los compromisos adquiridos a partir de éste.
- Confidencialidad: permite garantizar que un mensaje de datos no pueda ser conocido sino por su emisor y los receptores deseados.
- El contenido del mensaje de datos no podrá ser conocido por ningún tercero no autorizado.

FOLIAR: Acción de numerar hojas.

FOLIO: Hoja

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 6 de 27

GESTIÓN DOCUMENTAL: Gestionar y controlar los diferentes documentos recibidos y producidos por la entidad, con el fin de dar tratamiento, conservación y disposición final, conforme a la normativa vigente.

GUÍA DE CORRESPONDENCIA: Documento en el cual la empresa de mensajería asigna un número interno a la comunicación oficial, para identificar y controlar los envíos de comunicaciones y su confirmación de recibido en físico.

MEMORANDO: comunicación escrita de carácter interno que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias de la Entidad.

MENSAJE DE DATOS: La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico.

MENSAJERÍA ESPECIALIZADA: Se entiende por mensajería especializada, la clase de servicio postal prestado con independencia de las redes postales oficiales del correo nacional e internacional, cuyas características especiales deben cumplir las empresas que prestan este servicio.

QUEJA: Es una inconformidad que presenta un ciudadano, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Unidad.

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: 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 de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

RECLAMO: Es una comunicación de insatisfacción frente a un trámite o servicio prestado por parte de la Unidad.

REGISTROS: Son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades realizadas. Pueden ser formatos diligenciados, cartas, memorando, actas, contratos, lista de chequeos diligenciados y otros. Como proporcionan evidencia no pueden ser modificados.

RUTA: Ubicación de cada documento en el Centro de Custodia del Archivo de la Unidad.

SUGERENCIA: Recomendación que tiene por objeto proponer mejoras a los servicios ofrecidos por la Unidad.

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 7 de 27

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.

TRAZABILIDAD: creación, incorporación y conservación de información sobre el movimiento y el uso de documentos de archivo.

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 8 de 27

DESARROLLO

1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, ENVIADAS E INTERNAS

Con el propósito de garantizar la correcta aplicación del presente manual de recepción, radicación, distribución y gestión de comunicaciones oficiales, es necesario compilar las siguientes directrices que llevarán a la formulación de la política para la gestión de comunicaciones de la Unidad para las Víctimas:

- El consecutivo de radicación es único e independiente de las comunicaciones internas, de entrada y salida respetando por cada vigencia la radicación desde el número uno y en estricto orden de recepción de los documentos, sin importar el canal de atención. Por tal razón, no pueden existir números repetidos.
- En caso de requerir la anulación de consecutivos, se deben describir la justificación de esta actividad, sin eliminar el radicado ni la comunicación. Dicha anulación debe hacerse conforme al Artículo 4.2.3 del acuerdo 001 de 2024, mediante el Formato anulación de comunicaciones oficiales.
- La reserva de números de radicación no se permite para ningún caso, ni debe existir consecutivos repetidos al año, enmendados, corregidos o tachados. Artículo 4.2.3 del Acuerdo 001 de 2024.
- Durante la recepción, es necesario verificar siempre los datos de origen del remitente, anexos, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente.
- Toda comunicación oficial recibida, debe ser radicada y asignada a más tardar, el día hábil siguiente al día de llegada, independientemente del medio de radicación.
- Cuando un documento es recibido por error al no ser de competencia de la Unidad para las Víctimas, se debe direccionar a quien corresponda, quien radicará la salida a la entidad correspondiente.
- El sticker de radicación debe quedar en el folio del documento principal no en anexos y en un espacio que no afecte el contenido de la información.
- Todas las áreas de la entidad deben propender por el cumplimiento de los requisitos aquí definidos
- Todas las bandejas del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA, deben ser debidamente revisadas y gestionadas de acuerdo con los asuntos, términos y normas que le correspondan a cada una.
- Para el trámite de paz y salvo, es indispensable que los colaboradores tengan en cuenta los lineamientos establecidos en este documento.
- Los correos electrónicos de centralización de la información en la Unidad son los siguientes

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 9 de 27

2. CANALES Y PUNTOS DE RECEPCIÓN PARA RADICACIÓN

Los canales de atención se articulan con los puntos de radicación (físico y electrónico) para el control de las comunicaciones oficiales recibidas en la Unidad para las Víctimas a nivel nacional y con el fin de agilizar el proceso de recepción, radicación y atención a las víctimas y ciudadanos que presenten peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, desde puntos de atención, centros regionales y portal web Unidad en Línea.



3. RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

Teniendo en cuenta el Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024, "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones", La Unidad para las Víctimas establece mediante Resolución que desde el Grupo de Gestión Administrativa y Documental debe garantizar el trámite y gestión de todas las comunicaciones oficiales de entrada y salida de la Entidad.

Para asegurar el control de las comunicaciones oficiales de la Unidad para las Víctimas, se definen las siguientes actividades para la correspondencia recibida por medios físicos y electrónicos:

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 10 de 27

3.1 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA FÍSICA RECIBIDA.

Con el ánimo de garantizar la recepción, radicación y distribución de correspondencia por medio físico, teniendo en cuenta la matriz de Clasificación y Distribución de Correspondencia, se realizan las siguientes actividades atendiendo lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación y las necesidades de la Unidad para las Víctimas:

A. Verificar la documentación recibida: esta actividad es específica y de manera previa a la radicación, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Validar que la correspondencia recibida sea competencia de la Unidad para las Víctimas.

No se consideran documentos objeto de radicación:

- a. Comunicaciones personales: no se radican.
- b. Folletos, revistas, publicaciones: Se reciben y se direccionan al área a la cual va dirigida.
- c. Publicidad: se recibe y se determina si son de interés para alguna de las dependencias.

2. Verificar Anexos tales como: Folios, CD, USB, Disco Duro (si aplican)
3. Contar los folios.
4. Verificar el número de copias recibidas de la comunicación original.
5. Revisar que la comunicación mencione remitente y dirección física o electrónica para dar respuesta. En caso de ser anónimo siempre se debe recibir la comunicación validando la dirección física o electrónica para dar respuesta.
6. En caso de que en el oficio no mencione la dirección física o electrónica se debe digitalizar el sobre o guía que contiene la información del remitente.
7. El equipo de correspondencia está autorizado para recibir y abrir todo tipo de sobres que lleguen para radicación a la entidad.
8. Se retira el material abrasivo o de tipo post-it, notas adheridas a los documentos como también clips, grapas, ganchos, etc. Así mismo se retiran los separadores existentes. En caso que los documentos presenten deterioro, se realizan primeros auxilios para mantener su integridad. Si el documento excede el tamaño oficio, para efectos de digitalización, se practican los dobleces necesarios, no sin antes haber tomado una copia reducida del documento original (esto con el fin de preservar la información del documento, esto se toma como un solo folio).

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 11 de 27

9. Los puntos autorizados para recibir las comunicaciones oficiales son las ventanillas, puntos de atención, centros regionales y medios tecnológicos habilitados por la Entidad. Teniendo en cuenta el artículo 4.2.6. del Acuerdo 001 de 2024¹, en caso de recibir comunicaciones oficiales en reuniones, espacios con las víctimas, o a través del correo corporativo, se debe remitir inmediatamente para la radicación y distribución según las rutas establecidas en la Matriz de Clasificación y Distribución de Correspondencia.

B. Registro de información: una vez se verifica la información recibida y el cumplimiento de los requisitos para radicación, se procede con el registro de datos en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA, diligenciando la totalidad de los campos destinados para indexar la comunicación, así:

ITE	CAMPO DEL FORMULARIO DE	ITE	CAMPO DEL FORMULARIO DE RADICACION
1	Punto de radicación	31	Datos Representante
2	Datos de Remitente	32	Ciudad
3	Ciudad	33	Primer Nombre
4	Prefijo	34	Segundo Nombre
5	Nombre de la entidad	35	Primer apellido
6	Dirección	36	Segundo apellido
7	Tipo de identificación	37	Tipo genero
8	Nit/número de identificación	38	Tipo de identificación
9	Funcionario Remitente	39	Número de identificación
10	Cargo	40	Dirección
11	Email	41	Código Postal
12	Teléfono	42	Email
13	Código Postal	43	Celular
14	Fax	44	Teléfono
15	Datos Interesado	45	Fax
16	Ciudad	46	Número de oficio
17	Prefijo	47	Radicado por interesado
18	Primer Nombre	48	Asunto
19	Segundo Nombre	49	Dependencia destino
20	Primer apellido	50	Tramite
21	Segundo apellido	51	Dependencia copias
22	Tipo genero	52	Descripción de anexos
23	Tipo de identificación	53	Observaciones
24	Número de identificación	54	Forma recepción
25	Dirección	55	Prioridad
26	Código Postal	56	Fecha vencimiento (debe generarse automáticamente según el tipo documental) (debe ser parametrizable para el administrador)
27	Email	57	Folios
28	Celular	58	Número de guía
29	Teléfono	59	Empresa mensajería
30	Fax	60	Número de proceso
		61	FUD (número de declaración)
		62	Fecha de llegada
		63	Adjuntar digitalización
		64	Sticker

¹ Artículo 4.2.6. del Acuerdo 001 de 2024... *Las comunicaciones que ingresen a la Entidad por cualquier canal o a través de los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos o contratistas, conforme a las series y subseries registradas en las Tablas de Retención Documental, deben ser remitidas a la Ventanilla Única o sede electrónica para ser radicadas junto con sus anexos, verificando que la comunicación cuente con los datos de contacto para dar respuesta o notificación.*

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 12 de 27

C. Asignar número de radicado: luego de registrar la información en los campos del formulario, se genera el número de radicado en el SGDEA, se imprime el sticker y se ubica en la comunicación recibida (*oficio principal no en anexos*), sin afectar datos o información del documento.

Si la comunicación se presenta con copia al radicar, se debe generar y entregar copia del número de radicado asignado.

D. Digitalización de documentos: para el proceso de digitalización se debe verificar que la comunicación corresponda al número de radicado asignado en el sistema y en la comunicación. Así mismo, es importante verificar la totalidad de las imágenes digitalizadas para garantizar la legibilidad del contenido.

El proceso de digitalización se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Captura: las imágenes deben tener una resolución de 300 dpi a 600 dpi, para lo cual se tendrá como criterio que, se irá aumentando la resolución en la medida que los documentos presenten problemas de conservación o contraste, con la finalidad de garantizar que los documentos digitales sean legibles.
- Los documentos deben ser digitalizados en escala de grises, blanco y negro o color según la necesidad, previendo el peso de los documentos para su correcta administración.
- Dependiendo del peso y tamaño de los archivos, y garantizando la legibilidad de las imágenes, el sistema debe permitir el cargue de archivos con diferentes niveles de compresión.
- El formato para fines de consulta y difusión debe ser PDF/A (A1-A2-A3) con criterios de búsqueda.
- Realizar control de calidad al 100% de las imágenes, para garantizar la legibilidad e integridad de la imagen:
 - No tener puntos, rayas o manchas generados en el escáner que afecten la legibilidad, es decir, un punto no presente en el documento de origen no digital.
 - No presentar imagen incompleta (es decir, falta de información en los bordes del área de la imagen).

Es importante aclarar que, los anexos o información recibida en unidades como: CD, USB, Discos Duros, etc. Debe ser cargada al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA independientemente del formato (archivo plano, .xlsx, .csv, .txt, videos, audios, etc), asociado a la comunicación y radicado correspondiente. Esta información debe ser parte integral de la comunicación recibida y por ende parte del expediente electrónico conforme a la clasificación de la información por Tabla de Retención Documental realizada por el rol gestor.

Cuando el documento o comunicación no tenga datos del remitente se deben digitalizar los sobres de la correspondencia recibida. Pero este sobre no será objeto de conservación en el expediente físico.

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 13 de 27

Nota: Digitalización de documentos con fines probatorios, En lo que respecta a la digitalización con fines archivísticos probatorios, es pertinente aclarar que serán objeto de certificación aquellos documentos recibidos relativos a los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, identificados en las Tablas de Retención Documental de la Unidad para las Víctimas, a los cuales se les asignará este valor probatorio cuando sean identificados y clasificados en expedientes electrónicos del SGDEA a nivel de Series y Subseries Documentales, como se define en el Programa de Reprografía y Digitalización con Fines Probatorios y el Programa de Documentos Vitales y Esenciales.

3.2 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA RECIBIDA

Para garantizar la recepción, radicación y distribución de correspondencia recibida de forma electrónica (correo, página web, toma en línea, y buzón judicial, etc.) se definen las siguientes actividades conforme a lo establecido en el Acuerdo 001 de 2004 del Archivo General de la Nación y las necesidades de la Unidad para las Víctimas:

A. Verificar la documentación recibida esta actividad se realiza únicamente para correos electrónicos, en el entendido que por página web, toma en línea, piavv móvil, etc. se radica automáticamente cuando ingresan por estos canales, sin embargo, por correo electrónico es necesario realizar filtros por seguridad, duplicidad de información y correos spam:

1. Validar la dirección de correo y asunto del remitente: analizar que no corresponda a un virus, en caso de identificar como correo sospechoso deberá notificar inmediatamente a la Oficina de Tecnologías de la Información y al Grupo de Gestión Administrativa y Documental.
2. Analizar en orden de fecha y hora de llegada de los correos recibidos para su gestión.
3. Validar que la correspondencia recibida sea de competencia de la Unidad para las Víctimas antes de pasar al buzón de correo o su conversión para radicar.
4. Si el correo está incompleto se notifica al remitente para que realice las correcciones pertinentes.
5. Se debe contestar acusando el recibido con el número del radicado.
6. Verificar Anexos, los cuales deben ser parte del proceso de radicación y cargue al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA
7. Revisar que la comunicación mencione remitente y dirección física o electrónica para dar respuesta. En caso de ser anónimo siempre se debe recibir la comunicación validando la dirección física o electrónica para dar respuesta.
8. En los casos que algún funcionario de la Unidad para las Víctimas reciba en su correo electrónico alguna comunicación de carácter oficial, es deber del funcionario remitir dicha comunicación a las cuentas de correo autorizadas para asignar el correspondiente número de radicado y darle el trámite correspondiente.

B. Asignar número de radicado: el proceso de asignación de consecutivo de radicación se realiza de forma automática, única, irrepetible e independientemente del punto de radicación los cuales corresponden a:

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 14 de 27

1. Correos electrónicos: teniendo en cuenta que la Unidad para las Víctimas dispone de un correo electrónico servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, desde el Grupo de Gestión Administrativa y Documental se establece como ya se indicó que cualquier solicitud de información o cualquier comunicación recibida en las cuentas de correo de funcionarios, contratista o colaborador, que amerite una respuesta oficial, es de carácter obligatorio remitir la información recibida al correo electrónico mencionado.

Este lineamiento obedece a la necesidad de centralizar y normalizar el proceso de recepción de comunicaciones desde la Ventanilla Única de Correspondencia asignando número de radicado correspondiente y controlando la gestión de comunicaciones recibidas y enviadas por la Unidad para las Víctimas.

2. Página web, Toma en línea, buzón judicial y Sistema de Gestión a Víctimas - SGV: Las comunicaciones recibidas por estos puntos, son radicadas de forma automática en el SGDEA, es decir, el número de radicación se asigna conforme al orden de recepción sin alterar el consecutivo de radicación independientemente del punto de radicación.

Una vez se genera el número de radicado de la comunicación recibida, el SGDEA notifica a la entidad/persona remitente, el recibido de la comunicación mediante respuesta automática con el número de radicación a la misma cuenta de correo electrónico del remitente.

C. Cargue de imágenes y documentos a través del SGDEA de la Unidad para las Víctimas se debe realizar el cargue de los documentos adjuntos en medios electrónicos, independientemente del formato, para garantizar la integridad de la comunicación recibida.

Por lo tanto, en el proceso de radicación de las comunicaciones que ingresan por medios electrónicos, el SGDEA debe migrar la información recibida con todos sus anexos, en especial los correos electrónicos, a formatos de preservación a largo plazo – PDF/A3, teniendo en cuenta que en la Guía de Uso del PDF/A, el Archivo General de la Nación menciona que *“en razón de las características técnicas y teniendo en cuenta los resultados y las mejores prácticas internacionales en gestión de documentos, sugiere el uso de este formato para archivar documentos digitales de manera inalterable durante largos períodos de tiempo”*(Archivo General de la Nación; pág. 9)

Distribución de correspondencia electrónica recibida: se siguen las mismas directrices estipuladas en el ÍTEM 3.1 del presente documento.

3.2.1 DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO - SGDEA:

Una vez son radicadas las comunicaciones recibidas en el SGDEA, se realiza análisis por parte del Grupo de Gestión Administrativa y Documental en las ventanillas de radicación

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 15 de 27

determinando a cuál bandeja² debe ser cargada la comunicación, es decir, la asignación de la comunicación al área que consideren competente, teniendo en cuenta la Matriz de Clasificación y Distribución de Correspondencia. Para realizar este análisis, el equipo de radicación dispone de una Matriz de Clasificación y Distribución de Radicación en SGDEA donde se identifica:

1. Dependencia: nombre del área de la Unidad para las Víctimas.
2. Tipología: de conformidad con la TRD se identifican los posibles tipos documentales que serán objeto de radicación.
3. Asunto: estos asuntos corresponden a un desglose detallado de cada tipología, por tal razón el asunto describe un nombre específico de las comunicaciones oficiales recibidas por cada dependencia. Este asunto se denomina con la finalidad de estandarizar los nombres de las comunicaciones de conformidad con el volumen de llegada, nivel de confidencialidad, nivel de importancia o relevancia para la entidad.
4. Número de bandeja: codificación asignada por TRD a cada dependencia
5. Observaciones: se detallan aspectos que contextualicen el asunto de la comunicación, o aspectos como dirigir a una bandeja o usuario específico.

Una vez asignada la comunicación en la bandeja del área, llega al Rol Distribuidor del SGDEA. Este rol se delega a funcionarios, contratistas o colaboradores específicos de las áreas de la Unidad para las Víctimas, toda vez que son los responsables de realizar el análisis de la comunicación recibida para determinar si es competencia del área y continuar con el trámite correspondiente, en caso contrario, deben **realizar la devolución** a la mesa de calidad, la cual analiza la situación de la comunicación y mitiga errores o fallas en la asignación de las comunicaciones.

Una vez aceptada la comunicación, el área asume la responsabilidad de la gestión de la comunicación.

Por ningún motivo, las comunicaciones deben quedar en la bandeja de los funcionarios sin devolver, reasignar o gestionar.

3.2.1.1 Roles del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA

² Las bandejas de radicación son espacios electrónicos creadas a cada dependencia en el SGDEA para la clasificación de las comunicaciones oficiales recibidas de conformidad con las funciones del Decreto 4802 de 2011 y Resolución 00236 de 2020.

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 16 de 27

En el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA se definieron los siguientes roles dentro del proceso de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales:



- **Rol Radicador:** tiene como responsabilidad recibir, validar y registrar en el formulario de radicación los datos solicitados, digitalización de los documentos recibidos y distribución a las bandejas de radicación predefinidas en el SGDEA.
- **Rol Distribuidor:** este rol es asignado a funcionarios contratistas o colaboradores de la Unidad para las Víctimas, toda vez que conocen los trámites específicos del área y mediante la lectura y análisis de la comunicación determina si es competencia del área. En caso de que la comunicación no es objeto de trámite del área, se debe realizar la devolución de la comunicación a la bandeja de calidad que hace parte del equipo de radicación y se identifica como calidad líder.
- **Rol Gestor:** este rol es asignado a funcionarios, contratistas o colaboradores responsables de tramitar la respuesta a la comunicación recibida, asociar al expediente y trámite (según sea el caso) y dar gestión, determinando por cuál medio debe ser enviada en el módulo de mensajería del SGDEA (correo certificado, correo electrónico certificado, motorizado (Bogotá y Medellín) , correspondencia corra, valija.).
- **Rol Revisor:** este rol es asignado a funcionarios contratistas o colaboradores de la Unidad para las Víctimas para revisar y dar el visto bueno a las comunicaciones generadas antes de ser firmadas.
- **Rol Firmante:** este rol es asignado a Director (a) General, Subdirector(a) General, Secretario(a) General, Jefes de Oficina, Directores, Subdirectores, Directores Territoriales, Coordinadores de Grupo y demás funcionarios que la Entidad autorice para firmar electrónicamente en atención a (i) las necesidades de emisión y oficialización de documentos, (ii) los atributos jurídicos que otorga la Ley y (iii) los funcionarios y contratistas autorizados para ejercer actividades de representación judicial.

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 17 de 27

- **Rol Gestor Salida:** este rol es asignado a funcionarios, contratistas o colaboradores responsables de tramitar la salida de las respuestas a las comunicaciones emitidas por la Entidad, determinando por cuál medio debe ser enviada en el módulo de mensajería del SGDEA (correo certificado, correo electrónico certificado, motorizado Bogotá y Medellín, correspondencia corra, valija o notificación de acuerdo con el CPACA Ley 1437 de 2011.).

Con el fin de mantener la consulta permanente, mediante el Manual de Usuario del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, se brinda orientación sobre acceso, roles, cambio y restablecimiento de claves y módulos.

3.2.1.2 Responsabilidades del Grupo de Gestión Administrativa y Documental en las Ventanillas de Radicación

- Recibir, registrar, radicar, digitalizar, clasificar, distribuir y enviar las comunicaciones físicas y electrónicas de la Unidad para las Víctimas en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA
- Tramitar las devoluciones de distribución de forma inmediata
- Realizar el seguimiento y control necesarios para el cumplimiento de los lineamientos definidos en este documento.
- Realizar reporte periódico de los trámites pendientes y vencidos en las dependencias con el fin de realizar seguimiento y gestión oportuna de las comunicaciones oficiales.

3.2.1.3 Responsabilidades Específicas para funcionarios, contratistas y colaboradores con Rol Distribuidor en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA

- Los responsables delegados con el Rol Distribuidor en cada una de las dependencias de la Unidad para las Víctimas, a través del SGDEA, deben revisar, analizar y aceptar las comunicaciones que sean competencia de su área, bien sean internas, enviadas o recibidas.
- Realizar la revisión a diario de la bandeja del SGDEA garantizando la gestión oportuna de las comunicaciones recibidas y el cumplimiento de los trámites establecidos.
- En caso de que la comunicación no sea competencia del área, el Rol Distribuidor debe realizar la devolución inmediata a radicación, a través del usuario con rol calidad líder, para poder reasignarla al área competente.
- Llevar el control de los tiempos de respuesta y gestión de las comunicaciones.

3.2.1.4 Responsabilidades de funcionarios, contratistas y colaboradores de la Unidad para las Víctimas con Rol Gestor en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA.

- Tramitar comunicaciones oficiales de entrada y salida, cumpliendo cada uno de los lineamientos definidos en el presente documento.

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 18 de 27

- Gestionar las comunicaciones oficiales con el número de radicado que corresponda conforme al trámite a realiza.
- Asociar las comunicaciones realizadas al respectivo tramite y expediente.
- Gestionar comunicaciones únicamente por las rutas establecidas y descritas en el presente documento y/o cuentas de correo electrónico autorizados para recibir y enviar comunicaciones oficiales, coadyuvando al control y cumplimiento de la normatividad vigente³.
- Realizar la revisión a diario de la bandeja del SGDEA garantizando la gestión oportuna de las comunicaciones recibidas y el cumplimiento de los trámites establecidos.
- En caso de que la comunicación no sea competencia del Gestor, debe realizar la devolución inmediatamente al rol de distribuidor.
- Llevar el control de los tiempos de respuesta y gestión de las comunicaciones.

3.2.1.5 Responsabilidades de funcionarios, contratistas y colaboradores de la Unidad para las Víctimas con Rol revisor en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA.

- Revisar las comunicaciones oficiales que le sean asignadas.
- Realizar la revisión a diario de la bandeja del SGDEA garantizando la gestión oportuna de las comunicaciones recibidas y el cumplimiento de los trámites establecidos.

3.2.1.6 Responsabilidades de funcionarios, contratistas y colaboradores de la Unidad para las Víctimas con Rol Firmante en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA.

- Mantener control y custodia sobre los datos de creación de la firma.
- Actuar con diligencia para evitar la utilización no autorizada de sus datos de creación de la firma.
- Informar cualquier uso irregular de la firma.
- Es responsabilidad de cada funcionario habilitado para uso de la firma digital, administrarla correctamente en el entendido que solo podrá ser usada para trámites exclusivos de la entidad.
- Informar sobre el retiro temporal o definitivo del cargo desempeñado o del vínculo contractual al Grupo de Gestión Administrativa y Documental, en cuyo caso, el funcionario o contratista no tendrá acceso a los privilegios para el uso de la firma digital.
- Todos los usuarios son responsables de Administrar la contraseña de forma correcta y su uso es personal e intransferible.

En caso de terminar la relación laboral o contractual con la Unidad, se debe solicitar paz y salvo al Grupo de Gestión Administrativa y Documental, para lo cual, es indispensable que los

³Acuerdo 01 de 2024 que derogó el acuerdo 060 de 2001 Ley 1437 de 2011 CPACA, modificado por la Ley 2080 de 2021 Ley 1755 de 2015

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 19 de 27

funcionarios, contratistas y colaboradores tengan en cuenta los lineamientos establecidos en este documento, toda vez que el usuario del SGDEA no debe tener comunicaciones vencidas o pendientes por tramitar en su bandeja. Para la solicitud de paz y salvo todas las comunicaciones deben ser gestionadas o reasignadas al funcionario designado por el jefe del del área.

Nota: Las comunicaciones que no sean gestionados por el usuario al terminar la relación laboral o contractual con la Entidad, serán reasignados al jefe inmediato o al supervisor del contrato.

3.3 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA FÍSICA ENVIADA

Para garantizar la radicación y envío de la correspondencia por medio físico, se realizan las siguientes actividades para dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación y necesidades de la Unidad para las Víctimas:

A. Todo documento de carácter oficial debe enviarse por servicios postales, mensajería y/o notificación personal, cumpliendo con la radicación y registro en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA y por ende debe ser suscrito por los funcionarios autorizados para firmar las comunicaciones:

- Los envíos por servicios postales corresponden a correo certificado nacional e internacional, paquetería, encomienda, entre otros. Este servicio aplica para envíos a nivel nacional.
- Los envíos por mensajería y/o notificación personal corresponden a envíos por mensajero motorizado, el cual aplica solo para las ciudades Bogotá y Medellín.

B. El registro de comunicaciones oficiales de salida se realiza siempre con un consecutivo de radicación único e independiente generado a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

C. Toda comunicación objeto de envío debe cumplir con los siguientes lineamientos:

1. Nombres y apellidos en mayúscula fija
2. Cargo
3. Persona que proyecta en mayúscula inicial
4. Si el documento requiere Visto Bueno de otro funcionario, se anota la palabra visto bueno, seguido del nombre del funcionario bajo la misma estructura utilizada para el proyectante
5. Cuando la comunicación está lista para firma, el sistema debe reflejar el medio de envío (físico o electrónico) para determinar si será firma digital o manuscrita. El uso de las firmas debe regirse por la Resolución de Uso de Firmas Digitales y Mecánicas de la Unidad para las Víctimas.
6. El número de radicado y la fecha es generada por el SGDEA de forma automática, para el caso que requiera firmar digitalmente primero se firma y luego se genera la radicación del documento quedando en formato electrónico con la firma digital. Esta comunicación electrónica debe ser clasificada en el expediente electrónico bajo el criterio de series documentales establecidas en la Tablas de Retención Documental de

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 20 de 27

la Unidad para las Víctimas.

7. Cuando sea necesario enviar el físico, se imprime y luego se genera el sticker de radicación para digitalizar el documento y clasificarlo al expediente electrónico
8. Según el destino, se remite por Servicios Postales o Mensajería, dejando la evidencia de la prueba de envío en el SGDEA y asociado a la comunicación enviada.
9. Cuando se requiera la prueba de entrega de la comunicación, el funcionario enviará en original y copia original con todos sus anexos, bajo el mismo número de radicado. La copia física original con todos sus anexos debe clasificarse en la serie documental correspondiente al trámite.
10. Para las comunicaciones oficiales que se notifiquen personalmente, se imprimirá una (1) copia. La prueba de entrega o constancia de notificación se debe cargar en el sistema de gestión documental.

D. Está prohibido el envío por correspondencia de elementos como dinero, encomiendas, comidas, estupefacientes, líquidos corrosivos, comunicaciones privadas (extractos bancarios, recibos de pagos, entre otras) de toda índole.

E. En caso de presentarse solicitudes de anulación de radicados de salida, en el sistema debe registrarse el evento con la descripción del motivo de anulación del radicado de salida generado, dejando constancia de esta actividad conforme al parágrafo 4 del Artículo 4.2.3. del Acuerdo 001 de 2024 del AGN⁴, mediante el Formato anulación de comunicaciones oficiales

F. Con respecto a las devoluciones de comunicaciones físicas, llegan a los puntos de envío para revisar el caso de la devolución.

3.4 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA ENVIADA

Para garantizar la radicación y envío de la correspondencia por medio electrónico, se realizan las siguientes actividades para dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación y necesidades de la Unidad para las Víctimas:

A. Para el envío de comunicaciones y notificaciones electrónicas, únicamente se debe realizar por las cuentas de correo genéricas o de funcionarios autorizados por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental, toda vez que son las únicas cuentas que disponen carácter probatorio mediante la generación automática de "correo electrónico certificado" cuando se envíe una comunicación oficial.

Este lineamiento obedece a la necesidad de centralizar y normalizar el proceso de recepción de comunicaciones desde la Ventanilla Única de Correspondencia asignando número de

⁴ parágrafo 4 del Artículo 4.2.3. del Acuerdo 001 de 2024 del AGN: "Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia en un acta o documento equivalente, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad o área responsable de la función de archivo o gestión documental en la entidad"

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 21 de 27

radicado correspondiente y controlando la gestión de comunicaciones recibidas y enviadas por la Unidad para las Víctimas

B. Todo documento de carácter oficial que se genere y envíe por mensajes de datos (Correo electrónico entre otros), debe remitirse por correo certificado y se realiza siempre con un consecutivo de radicación único e independiente generado a través del SGDEA.

C. La prueba de correo electrónico certificado, no se debe imprimir, esta debe cargarse al SGDEA y clasificarse en el expediente electrónico correspondiente, debe asociarse a la comunicación enviada de conformidad con la necesidad de la Unidad para las Víctimas.

D. Con respecto a los anexos que correspondan a la comunicación oficial enviada por medio electrónicos, el SGDEA debe permitir migrar la información con todos sus anexos, en especial los correos electrónicos, a formatos de preservación a largo plazo – PDF/A3, teniendo en cuenta que en la Guía de Uso del PDF/A, el Archivo General de la Nación menciona que *“en razón de las características técnicas y teniendo en cuenta los resultados y las mejores prácticas internacionales en gestión de documentos, sugiere el uso de este formato para archivar documentos digitales de manera inalterable durante largos períodos de tiempo”* (Archivo General de la Nación; pág. 9)

E. En lo referente al uso de FIRMAS DIGITALES Y FIRMAS MECÁNICAS, la Unidad para las Víctimas mediante Acto Administrativo define lineamientos de uso y obligaciones específicas para los firmantes, garantizando:

1. *“Mantener control y custodia sobre los datos de creación de la firma.*
2. *Actuar con diligencia para evitar la utilización no autorizada de sus datos de creación de la firma.*
3. *Dar aviso oportuno a cualquier persona que posea, haya recibido o vaya a recibir documentos o mensajes de datos firmados electrónicamente por el firmante, si:*
 - *El firmante sabe que los datos de creación de la firma han quedado en entredicho; o*
 - *Las circunstancias de que tiene conocimiento el firmante dan lugar a un riesgo considerable de que los datos de creación de la firma hayan quedado en entredicho”.* (Decreto 2364 de 2012, AGN).
4. En caso de retiro definitivo del cargo desempeñado, el funcionario y/o Talento Humano, deberán dar aviso para el respectivo cambio de firmante.
5. Es responsabilidad de cada funcionario habilitado, administrar correctamente la firma digital, en el entendido que solo podrá ser usada para trámites exclusivos de la entidad, señalados en el lineamiento de uso de firma digital del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

Por lo anterior, se da alcance mediante este procedimiento, al uso de firmas digitales para la proyección de comunicaciones oficiales:

F. Toda comunicación oficial de salida generada de forma electrónica por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, debe ser suscrita mediante FIRMA DIGITAL toda vez que a través del sistema se garantiza la autenticidad, integridad, no repudio y confidencialidad del texto o mensaje de datos.

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 22 de 27

Por lo tanto, la firma digital debe proyectarse para toda comunicación oficial de salida de forma electrónica, en caso de requerirse el envío de la comunicación por medio físico, se puede imprimir la comunicación toda vez que desde el SGDEA se dispone del mecanismo Código de Seguridad de Verificación el cual permite la impresión de los documentos bajo la garantía que es fiel copia del documento original.

3.5 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS

Las comunicaciones oficiales internas deben ser radicadas en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA, de tal manera que permita la conservación en el expediente electrónico con la trazabilidad del consecutivo de correspondencia interna y, por otro lado, la conservación de la copia original en la respectiva serie.

El alcance de esta radicación obedece únicamente a trámites internos realizados entre dependencias de la Unidad para las Víctimas.

3.6 RADICACION DE COMUNICACIONES BAJO LA MODALIDAD DE CONTINGENCIA

Este ítem aplica para la adopción de los lineamientos que orienten el proceso de radicación ante una eventualidad que afecte el normal funcionamiento de la Red de Internet, Servicio de Energía o el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA, en cualquiera de las sedes o puntos de atención, así:

A. Una vez validada la información recibida con los parámetros establecidos en el ítem 3. del presente documento, se debe solicitar al usuario un correo electrónico de contacto o dirección con el fin de indicarle posteriormente el número de radicado que identifica su trámite en la Unidad para las Víctimas.

B. Las comunicaciones se irán registrando en el Formato Registro Radicación Correspondencia por Contingencia asignando un número consecutivo mediante uso de sello institucional o constancia de recibido, conforme al orden de llegada y dejando relacionada la trazabilidad de la gestión de la comunicación, desde su recepción hasta su distribución.

C. Por lo anterior, El Grupo de Gestión Administrativa y Documental se encargará de generar el Formato Registro Radicación de Correspondencia por Contingencia con los siguientes datos:

- Número de radicación.
- Fecha de radicación.
- Hora de radicación.
- Remitente (Entidad y/o persona).
- Correo electrónico del remitente

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 23 de 27

- Dirección física del remitente
- Asunto de la comunicación (resumen).
- Dependencia y funcionario Destinatario.
- Número de folios y anexos.
- No. FUD (cuando aplique)
- Observaciones

D. De ser posible realizar la digitalización de los documentos y anexos, se deberá ejecutar esta actividad guardando los PDF con el número de radicado correspondiente, para garantizar el cargue de las imágenes al SGDEA cuando se restaure la operación.

E. Una vez se restaure el funcionamiento del SGDEA, se iniciará el proceso de radicación como se establece en el presente documento, de conformidad al orden de llegada, registrando en el campo de resumen y al final de las observaciones la palabra "RADICACIÓN DE CONTINGENCIA", fecha y hora del recibo de la comunicación y el nombre y apellido del funcionario que realizó la radicación.

F. La fecha y hora de recepción y radicación registrada de forma manual, se entenderá como el dato oficial de radicado de las comunicaciones.

4. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS

Para la distribución a las áreas competentes de la correspondencia física recibida, se realizará únicamente a dependencias que requieran del documento físico para continuar con los trámites correspondientes, de ser necesaria esta distribución, es deber del área realizar las siguientes actividades:

1. Dejar evidencia de recibido en el Formato Registro Distribución Correspondencia Física, mediante firma del funcionario que recibe la comunicación.
2. Organizar y actualizar el expediente en físico: es responsabilidad del funcionario la clasificación y organización del documento físico recibido en el expediente del trámite correspondiente, conforme al Manual para la Organización de Archivos.

Cuando los documentos recibidos no son objeto de distribución física, es competencia del Grupo de Gestión Administrativa y Documental realizar el proceso de inserción a los expedientes correspondientes.

Nota: A fin de garantizar la uniformidad en la radicación, distribución y trámite de las comunicaciones oficiales, las dependencias de la Unidad deberán informar al Grupo de Gestión Administrativa y Documental - GGAD los protocolos o lineamientos específicos correspondientes. Además, será responsabilidad de cada dependencia realizar la capacitación a los radicadores y verificar y validar que la matriz de radicación y distribución este siempre actualizada.

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 24 de 27

4.1 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS CORRESPONDIENTES A TRASLADOS DE TERRITORIALES:

Teniendo en cuenta que la Unidad Para las Víctimas dispone del servicio Currier, es decir, un mecanismo de recolección y traslado de documentos de las diferentes Sedes de las Direcciones Territoriales a nivel nacional, se ha dispuesto de este servicio, para el traslado de las comunicaciones oficiales y documentos misionales producidos o recepcionados en las sedes de las Direcciones Territoriales, Centros Regionales y Puntos de Atención.

La realización de esta actividad se debe desarrollar conforme al documento lineamientos de Traslados, Luego de la recepción en la sede de Nivel Nacional es el Grupo de Gestión Administrativa y Documental – GGAD, el encargado de realizar la respectiva gestión y custodia de los documentos, para ello se debe realizar las siguientes actividades:

1. Las personas responsables de la recepción de la correspondencia – Sede Nivel Nacional, realizan la verificación de la documentación recibida con relación al formato de traslados y conforme a la aprobación realizada por el GGAD.
2. Realizar la clasificación de los documentos de la siguiente manera:
 - o Comunicaciones oficiales radicadas.
 - o Comunicaciones oficiales no radicadas, pero deben ser objeto de radicación.
 - o Documentos misionales que no son objeto de radicación, clasificados por Serie Documental.
3. Una vez realizada esta clasificación, se procede a realizar la radicación de las comunicaciones que son objeto de radicación y se realizará la observación al asistente administrativo, funcionario o colaborador que realizó la remisión de los documentos.
4. Identificar la dependencia y la serie documental de las comunicaciones oficiales y de los de los documentos misionales.
5. Validar si los expedientes de las series de los documentos trasladados están bajo la custodia del Grupo de Gestión Administrativa y Documental – GGAD.
6. Identificada esta información, se procede con las siguientes actividades:
 - Documentos no radicados: Estos documentos deben ser enviados al equipo de gestión documental para su intervención conforme a los lineamientos de organización para los expedientes.
 - Documentos misionales: Estos documentos deben ser entregados a las dependencias responsables a nivel central, de tal manera que puedan continuar con los trámites de organización de expedientes.

4.1.1 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS POR VALIJA

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 25 de 27

Los envíos postales que emiten las dependencias y Direcciones Territoriales deben seguir un proceso único de elaboración de envío, teniendo en cuenta: empaque, embalaje, rotulación y envío del soporte de las planillas para que el operador postal realice actividades de recepción, clasificación y entrega al destinatario a nivel local, nacional y en la oficina de intercambio si es el caso.

El servicio Corra o Valija, consiste en la recolección y entrega de documentación al destinatario. Éste, se encuentra diseñado para intercambiar correspondencia entre sucursales y/o dependencias de forma confidencial a nivel nacional. Se utiliza un precinto de seguridad para sellarlas, son manipuladas únicamente por personal designado por la Entidad, su peso no debe sobrepasar los 30 kilos.

¿Cada cuánto se realiza un envío?

La frecuencia está sujeta a las demandas de la territorial, se pueden realizar envíos diarios, según la demanda de los funcionarios, para documentos administrativos o un día específico, para el caso de los documentos radicados durante la semana.

Por lo anterior, se debe tener en cuenta:

A. Empaque y embalaje: Los envíos deben estar empacados y embalados según la reglamentación establecida para ello, el embalaje debe soportar el apilamiento (ordenamiento en pila) y manipulación, ser resistente a las averías ocasionadas por el mismo (por forma, tamaño y peso).

B. Rotulación: Deben estar correctamente rotulados con el fin de garantizar la entrega al destinatario, aplicando las siguientes recomendaciones:

- Se debe incluir junto con los documentos, la planilla del operador diligenciada (según instructivos de operador), con todos los datos requeridos para el envío postal e imprimir dos copias.
- Se debe incluir la relación de los documentos, en este caso se realiza con el Formato Único de Inventario documental - FUID.
- Los datos completos de remitente en la parte superior como el destinatario en la parte inferior de la hoja, sobre o caja.
- Nombre completo del remitente o destinatario con letra legible.
- Indicar si es: CL, KR, AV, DG, TV, CIR, MZ, BL, EDF, CRT, KM, CTGO, VDA, Piso, Apartamento, OFC, Sección, A.A entre otros, y si es: sur, norte, oriente, occidente, en caso de ser requerido.
- Debe escribir, nombre de la ciudad o municipio y enseguida el departamento
- El rotulo debe llevar asunto (lo que contiene la caja o número de radicado, para facilitar el rastreo del documento)
- Diligenciar la planilla con todos los datos requeridos para el envío postal e imprimir dos copias.

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 26 de 27

Ejemplo Rotulación.

REMITENTE (ENCABEZADO): MARÍA CECILIA GÓMEZ GUTIÉRREZ UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS DIRECCIÓN: KR 52 51 23 PISO 3 EDIFICIO: COLSEGUROS TELÉFONO: 2563214 EXT: 2326 CIUDAD Y DEPARTAMENTO: TUNJA	DESTINATARIO (PIE DE PÁGINA): ROBERTO GÓMEZ RODRÍGUEZ TERRITORIAL CAQUETA DIRECCIÓN: KR 2 21 12 ESQUINA BARRIO: PATIO BONITO TELÉFONO: 2312015 CIUDAD Y DEPARTAMENTO: FLORENCIA – CAQUETA ASUNTO: ENVÍO ESFEROS TINTA NEGRA (O NUMERO DE RADICADO PARA FACILITAR LA TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO)
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. RECOMENDACIONES GENERALES:

1. Cada comunicación recibida, independientemente del punto de radicación, debe registrarse con un número de radicado único e irrepetible asignado automáticamente por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.
2. Cuando se presente algún error en el proceso de radicación o digitalización de las comunicaciones, debe notificarse al apoyo funcional del software para que realice los ajustes correspondientes.
3. Los campos deben diligenciarse con la información completa, clara y buena ortografía.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Acuerdo 01 de 2024 del Archivo General de la Nación

Ley 1437 de 2011

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Clasificación y Distribución de Correspondencia

Anexo 2. Manual de Usuario del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA

Anexo 3. Formato anulación de comunicaciones oficiales

 Unidad para las Víctimas	MANUAL, LINEAMIENTO O METODOLOGIA	Código: 162,14,06-4
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2
	MANUAL DE RECEPCION, RADICACIÓN, DISTRIBUCION Y GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 09/07/2025 Página 27 de 27

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	19/11/2018	Creación del documento
2	09/07/2025	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el encabezado del logo de la imagen institucional debido que estaba en una versión anterior. Se lleva a cabo la actualización completa del Manual de Correspondencia con el fin de simplificar los procesos y mejorar la eficiencia en la gestión documental. Como parte de esta mejora, se ha integrado el SGDEA, una herramienta que fortalece la consulta y transparencia de la información, optimizando el uso de los recursos disponibles. Esta modificación busca agilizar los trámites y garantizar un servicio más claro y accesible para los usuarios. Se actualiza el nombre del documento a "Manual de Recepción, Radicación, Distribución y Gestión de Comunicaciones Oficiales".