 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y ALISTAMIENTO COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: 710.14.10-3 VERSIÓN: 01 FECHA: 30/12/2014 PÁGINA
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	
ELABORÓ GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	REVISÓ COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	APROBO SECRETARIA GENERAL

1. INTRODUCCION

En aras de contar con un procedimiento definido para llevar a cabo el proceso de alistamiento de las comunicaciones oficiales recibidas en la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el Grupo de Gestión Administrativa y documental ha diseñado un protocolo que define los lineamientos que se deben tener en cuenta al realizar la clasificación de la documentación.

2. RECEPCION DE CORRESPONDENCIA

2.1. Recepción por ventanilla:


Se reciben los documentos que ingresan por la ventanilla de la Unidad, revisando que sean de competencia y dirigidos a la UARIV, que estén legibles y que contengan la solicitud e información principal del solicitante (nombre, cédula, datos de correspondencia), si no la trae se solicita al ciudadano que la diligencie. Se debe verificar que la copia con la que se queda el ciudadano como constancia de recibido, sea idéntica a la radicada, antes de pegar el sticker.

2.2. Recepción de correo postal:

Se reciben los documentos del servicio postal (Servientrega, 4-72, Deprisa, Envía, etc.). Se debe verificar el destinatario de cada una de las guías identificando que éstas estén dirigidas a la Unidad; se sellan en original y copia haciendo entrega de esta última al funcionario de la empresa de servicio postal que nos entrega la correspondencia

2.3. Recepción por correo electrónico:

Se reciben los oficios remitidos al correo “PQR- ROC” por parte de entes externos o dependencias de la Entidad, descargándolos en la impresora virtual y asignándolos en imagen al funcionario competente para su radicación y direccionamiento. Estos correos son guardados en carpetas que se identifican con el año y mes de recepción.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y ALISTAMIENTO COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: 710.14.10-3 VERSIÓN: 01 FECHA: 30/12/2014 PÁGINA
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	
ELABORÓ GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	REVISÓ COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	APROBO SECRETARIA GENERAL

2.4. Recepción por página web:

Cualquier ciudadano puede ingresar a la página de la Unidad: www.unidadvictimas.gov.co, e ingresar su PQR, diligenciando los datos solicitados. El sistema inmediatamente le informará el número de radicado que ha sido asignado, y lo direccionará a la dependencia de PQR de la UARIV.

2.5. Recepción de correspondencia interna por servicio de valijas:

Se recibe la correspondencia que llega por el servicio de valijas; verificando y registrando los datos de número de valija, precinto y guía. Estos documentos deben ser consultados tanto en el correo electrónico como en el sistema de gestión documental, con el fin de escribir su número de radicado correspondiente (en caso de que haya sido radicado con anterioridad) o se procede a su radicación y direccionamiento, si no ha sido previamente remitido.

3. ALISTAMIENTO

Consiste en sacar la documentación de los sobres o paquetes, separarlos y poner sello a cada uno de los documentos en su primera página con la fecha, nombre del auxiliar que realiza este proceso, y pegar la guía al documento, o escribirla a lápiz, en caso de que varios documentos sean remitidos con ésta.

3.1. Clasificación de las comunicaciones:

3.1.1. Fallos de acciones constitucionales (fallos de tutelas, desacatos, sanciones).

3.1.2. Derechos de Petición; discriminando los remitidos por organismos de control y documentos que especifiquen términos, de los demás documentos, con el fin de direccionarlos a un grupo de PQR especial para estos trámites.

3.1.3. Documentos administrativos (concernientes a procesos administrativos y de apoyo a la gestión).

3.1.4. Documentación perteneciente a la dependencia “Subdirección de Valoración y Registro” (FUD, recursos concernientes a la vía gubernativa (reposición, apelación, revocatorias), información complementaria, notificaciones y edictos de resoluciones de vía gubernativa).

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - www.unidadvictimas.gov.co


Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

PBX: (571) 796 5150 · Oficina principal: Calle 16 No. 6 - 66 Piso 19· Bogotá - Colombia

Recepción de correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55

 @UnidadVictimas
  /unidadvictimas
  youtube.com/upariv
 www.flickr.com/photos/unidadvictimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y ALISTAMIENTO COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: 710.14.10-3 VERSIÓN: 01 FECHA: 30/12/2014 PÁGINA
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	
ELABORÓ GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	REVISÓ COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	APROBO SECRETARIA GENERAL

3.1.5. Notificaciones y edictos de actos administrativos de ayudas humanitarias.

4. REGISTRO Y DIRECCIONAMIENTO

- 4.1. **Fallos de tutelas:** se ingresan por el aplicativo “Astrea”, el cual asigna directa y automáticamente a Oficina Asesora Jurídica. Estos documentos físicos son remitidos al área de archivo de la unidad puesto que la Oficina Asesora Jurídica, realiza el trámite con la información e imagen cargada en el aplicativo.
- 4.2. **Derechos de Petición:** se ingresan mediante el sistema de gestión documental de la entidad, direccionándolos a la dependencia de PQR – Canal Escrito del área de Servicio al Ciudadano, quien se encarga de realizar su trámite únicamente con la imagen. De esta manera los físicos son custodiados por el área de Gestión Documental desde su ingreso.
- 4.3. **Documentos administrativos:** son ingresados mediante el sistema de gestión documental de la Unidad, direccionándolos virtual y físicamente a la dependencia competente para realizar su trámite. Estos son remitidos físicamente a las oficinas competentes, en el transcurso de 24 horas siguientes al recibido de la comunicación, teniendo en cuenta el desplazamiento que deben realizar los auxiliares motorizados que realizan esta función.
- 4.4. **Documentación perteneciente a la dependencia “Subdirección de Valoración y Registro”:** es registrada en una carta remisoría y posteriormente remitida en físico a esta dependencia; quien se encarga de realizar el respectivo proceso de radicación y trámite.
- 4.5. **Notificaciones y edictos de resoluciones mediante las cuales se otorgó la ayuda humanitaria:** son radicadas y direccionadas a ésta dependencia, solo de forma virtual.