

	MACROPROCESO				
	PROCESO: ARCHIVO				
	PROCEDIMIENTO: CORRESPONDENCIA				
	CÓDIGO:	ATU-P04	VERSIÓN:	01	FECHA: 14-junio-2024
PROPÓSITO:	Establecer las actividades para tramitar las consultas, quejas, reclamos, derechos de petición, incidentes de desacato, acción de tutela, demandas, que los usuarios formulan a través de la correspondencia.				
ALCANCE	El proceso inicia con la recepción y radicación de las solicitudes (demandas, acción de tutelas, incidentes de desacato, derecho de petición), pasa al área de jurídica para realizar la asignación a cada abogado una vez hecho esto llega al área de archivo donde se hace la búsqueda en base de datos y expedientes en físico para luego ser entregado al área de jurídica.				
DEFINICIONES:	• FOLIO: Numeración que se le da a cada documento. • CAJAS: Recipiente de cartón que sirve para la conservación de los expedientes. • CARPETAS: Material de cartón que sirve para la conservación y organización de los expedientes. • BASE DE DATOS: Recopilación de información almacenada electrónicamente. • EXCEL: Herramienta para obtener información a partir de grandes cantidades. • ACCION DE TUTELA: Mecanismos de protección que permite acudir ante las autoridades judiciales para la protección de los derechos fundamentales. • DEMANDA: Acto procesal que contiene exposición de hechos y fundamentos de derechos y una petición dirigida a un tribunal. • INCIDENTE DE DESACATO: Procedimiento que sirve como mecanismo judicial para llevar a cabo el cumplimiento de una sentencia. • DERECHO DE PETICION: Facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades. • EXPEDIENTE: Conjunto de documentos producidos y recibidos perteneciente a una persona.				

GENERALIDADES:		• FOLIO: Una vez anexado la solicitud (tutela,demanda,incidente,derecho de petición) se sigue la secuencia numérica de cada documento. • Cajas: Lugar donde se guardan los expedientes que se utilizan para la ubicación de la correspondencia que llega a la empresa. • Base de datos: Se utiliza en la búsqueda de información relacionada con la solicitud (tutela,demanda,incidente,derecho de petición).				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
No.	Actividad	Responsable	Registró y/o documento	Punto de Control		
1	El proceso inicia con el recibo de las solicitudes en el área de recepción.	Auxiliar de archivo.				
2	Después de haber radicado la solicitud (demanda, acción de tutelas, incidente de desacato, derecho de petición) pasa al área de jurídica donde la auxiliar asigna los procesos a cada abogado.	Auxiliar de archivo.				
3	Una vez recibido los oficios de correspondencia se hace la debida clasificación de tutelas, incidentes demandas, Fallos de tutelas, derecho de petición.					
4	Realizada la clasificación se da comienzo con la lectura de estas mismas para saber a qué hacen referencia.					
5	Se procede a buscar en la base de datos si hay algún proceso del usuario en referencia.					
		MACROPROCESO				
		PROCESO: ARCHIVO				
		PROCEDIMIENTO: CORRESPONDENCIA				
		CÓDIGO:	ATU-P04	VERSIÓN:	01	FECHA:
6	Seguidamente después de la búsqueda en la base de datos se realiza la búsqueda del expediente físico en la caja.	Auxiliar de archivo.				
	Se anexa cada solicitud (tutela, demanda, incidentes, fallo de tutela, derecho de petición) al expediente en físico.					
7	Se perfora, se folia y se registra en la hoja de control con el folio correspondiente.					

8	Se hace el registro en el formato de préstamo (fecha del préstamo, radicado del expediente, audiencia a la que pertenece).			
9	Se hace la entrega del expediente al abogado quien fue asignado la solicitud.			
10	Si en la solicitud (tutela, incidente, demanda, fallo de tutela, derecho de petición) no registra ningún tipo de vinculación directa con la junta se archiva.	Auxiliar de archivo.		
11	Si en el derecho de petición no registra en nuestra base datos ningún tipo de vinculación directa con la junta se hace entrega al abogado para que dé repuesta a este mismo.	Auxiliar de archivo.		
12	Después de que el área de Jurídica da respuesta a las solicitudes (tutelas, demanda, incidentes, fallo de tutela, derecho de petición) se buscan los expedientes y se hace la anotación de devolución con la fecha en el formato de préstamo.	Auxiliar de archivo.		
13	Una vez descargado el expediente en el formato de préstamo se guarda en su caja.	Auxiliar de archivo.		
ANEXOS:	Flujograma Atención al Ciudadano Presencial Formato registro información del Ciudadano			

ELABORÓ	
Nombre	Maria Jose Usuga
Cargo/Acta	Aux. de archivo
Firma	

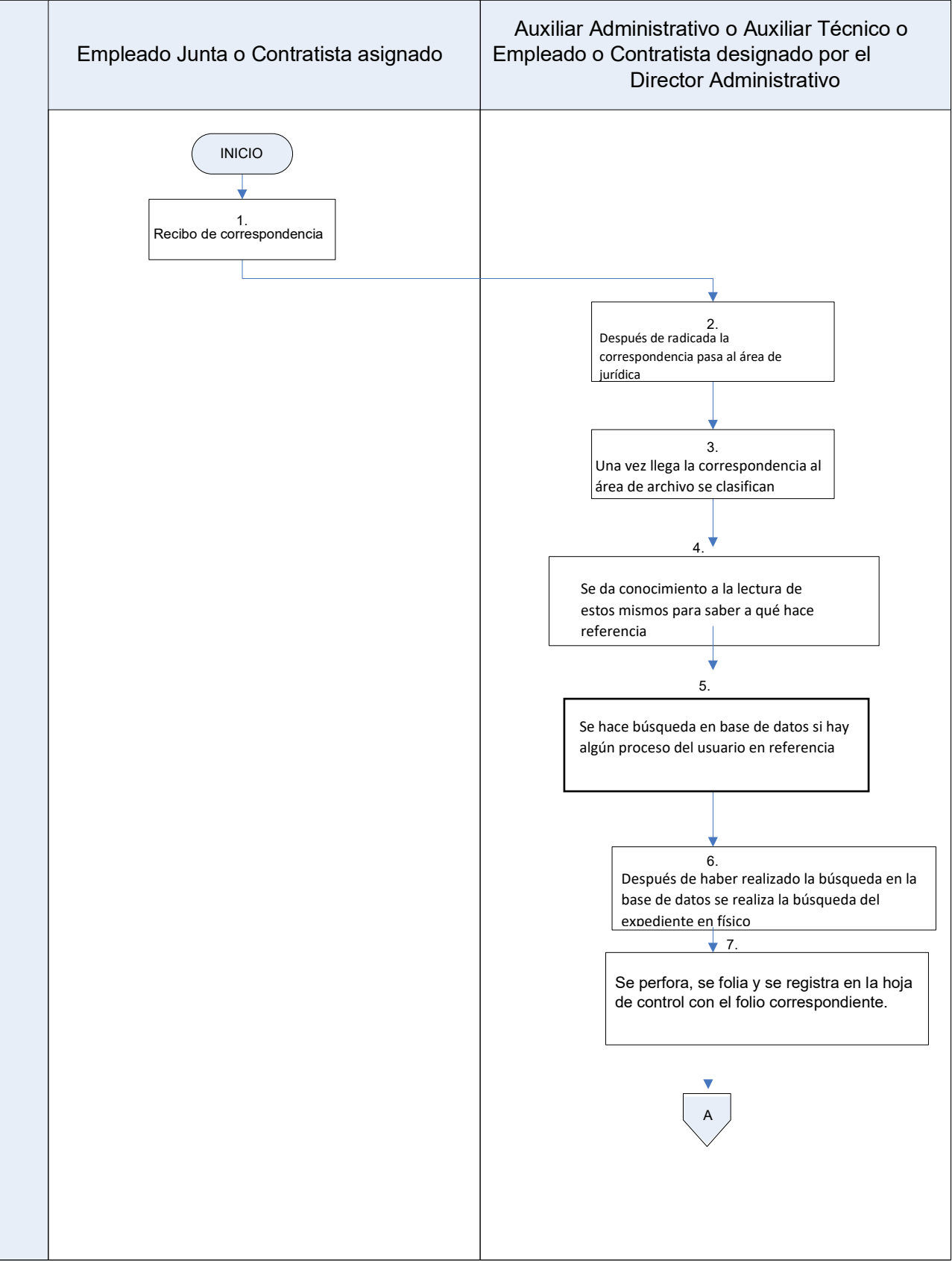
REVISÓ	
Nombre	NERIO
Cargo/Acta	
Firma	ORIGINAL FIRMADO

APROBÓ	
Nombre	Cristo Rafael Sánchez Acosta
Cargo/Acta	Director Administrativo y Financiero
Firma	ORIGINAL FIRMADO

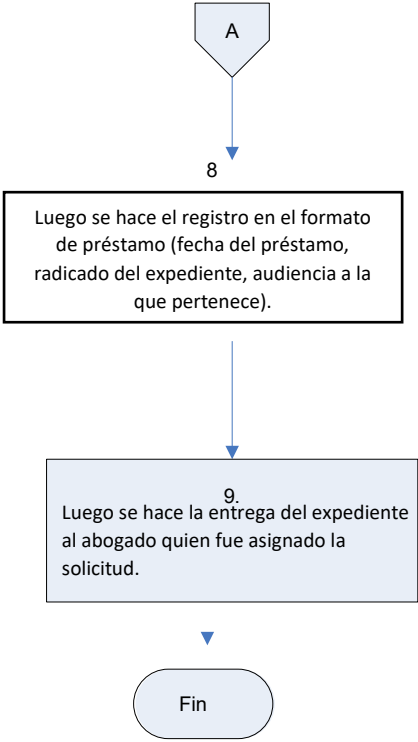
CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR

25-07-2023	01	Versión Inicial implementación SGC	Coordinador Grupo de Atención al Usuario y participación ciudadana
27-07-2023	02	Se ajustó el propósito, alcance, generalidades y actividades del procedimiento de atención del usuario – presencial.	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

CORRESPONDENCIA



CORRESPONDENCIA

	Auxiliar Administrativo o Auxiliar Técnico o Empleado Junta o Contratista designado por el Director Administrativo	Empleado o Contratista Dependencia Competente
	 <pre> graph TD A{{A}} -- 8 --> B[Luego se hace el registro en el formato de préstamo (fecha del préstamo, radicado del expediente, audiencia a la que pertenece).] B -- 9. --> C[Luego se hace la entrega del expediente al abogado quien fue asignado la solicitud.] C --> D([Fin]) </pre>	